

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LA  
CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL PERMANENTE Y  
CONTRATISTA DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL  
CAUCA, DURANTE EL PERIODO ACADEMICO 2018**



**FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN  
35 ANIVERSARIO**

**CLAUDIA VICTORIA GUTIERREZ  
YOVANY RIASCOS RIASCOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
PROYECTO DE GRADO  
POPAYÁN  
2018**

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LA  
CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL PERMANENTE Y  
CONTRATISTA DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL  
CAUCA, DURANTE EL PERIODO ACADEMICO 2018**

**CLAUDIA VICTORIA GUTIERREZ  
YOVANY RIASCOS RIASCOS**

Trabajo de grado para optar al título de Trabajadoras Sociales

Asesora:

**Esp. CAROLINA RIVERA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL  
PROYECTO DE GRADO  
POPAYÁN  
2018**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecimiento a Dios por darme la vida por guiarme a lo largo de nuestra existencia, ser luz en nuestra vida fortalecerme en los momentos en los que he creído que no me puedo levantar, inmensas gracias señor, por hacer mi sueños realidad.

Gracias a mi padre **ARCADIO RIASCOS** a mi madre **ESTELA RIASCOS** por ser los principales impulsores en este sueño y por confiar siempre en mí, sus valores han permitido que hoy por fin pueda culminar un peldaño de mi largo camino, gracias por ser mi guía en todos sueños, sus buenos principios me llenaron de valor para crecer y convertirme en lo que soy hoy.

Agradecimiento a mis docentes del programa de trabajo social por haber compartido su tiempo sus conocimientos y sus experiencias con migo, sin el apoyo y la ayuda de ustedes esto no sería posible.

Finalmente quiero agradecerles a todos mis amigos y familiares por su compañía en este proceso que no fue fácil pero que hoy ha sido logrado gracias a la comprensión y el apoyo de todos.

## DEDICATORIA

**Dedico esta tesis a Dios por nunca dejarme sola** y porque en esos montos de adversidad siempre estuviste con migo.

A mi padre **ARCADIO RIASCOS** que aunque hoy en día no está a mi lado fue mi principal apoyo el con su amor, paciencia y esfuerzo me permitió hoy llegar a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí su ejemplo y valentía, ese ha sido el mejor legado y la mejor herencia que me has podido regalar.

A mi esposo Narciso Sánchez por su cariño y apoyo incondicional, durante este proceso por estar conmigo en todo momentos gracias, por no dejarme decaer en los momentos difíciles de la vida. A toda mi familia porque con sus consejos y buenos deseos han hecho en mi una mejor persona.

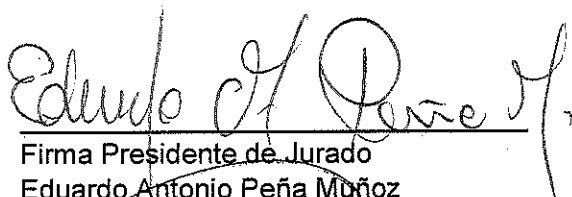
a mis hermanos YULISA, SONELLY, RUBIELA, LINA Y EVIN su apoyo a estado intacto siempre para con migo, piden siempre a Dios porque me ayuden a salir a delante, gracias inmensas doy a Dios por tenerlos a mi lado, y finalmente quiero dedicar este logro a mis grandes amigas quien a lo largo de mi academia se han convertido y mis hermanas de vida, siempre las llevare en mi corazón

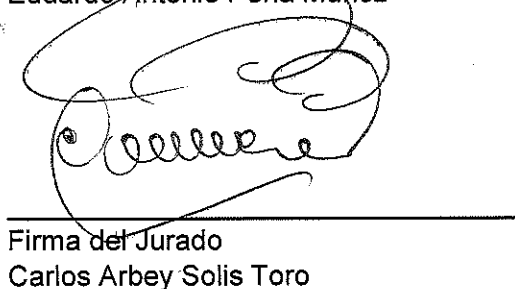


FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN  
35 ANIVERSARIO

## NOTA DE ACEPTACIÓN

El presidente del Jurado y los jurados del trabajo denominado **“Evaluación del impacto del bienestar Social laboral en la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista en la institución universitaria Colegio Mayor del Cauca durante el primer semestre de 2018”**, presentado por la estudiante **Claudia Victoria Gutiérrez Valencia**, una vez revisado el informe final y aprobada la sustentación del mismo, autorizan para que se realicen los trámites concernientes para optar al título de Trabajadora Social.

  
Firma Presidente de Jurado  
Eduardo Antonio Peña Muñoz

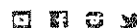
  
Firma del Jurado  
Carlos Arbey Solis Toro



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur  
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | [www.fup.edu.co](http://www.fup.edu.co) | Fundación Universitaria de Popayán

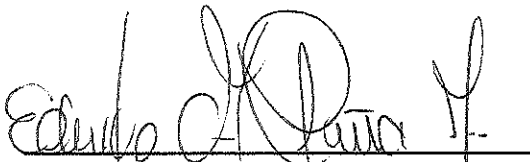




FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN  
35 ANIVERSARIO

## NOTA DE ACEPTACIÓN

El presidente del Jurado y los jurados del trabajo denominado **“Evaluación del impacto del bienestar Social laboral en la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista en la institución universitaria Colegio Mayor del Cauca durante el primer semestre de 2018”**, presentado por la estudiante **Yovany Riascos Riascos**, una vez revisado el informe final y aprobada la sustentación del mismo, autorizan para que se realicen los trámites concernientes para optar al título de Trabajadora Social.



---

Firma Presidente de Jurado  
Eduardo Antonio Peña Muñoz



---

Firma del Jurado  
Carlos Arbey Solis Toro



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur  
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | [www.fup.edu.co](http://www.fup.edu.co) | Fundación Universitaria de Popayán



## CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	13
2. JUSTIFICACIÓN .....	14
3. OBJETIVOS .....	17
3.1 OBJETIVO GENERAL .....	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
4. MARCO REFERENCIAL .....	18
4.1 ANTECEDENTES.....	18
4.2 MARCO CONTEXTUAL .....	22
4.3 MARCO CONCEPTUAL .....	28
4.4 MARCO LEGAL.....	33
4.5 MARCO TEÓRICO .....	35
5. MARCO METODOLÓGICO .....	45
5.1 ENFOQUE .....	45
5.2 MÉTODO .....	46
5.3 TIPO DE ESTUDIO.....	46
5.4 DISEÑO .....	46
5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
5.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	48

5.7 ETAPAS RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	52
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	54
6.1 CARACTERIZACIÓN SOCIO-DEMOGRÁFICA Y FAMILIAR DEL PERSONAL PERMANENTE Y CONTRATISTA DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA. ....	54
6.2 INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA CUESTIONARIO SWING. ....	64
6.3 PERCEPCIÓN DEL PERSONAL PERMANENTE Y CONTRATISTA CON EL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA. ....	67
6.4 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL PERMANENTE Y CONTRATISTA DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA.....	86
6.5 RECOMENDACIONES DESDE LOS TRABAJADORES PARA UN MEJOR DESARROLLO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN.....	100
7. CONCLUSIONES.....	106
8. RECOMENDACIONES .....	111
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113
ANEXOS.....	120



## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Edad del trabajador .....	54
Gráfica 2. Género de los trabajadores .....	55
Gráfica 3. Estado civil de los trabajadores .....	55
Gráfica 4. Nivel de formación de los trabajadores .....	56
Gráfica 5. Estrato socioeconómico de los trabajadores .....	56
Gráfica 6. Ocupación de los trabajadores .....	57
Gráfica 7. Antigüedad en la institución y en el cargo actual.....	57
Gráfica 8. Tipo de vinculación de los trabajadores .....	58
Gráfica 9. Uso del tiempo libre del trabajador .....	58
Gráfica 10. Tipo de vivienda del trabajador .....	59
Gráfica 11. Número de cuartos .....	60
Gráfica 12. Número de cuartos .....	60
Gráfica 13. Conocimiento de Bienestar social laboral.....	67
Gráfica 14. Conocimiento de las políticas de Bienestar social laboral .....	68
Gráfica 15. Conocimiento del programa de Bienestar social laboral.....	69
Gráfica 16. Participación del programa de Bienestar social laboral .....	70
Gráfica 17. Información del desarrollo de planes y programas de prevención y promoción de la salud.....	72
Gráfica 18. Organización de planes, programas o jornadas de salud ocupacional	73
Gráfica 19. Incentivos por el logro de objetivos y metas .....	74
Gráfica 20. Recepción de información suficiente sobre los programas de Bienestar Social Laboral .....	75
Gráfica 21. Actividades suficientes del programa de Bienestar Social Laboral .....	76
Gráfica 22. Actividades del programa de bienestar social dirigidas para todos los colaboradores .....	77

Gráfica 23. Frecuencia con la que le gustaría que se realizaran las actividades de bienestar social laboral .....78

Gráfica 24. Necesidades de inversión en el programa de bienestar social laboral 79

Gráfica 25. La institución capacita sobre el programa de bienestar social laboral a los miembros de la familia del funcionario. ....82

Gráfica 26. Inclusión del grupo social en las actividades de bienestar social laboral. ....83

Gráfica 27. Motivación por el programa de bienestar social laboral.....84

Gráfica 28. Puntuación total de la calidad de vida laboral. ....86

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Conformación del núcleo familiar .....	61
Tabla 2. Edades del núcleo familiar .....	61
Tabla 3. Ocupación del núcleo familiar .....	62
Tabla 4. Afiliación al sistema de seguridad social del núcleo familiar .....	62
Tabla 5. Situación de discapacidad en el núcleo familiar .....	63
Tabla 6. Tiempo que comparte al día con el núcleo familiar .....	63
Tabla 7. Grado de comunicación con el núcleo familiar .....	63
Tabla 8. Tipo de relación con el núcleo familiar .....	64
Tabla 9. Interacción Trabajo – Familia por categorías .....	64
Tabla 10. Beneficios a los que ha accedido del programa de Bienestar social laboral .....	70
Tabla 11. Las actividades del programa de bienestar social laboral permiten la integración entre su familia y la organización. ....	81
Tabla 12. Percepción del programa de bienestar social laboral distribuido por vinculación laboral. ....	85
Tabla 13. Puntaje Global Calidad de Vida Laboral por tipo de vinculación laboral. ....	96
Tabla 15. Recomendaciones desde los trabajadores para fortalecer el programa de bienestar social laboral de la institución.....	101
Tabla 16. Recomendaciones desde los trabajadores para mejorar el programa de bienestar social laboral de la institución.....	103

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta sociodemográfica y familiar.....	121
Anexo 2. Interacción Trabajo-Familia (SWING).....	125
Anexo 3. Cuestionario de percepción de calidad de vida en el trabajo-GOHISALO .....	127
Anexo 4. Cuestionario bienestar social laboral .....	131

# 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El actual contexto organizacional es cada vez más competitivo debido a los constantes y numerosos cambios en el escenario económico, político, tecnológico, social y cultural. Para adaptarse a esta realidad, las empresas están mejorando e invirtiendo en sus procesos de trabajo para seguir siendo competitivos. A la vez que los trabajadores son esenciales en este proceso, hay una presión de excelencia en el desempeño y el logro de metas y resultados satisfactorios. Por lo tanto, la preocupación por el ser humano en el lugar de trabajo ha sido una constante en diversas actividades de investigación y en las organizaciones, a través de acciones que privilegian el bienestar del trabajador.

La calidad de la vida laboral (CVL) está relacionada a las preocupaciones con el estrés y la forma de evitarlo, la búsqueda de satisfacción en el trabajo, la importancia de la salud física y mental y la necesidad de garantizarla en el ambiente de trabajo<sup>1</sup>, además, se traduce en una forma de humanizar el trabajo que incluye la integración familiar, una importante área que cada vez se desliga más por causa de los horarios y las responsabilidades laborales<sup>2</sup>. Para asegurar esta calidad de vida laboral, las organizaciones han diseñado y puesto en marcha planes y programas de bienestar social laboral, los cuales tienen como propósito propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, identidad, participación y seguridad del empleado, a su vez, la eficacia, la eficiencia, la efectividad en su desempeño, y el fomento de actitudes y

---

<sup>1</sup> MONTEIRO, J. K., MAUS, D., MACHADO, F. R., PESENTI, C., BOTTEGA, D., & CARNIEL, L. B.. Bomberos: un vistazo a la calidad de la vida laboral. *Psicologia: Ciência e Profissão* 2007, vol. 27; No. 3, p. 554-565

<sup>2</sup> PILATTI, L. A., & BERJARANO, V. C. Calidad de vida en el trabajo: lecturas y posibilidades en el entorno. In A. G. Gonçalves, G. L. Gutierrez & R. Vilarta (Orgs.), *Gestão da qualidade de vida na empresa* (pp. 85-104). Campinas, SP: IPES Editorial; 2005

valores organizacionales favorables frente al desarrollo de sus actividades, que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida y la de su grupo familiar<sup>3</sup>.

De esta forma, se trata de conciliar los intereses de los empleados y la organización, haciendo hincapié en que las empresas que no tienen a la CVL como uno de sus objetivos están en riesgo de desaparecer<sup>4</sup>. Cabe destacar, sin embargo, que la CVL no debe limitarse a las actividades relacionadas con el bienestar en el entorno laboral, sino con la generación de espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar que fomenten el desarrollo integral del trabajador, es decir el bienestar social laboral<sup>5</sup>.

Ante lo anterior, la mayoría de las organizaciones del país, en especial las del sector educativo, se han preocupado por establecer planes que integren este bienestar social laboral, entre ellas, la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca un Establecimiento Público del orden departamental, de carácter académico, que tienen como misión “contribuir al desarrollo social formando personas competentes”, esta meta persuade constantemente a la alta dirección institucional quien cada vez se orienta por mejorar las condiciones laborales de su fuerza de trabajo que le permitan alcanzar la misión institucional proporcionando servicios de alta calidad alineados con sus objetivos generales.

Sumado a esto, la dirección institucional es consciente que la falta de personal satisfecho pone en peligro la eficiencia y la eficacia de la institución en el largo plazo, lo que lleva a graves consecuencias como lo afirmó: "la baja satisfacción laboral producto de una desestimación de su bienestar, tiene consecuencias negativas, como el rechazo social, el aumento de los costos, el decrecimiento de las utilidades y, finalmente, la insatisfacción del cliente"<sup>6</sup>, situación claramente

---

<sup>3</sup> PALOMO, María. Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo (6 ed.). 2010. Madrid, España: ESIC Editorial.

<sup>4</sup> LIMONGI-FRANÇA, A. C. & ZAIMA, G. Gestión de la calidad de vida en el trabajo – GQVT. Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: Estratégias e Tendências. São Paulo: Gente; 2002

<sup>5</sup> FERREIRA, R. R., FERREIRA, M. C., ANTLOGA, C. S., & BERGAMASCHI, V. Diseño e implementación de un programa de calidad de vida en el trabajo en el sector público: el papel estratégico de los gestores. Revista de Administração, 2009; vol.44; No. 2, p. 147-157

<sup>6</sup> ABDULLA J., DJEBARNI R., MELLAHI K. Determinants of job satisfaction in the UAE: a case study of the Dubai police. [A Thesis Submitted in Fulfilment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy]. University of Glamorgan, 2009, p. 26

difícil, si se considera que los usuarios son los educandos a quienes la institución provee y potencializa sus aptitudes, actitudes, destrezas y habilidades para lograr en el futuro profesionales con desempeño laboral que aporte al desarrollo y progreso social y económico de la región.

Por lo tanto, este estudio se centrará en el impacto del programa de bienestar social sobre la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista, teniendo en cuenta que no se han realizado estudios previos en esta institución, con una concentración significativa de empleados que ejercen un papel central en la formación de profesionales, lo que precisa el desarrollo integral de las personas y de los grupos que conforman la comunidad universitaria fomentando su buen desempeño que garantice una educación de calidad.

Finalmente, se hace claro que el programa de bienestar social laboral cobra sentido si cumple su principal propósito de proveer actitudes favorables frente al servicio, desarrollar valores organizacionales, y por supuesto, contribuir eficazmente al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y el de su núcleo familiar.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La problemática descrita conlleva al siguiente interrogante: ¿Cuál es el impacto del programa de bienestar social laboral en la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca durante el periodo académico 2018?

## 2. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio busca evaluar el impacto del programa de bienestar social laboral en el mejoramiento de las capacidades y condiciones del personal de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, el cual se encuentra encaminado hacia la plena satisfacción y motivación de los trabajadores reflejada en su esfuerzo, compromiso y mayor desempeño laboral, que beneficia la gestión y productividad institucional respondiendo a las necesidades de la comunidad universitaria, pero sobre todo, a la calidad de vida personal, familiar y laboral del trabajador.

Por lo tanto, investigar más a fondo la relación del bienestar social laboral con la calidad de vida del trabajador resulta valioso para la comunidad científica, ya que proporciona más apoyo empírico sobre el vínculo entre estos dos aspectos que, a pesar de ser ampliamente estudiadas, no han encontrado un punto común de acuerdo que afiance su mediación. Además, proporciona información valiosa sobre antecedentes del bienestar social laboral, un tema sobre el que todavía no se dispone de gran información en nuestro entorno, en especial en instituciones públicas payanesas.

Además, para el éxito de la institución resulta relevante este estudio, encontrando si sus empleados están satisfechos o no con el programa de bienestar social, si está siendo suficientemente valorado y si de verdad tiene un impacto en su calidad de vida laboral, para que en un futuro haga los ajustes pertinentes y garantice la motivación y estimulación positiva del talento humano.

Por otra parte, la Institución cumple con una importante función: contribuir al desarrollo social entendido como el bienestar común alcanzado mediante la equidad e igualdad de oportunidades para todos quienes desean acceder a la



educación pública, razón por la cual, atendiendo a sus intereses organizacionales su talento humano debe actuar con un total compromiso y sentido de servicio para responder a las necesidades de la sociedad, los funcionarios, los educados y la comunidad en general.

De esta manera, cuando se pongan en manifiesto los resultados de esta investigación, además de que enriquece el estado del arte, la teoría sistematizada de ambas variables reportará recomendaciones que los directivos de la institución universitaria decidirán en qué medida podrán ser vías válidas para aplicar los correctivos a que hubiere lugar para que esta institución siga manteniendo su bien merecida y prestigiosa imagen institucional.

Sumado a esto, se busca a través de esta investigación, identificar variables que directa e indirectamente inciden en el desarrollo de las actividades laborales, los cuales tienen que ver con su bienestar social y calidad de vida laboral, para efectuar las respectivas recomendaciones que mejoren o fortalezcan el programa de bienestar social institucional, permitiéndole cumplir cabalmente su propósito: garantizar el desarrollo integral de los funcionarios y de la entidad.

También, la presente investigación podría favorecer a todos quienes participan del campo de la administración y gestión del talento humano, dado que permitiría generar conocimientos sobre los procesos gerenciales modernos, que entre otros aspectos incluye el desarrollo de un efectivo y positivo bienestar organizacional, que fomente la satisfacción, la motivación y la participación entre su talento humano.

Finalmente, como futuras trabajadoras sociales, el tema despierta interés e incursiona como un modelo para investigar y ser intervenido en el ejercicio de la profesión, pues el bienestar social laboral propende por crear un ambiente positivo de trabajo, siempre y cuando sea implementado adecuadamente, donde el trabajador es el principal afectado de forma positiva o negativa, lo que posibilita

abrir nuevos esquemas y enfoques que aporten al vacío de conocimiento sobre su influencia en la calidad de vida laboral.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el impacto del programa de bienestar social laboral en la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, durante el periodo académico 2018.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Caracterizar socio-demográficamente al personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.
- Describir la percepción del personal permanente y contratista con el programa de bienestar social laboral de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.
- Evaluar la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.
- Formular algunas recomendaciones desde los trabajadores para un mejor desarrollo del programa de bienestar social en la institución.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 ANTECEDENTES

Requena diseñó un estudio con el propósito de explicar y cuantificar hasta qué punto la percepción de la estructura ocupacional, medida en forma de satisfacción, está relacionada con el bienestar subjetivo y con la calidad de vida en el trabajo. El autor para realizar este análisis construyó una serie de modelos de regresión y causales para ver la influencia de un conjunto de efectos estructurales y del bienestar físico y social sobre la calidad de vida y el bienestar subjetivo. Los datos se han tomado de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo 1999. Los resultados han puesto de manifiesto que los modelos realizados son significativos, lo que confirma que mayores niveles de satisfacción con la estructura ocupacional implican mejores niveles de calidad de vida. Como conclusión el autor señala que cuando se trata de ver los niveles de bienestar subjetivo, entonces la satisfacción con la estructura es mejor predictora que la posición social que se ocupe en dicha estructura<sup>7</sup>.

Aguilar et al., diseñaron un análisis del estado y avance de la producción escrita en el tema de Bienestar Social Laboral desde la perspectiva de Calidad de Vida, en el periodo comprendido entre 1995 a 2005 en la ciudad de Bogotá. D.C. encontrando 22 trabajos de investigación cuantitativa, 13 estudios documentales y 7 estudios cualitativos. Los resultados de este estudio mostraron que existen dos posturas de calidad de vida, una orientada a la reivindicación de los trabajadores por el bienestar y la satisfacción en el trabajo; y otra enfocada hacia el interés de las organizaciones por sus efectos potenciales en la productividad y la calidad de vida, de esta manera su relación se manifiesta a través de la calidad de vida

---

<sup>7</sup> REQUENA Santos Félix. Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo Revista española de investigaciones sociológicas, ISSN 0210-5233, Nº 92, 2000, págs. 11-44

laboral. Se concluye que existe una relación estrechamente ligada entre Bienestar Social Laboral y calidad de vida, ya que ésta es utilizada como un indicador del grado de satisfacción de los trabajadores en la organización, y un factor de motivación, lo que indica que entre más se desarrolle proyectos para mejorar la calidad de vida del trabajador, mayor serán los niveles de calidad y productividad en la empresa. A su vez, la relación de estas dos variables está dada en la calidad de vida laboral, argumentando que es un aspecto fundamental para el desarrollo del trabajador a nivel laboral, convirtiéndose en un factor de motivación que, si es positivo, éste contribuirá a aumentar la productividad de la empresa<sup>8</sup>.

Ríos realizó un estudio que relaciona la calidad de vida laboral y el área de bienestar social. La autora hace una reflexión desde las nuevas propuestas de responsabilidad social, desde donde indica se hace fundamental el énfasis en mejorar la calidad de vida laboral, lo cual es liderado principalmente desde el área de bienestar social de las empresas. La autora realiza una aproximación al concepto de calidad de vida en general, para después aterrizarlo en el ámbito organizacional. Posteriormente, se trabaja los dos aspectos de las organizaciones mencionados anteriormente, dando así lugar a una breve propuesta sobre algunos programas que se podrían implementar desde el área de bienestar social, para el mejoramiento de la calidad de vida dentro las organizaciones. Por último, concluye que la percepción de bienestar que se tenga en términos de salud, desarrollo personal, recreación, medio ambiente y cohesión social entre otros, juega un papel imprescindible a la hora de hablar sobre Calidad de Vida. Aunque, por otro lado, se deja ver también que los indicadores objetivos (como lo son el nivel de funcionalidad de la persona, la salud y su espacio físico) añaden información relevante y sirven para estimar aún mejor la calidad de vida de las personas<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> AGUILAR Víctor Hugo et al. Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 - 2005 en Bogotá D.C. Estado del arte. Universidad de la Salle. [Trabajo de grado] Bogotá D.C; 2007

<sup>9</sup> RÍOS Alexandra. Bienestar social laboral en las empresas como proceso para lograr calidad de vida. Universidad de la Sabana Facultad de Psicología. Chía. 2012

Aguilar, Díaz y Escandón<sup>10</sup> diseñaron un estudio con el objetivo proponer un modelo de bienestar laboral que permitiera mejorar la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores de la Corporación de Educación Tecnológica de Colsubsidio; para ello se utilizó como herramienta dos encuestas, la primera enfocada hacia la medición de Clima laboral, y la segunda que buscaba tener una percepción sobre las condiciones de vida social y familiar e indagar sobre necesidades, gustos y preferencias individuales. Las encuestas fueron aplicadas a una muestra de 8 colaboradores de la Institución conformada por cuatro docentes, tres personas del área administrativa y un Decano. Los principales factores que presentaron una baja puntuación por parte de los colaboradores de la institución fueron: Ambiente de trabajo, relacionado con el clima laboral y ambiente personal, que tiene que ver un programa de beneficios que satisfaga las necesidades personales, familiares y sociales del colaborador. Entre las actividades sugeridas se menciona: La medición de clima organizacional el cual puede hacerse cada uno o dos años, realización de un proceso de Reinducción cada año, en el que el colaborador tenga un espacio de reflexión, retroalimentación, reafirmación de la Misión, Visión, valores y objetivos institucionales, implementar un modelo de Evaluación del desempeño, el cual permita medir el desenvolvimiento del colaborador en el cargo y su potencial de desarrollo y establecer un plan de incentivos como estímulo al excelente desempeño de los colaboradores.

Chiang y Krausse<sup>11</sup> realizaron un estudio para elaborar un instrumento para conocer la calidad de vida laboral de la empresa. La muestra de este estudio corresponde a 128 trabajadores de los sectores privado y público. La investigación teórica ha permitido el conocimiento, análisis y orden de los indicadores que integran la calidad de vida laboral y la posterior aplicación del

---

<sup>10</sup> AGUILAR Díaz Leidy; Díaz Laura y ESCANDÓN Adriana. Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Corporación de Educación Tecnológica – COLSUBSIDIO [Tesis Especialización]. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá, D. C. 2013

<sup>11</sup> CHIANG María y KRAUSSE Karina. Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Rev. Horizontes empresariales. 2015; n. 42: 23-50.

instrumento de medición que como totalidad consta de 118 ítems divididos en 4 indicadores: individual (satisfacción laboral), condiciones y medioambiente del trabajo, organización y global. Los resultados más relevantes muestran que en la calidad de vida laboral psicológica, específicamente el indicador individual satisfacción laboral: “satisfacción por el trabajo en general”, “satisfacción con el ambiente físico del trabajo”, “satisfacción con la forma en que realiza su trabajo”, “satisfacción con las oportunidades de desarrollo”, “satisfacción con la relación subordinado/supervisor”, “satisfacción con la capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo” se encuentran en un nivel medio alto lo que indica la satisfacción por parte de los trabajadores en las variables anteriormente mencionadas. Los índices de “satisfacción con la remuneración” y “satisfacción con el reconocimiento que recibe de sus autoridades” se ubican en un nivel medio bajo lo que indica poner atención por parte de la empresa u organización, ya que la calidad de vida laboral del entorno del trabajo presenta una baja satisfacción. En la calidad de vida del entorno del trabajo se observa que el indicador organización (tanto para la empresa privada como pública) existe una cultura laboral que contribuye a la comunicación y unión de ellos como equipo, además se observa el respeto a la privacidad del trabajador. Por lo encontrado los autores concluyen que las escalas de calidad de vida laboral pueden ser utilizadas para medir la calidad de vida laboral de empresas privadas y de instituciones estatales y con ello ayudar a mejorar y corregir las estrategias con que operan las empresas u organizaciones tanto a sus grupos de interés internos como externos (stakeholders).

Anda<sup>12</sup> realizó un estudio con el fin de relacionar el bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre de los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017 a

---

<sup>12</sup> ANDA Varela María Isabel. Calidad de Vida Laboral: el bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017. [Tesis Especialización]. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. 2018.

través de la aplicación del instrumento CVT – GOHISALO. Este instrumento se aplicó a 61 colaboradores de las cuatro divisiones de la empresa sugeridos por el muestreo. Se lo envió a través de google form y se procesaron los datos a través de Microsoft Excel. La correlación de variables se la realizó a través de la correlación de Pearson. Los resultados pusieron en manifiesto que el perfil de calidad de vida laboral de los colaboradores de Siemens Ecuador con las puntuaciones obtenidas se encuentra por debajo del promedio ideal con tendencia a definir una baja calidad de vida laboral debido a que sus cinco dimensiones incluyendo el bienestar logrado a través del trabajo y la administración del tiempo libre se localizan debajo del promedio. El principal factor de riesgo es la falta de compromiso afectivo representado en la dimensión bienestar logrado a través del trabajo genera que los colaboradores se encuentren en su zona de confort y afecte en la cadena de productividad, sumado a la falta de políticas de conciliación, de fuentes de satisfacción laboral y de un comportamiento apegado a una cultura débil. Finalmente se pudo concluir que la influencia del bienestar logrado a través del trabajo en la administración del tiempo libre de los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017 es muy baja y la calidad de vida laboral se encuentra por debajo de la media ideal para considerarse como un impacto significativo y positivo en el ámbito personal, laboral y social.

## **4.2 MARCO CONTEXTUAL**

La Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, es un Establecimiento Público de educación superior reconocido mediante Decreto 758 del 26 de abril de 1988 e incorporado al departamento del Cauca y adscrito al despacho del Gobernador, mediante ordenanza No. 042 de 2006; cuenta con personería



jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, con domicilio principal en la ciudad de Popayán, Departamento del Cauca, República de Colombia<sup>13</sup>. La institución en concordancia con las políticas de humanización y modernización del Estado Colombiano y de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ley 1567 de 1998<sup>14</sup> y el Decreto 1227 de 2005<sup>15</sup>, actualmente vigentes y a través de los cuales se regula el Sistema de Capacitación, Estímulo y los Programas de Incentivos, pretende mediante el desarrollo del programa de bienestar social, el fortalecimiento de su recurso humano y su crecimiento integral fundamentado en que, es el talento humano el principal factor de generación de un servicio eficiente a la comunidad en cumplimiento de la misión de la Entidad como es el servicio de educación.

De acuerdo al Plan Indicativo del subproceso de Bienestar Universitario de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca formulado en el año 2018 señala que el Bienestar Social de los servidores públicos de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca deberá entenderse, ante todo, como la búsqueda de la calidad de su vida en general, como corresponde a su dignidad humana, dignidad que armoniza con el aporte al bienestar social ciudadano<sup>16</sup>. Es de tener en cuenta que la calidad de vida laboral es sólo uno de los aspectos del conjunto de efectos positivos que el trabajo bien diseñado produce tanto en la organización como en cada uno de los funcionarios que está a su servicio.

Por su parte, el eje principal del Programa de bienestar Social Laboral que se menciona en el Plan Indicativo del sub proceso de Bienestar Universitario<sup>17</sup>, se fundamenta en la motivación del desempeño laboral, la satisfacción de necesidades y la creación de compromisos del funcionario con la Institución y

---

<sup>13</sup> COLEGIO MAYOR DEL CAUCA. Acuerdo No. 11 de 2008. Por el cual se expide el Estatuto General del Colegio Mayor del Cauca.

<sup>14</sup> COLOMBIA. Decreto 1567 de 1998. Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. Diario Oficial No. 43.358

<sup>15</sup> COLOMBIA. Decreto 1227 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. Diario Oficial 45890

<sup>16</sup> COLEGIO MAYOR DEL CAUCA. Plan indicativo proceso administración académica, sub proceso bienestar universitario. Mayo, 2016.

<sup>17</sup> Ibid., p. 16

con todos los empleados que la conforman, logrando crear, mantener y mejorar el ambiente en el trabajo, las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral, atendiendo necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del Servidor Público y de su familia, para mejorar niveles de salud, vivienda, recreación, cultura y educación, ello para optimizar los niveles de convivencia y productividad institucional.

De esta manera, el Bienestar Social Laboral de los servidores públicos de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, esta soportado en cuatro grandes pilares orientados al fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica, así<sup>18</sup>:

1. Área cultural:

En Materia cultural, se adelantan procesos que fortalecen la formación integral de la comunidad académica de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, complementando sus actividades académicas y laborales con programas y eventos de promoción, divulgación y formación en diversas expresiones artísticas, estimulando el desarrollo de la sensibilización, la apreciación y la expresión artística en toda la comunidad.

2. Área deportes:

Convencidos de la importancia del área de deporte y recreación la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, promueve en la comunidad académica hábitos saludables de vida, partiendo de la base de la practica del deporte en sus tres niveles, recreativo, formativa y competitivo, enfatizando en la responsabilidad, el compromiso y el auto cuidado.

---

<sup>18</sup> Ibid., p. 18-27

### 3. Área Desarrollo Humano

En materia de Desarrollo Humano, Bienestar Universitario de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, ofrece espacios de orientación, apoyo y seguimiento a la comunidad universitaria, que buscan fortalecer en ellos aspectos de su personalidad, emocionales y académicos, además de facilitar el equilibrio y armonía necesarios para fortalecer la calidad de vida y el desempeño de la comunidad universitaria.

### 4. Área de salud

El área de salud en la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca orienta sus acciones dirigidas al fomento y promoción de hábitos y estilos de vida saludables; a la prevención de enfermedades, de situaciones críticas y de factores de riesgo de la comunidad universitaria.

La institución a través del decreto 1567 de 1998<sup>19</sup> en su artículo 37 establece: “Recursos. Las Entidades a las que se les aplica éste Decreto ley deberán apropiar anualmente en sus respectivos presupuestos, los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de las obligaciones emanadas de los programas de bienestar Social e incentivos”, estableciendo los recursos para la ejecución del programa, en promedio, el Presupuesto de Bienestar Social Laboral para anual es de \$ 25.000.000 millones de pesos M/cte, el cual se distribuirá atendiendo a las necesidades diagnosticadas y las posibilidades económicas de la Institución, con el fin de lograr el cubrimiento de las áreas de intervención.

Para su ejecución, la institución cuenta con convenios interinstitucionales, entre ellos con el Centro de Atención Integral a la Comunidad (C.A.I.C)- Universidad Cooperativa de Colombia – Universidad María Cano. Servicios ofrecidos<sup>20</sup>:

---

<sup>19</sup> COLOMBIA. Decreto 1567 de 1998 (agosto 5) por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

<sup>20</sup> COLEGIO MAYOR DEL CAUCA. Plan indicativo proceso administración académica, sub proceso bienestar universitario. Óp. Cit., p. 25.27

1. Psicología clínica y educativa: Atención y evaluación psicológica.
2. Fisioterapia:
  - 2.1. Tratamiento fisioterapéutico: Cinesiterapia (actividades libres, asistido, resistido, pasivo forzado, pasivo relajado), técnica de facilitación neuromuscular propioceptiva, terapia manual (masaje terapéutico, Streaching, liberación miofacial y movimientos articulares), tracción terapéutica manual y mecánica, modalidades físicas (termoterapia profunda y superficial), ejercicios físicos terapéuticos.
  - 2.2. Terapia deportiva: Evaluación Funcional personalizada, Programa de Acondicionamiento Físico personalizado, Mejoramiento Fitness Físico, Entrenamiento específico de habilidades deportivas, Readaptación deportiva, Vendaje Funcional/Neuromuscular

Así mismo, en el transcurso del año se realizan otras actividades en beneficio de todos los funcionarios de la Institución tales como:

1. Calidad de vida. El conjunto de acciones que la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca incluye para el mejoramiento de la calidad de vida y calidad de vida laboral del funcionario son<sup>21</sup>:

- Clima Organizacional – Diagnóstico realizado por la pasante, fundamentado en cultura organizacional, y posterior intervención de acuerdo a las áreas críticas detectadas, con el fin de crear un ambiente laboral más propicio para el desarrollo integral de todos los empleados.
- Salud Ocupacional – Acompañamiento asistencial – fisioterapéutico y capacitación.
- Preparacion frente al retiro - Pre pensionados.

---

<sup>21</sup> Ibid., p. 29

Asesoramiento en materia legal y trámites pensionales.

Acompañamiento psicológico con el fin de sensibilizar y capacitar al personal que esté próximo al retiro del servicio, para que afronten el desempleo con actitud positiva y desarrollen estrategias efectivas en busca de un nuevo cargo u ocupación. Así mismo preparar a la población de pre pensionados en aspectos (físicos, psicológicos, familiares, sociales, ocupacionales y financieros), para asumir el retiro de la vida laboral.

- Cultura Organizacional – inducción a funcionarios nuevos y reinducción a funcionarios antiguos.

2. Protección y servicio social. Esta dimensión incluye beneficios para la educación formal y no formal de los funcionarios, teniendo en cuenta las siguientes acciones<sup>22</sup>:

- Descuentos en la matrícula de docentes, administrativos y familiares en los programas tecnológicos, profesionales, de postgrado y extensión de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca y otras Institución.
- Los hijos de los funcionarios administrativos o docentes que hacen parte de la planta de personal, incluidos los provisionales, solo tendrán que cancelar el 50% del valor de la matrícula y el 100% de los derechos complementarios, de los programas ofrecidos por la Institución y de los cursos de extensión, logrando con ello un fortalecimiento de los lazos familiares, ya que, el acercamiento que se da entre padres e hijos, por pertenecer a la misma Institución, unos laboralmente, y los otros en su proceso educativo, contribuyen a un desarrollo integral del empleado y de sus familias.

---

<sup>22</sup> Ibid., p. 32-33

## 4.3 MARCO CONCEPTUAL

### 4.3.1 Bienestar social laboral

El Bienestar Social Laboral es concebido como una dimensión de la organización moderna y contemporánea, que permite estructurar una serie de programas y beneficios que responden a la solución de necesidades del trabajador tanto al interior de la Empresa, como en la conexión con el entorno vital del mismo (familia y comunidad). El bienestar social y su relación en un contexto laboral y de desarrollo humano, ha hecho transición del modelo que relaciona tiempo-acción-productividad (desarrollado en la llamada administración científica) al modelo de interconectividad expresada en la productividad-satisfacción de necesidades calidad de vida (representado por el modelo sistémico)<sup>23</sup>.

Entre tanto, para Arenas, el Bienestar Social Laboral “permite apreciar que, en general, el término se utiliza para designar los programas de servicios y/o beneficios al interior de las organizaciones, tendientes a satisfacer necesidades sociales, económicas y culturales de los trabajadores y empleadores, así como a fomentar las relaciones intra y extrainstitucionales”<sup>24</sup>. De esta manera, este programa se orienta a proteger los derechos y los intereses de los empleados, complementando y respaldando, a la vez, la normatividad organizacional la cual busca mejorar las relaciones institucionales, el desempeño organizacional, y por supuesto, la productividad y competitividad de la organización.

Así, autores como Vigoya, complementando las concepciones anteriores, condensan la definición de Bienestar Social Laboral como “el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad

---

<sup>23</sup> MAZUERA Andrea y MURILLO Andrea. Relación del bienestar laboral con los mecanismos reivindicatorios de los derechos de los trabajadores y su entorno social en un enfoque sistémico. [Trabajo de grado maestría en administración del desarrollo humano y organizacional], Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira. 2010

<sup>24</sup> ARENAS, Monsalve Gerardo. El bienestar laboral en el marco de la legislación del trabajo y la seguridad social en Colombia. Seminario de bienestar y desarrollo humano en la empresa. Colombia. 1993, p 4.

funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social”<sup>25</sup>. Es decir, el proceso de construcción del Bienestar Social Laboral debe ser mantener un mejoramiento continuo y debe involucrar a todo el recurso humano, de tal manera que procure la generación, subsistencia y mejora de las condiciones laborales en pro del desarrollo del trabajador, mejora de su calidad de vida y la de su familia, al mismo tiempo que, aumenta la satisfacción, motivación, desempeño, productividad, compromiso con su trabajo y con ello, el logro de la misión institucional.

Finalmente, el Bienestar Social Laboral debe ser reconocida como una gran área dentro de la empresa, pues el trabajador gasta gran parte de su tiempo en ella, buscando satisfacer sus necesidades personales: económicas, sociales y de desarrollo, a través de las cuales mejora sus condiciones de vida, las de su familia y la comunidad.

#### **4.3.2 Categorización del Programa de Bienestar Social Laboral**

El Ministerio de Educación Nacional, en la guía para la elaboración del programa de Bienestar Social Laboral, señala la necesidad de definir e identificar las áreas de intervención, con el propósito de dar una mayor cobertura a las necesidades de la población trabajadora. Para el ente esta labor debe realizarse en los niveles personal, familiar y social, desde una perspectiva interdisciplinaria de tal forma que se identifiquen los factores que afectan su bienestar y desempeño laboral<sup>26</sup>.

De esta manera, se han distinguidos dos áreas, la primera denominada calidad de vida laboral, en la cual se busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del trabajador, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con

---

<sup>25</sup> VIGOYA, Valencia Angélica. Bienestar Social Laboral Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Bogotá D.C., 2002; p. 25

<sup>26</sup> COLOMBIA Ministerio de Educación Nacional. Guía para diseño programa de bienestar laboral sector docente. 2014.

su trabajo y con el logro de la misión organizacional. Los siguientes son algunos de los propósitos de los programas de Calidad de Vida Laboral<sup>27</sup>:

- Lograr la participación del servidor en el desarrollo organizacional.
- Desarrollar programas de readaptación laboral.
- Incorporar el tema de Bienestar Laboral en procesos de reestructuración administrativa, modificación de espacios físicos y ambientes de trabajo.
- Realizar procesos que propicien autonomía, participación, creatividad, sentido de pertenencia y satisfacción.
- Promover los equipos de trabajo, el liderazgo y el desarrollo de valores institucionales.
- Sensibilizar en los directivos en el compromiso hacia la calidad de vida laboral, generando condiciones de equidad, respeto, solidaridad, tolerancia, y pluralismo.
- Promover la institucionalización de ceremonias, ritos, historias, valores, simbología organizacional, que desarrollen una cultura corporativa que propicie clima laboral favorable.
- Coordinación, comunicación, seguimiento y evaluación de servicios prestados por organismos especializados para garantizar mayor impacto, calidad y acceso del funcionario y su familia.
- Uso adecuado de recursos y alianzas estratégicas.
- Participación de funcionarios en diseño, ejecución y evaluación de programas de Bienestar Laboral.
- Evaluación de intereses y competencias para la reubicación de los trabajadores.

En segundo lugar, el área de protección y servicios sociales, que busca estructurar programas mediante los cuales se atiendan las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del trabajador y su familia, para mejorar sus niveles de

---

<sup>27</sup> Ibid., p. 5-6



salud, vivienda, recreación, cultura y educación. Las acciones realizadas en este campo deben mantener constante coordinación interinstitucional para varios efectos<sup>28</sup>:

- Gestionar los procesos de afiliación y trámites que supone el acceso a estos servicios.
- Cuidar de la utilización adecuada de los recursos de los organismos de protección social y realizar una permanente evaluación de la calidad que éstos ofrecen al servidor público y su familia.

### 4.3.3 Satisfacción laboral

"La satisfacción laboral es simplemente cómo las personas se sienten en puestos de trabajo, así como los diferentes aspectos de su trabajo. Specter señala que es el grado en que las personas sienten agrado (satisfacción) o desagrado (insatisfacción) con sus puestos de trabajo"<sup>29</sup>.

Locke define la satisfacción en el trabajo como resultado de la evaluación que el empleado tiene sobre su trabajo o en el desempeño de sus valores a través de esta actividad, y una emoción positiva del bienestar. Es de destacar que estos dos autores difieren los valores de las necesidades, donde las necesidades son para la supervivencia y el bienestar individual, y estos innatas y común a todos, y los valores son diferentes de persona a persona, y se esfuerza por cumplir lo que el individuo quiere o percibe como beneficioso. Según Locke, la satisfacción laboral *es un estado emocional, la emoción proviene de la evaluación de los valores individuales, y el disfrute de un estado emocional, la satisfacción tiene dos fenómenos: la alegría (satisfacción) y el sufrimiento, el disgusto (insatisfacción)*<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> Ibid., p. 6

<sup>29</sup> SPECTOR, P.E. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences, Sage, London. 1997

<sup>30</sup> LOCKE, E. A. What is job satisfaction? Organizational Behaviour Human Performance. 1969; vol.4; No. 4, p. 309-336

#### **4.3.4 Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral es un proceso a través del cual una organización responde a la necesidad de los empleados para desarrollar mecanismos que les permitan compartir completamente, en la toma de decisiones, el diseño de sus vidas de trabajo<sup>31</sup>. Por su parte, Zohurul y Siengthai<sup>32</sup> definen la calidad de vida laboral como una condición favorable para los empleados, como puede ser a través del cuidado de la salud de los trabajadores, al igual que las actitudes positivas de los directivos hacia ellos.

Según Che et al.,<sup>33</sup> los elementos que son relevantes para la calidad de vida laboral individual incluyen la tarea, el ambiente de trabajo físico, el ambiente social dentro de la organización, los sistemas administrativos y la relación entre la vida dentro y fuera del trabajo. Siendo los elementos de la calidad de vida laboral: La compensación adecuada y justa, condiciones de trabajo seguras y saludables, oportunidades inmediatas para utilizar y desarrollar las capacidades humanas, oportunidades para continuar creciendo, seguridad, integración social en las organizaciones de trabajo, constitucionalismo en la organización de trabajo, trabajo y espacio de vida total, y por último, relevancia social de la vida laboral.

#### **4.3.5 Relación Bienestar social laboral y Calidad de vida laboral**

De acuerdo con Ríos, el bienestar social laboral se debe considerar en términos de salud, desarrollo personal, recreación, medio ambiente y cohesión social, entre otros aspectos que juegan un papel imprescindible en la calidad de vida laboral<sup>34</sup>. Por esta razón, el término de calidad de vida, en sentido general se entiende como

---

<sup>31</sup> GRANADOS Isabel. Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. Revista de investigación en psicología. Vol. 14, Núm. 2; 2011.

<sup>32</sup> ZOHURUL, Islam y SIENGTHAI, Sununta. Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone. This paper is prepared for the ILO Conference on 'Regulating for Decent Work, to be held at the International Labour Office, Geneva during July 8-10, 2009.

<sup>33</sup> CHE, Raduan; BEH, LooSee; ULI, Jegak y IDRIS, Khairuddin. Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. Journal of Social Sciences, 2006; Vol. 28, N°2, Haryana India, pp. 61-67

<sup>34</sup> RÍOS Alexandra. Óp. Cit.

el óptimo de Bienestar entre las cinco dimensiones del ser humano a saber: física, mental, emocional, social y espiritual, e incluye también, la integración familiar, participación comunitaria activa y el lograr establecer estilos de vida, adecuados, según el contexto social en el que se desarrolla<sup>35</sup>.

En concordancia con lo anterior, Krmpotic indica que la calidad de vida está también ligada a la salud y el bienestar del individuo en la medida en que estas favorecen sus condiciones de subsistencia, de tal manera que, la calidad de vida se torna un concepto amplio, porque no solo considera sus efectos físicos y biológicos sino también los éticos y sociales<sup>36</sup>.

De esta manera, un mayor bienestar social laboral representa una mejor calidad de vida laboral para el trabajador, pues los aspectos centrales de la calidad de vida laboral son los satisfactores que puedan generarse a partir de las condiciones de la organización y las características propias del trabajador (cualidades, potencialidades, conocimientos adquiridos, habilidades, sensibilidad, expectativas, percepciones y valores), las cuales se pueden potencializar siempre y cuando el medio laboral incluya aspectos como mejoramiento de las condiciones tecnológicas, económicas, sociales, políticas, culturales, biológicas y de organización de trabajo, entre otras, inmersas en un programa de bienestar social laboral<sup>37</sup>.

#### **4.4 MARCO LEGAL**

La Ley 100 de 1993<sup>38</sup>, que trata el tema de Seguridad Social Integral sirve de marco legal a la que hace alusión el decreto 1567 de 1998<sup>39</sup>, trata el área de

---

<sup>35</sup> AGUILAR Víctor Hugo et al. Óp. Cit.

<sup>36</sup> KRMPOTIC, Claudia Sandra. El concepto de necesidad y políticas de Bienestar. Editorial Espacio. Argentina, p. 79

<sup>37</sup> AGUILAR, Víctor Hugo et al. Óp. cit., p. 28

<sup>38</sup> COLOMBIA. Ley 100 de 1993. (diciembre 23). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre de 1993

Protección y Servicios Sociales. En su preámbulo la ley dice” La seguridad social integral es el conjunto de Instituciones normas y procedimientos, de que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, - mediante cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.”

El decreto Ley 1567 de 1998<sup>40</sup>, crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado, precisando que los programas de Bienestar Social son procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su núcleo familiar.

La ley 909 del año 2004<sup>41</sup>, en el párrafo único del artículo 36 alude: “Que con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar de Bienestar e incentivos desacuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente ley”.

El decreto 1225 de 2005 consagra en su artículo 70, que las entidades públicas podrán ofrecer a los empleados y sus familias los programas de protección y servicios sociales como<sup>42</sup>:

- Deportivos, recreativos y vacacionales.
- Artísticos y Culturales.

---

<sup>39</sup> COLOMBIA. Decreto 1567 de 1998 (agosto 5) por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

<sup>40</sup>Ibid., artículo 2.

<sup>41</sup> COLOMBIA. Ley 909 de 2004. (septiembre 23). Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

<sup>42</sup> COLOMBIA. Decreto 1225 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. Capítulo II. Sistema de estímulos.

- Promoción y prevención de la salud.
- Capacitación informal en artes artesanías y otras modalidades que conlleven a recreación y Bienestar del empleado, las cuales pueden ser gestionadas con las cajas de compensación u otras organizaciones que faciliten ayudas económicas.
- Promoción de programas de Vivienda, ofrecidos por el fondo Nacional del ahorro los fondos de cesantías, las cajas de compensación familiar u otras entidades que hagan sus veces.

## **4.5 MARCO TEÓRICO**

### **Enfoque sistémico**

De acuerdo con el enfoque sistémico, la organización se ve en términos de comportamientos interrelacionados. Hay una tendencia muy grande a enfatizar más los roles que las personas desempeñan que las propias personas, entendiéndose rol como un conjunto de actividades asociadas a un punto específico del espacio organizacional, a la que se puede llamar cargo<sup>43</sup>. De acuerdo con el esquema conceptual de Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal<sup>44</sup>, la organización acaba siendo entendida como un sistema de conjuntos de roles, mediante los cuales las personas se mantienen interrelacionadas. En el interior de un conjunto de roles, un individuo ejerce ciertas acciones para relacionarse con los demás; tales acciones componen el comportamiento del rol. Además, cada participante de un conjunto de papeles mantiene ciertas expectativas en cuanto al rol de los demás y procura cumplir con esas expectativas. De la misma forma, cada participante percibe e interpreta tales expectativas en el sentido de alterar o reforzar su comportamiento en el rol. Por su parte, este comportamiento cambiará o reforzará las expectativas del rol de los demás.

---

<sup>43</sup> VON BERTALANFFY, Ludwig. General system theory. Nueva York, George Brazillier, 1968. p. 38

<sup>44</sup> KAHN, RL, WOLFE, MD, QUINN, RP, SNOECK. JD & ROSENTHAL, RA Estrés organizacional: estudios en conflicto y el rodillo ambiguity. Nueva York, John Wney and Sons, 1964. p. 33.

Este enfoque no está cerrado. En él intervienen variables que componen el contexto en que se está inserto. Tales variables son de tres clases: organizacionales, de personalidad e interpersonales. Así, la posición que el individuo ocupa en la jerarquía, la mayor o menor flexibilidad de su personalidad y las relaciones interpersonales que mantiene son de enorme importancia para el proceso<sup>45</sup>. En realidad, se puede concluir que todos los aspectos de comportamiento de un individuo son relevantes para el desempeño de un rol.

Katz y Kahn<sup>46</sup>, en su libro *La psicología social de las organizaciones*, sugieren que uno de los grandes obstáculos a la identificación del hombre con la organización es su "inclusión parcial", es decir, la organización no quiere al hombre integral, sino sólo los aspectos que considera relevantes para la tarea a ser ejecutada, siendo tales aspectos generalmente definidos de forma muy estrecha. Un método común utilizado por las organizaciones para evitar la manifestación de los aspectos individuales consideradas irrelevantes es la descripción precisa de una sola manera correcta de realizar una tarea y el control por supervisión cerrada. Sobre este aspecto, muchas investigaciones realizadas en las dos últimas décadas han revelado que los trabajadores libres para establecer su propio ritmo de trabajo tienden a ser más productivos.

Es evidente que la libertad por sí sola no garantiza la productividad; todo depende de cómo se ofrezca esa libertad. La evidencia de las investigaciones realizadas en esta área es que los administradores exitosos generalmente establecen metas y objetivos amplios, imponiendo pocas direcciones específicas. Los trabajos empíricos interesantes en este sentido son los de Kahn, Katz y Kahn y Mann y Dent. Sus conclusiones generales aclaran el hecho de que los administradores exitosos, utilizando un patrón realmente democrático de liderazgo, con mucha participación de los subordinados, obtienen de ellos un alto grado de participación y de interés por el trabajo, además de mayor responsabilidad. Meltzer<sup>47</sup>, en 1956,

---

<sup>45</sup> PARSONS, TALCOTT Y SHILLS, E. *Hacia una teoría general de la acción*. Nueva York, Harper Tochbooks, 1991. p. 56.

<sup>46</sup> KATZ, D & KAHN, RL *La psicología social de las organizaciones*. Nueva York, John Wiley and Sons, 1966.

<sup>47</sup> MELTZER H. *Roads to misunderstanding in industry*. American Journal of Orthopsychiatry, 1956

estudiando el comportamiento de científicos, llegó a conclusiones muy similares. El éxito del científico en el desempeño de su papel parece estar directamente relacionado con los recursos de que dispone para su trabajo y con la libertad de que disfruta.

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

De acuerdo con García, una de las teorías más conocidas sobre la motivación es la de la Jerarquía de las necesidades propuesta por Abraham H. Maslow, quien concibió las necesidades humanas ordenadas según una jerarquía donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior. Una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan de fungir como motivadores<sup>48</sup>.

La Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas, la cual identifica cinco categorías de necesidades construida de manera jerárquica ascendente proporcionando un nivel de importancia para la duración y capacidad de motivación, según la teoría, a medida que el trabajador va satisfaciendo sus necesidades van surgiendo otras que modifican su conducta, así, cuando una necesidad está satisfecha dará lugar a una nueva necesidad<sup>49</sup>. (Véase figura 1).

---

<sup>48</sup> GARCÍA, A. E. Motivación individual. 2008. Disponible en: [http://grupos.emagister.com/documento/administracion\\_motivacion\\_y\\_organizacion\\_/1048-38669](http://grupos.emagister.com/documento/administracion_motivacion_y_organizacion_/1048-38669)

<sup>49</sup> COLVIN, M. & RUTLAND, F. Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University. 2008

**Figura 1. Pirámide de la jerarquía de las necesidades de Maslow**



Fuente: Chapman (2007).

De acuerdo con la gráfica anterior, las necesidades se satisfacen en el siguiente orden, primero las necesidades básicas y luego las necesidades más altas:

- **Necesidades fisiológicas:** se relacionan con el ser humano como ser biológico. Son las necesidades básicas para el sustento de la vida. Las personas necesitan satisfacer unos mínimos vitales para poder funcionar, entre ellos: alimento, abrigo, descanso.
- **Necesidades de seguridad:** son aquellas que conducen a la persona a librarse de riesgos físicos, de lograr estabilidad, organizar y estructurar el entorno; es decir, de asegurar la sobrevivencia.
- **Necesidades de amor y pertenencia (sociales):** como seres sociales, las personas experimentan la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas, de pertenecer. Se relacionan con el deseo de recibir el afecto de familiares, amigos y amigas y de una pareja.



- Necesidades de estima: se relacionan con el sentirse bien acerca de sí mismo, de sentirse un ser digno con prestigio. Todas las personas tienen necesidad de una buena valoración de sí mismas, de respeto, de una autoestima positiva, que implica también la estima de otros seres humanos.
- Necesidades de autorrealización: de acuerdo con Valdés se les conocen también como necesidades de crecimiento, de realización del propio potencial, de realizar lo que a la persona le agrada y poder lograrlo. Se relacionan con la autoestima. Entre estas pueden citarse la autonomía, la independencia y el autocontrol<sup>50</sup>.

La insatisfacción de las necesidades señaladas en esta jerarquía tiene un impacto emocional importante, según indica Bisquerra<sup>51</sup>.

Las necesidades más elevadas surgen a medida que las más bajas van siendo satisfechas. Las necesidades más bajas requieren un ciclo motivacional relativamente rápido, en tanto que las más elevadas necesitan uno mucho más largo. Si alguna de las necesidades más bajas deja de ser satisfecha durante un largo período, se hace imperativo y neutraliza el efecto de las más elevadas. Las energías de un individuo se desvían hacia la lucha por satisfacer una necesidad cuando esta existe<sup>52</sup>. Según la teoría de Maslow, las necesidades fisiológicas y de seguridad son claramente preponderantes para los grupos socioeconómicos más bajos, mientras que probablemente hayan quedado satisfechas para la gente con niveles educativos y profesional más altos.

Por otro lado, mientras que las necesidades biológicas son unas pocas, las motivaciones sociales son incontables, porque los objetos, incluyendo las relaciones humanas que pueden convertirse en motivos debido a que el grupo los considere valiosos y producen para él satisfacción de necesidades dirigidas a

---

<sup>50</sup> VALDÉS, Clemente. Motivación. 2005

<sup>51</sup> BISQUERRA, R. óp. cit

<sup>52</sup> ALLEN Norman, Ana Marilin, & FLORES Sandí, Gretchen. Análisis de la motivación del recurso humano: comparación entre los servicios de cirugía del Hospital Dr. Calderón Guardia y patología forense del Organismo de Investigación Judicial. Medicina Legal de Costa Rica, 1998; Vol. 15; No. 1-2, p. 11-17.

mejorar la calidad de vida, no solo incluyen los objetos ya existentes, sino que aumentan su número con las nuevas experiencias del sujeto<sup>53</sup>.

Las necesidades no llegan de una en una, para ir las satisfaciendo. En cualquier momento de su vida, el ser humano está sometido a las tensiones psicológicas de muchas necesidades, unas más inmediatas y otras a más largo plazo<sup>54</sup>.

Las contribuciones de Maslow han servido para estimular el desarrollo de nuevos modelos teóricos y sus formulaciones son todavía objeto de atención por parte de los especialistas en desarrollo organizacional. Por otro lado, sus proposiciones teóricas han permitido a la organización el diseño y ejecución de los programas de desarrollo de recursos humanos basadas en el conocimiento de las capacidades y necesidades de sus empleados<sup>55</sup>.

Otro enfoque importante en la constelación de "teorías de contenido" es la Teoría bifactorial Motivación - Higiene, diseñado por Herzberg y sus colegas en 1959.

Fredrick Herzberg quien expuso sobre la teoría de las necesidades de Maslow ha propuesto otra teoría de las necesidades: Motivación-Higiene que ha contribuido y ha añadido grandes y valiosos conocimientos para comprender los principales factores relacionados con las necesidades intrínsecas y extrínsecas que afectan la satisfacción de los empleados y la motivación<sup>56</sup>.

El autor propuso que las personas tienen dos conjuntos de necesidades, que son las necesidades de motivación y las necesidades de higiene, con énfasis en los resultados que conducen a una mayor satisfacción en el trabajo, y esos resultados pueden prevenir la insatisfacción. Las necesidades de motivación se conocen como satisfactores relacionados con la naturaleza del trabajo o el diseño de los

---

<sup>53</sup> GÓMEZ-Vela M, ABEH E. Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. Gac Sanit; 2001; 15(Supl 4):24-43

<sup>54</sup> VILLAVICENCIO N. Psicología y Salud. Personalidad como sistema regulador de la conducta. La Habana: Editorial Científico Técnica. 2006

<sup>55</sup> PÉREZ RAMOS, J. motivación en el trabajo: abordages teóricos. Rev. Psicología USP, Sao Paulo, vol. 1, No. 2; p. 127-140, 1990

<sup>56</sup> HERZBERG, Frederick. Work and the nature of man (Cleveland: World). 1966

puestos de trabajo expresados a través de la autonomía, la responsabilidad, la realización, el crecimiento, y el reconocimiento de los empleados<sup>57</sup>.

Por otro lado, Herzberg ha dirigido las necesidades de higiene que se conocen como insatisfactores y están vinculados con el contexto físico y fisiológico externo del trabajo como los empleados y están controlados por otra persona en lugar de la persona a sí misma entre ellos se encuentra: las condiciones de trabajo, las políticas y procedimientos, la relación con la supervisión, la relación con los compañeros de trabajo, los salarios, la seguridad y los beneficios<sup>58</sup>.

Según Herzberg, las personas que poseen un alto nivel de satisfacción en el trabajo y motivación perciben sus trabajos de manera positiva debido a la satisfacción de las necesidades motivadoras (satisfactores) que representan el contenido del puesto de trabajo considerando su naturaleza intrínseca hacia la satisfacción de las necesidades de alto nivel; no obstante los empleados se pueden encontrar insatisfechos si perciben sus trabajos negativamente debido a la ausencia de las necesidades de higiene. Por lo tanto, los factores de higiene no conducen a la motivación de largo plazo, sin embargo, se consideran muy importantes para prevenir la insatisfacción porque su ausencia desvía la atención de la persona de centrarse en el cumplimiento de la necesidad de más alto nivel (motivadores)<sup>59</sup>.

La siguiente figura muestra la teoría de los dos factores de Herzberg demostrando que consta de dos factores conocidos como factores de "higiene" y factores "motivadores". Los factores de higiene reflejan las necesidades del contexto laboral y de menor nivel que expresan algunas partes del trabajo que afectan a la satisfacción; Sin embargo, su ausencia podría permitir que el empleado experimente un estado neutral de sentimientos. Estos factores se ilustran en la figura de la siguiente manera: supervisión, relaciones interpersonales,

---

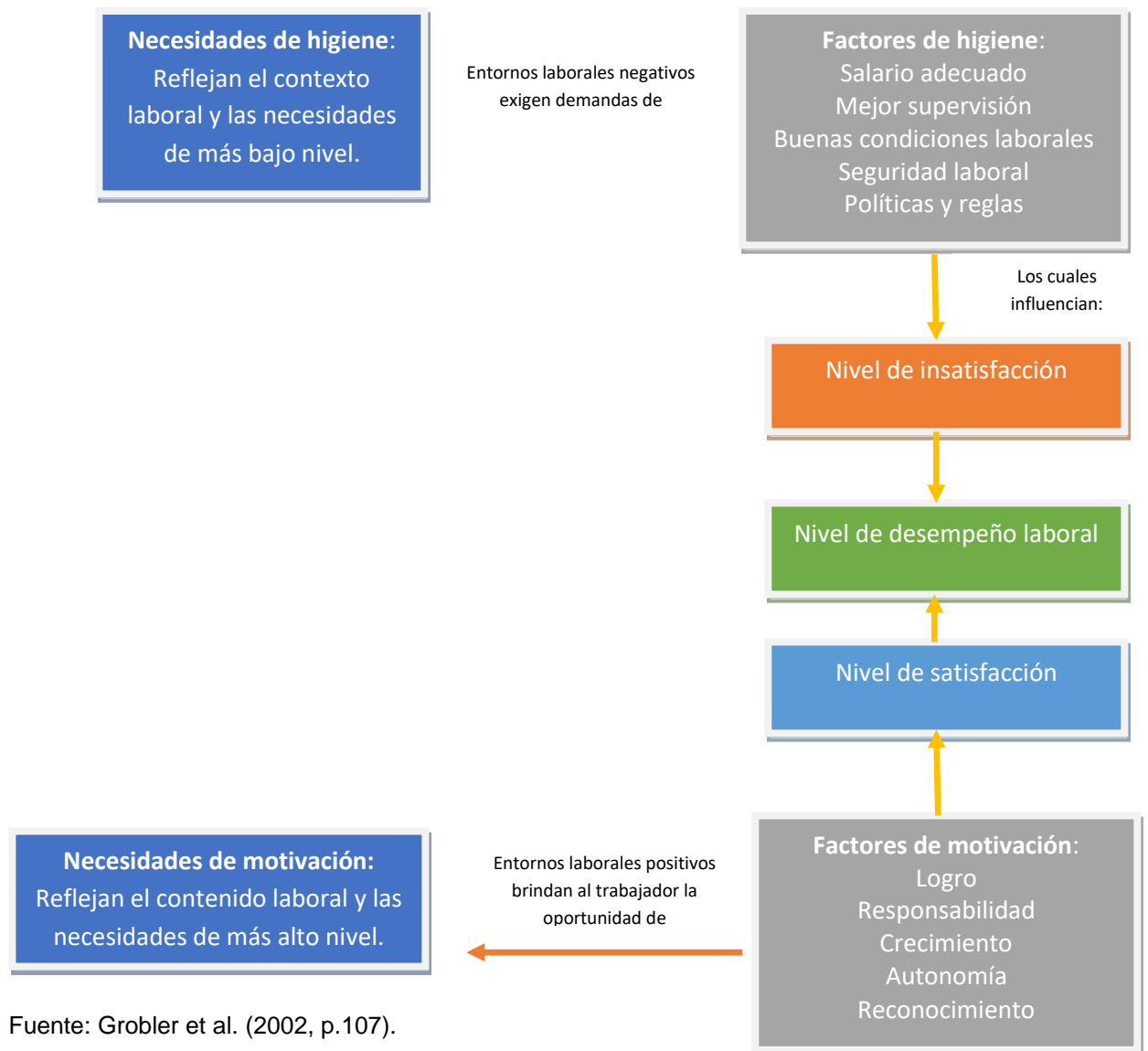
<sup>57</sup> *Ibid.*, p. 18

<sup>58</sup> *Ibid.*, p. 20

<sup>59</sup> HERZBERG, Frederick, B. MAUSNER, and B. SNYDERMAN. *The Motivation to Work*. New York: McGraw-Hill; 1959

prestaciones, seguridad en el empleo, salarios y condiciones de trabajo. Por otro lado, los factores motivadores representan el contenido del trabajo y las necesidades de más alto nivel que revelan el aspecto intrínseco del trabajo que puede llevar a la satisfacción en el trabajo, tales como: la naturaleza del trabajo, el reconocimiento, el logro, la responsabilidad, y el crecimiento o desarrollo personal.

**Figura 2. Factores que afectan la satisfacción laboral en términos de la teoría de Herzberg**



Por su parte, la relación de la motivación con el bienestar social laboral, según los expertos en el tema, se establece espontáneamente. Según Rojas y Pulido, el Bienestar Socio – Laboral es logrado mediante la creación y puesta en marcha de programas adecuados y la prestación de servicios oportunos, ambos orientados a la estimulación de la realización integral de las personas que trabajan en la organización, de tal forma que faciliten su adaptación y equilibrio con su entorno laboral, para lograr este fin es necesario promover la motivación laboral con esfuerzos individuales y colectivos que mejoren la calidad de vida y procuren la formación personal y social del trabajador acorde a sus necesidades y requerimientos<sup>60 61</sup>.

De acuerdo con Vigoya, el bienestar social laboral se debe partir desde una visión completa del empleado, mirarlo en su trabajo y desde él mismo y en otros escenarios de su cotidianidad. De esta manera, esta labor debe realizarse en los niveles personal, familiar y social, desde una perspectiva interdisciplinaria de tal forma que se identifiquen los factores que afectan su bienestar y desempeño laboral<sup>62</sup>.

De esta manera, según la autora estos programas deben considerar las siguientes áreas:

- Salud: Es una necesidad que debe ser atendida desde el espacio laboral, puesto que es una de las condiciones necesarias para el buen desempeño y funcionamiento del trabajador.
- Vivienda: Se constituye en una necesidad básica que le permite al trabajador su desarrollo personal y social. El Bienestar Social Laboral en esta área posibilita la satisfacción de esta necesidad mediante tres modalidades: construcción, adquisición y mejoramiento, valiéndose de

---

<sup>60</sup> ROJAS León, Jenny. Investigación Diagnóstica factores que intervienen negativamente en el Bienestar Social Laboral de la Administración Especial de personas naturales DIAN [tesis de pregrado]. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia, 2002.

<sup>61</sup> PÚLIDO, Claudia. Bienestar sociolaboral de la población de trabajadores de la Universidad Nacional de Colombia, [tesis de pregrado]. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia, 2003.

<sup>62</sup> VIGOYA, Valencia Angélica, Óp. Cit., p. 26

fondos propios de la organización o entidades estatales encargadas de adelantar programas en este nivel.

- Educación: La necesidad de autorrealización del trabajador, ha motivado a la organización al diseño, elaboración e implementación de proyectos, encaminados a mejorar sus niveles de conocimientos y, de este modo, su eficiencia en el cumplimiento de las funciones.
- Recreación: Es una necesidad reconocida en el ámbito laboral, significa la posibilidad que le brinda la organización al trabajador de mantener un equilibrio en la vida, permitiéndole crear, la expresión de sus habilidades y capacidades, la integración con sus compañeros de trabajo y con su familia.

Dichas áreas que involucran estos programas están íntimamente relacionados con las necesidades del ser humano y se transforman en satisfactores de estas necesidades, y deben organizarse a partir de iniciativas de los trabajadores como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficiencia, eficacia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora<sup>63</sup>.

---

<sup>63</sup> Ibid., p. 27

## 5. MARCO METODOLÓGICO

### 5.1 ENFOQUE

Mixto porque se emplearon técnicas cuantitativas y cualitativas. Sampieri et al señalan que los diseños mixtos:(...) representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas (...) agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques<sup>64</sup>.

El enfoque cuantitativo muestra los datos de manera cuantificable, de tal forma que sea fácil de interpretar por el observador, en este sentido, las tablas de frecuencia y los gráficos con porcentajes muestran los resultados de los objetivos: Caracterizar socio-demográficamente al personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca y evaluar la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

Por otra parte, el enfoque cualitativo favorece la comprensión y profundización de los datos desde el contexto en el que se produce la investigación, en este sentido, la presente investigación a través de lo cualitativo hace un acercamiento a la descripción de la percepción del personal permanente y contratista con el programa de bienestar social laboral de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca y de las recomendaciones desde los trabajadores para un mejor desarrollo del programa de bienestar social en la institución

---

<sup>64</sup> SAMPIERI Roberto et al. Metodología de la investigación. Ed. Mc Graw Hill. México, 2006, p. 21

## **5.2 MÉTODO**

Evaluativa. La investigación evaluativa es, ante todo, el proceso de aplicar procedimientos científicos para acumular evidencia valida y fiable sobre la manera y el grado en que un conjunto de actividades especificas produce resultados o efectos concretos<sup>65</sup>. De esta manera, la investigación evaluativa propone para el presente estudio determinar el impacto del programa de bienestar social laboral en la calidad de vida del personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

## **5.3 TIPO DE ESTUDIO**

Para Sampieri los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, y especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis<sup>66</sup>.

Considerando lo anterior, este estudio se considera de carácter descriptivo en cuanto busca observar, describir y establecer de manera general las percepciones del impacto del programa de bienestar social laboral en la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

## **5.4 DISEÑO**

Observacional, considerando que para este estudio las investigadoras miden, pero no intervienen las variables relacionadas con el bienestar social laboral y la calidad de vida, es decir, no espera introducir cambios ni tratamientos a las variables de estudio, solo realizar las recomendaciones oportunas para optimizar ambas variables en la institución educativa.

---

<sup>65</sup> RUTHMAN L. Evaluation Research methods: a basic guide, SAGE: 1977.

<sup>66</sup> Sampieri R et al. Óp. Cit., p. 60



Los estudios observacionales se limitan a que los investigadores actúen como meros observadores, sin ejercer ningún tipo de influencia sobre los factores de estudio, en este caso el bienestar social laboral y la calidad de vida laboral.

## 5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca cuenta con un total de 265 trabajadores, 61 con contratación permanente, 155 catedráticos y 49 como contratistas, es decir con un contrato a término fijo renovable anualmente. Para el presente estudio solo se tendrá en cuenta los trabajadores de contratación permanente y contratista (temporal), considerando su vinculación laboral estable: de manera indefinida o con contrato a uno o varios años que se renueva continuamente, trabajadores que pueden tener una participación más activa en la cultura y clima laboral de la institución y por ello, un mayor disfrute del programa de bienestar social laboral que se ofrece.

Como se trata de dos poblaciones diferentes, la determinación de la muestra se hará con un muestreo estratificado proporcionado, en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento<sup>67</sup>, que matemáticamente se define como:

$$\sum fh = \frac{n}{N} = ksh$$

En donde la muestra  $n$  será igual a la suma de los elementos muestrales  $nh$ . Es decir, el tamaño de  $n$  y la varianza de  $\hat{y}$  pueden minimizarse, si se calcula “submuestras” proporcionales a la desviación estándar de cada estrato. Esto es:

---

<sup>67</sup> HERNÁNDEZ Roberto. Metodología de la investigación. Quinta edición. México: McGraw-Hill; 2010: p. 180.

$$fb = \frac{nb}{Nb} = ksb$$

En donde  $n_h$  y  $N_h$  son muestra y población de cada estrato, y  $sh$  es la desviación estándar de cada elemento en un determinado estrato. Entonces se tiene que:

$$ksb = \frac{n}{N}$$

Que para el caso en particular corresponde a  $n= 110$ , correspondiente a la suma de los trabajadores permanentes y contratistas, y  $N=265$ , total de trabajadores de la institución educativa, esta proporción arroja como resultado=

$$110/265 = 0,4150$$

De manera que el total de la subpoblación se multiplicará por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato. Al sustituirse, se tiene que:

$$(N_h) (f_h) = n_h$$

$$= 61 \times 0,4150$$

$$= 25 \text{ trabajadores permanentes}$$

$$Y, 49 \times 0,4150$$

$$= 20 \text{ trabajadores contratistas}$$

## **5.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La información se obtendrá mediante la aplicación de técnicas metodológicas, con sus respectivos instrumentos, así:

### 5.1.1 Cuestionarios

**Encuesta sociodemográfica y familiar.** Es un instrumento de caracterización individual y familiar del trabajador. Tiene como propósito primero, obtener información demográfica básica del trabajador, relacionada con la edad, sexo, estrato socioeconómico, estado civil, cargo que ocupa en la institución y antigüedad. Segundo, identificar las personas que conforman el hogar y el núcleo familiar correspondiente al trabajador. (Véase Anexo A).

**Cuestionario de calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO.** El concepto de calidad de vida en el trabajo que guio la construcción de este instrumento indica que es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre, apoyándose en la teoría de la motivación de Maslow <sup>68</sup>.

De esta manera, queda claro que la calidad de vida laboral tiene sus raíces en las teorías de Maslow y Herzberg, porque, por un lado, las dimensiones que engloban la calidad de vida laboral como la teoría motivacional de las necesidades de Abraham Maslow son comparables. Las necesidades básicas como los beneficios monetarios son lo primero, con buenas condiciones laborales que lo siguen. Más tarde vienen las decisiones de carrera, el crecimiento y la evolución del potencial humano para satisfacer. Las necesidades de estima de Maslow son apropiadas con la oportunidad de usar y desarrollar el potencial humano.

---

<sup>68</sup> GONZÁLEZ Baltazar Raquel, HIDALGO Santacruz Gustavo, SALAZAR Estrada José Guadalupe, PRECIADO Serrano María de Lourdes. Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO". CyT 2010; vol. 12, No. 36, p.: 332-340

Por último, Herzberg aprueba el trabajo desafiante para satisfacer las necesidades de actualización en la jerarquía de necesidades. La calidad de vida laboral se preocupa por cumplir con los factores de higiene y los motivadores reconocidos por Herzberg para refinar la vida laboral de los empleados. Por lo tanto, es evidente que la calidad de vida laboral tuvo su origen en estas teorías de motivación.

La administración del cuestionario GOSIHALO es individual, dirigida a personal adulto en su medio laboral, consta de 74 ítems distribuidos en 7 dimensiones, que se definen a continuación<sup>69</sup>:

1. *Soporte institucional para el trabajo.* Elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporte al empleo, agrupando sus indicadores en las sub-dimensiones de procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción.
2. *Seguridad en el trabajo.* Características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución e incluye (subdimensiones) la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, ingresos o salarios, los insumos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación.
3. *Integración al puesto de trabajo.* Inserción del trabajo en el trabajo como una de sus partes, en total correspondencia; e incluye aspectos (subdimensiones) de pertinencia, motivación y ambiente de trabajo
4. *Satisfacción por el trabajo.* Se entiende como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tenga con respecto a su empleo, e incluye indicadores agrupados en los siguientes tipos (subdimensiones): dedicación

---

<sup>69</sup> GARCÍA Mercedes Angélica. Calidad de vida en el trabajo y estrés en personal administrativo de una universidad pública del Ecuador. Universidad Central del Ecuador. Quito. Primera Edición: 2014

al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, autonomía (entendida como el uso de habilidades y creatividad en el trabajo), reconocimiento y autovaloración.

5. *Bienestar logrado a través del trabajo.* Se entiende como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral. Sus subdimensiones son: identificación con la organización, beneficios del trabajo del ocupado por otros, satisfacción por la vivienda, evaluación de la salud general y evaluación de la nutrición.
6. *Desarrollo personal.* Proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral; se valora a través de las siguientes subdimensiones: logros, expectativas de mejora y seguridad personal.
7. *Administración del tiempo libre.* Definido como la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales. Evalúa las subdimensiones de planificación del tiempo libre, y equilibrio entre trabajo y vida familiar.

Para su calificación se utiliza un baremo con puntajes para: alto ( $T > 60$ ) y bajo ( $T < 40$ ) grado de satisfacción en cada una de las dimensiones antes descritas. Una vez calificado, se valoran por separado y/o en forma global, destacando las dimensiones más sensibles que pueden estar generando una percepción de insatisfacción por parte del trabajador y se puede caracterizar un perfil psicosocial del colectivo en general<sup>70</sup> (Véase Anexo B).

- **Cuestionario de bienestar social laboral**, basado en estudios sobre el tema, este cuestionario busca detectar aspectos positivos y negativos relativos a los procesos permanentes que lleva la institución para crear, mantener y mejora las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia (Véase Anexo C).

---

<sup>70</sup> DELGADO GARCIA, Diemen; INZULZA GONZALEZ, Miguel y DELGADO GARCIA, Fabian. Calidad de vida en el trabajo: Profesionales de la salud de Clínica Río Blanco y Centro de Especialidades Médicas. Med. segur. trab. [online]. 2012, vol.58, n.228, pp.216-223.

## **5.7 ETAPAS RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

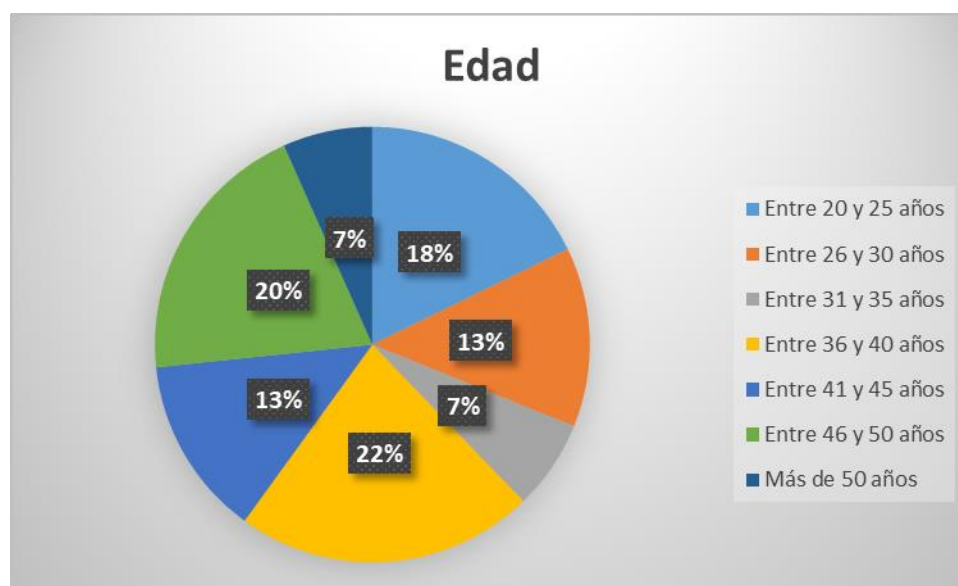
1. Acercamiento institucional. En primer lugar, se realizó un acercamiento a la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, con el propósito de identificar a la población sujeto de estudio, socializar con ellos el objetivo del proyecto, dar a conocer las características de los instrumentos a utilizar y responder sus dudas e inquietudes.
2. Aplicación de los instrumentos. Se entregó a cada trabajador elegido el formato para que sea auto diligenciado, siempre una de las investigadoras estará cerca al trabajador por si requiere alguna información y/o respuesta a una inquietud.
3. Revisión de los instrumentos. Cada instrumento una vez este diligenciado se revisó, en especial, evidenciando que todas las preguntas se hayan completado.
4. Tabulación de los datos. Se procedió a realizar una base datos con el propósito de registrar la información presentada en cada cuestionario. Su manejo se realizó en una hoja de cálculo que facilita la presentación de los resultados a través de tablas de frecuencia y gráficos.
5. Presentación de resultados. Se realizó de acuerdo con los objetivos del estudio.
  - Para caracterizar socio-demográficamente al personal permanente y contratista se empleó la encuesta sociodemográfica y familiar, para describir las variables cuantitativas se utilizaron medidas de tendencia central y variabilidad, para las variables cualitativas se estimaron proporciones con su respectivo intervalo de confianza.
  - Para describir la percepción del personal permanente y contratista con el programa de bienestar social laboral, se empleó el cuestionario de bienestar social laboral; por tratarse de variable cualitativas se estimaron proporciones con su respectivo intervalo de confianza.

- Para evaluar la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista se empleó el cuestionario autodiligenciable GOHISALO; por tratarse de variable cualitativas se estimaron proporciones con su respectivo intervalo de confianza.
- Para la formulación de recomendaciones para un mejor desarrollo del programa de bienestar social se realizó un análisis cualitativo de carácter interpretativo de los resultados encontrados, a través de las cuales se fortalecieron los aspectos positivos encontrados y se corregirán los aspectos que perjudiquen el bienestar social de la institución.

## 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1 CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y FAMILIAR DEL PERSONAL PERMANENTE Y CONTRATISTA DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA.

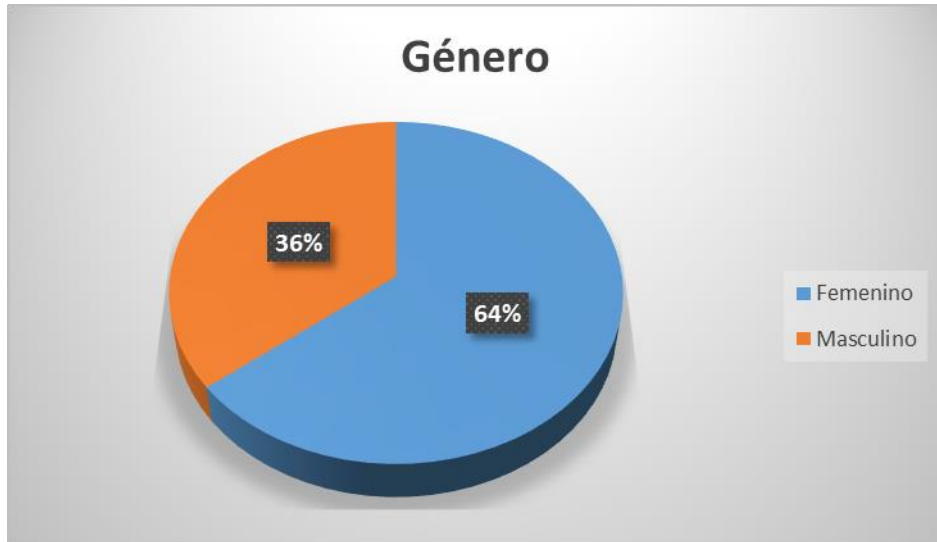
Gráfica 1. Edad del trabajador



En la gráfica anterior se observa que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen un rango de edad entre los 36 y 40 años, seguido del 20% que se encuentran en edades entre los 46 y 50 años.

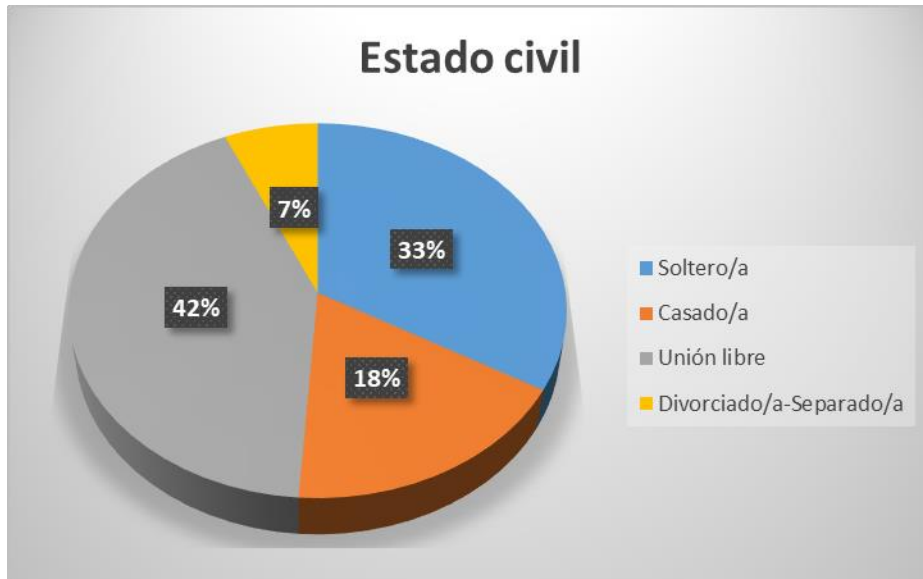


**Gráfica 2. Género de los trabajadores**



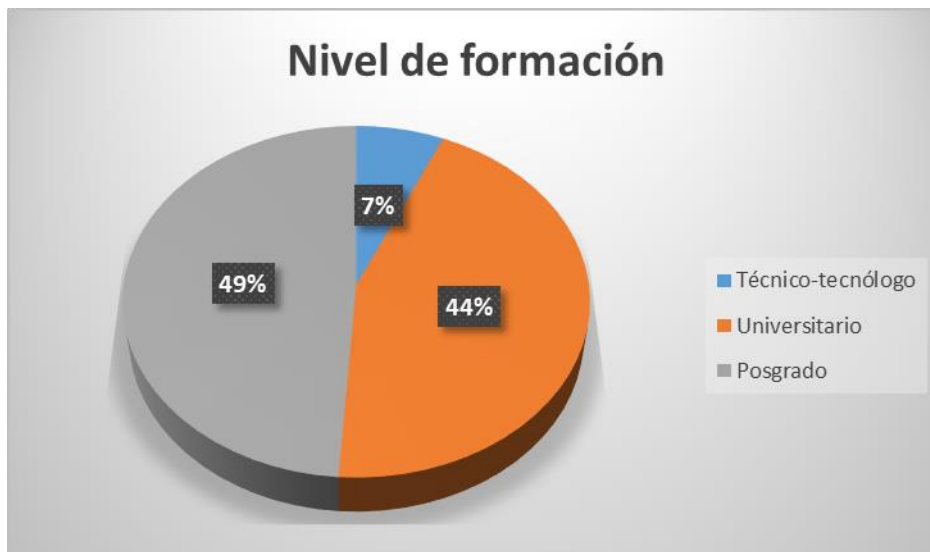
Se observa una mayoría de población femenina entre los trabajadores de la institución universitaria correspondiente al 64%.

**Gráfica 3. Estado civil de los trabajadores**



En la gráfica se observa que la población principalmente convive con sus parejas, el 42% en unión de hecho. También se muestra un importante porcentaje de los trabajadores quienes son solteros (33%).

**Gráfica 4. Nivel de formación de los trabajadores**



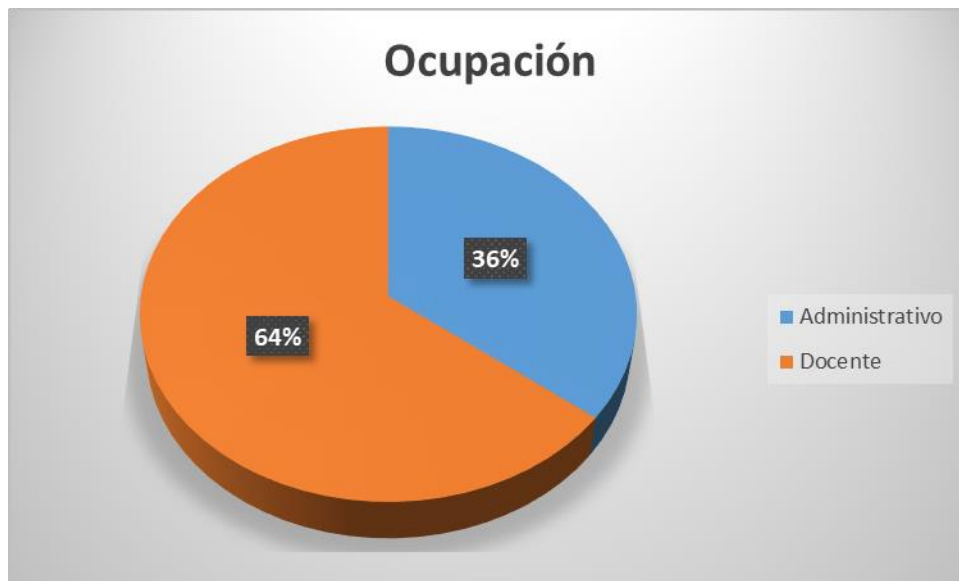
Sobre el nivel de formación, se observa que alrededor de la mitad de los trabajadores encuestados cuentan con estudios de posgrado (49%).

**Gráfica 5. Estrato socioeconómico de los trabajadores**



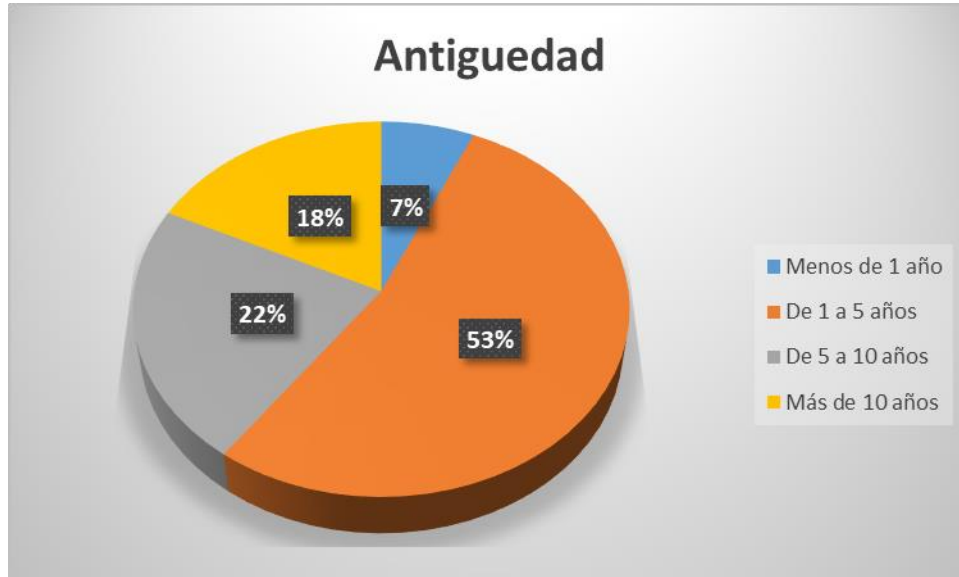
En la gráfica se observa que los trabajadores encuestados provienen de estratos medios y altos de la ciudad, el 45% pertenecientes al estrato 3 y el 48% a los estratos 4 y 5.

**Gráfica 6. Ocupación de los trabajadores**



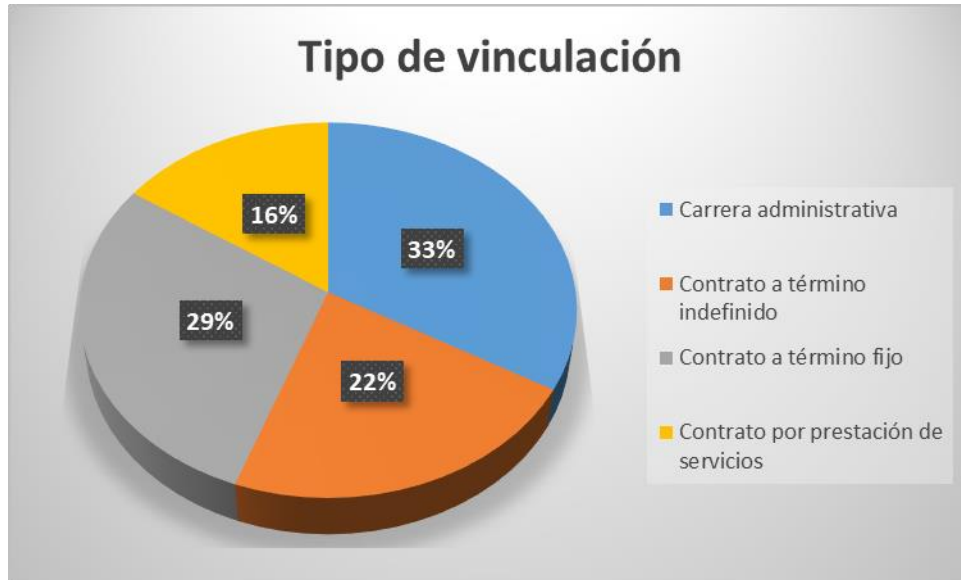
Del personal encuestado, el 64% son docentes y el 36% administrativos.

**Gráfica 7. Antigüedad en la institución y en el cargo actual**



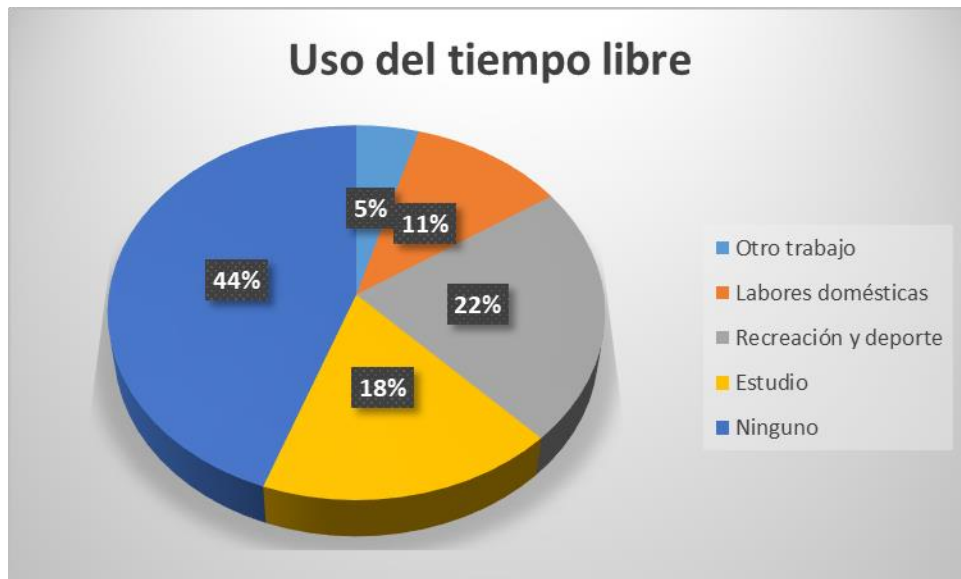
En la gráfica anterior se puede observar que el 53% de los trabajadores llevan laborando en la institución y en su cargo actual entre 1 a 5 años. Sólo el 7% indica una antigüedad menor a 1 año.

**Gráfica 8. Tipo de vinculación de los trabajadores**



En la gráfica anterior se puede observar que el 55% de los trabajadores encuestados cuentan con una vinculación estable en la institución, el 22% en la forma de carrera administrativa y el 22% con un contrato a término indefinido. Por su parte, el 45% restante mantiene una vinculación interrumpida mediante contrato a término fijo (29%) y prestación de servicio (16%).

**Gráfica 9. Uso del tiempo libre del trabajador**



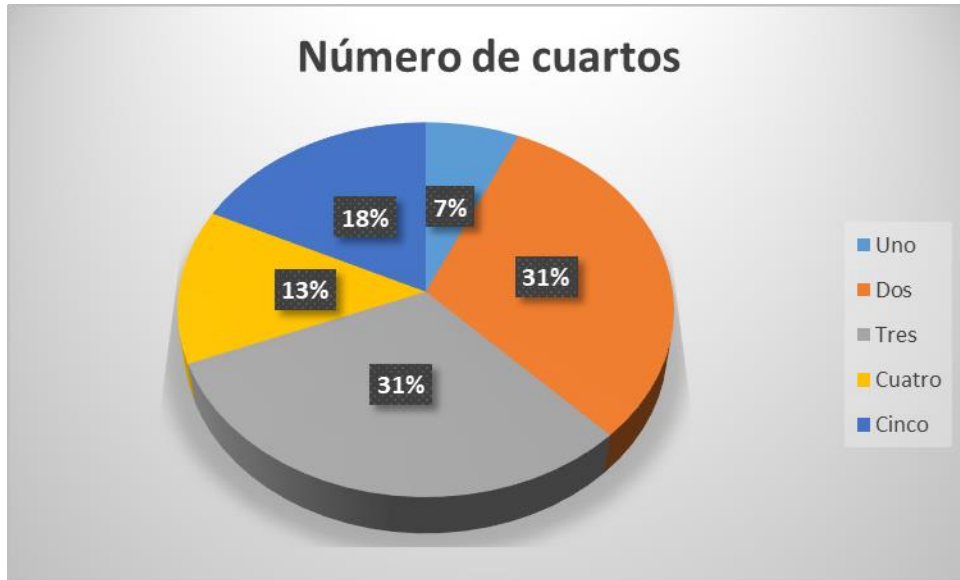
De acuerdo a la gráfica anterior, el 44% no realiza ninguna actividad durante su tiempo libre, el 22% la dedica a la recreación y el deporte y el 16% a llevar a cabo estudios.

**Gráfica 10. Tipo de vivienda del trabajador**



De acuerdo a la gráfica anterior se observa que los trabajadores encuestados cuentan en su mayoría con vivienda estable, el 51% poseen vivienda propia y el 20% familiar. Se observa también que el 29% alquilan el lugar para vivir.

**Gráfica 11. Número de cuartos**



De acuerdo con los resultados presentados en la gráfica, las viviendas de los trabajadores cuentan en su mayoría con dos o tres cuartos (31% para ambos casos).

**Gráfica 12. Número de personas a cargo**



En la tabla anterior se observa que el 91% de los trabajadores encuestados tienen entre una a tres personas a cargo.

**Tabla 1. Conformación del núcleo familiar**

<b>Conformación de los hogares</b>	<b>Frecuencia</b>
Madre del trabajador	10
Padre del trabajador	2
Cónyuge	27
Hijo/s	15
Hija/s	14

En la tabla 1 se muestra la conformación del hogar del trabajador, evidenciándose que en 10 de ellos conviven con la madre, en 2 con el padre, en 27 con su cónyuge, en 15 con su hijo/s y en 14 con sus hijas/as.

**Tabla 2. Edades del núcleo familiar**

<b>Madre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Entre 50 y 60 años	2
Entre 61 y 70 años	5
Más de 70 años	3
<b>Padre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Más de 70 años	2
<b>Cónyuge</b>	<b>Frecuencia</b>
Entre 20 y 25 años	16
Entre 26 y 30 años	4
Entre 31 y 35 años	5
Entre 36 y 40 años	2
<b>Hijos/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Menor de edad	12
Mayor de edad	3
<b>Hijas/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Menor de edad	12
Mayor de edad	2

Sobre las edades del núcleo familiar, la tabla anterior muestra que las madres de los trabajadores tienen entre 50 y 70 años, el padre más de 70 años. Sobre los cónyuges, la mayoría se encuentran entre los 20 y 25 años (n=16). Por su parte, se evidencia que los hijos e hijas son menores de edad principalmente.

**Tabla 3. Ocupación del núcleo familiar**

<b>Madre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Ama de casa	2
Pensionada	4
Ninguna	4
<b>Padre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Pensionado	2
<b>Cónyuge</b>	<b>Frecuencia</b>
Ama de casa	1
Empleado/a	26
<b>Hijos/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Estudiante	11
No aplica por la edad	3
Trabaja	1
<b>Hijas/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Estudiante	14

Sobre la ocupación del núcleo familiar, la tabla anterior muestra que las madres de los trabajadores 4 son pensionadas, 4 no realizan ninguna ocupación y 2 son amas de casa. Los padres son pensionados. Para los cónyuges, una es ama de casa y los 26 restantes se encuentran laborando. Los hijos e hijas principalmente estudian, un solo caso reporta que trabaja y 3 son bebés.

**Tabla 4. Afiliación al sistema de seguridad social del núcleo familiar**

<b>Madre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Contributivo	10
<b>Padre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Contributivo	2
<b>Cónyuge</b>	<b>Frecuencia</b>
Contributivo	27
<b>Hijos/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Contributivo	15
<b>Hijas/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Contributivo	14

La afiliación al sistema de seguridad social del núcleo familiar en todos los casos es para el régimen contributivo.



**Tabla 5. Situación de discapacidad en el núcleo familiar**

<b>Madre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Auditiva	3
Visual	1
<b>Padre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Motora	1
Visual	1

Con respecto a la situación de discapacidad presente en el núcleo familia, se evidenciaron pocos casos todos ellos en la población adulta mayor, 3 madres presentan discapacidad auditiva, 2 visual y uno motora.

**Tabla 6. Tiempo que comparte al día con el núcleo familiar**

<b>Conformación de los hogares</b>	<b>Promedio de horas al día</b>
Madre del trabajador	3
Padre del trabajador	3,5
Cónyuge	6,5
Hijo/s	6,5
Hija/s	6,5

El tiempo que comparte en promedio al día con el núcleo familia se esboza en la tabla anterior, mostrando que el menor tiempo compartido es con los padres, alrededor de 3 horas y media al día. Con los/as cónyuges y los hijos/as el tiempo compartido en promedio es de 6 horas y media.

**Tabla 7. Grado de comunicación con el núcleo familiar**

<b>Madre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Alta	10
<b>Padre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Alta	1
Moderada	1
<b>Cónyuge</b>	<b>Frecuencia</b>
Alta	27
<b>Hijos/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Alta	15
<b>Hijas/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Alta	14

Sobre el grado de comunicación presente en el núcleo familiar se encontró que este es muy satisfactorio, en todos los casos se considera alta, sólo un caso expresa ser moderada con el padre.

**Tabla 8. Tipo de relación con el núcleo familiar**

<b>Madre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Muy unidos	8
Unidos	2
<b>Padre del trabajador</b>	<b>Frecuencia</b>
Muy unidos	1
Unidos	1
<b>Cónyuge</b>	<b>Frecuencia</b>
Muy unidos	21
Unidos y conflictivos	6
<b>Hijos/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Muy unidos	15
<b>Hijas/s</b>	<b>Frecuencia</b>
Muy unidos	14

El tipo de relación en conformidad con la comunicación presente en el núcleo familiar es muy satisfactorio, en la mayoría de casos refleja ser muy unidos. Sólo en el caso de la relación con el cónyuge se expresa que son unidos y conflictivos simultáneamente.

## 6.2 INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA CUESTIONARIO SWING.

**Tabla 9. Interacción Trabajo – Familia por categorías**

<b>CATEGORIA</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Interacción Negativa trabajo - familia	0,5	,21676
Interacción Negativa familia - trabajo	0,4	,26968
Interacción Positiva trabajo - familia	2,5	,20627
Interacción Positiva familia - trabajo	2,6	,27685

Considerando los resultados presentados en la tabla anterior, el puntaje promedio más bajo se evidencia en la interacción negativa familia – trabajo ( $m=0,4$ ), lo que indica que las personas manifiestan muy pocas reacciones negativas generadas en las actividades no laborales que dificulten el funcionamiento en el trabajo.

Al analizar los ítems que componen esta variable se observó la puntuación promedio más alta en lo correspondiente al ítem “la situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo” ( $m=0,5$ ) que igual no indica la presencia de conflicto. Sobre este aspecto, a menudo se dice que no se debe traer los problemas de casa a la oficina; o, por el contrario, no traer tensiones de trabajo a casa. Pero en la era actual de la multitarea, el trabajo flexible y el contacto 24 horas al día, 7 días a la semana, ¿es tan fácil trazar una línea entre el trabajo y la vida en el hogar?

Vagg et al.<sup>71</sup>, consideran que el nivel de estrés de los trabajadores y sus efectos en el comportamiento y la salud se determinan por el análisis de la interacción entre las características individuales y las variables ambientales, de esta manera, el estrés en el hogar acarrea repercusiones tanto a nivel individual como organizacional. Se constatan no sólo problemas de salud (enfermedades físicas, psicosomáticas y psicológicas, como depresión y burnout), baja productividad, poca creatividad, reducida motivación, satisfacción y bienestar y estancamiento del desarrollo personal, sino también débil cooperación, poca calidad de trabajo, conflictos internos, ambiente de trabajo débil y absentismo.

Por otra parte, en lo referente a la categoría interacción negativa trabajo – familia, las personas también refieren pocas reacciones negativas generadas en las actividades laborales que dificulten el funcionamiento en su familia ( $m=0,5$ ). Al analizar los ítems que componen esta sub escala se evidencia que las personas refieren que los ítems con los valores más altos fueron: Tienes que cancelar

---

<sup>71</sup> VAGG, P. R., SPIELBERGER, C. D., & WASALA, C. F. Effects of organizational level and gender on stress in the workplace. *International Journal of Stress Management*, 2002, v. 9, n. 4, p. 243-261.

planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales y tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos (m= 0,7 y 0,8), aunque es importante señalar que no indican la presencia de conflicto. Las dos formas de conflicto, trabajo-familia o familia-trabajo, según Otálora<sup>72</sup> “proceden de la interferencia entre las distintas actividades necesarias para desarrollar los roles propios de la familia con aquellas actividades propias del rol en el trabajo y viceversa”. Existe una relación mutua entre el conflicto trabajo-familia y familia-trabajo, según Frone et al. (citado por Otálora) esa relación se basa en que, si una sobrecarga en el trabajo de la persona empieza a interferir con sus obligaciones familiares, esas obligaciones que no son cumplidas en su totalidad y son insatisfechas, comienzan a interferir con las funciones que esa persona tiene que cumplir en su trabajo.

En cuanto a la categoría interacción positiva familia – trabajo se evidencia una puntuación (m=3) que indica que la esfera familiar impacta positivamente el trabajo; en esta categoría se calificaron positivamente los ítems: Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo te resulta más agradable (m=3) y te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo (m=2,8). Sobre este aspecto, Greenhaus, Collins y Shaw<sup>73</sup>, establecen que, para lograr el equilibrio entre los roles familiares y laborales, se necesita lograr el ajuste y equilibrio en tres componentes: tiempo (dedicar similar cantidad de tiempo al trabajo y a los papeles familiares); niveles de compromiso (un nivel similar de compromiso psicológico con la familia y el trabajo) y lograr un equilibrio en la satisfacción (similar nivel de satisfacción en ambos dominios).

Finalmente, la categoría interacción positiva trabajo – familia también se evidencia, a través de las respuestas, que el trabajo ha beneficiado la dinámica familiar por cuanto las personas manifiestan que: Después de un día o una semana de trabajo

---

<sup>72</sup> OTÁLORA, M. La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, Cuadernos de Administración, 2007; vol. 20, n. 34.

<sup>73</sup> GREENHAUS, J., COLLINS, K. & SHAW, J. The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 2003, n. 63, 510-531

agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos (m=3) y cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas (m=2,7). Para Boles et al.,<sup>74</sup> aquellos individuos que experimentan que su trabajo les facilita pasar más tiempo y de mejor calidad con su familia, tienden a percibir su trabajo de forma positiva, ya que las condiciones de éste les posibilitan hacer aquello que desean, por lo que aumenta su grado de satisfacción con las distintas facetas relacionadas con el trabajo.

### 6.3 PERCEPCIÓN DEL PERSONAL PERMANENTE Y CONTRATISTA CON EL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA.

**Gráfica 13. Conocimiento de Bienestar social laboral**



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, todos reconocen qué es el bienestar social laboral, el cual está regulado por el Decreto Ley 1567 de 1998, en los artículos 19 y 20 que establece la creación de los programas de bienestar

<sup>74</sup> BOLES J S, WOOD J A, JOHNSON J. Interrelationships of role conflict, role ambiguity, and work-family conflict with different facets of job satisfaction and the moderating effects on gender. *Journal of Personal Selling and Sales Management*. 2003; v. 13, n2, p. 99- 113.

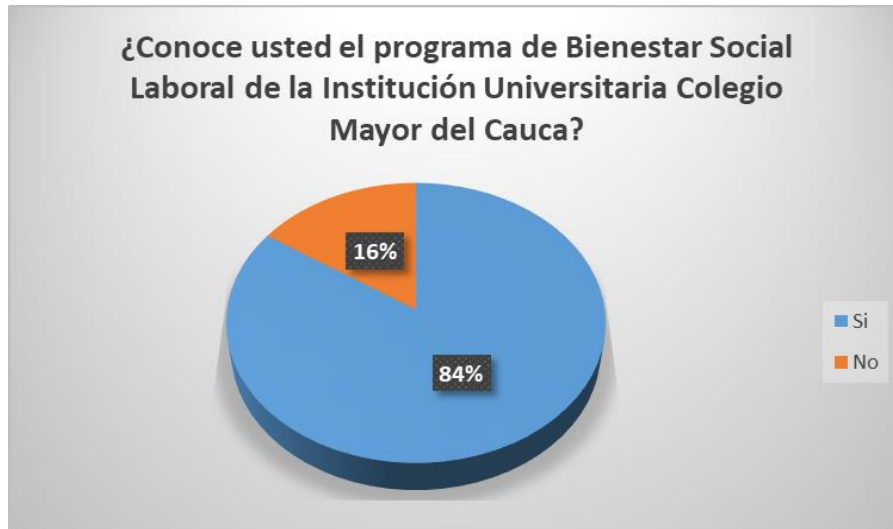
social e incentivos en las instituciones del Estado, el cual es socializado en cada semestre académico.

**Gráfica 14. Conocimiento de las políticas de Bienestar social laboral**



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, todos reconocen las políticas de bienestar social laboral del Institución Universitaria, que como se mencionó anteriormente se socializan en el comienzo de cada semestre y se encuentran publicadas en las instalaciones de la Universidad.

**Gráfica 15. Conocimiento del programa de Bienestar social laboral**



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 84% conocen el programa de bienestar social laboral del Institución Universitaria. Entre las razones que las personas que indican que no lo conocen se encuentran que este no siempre se socializa o se comparte entre todos los funcionarios sino entre los trabajadores permanentes, o que no han leído el material que les entregan en las socializaciones.

**Gráfica 16. Participación del programa de Bienestar social laboral**



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 40% participa en el programa de bienestar social laboral del Institución Universitaria. Entre las razones que las personas que indican porque no participan se encuentra: (falta de tiempo 16 funcionarios, no conoce en que consiste 10 funcionarios, no está interesado en el programa 1 funcionario).

**Tabla 10. Beneficios a los que ha accedido del programa de Bienestar social laboral**

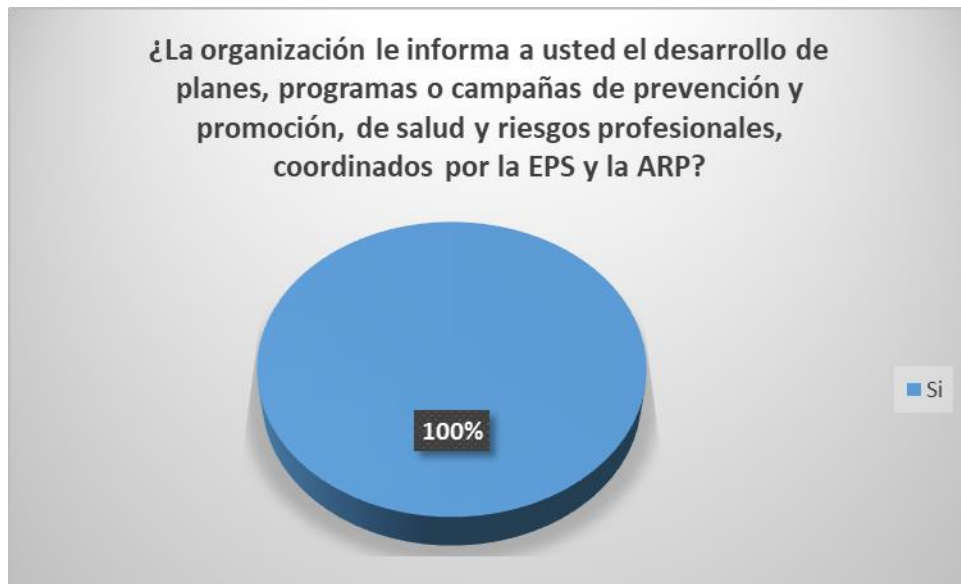
<b>Clima laboral</b>		
	n	%
Si	2	4,4
No	16	35,6
No aplica	27	60,0
<b>Trabajo en equipo</b>		
	n	%
Si	4	8,9
No	14	31,1
No aplica	27	60,0
<b>Plan de incentivos</b>		
	n	%



Si	5	11,1
No	13	28,9
No aplica	27	60,0
<b>Programa de salud ocupacional y seguridad en el trabajo</b>		
	n	%
Si	18	<b>40,0</b>
No	27	60,0
<b>Programa de seguridad y previsión social</b>		
	n	%
Si	18	<b>40,0</b>
No aplica	27	60,0
<b>Programa de recreación y cultura</b>		
	n	%
Si	18	<b>40</b>
No aplica	27	60
<b>Programa de apoyo a la educación formal</b>		
	n	%
Si	5	11,1
No	13	28,9
No aplica	27	60,0

En la tabla anterior se describe los beneficios a los cuales los funcionarios han tenido acceso. Se observa que los programas de salud y seguridad en el trabajo, de seguridad y previsión social y de recreación y cultura son los más accedidos, todos ellos con el 40% de participación. Sobre este aspecto, vale la pena señalar estos programas son ofrecidos por diferentes entidades según los servicios de: Entidades Promotoras de Salud (EPS), Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), y Cajas de Compensación Familiar, a las cuales se afilian los funcionarios de la entidad.

**Gráfica 17. Información del desarrollo de planes y programas de prevención y promoción de la salud**



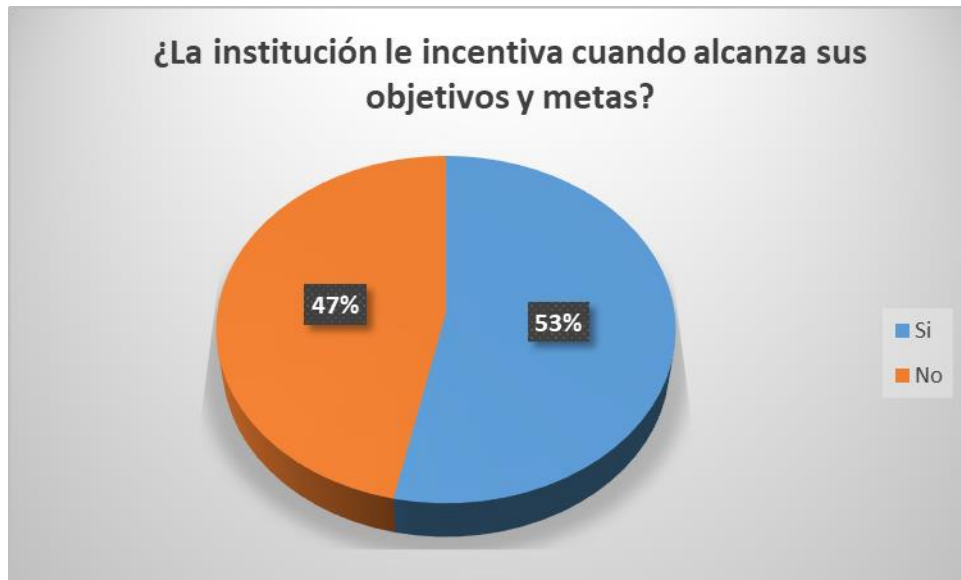
De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 100% son informados del desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción de salud y riesgos profesionales coordinados por la EPS. De acuerdo a los funcionarios, esto se lleva a cabo cada comienzo de semestre cuando se inicia la contratación, y se les informa a través del correo institucional.

**Gráfica 18. Organización de planes, programas o jornadas de salud ocupacional**



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 100% indica que la institución universitaria organiza planes, programas o jornadas de salud y seguridad en el trabajo, en la que personal administrativo, docentes y de mantenimiento son reunidos para realizar actividades teórico – prácticas relacionadas con temas como estilos de vida saludables, reconociendo de peligros laborales, prevención de Enfermedades Laborales y exámenes de ingreso. Esta jornada se inicia dos veces en el año al inicio del semestre académico.

**Gráfica 19. Incentivos por el logro de objetivos y metas**



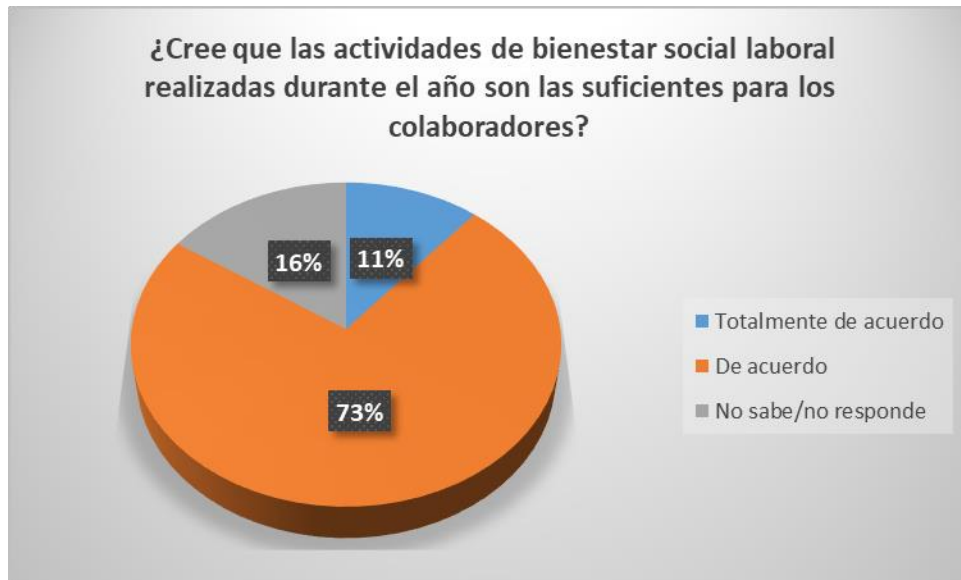
De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 53% indica que la institución universitaria le incentiva cuando alcanza sus metas. Al indagar sobre las formas de incentivos, el 33,3% manifiesta que lo hace a través de incentivos pecuniarios (n=15) y el 20% mediante incentivos no pecuniarios (n=9). Cabe señalar que el derecho a dichos incentivos lo tienen todos los empleados de carrera y/o en provisionalidad de los niveles profesional, técnico y asistencial, así como los de libre nombramiento y remoción del nivel asesor. Para otorgar los incentivos, el nivel de excelencia de los servidores se establecerá con base en la calificación definitiva resultante de la evaluación del desempeño laboral y el de los equipos de trabajo, se determinarán teniendo en cuenta la evaluación de los resultados del proyecto; de la calidad del mismo y de sus efectos en el mejoramiento del servicio, de la eficiencia con que se haya realizado su labor y de su funcionamiento como equipo de trabajo.

**Gráfica 20. Recepción de información suficiente sobre los programas de Bienestar Social Laboral**



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 42% indica que la institución universitaria siempre o algunas veces le informa de forma suficiente sobre el programa de Bienestar Social Laboral. Cabe señalar que este programa se socializa en cada inicio de semestre y a los funcionarios se les entrega material impreso sobre este. No obstante, no siempre los funcionarios atienden a la reunión de socialización, ni formulan inquietudes sobre los beneficios del programa o solicitan mayor información sobre el mismo.

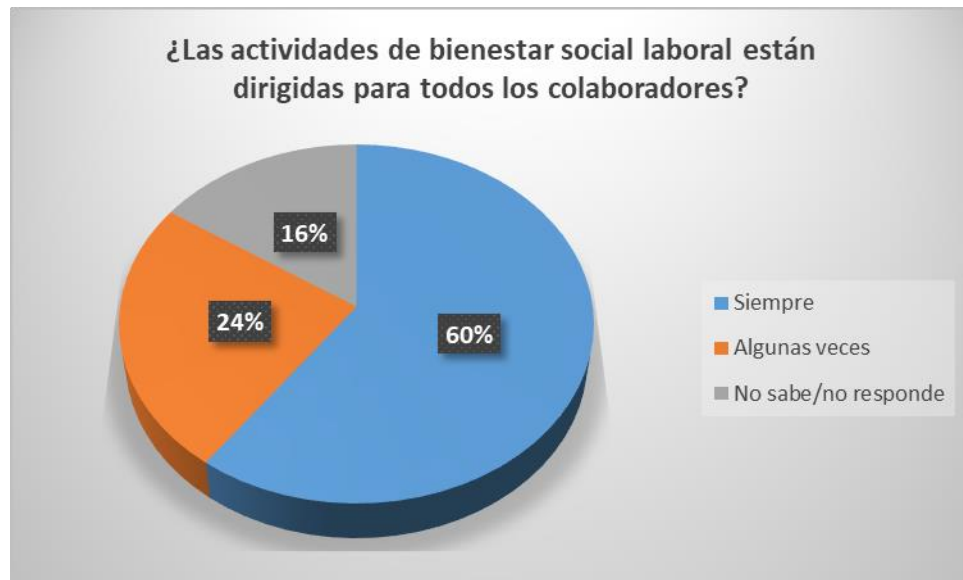
**Gráfica 21. Actividades suficientes del programa de Bienestar Social Laboral**



Para el 73% de los funcionarios encuestados, las actividades que se realizan del programa de bienestar social laboral son suficientes. El 16% no sabe o no responde, atendiendo a que no conocen el programa.

Sobre este aspecto, vale la pena aclarar que la programación de actividades del programa de bienestar social laboral se realiza con la participación de la comunidad académica en las diferentes áreas de Cultura, Deporte, Desarrollo Humano y Salud, de acuerdo a los lineamientos del Plan Indicativo ajustados a las necesidades de la comunidad.

**Gráfica 22. Actividades del programa de bienestar social dirigidas para todos los colaboradores**

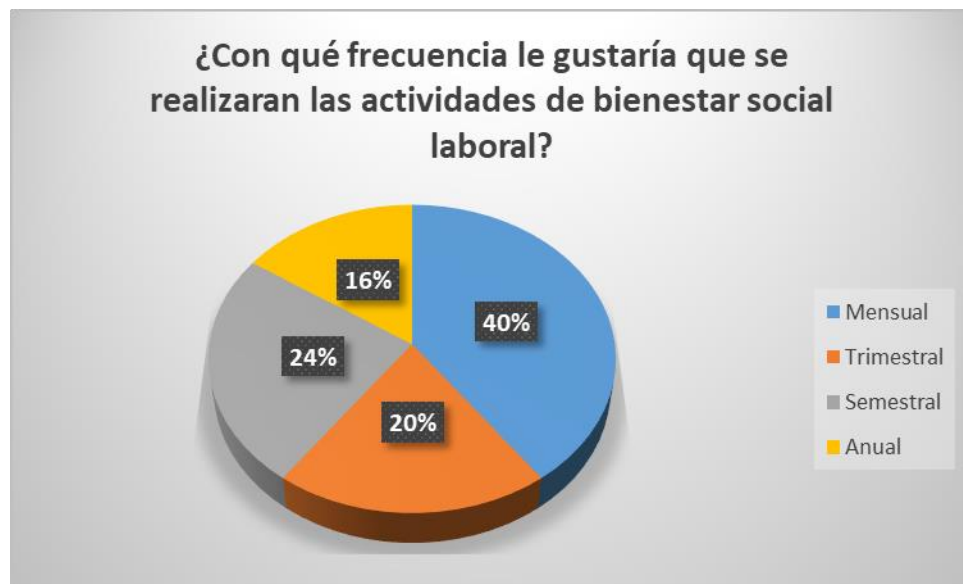


De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 60% indica que la institución universitaria siempre programa actividades de bienestar social laboral dirigidas a todos los funcionarios. Sobre este aspecto, el personal contratista hace indicaciones que el programa de incentivos, el cual crea condiciones favorables al desarrollo del trabajo para que el desempeño laboral cumpla con los objetivos previstos, así como reconocer o premiar los resultados del desempeño en niveles de excelencia, no los tiene en cuenta a ellos sino a los empleados de carrera y/o en provisionalidad. Esta situación genera de alguna manera que los contratistas no siempre se motiven por alcanzar el nivel de excelencia, de la calidad de la labor y de sus efectos en el mejoramiento del servicio.

Es importante señalar que el personal contratista en la institución es numeroso y hace parte del recurso humano docente principalmente. Contextualizando esta problemática en Colombia, Ucrós afirma que: “la evolución de las políticas educativas de educación superior desde 1990- 2008, han llevado a las universidades a establecer cambios en las relaciones laborales de los docentes

universitarios colombianos, especialmente en el tipo de contratación, abriendo paso a una creciente vinculación de docentes por contrato temporal, es decir, contrato semestral por horas, cuya remuneración es al destajo ... existen varios factores que inciden negativamente en las relaciones laborales de los docentes universitarios colombianos, tales como: desaparición de la estabilidad laboral: pocas convocatorias de concurso público de mérito a cambio de convocatorias semestrales para docentes temporales con salario al destajo, insatisfacción con las condiciones de trabajo y salariales: más horas de trabajo menos salarios, menos oportunidades de acceso a beneficios que solo se soportan a sus homólogos con contratos permanentes”<sup>75</sup>.

**Gráfica 23. Frecuencia con la que le gustaría que se realizaran las actividades de bienestar social laboral**

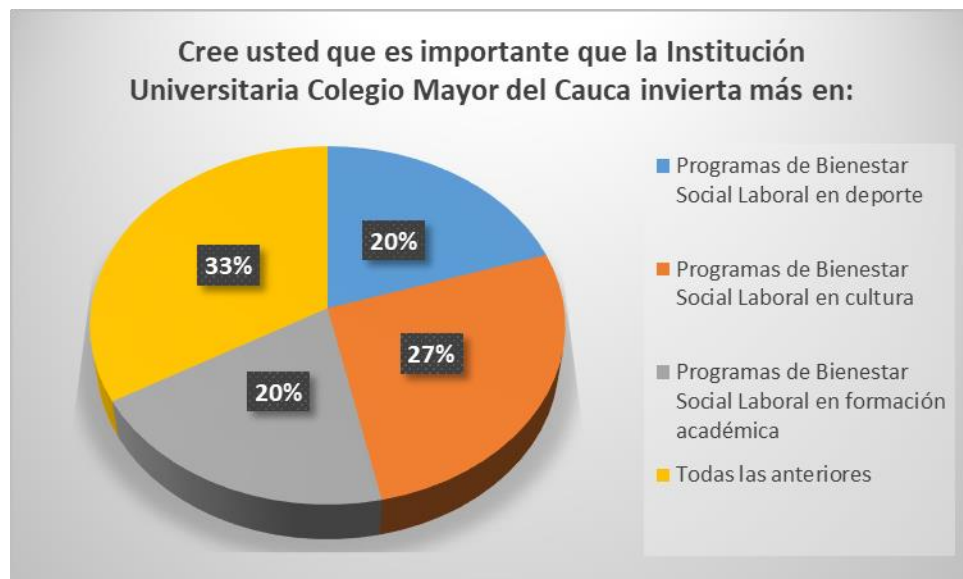


<sup>75</sup> UCRÓS Brito, M. Incidencia de las políticas en las relaciones laborales de los docentes en las universidades públicas colombianas. VIII congreso nacional de profesores universitarios. Manizales. 2008



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 40% indica que le gustaría que las actividades de bienestar social laboral se realicen mensualmente, el 24% semestral. Cabe señalar que dichos programas, de acuerdo al Decreto Ley 1567 de 1998, en los artículos 19 y 20, estos deben buscarán de forma permanente, crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los servidores, así como el mejoramiento de su calidad de vida y la de su familia, elevando además los niveles de satisfacción e identificación con el servicio en la entidad en la cual laboran. Por lo anterior, este programa debe ofrecer actividades de manera continua para que la participación de los funcionarios sea constante.

**Gráfica 24. Necesidades de inversión en el programa de bienestar social laboral**



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 33% indica que le gustaría que la institución invirtiera en Programas de Bienestar Social Laboral en deporte, Programas de Bienestar Social Laboral en cultura y Programas de Bienestar Social Laboral en formación académica.

Es importante destacar que un plan de Bienestar Laboral e Incentivos, debe pretender la satisfacción de las necesidades de los funcionarios, concebidas en forma integral en sus aspectos; biológico, psicosocial, espiritual y cultural, dando prioridad a las necesidades de subsistencia y jerarquizando las necesidades de superación. Dado lo anterior, en el diseño del plan integral de Bienestar Laboral e incentivos, es necesario definir claramente y reconocer los ejes de intervención, para de esta manera procurar la cobertura total de las necesidades de la población objeto. Esta labor debe realizarse en los niveles personal, familiar y social, desde una perspectiva interdisciplinaria de tal forma que se identifiquen los factores que afectan su bienestar y desempeño laboral.

Es así como en Materia cultural, en la institución se adelantan procesos que fortalecen la formación integral de la comunidad académica de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, complementando sus actividades académicas y laborales con programas y eventos de promoción, divulgación y formación en diversas expresiones artísticas, estimulando el desarrollo de la sensibilización, la apreciación y la expresión artística en toda la comunidad. En el área de deportes, la Institución Universitaria, promueve en la comunidad académica hábitos saludables de vida, partiendo de la base de la práctica del deporte en sus tres niveles, recreativo, formativa y competitivo, enfatizando en la responsabilidad, el compromiso y el auto cuidado. En el área de formación, la institución Universitaria otorga beneficios económicos para el curso de programas profesionales, tecnológicos o de extensión solo para administrativos y docentes de planta.

**Tabla 11. Las actividades del programa de bienestar social laboral permiten la integración entre su familia y la organización.**

<b>¿Las actividades deportivas que ofrece la institución, permiten la integración entre su familia y la organización?</b>		
	n	%
Si	21	46,7
No	24	53,3

<b>¿Las actividades culturales que ofrece la institución, permiten la integración entre su familia y la organización?</b>		
	n	%
Si	21	46,7
No	24	53,3

<b>¿Las actividades recreativas que ofrece la institución, permiten la integración entre su familia y la organización?</b>		
	n	%
Si	37	82,2
No	8	17,8

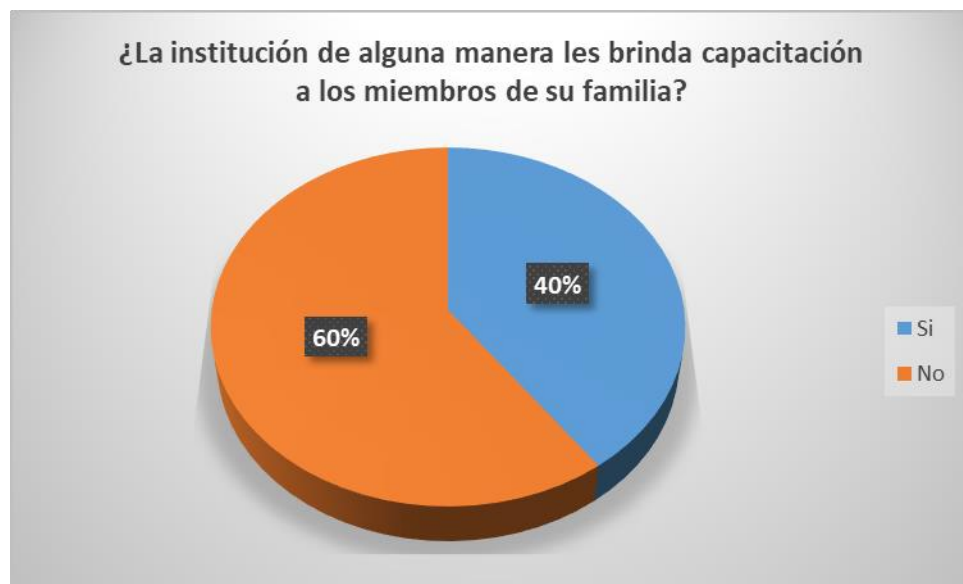
De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 46,7% considera que las actividades deportivas y culturales que ofrece el plan de bienestar social laboral de la institución permiten la integración entre su familia y la organización. Para el 82,2% las actividades recreativas del programa permiten la integración entre su familia y la organización.

Sobre este aspecto, el decreto 1567 de 1998 señala que el área de protección de servicio social que atiende este programa debe estructurar actividades mediante los cuales se atiendan las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del empleado y su familia, de tal manera que se mejore sus niveles de salud, vivienda, recreación, cultura y educación.

De manera particular, las acciones que se emprendan en este sentido en la institución se enfocan a actividades artísticas, ambientales, intelectuales y

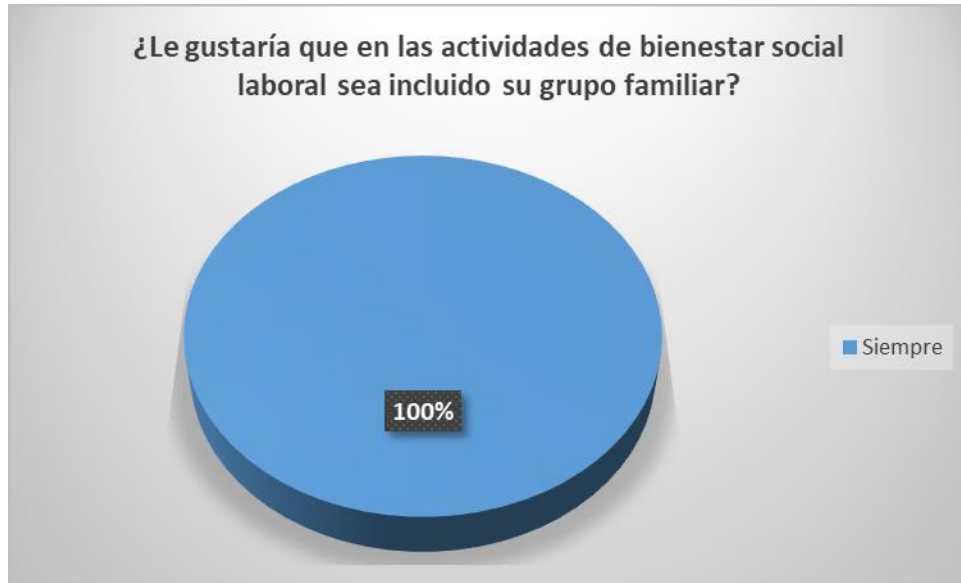
deportivas con el fin de estimular la sana utilización del tiempo libre de los funcionarios, y así mismo que cuente con variedad de alternativas que respondan a la satisfacción de sus necesidades de integración, identidad cultural institucional y pertenencia, alternativas a las cuales les pueda dedicar su energía y potencialidad para obtener ambientes de esparcimiento que le permitan integrarse con su grupo familiar y social.

**Gráfica 25. La institución capacita sobre el programa de bienestar social laboral a los miembros de la familia del funcionario.**



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 60% señala que la institución de alguna manera les brinda información o capacitación sobre el programa de bienestar social laboral a los miembros de la familia. De acuerdo a ellos, se hace a través del material impreso que se le otorga al funcionario, el cual tiene como objetivo que sea socializado en el núcleo familiar del funcionario.

**Gráfica 26. Inclusión del grupo familiar en las actividades de bienestar social laboral.**



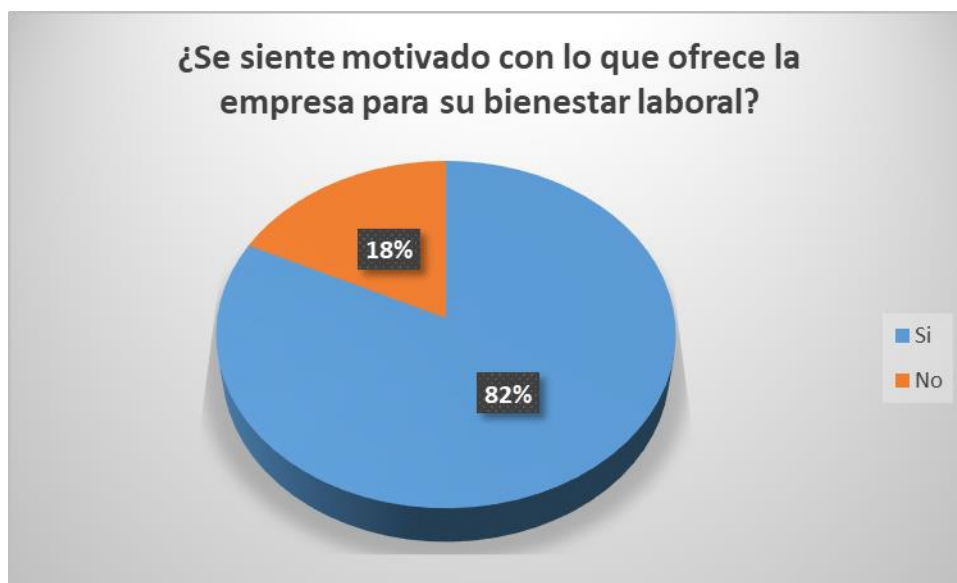
De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 100% señala que le gustaría que siempre estuviera incluido su grupo familiar en el programa de bienestar social laboral. De acuerdo a ellos, el 46% (n=21) le gustaría que fueran incluidos en actividades de formación académica, al 33,3% (n=15) en actividades deportivas y el 4,4% (n=2) en actividades culturales.

Sobre este aspecto, el actual programa de bienestar social laboral contempla apoyar a la familia del funcionario: los hijos, cónyuges o compañeros permanentes de administrativos o docentes que hacen parte de la planta de personal de la institución, incluido los provisionales, es decir no se tienen en cuenta a los contratistas, para que sean admitidos en los programas profesionales, tecnológicos o cursos de extensión con un descuento del 50% del valor de la matrícula y 100% de los derechos complementarios.

En el área de recreación y cultura las actividades recreativas, deportivas, ecológicas y de esparcimiento están dirigidas a los funcionarios, en pocas oportunidades se tiene en cuenta la familia, pues estas tienen como propósito

ejecutar actividades que fortalezcan los lazos de unión de los servidores y su entorno, y motivar y orientar a los servidores a participar en los diferentes equipos deportivos que ofrece la Entidad.

**Gráfica 27. Motivación por el programa de bienestar social laboral.**



De acuerdo a lo manifestado por los funcionarios, el 82% se sienten motivados con lo que ofrece la empresa para su bienestar laboral. Sobre este aspecto, aunque la mayoría de ellos no participan del programa, muchos de ellos indican que el programa cumple con contribuir, a través de acciones participativas basadas en la promoción y la prevención, a la construcción de un mejor nivel educativo, recreativo y de salud de los servidores y de su grupo familiar, aunque son conscientes que se requieren mayores esfuerzos por hacer extensivo este programa, por ejemplo, hacia el personal contratista que no se beneficia de todos los aspectos contemplados en el programa y de una mayor participación del grupo familiar para que sean tenidos en cuenta de manera integral como lo establece el decreto 1567 de 1998.

**Tabla 12. Percepción del programa de bienestar social laboral distribuido por vinculación laboral.**

Cómo percibe el programa de bienestar social de la institución		Contratación	
		Permanente	Contratista
<b>Satisfactorio</b>	n	9	6
	%	20,0%	13,3%
<b>Moderadamente satisfactorio</b>	n	11	7
	%	24,4%	15,6%
<b>Nada satisfactorio</b>	n	5	7
	%	11,1%	15,6%
<b>Total</b>	n	25	20
	%	55,6%	44,4%

De acuerdo a la tabla anterior, el personal permanente percibe mayor satisfacción que el personal contratista con el programa de bienestar social laboral (20% vs 13,3%). Entre tanto, el personal contratista indica una mayor insatisfacción con el programa que el personal permanente (15,6 vs 11,1%).

De esta forma, se deduce que el personal permanente esta más satisfecho que el personal contratista con el programa de bienestar social laboral, sobre este aspecto cabe recalcar que los beneficios del programa divergen entre los grupos, de manera particular en lo que concierne a estímulos e incentivos institucionales los cuales cubren al personal permanente, así como la financiación de la educación formal, mientras que los empleados vinculados con contrato fijo o prestación de servicios, dado el carácter transitorio de su relación laboral, no podrán participar de programas de educación formal o no formal ofrecidos por la entidad, teniendo únicamente derecho a recibir inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo. Solo en temas relacionados con la salud y recreación cubre a todos los trabajadores de la Institución.

#### 6.4 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL PERMANENTE Y CONTRATISTA DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA.

Gráfica 28. Puntuación total de la calidad de vida laboral.

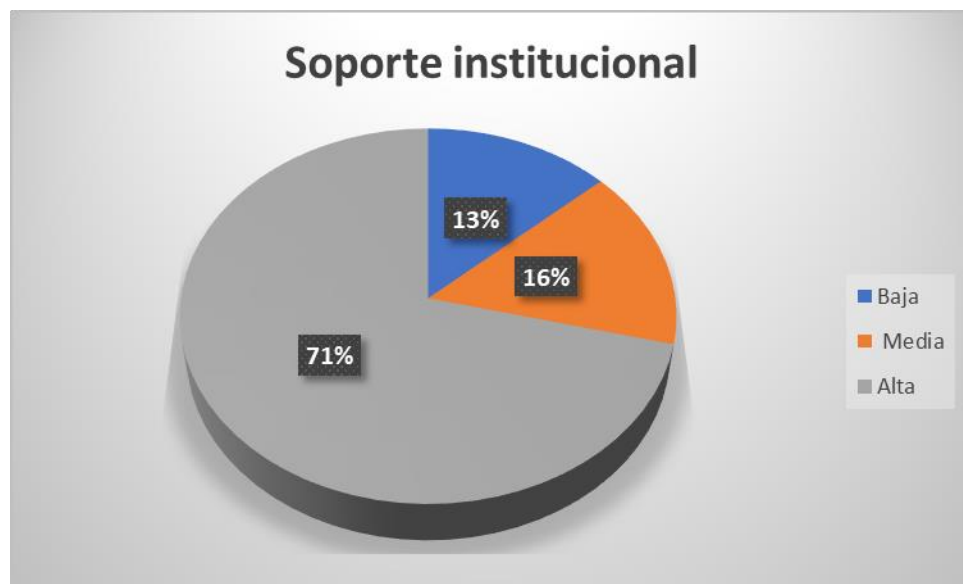


Los resultados exponen una alta (59%) a moderada (41%) calidad de vida laboral entre el personal permanente y contratista de la Institución Universitaria, la cual se encuentra positivamente influenciada, por el soporte institucional para el trabajo, es decir los elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporte al empleo; la seguridad en el trabajo, que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución, y la integración al puesto de trabajo. La inserción del trabajador en el trabajo como una de sus partes, en total correspondencia y el desarrollo personal, relacionado con el proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral.



Por otro lado, se encuentra influenciado de manera regular con la satisfacción por el trabajo, entendido como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tenga con respecto a su empleo, el bienestar logrado a través del trabajo, que se entiende como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir y la administración del tiempo libre, definido como la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales. A continuación, se explican los resultados.

**Gráfico 1. Soporte institucional para el trabajo (SIT).**



En esta dimensión se evidencia una alta satisfacción entre el personal permanente y contratista. Esto significa que los trabajadores consideran muy satisfactorios los procesos de trabajo, un buen apoyo por parte de los directivos institucionales para la toma de decisiones y solución de conflictos al interior de la institución.

Este aspecto también refleja que es óptima la supervisión de los procesos institucionales como tarea directiva, mostrando un adecuado acercamiento con el trabajador y buenas relaciones interpersonales que facilitan el desarrollo de las

funciones. Así mismo, se pone en manifiesto que el proceso de retroalimentación está cumpliendo con los objetivos, pues un adecuado soporte institucional demuestra que se está compartiendo la información entre todo el personal y que se acata y comprende apropiadamente.

Cabe señalar que la toma de decisiones y la iniciativa son una situación difícil en la institución dado la complejidad de sus procesos, sin embargo, en la institución se está llevando a cabo un liderazgo adecuado y la comunicación fluye positivamente en todos los sentidos, por lo cual se trata que las decisiones se tomen de manera oportuna. A pesar de ello, los docentes en particular espera que se les ofrezca un poco más de participación en las ofertas académicas y las agendas de investigación y se les proporcione mayores facilidades para brindar un servicio educativo de calidad, aunque cabe aclarar que ellos reconocen que no se trata de un problema institucional, sino del sistema educativo que ha llegado a tal punto que permite que muchas instituciones privadas, compren (y no generen) en el mercado, las investigaciones que les aseguran cumplir los requisitos de registro calificado y calidad, ellos proponen que la institución, como entidad autónoma, establezca estrategias que regulen la competitividad sopesando las metas productivas centralizándolas en el estudiante y la sociedad que son la razón de ser institucional.

**Gráfico 2. Seguridad en el trabajo (SET).**



En esta dimensión se evidencia una alta satisfacción entre el personal permanente y contratista. Lo anterior pone en manifiesto que los funcionarios se encuentran plenamente satisfechos con la estabilidad laboral que les ofrece la institución. Sobre este aspecto, vale la pena aclarar que el personal permanente cuenta con oportunidades de ascenso, mientras que el personal contratista siempre tiene una renovación de su contrato para los próximos periodos.

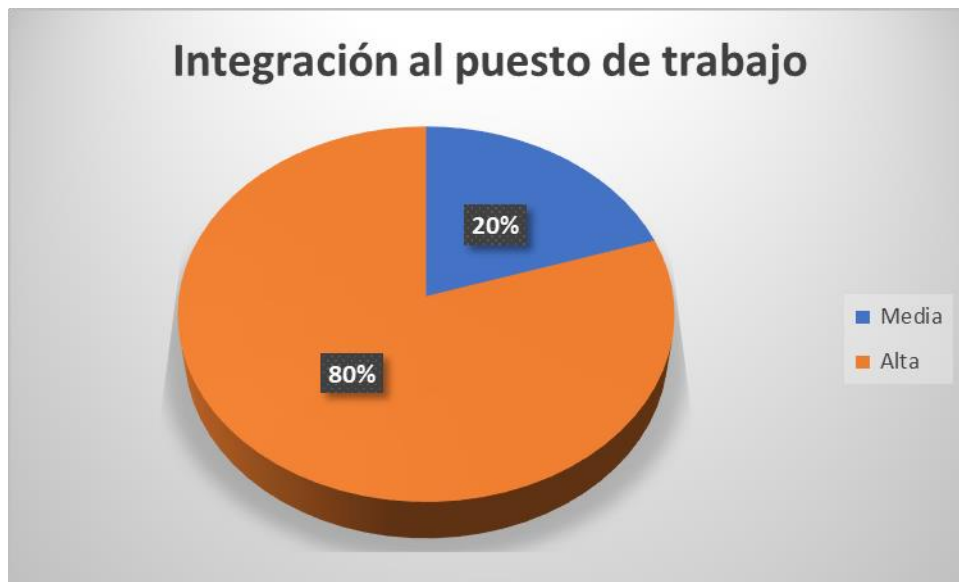
Esta dimensión también refleja que los funcionarios perciben igualdad de oportunidades en torno a la formación que ofrece la institución, como se mencionó en apartados anteriores, es limitada y sólo se remite a aspectos institucionales, de salud y seguridad en el trabajo y socialización de beneficios, pero en sí la institución no ofrece a los colaboradores de estos procesos de manera continua, solo se ofrece beneficios de formación al personal permanente que desee emprender estudios.

Sin embargo, también se debe anotar, que la institución si contribuye equitativamente con la disposición de espacios para que el trabajador se desarrolle profesionalmente de manera independiente, en el caso del personal contratista, facilitándole espacios que no impidan el acceso a la educación.

Por su parte, la forma de contratación actual exige exámenes periódicos al personal, los cuales se orientan a acciones de promoción, prevención y bienestar, atendiendo precozmente los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos y se puedan convertir en un peligro para su salud. Este último aspecto merece una atención especial porque la institución actualmente se encuentra en la implementación de su programa de seguridad y salud en el trabajo, en la cual se busca alcanzar el bienestar físico, social y mental del trabajador, a través de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Es un proceso que recién se lleva a cabo en la institución y se asume inicialmente con el subprograma de medicina preventiva y del trabajo, la cual busca controlar los peligros laborales.

En este aspecto los exámenes médicos ocupacionales se realizan de manera regular, se desarrolla el programa de vigilancia epidemiológica, que vale la pena mencionar, encontró en su último reporte un significativo número de casos de trastornos osteo-musculares derivados del ejercicio profesional y una moderada fatiga que se asocia significativamente a la jornada de trabajo y la sobrecarga laboral, aspectos hacia los cuales la institución se encuentra emprendiendo medidas para reducir sus riesgos en la salud del trabajador.

**Gráfico 3. Integración al puesto de trabajo (IPT).**



En esta dimensión se evidencia una alta satisfacción entre el personal permanente y contratista. Los trabajadores consideran que su puesto de trabajo se acopla a sus capacidades, habilidades y preparación académica. También se percibe una positiva relación con sus compañeros de trabajo haciendo que el ambiente de trabajo sea armonioso y agradable.

La institución, debido a su compromiso con la acreditación, ha empezado a llevar a cabo estrategias y acciones encaminadas hacia el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes, destrezas e idoneidad del trabajador, incorporando políticas y prácticas de gestión del talento humano que se basan en los principios de justicia, equidad y transparencia cuando lleva a cabo los procesos de selección, inducción, formación y capacitación del personal en general.

Para el personal docente en particular exige un perfil que se ajuste totalmente al cargo que la institución requiere, verificando que sean competentes para el ejercicio de las funciones académicas, es por este motivo que el personal docente

asume su cargo con total compromiso de comprender sus labores, realizarlas como se requieren y con la calidad que se exige. A su vez la institución se ha comprometido a brindar las condiciones físicas y ambientales necesarias para que cada trabajador cumpla con sus funciones y fines institucionales, prueba de ello son las recientes modificaciones a la infraestructura institucional, sumado a las nuevas sedes que se encuentra constituyendo.

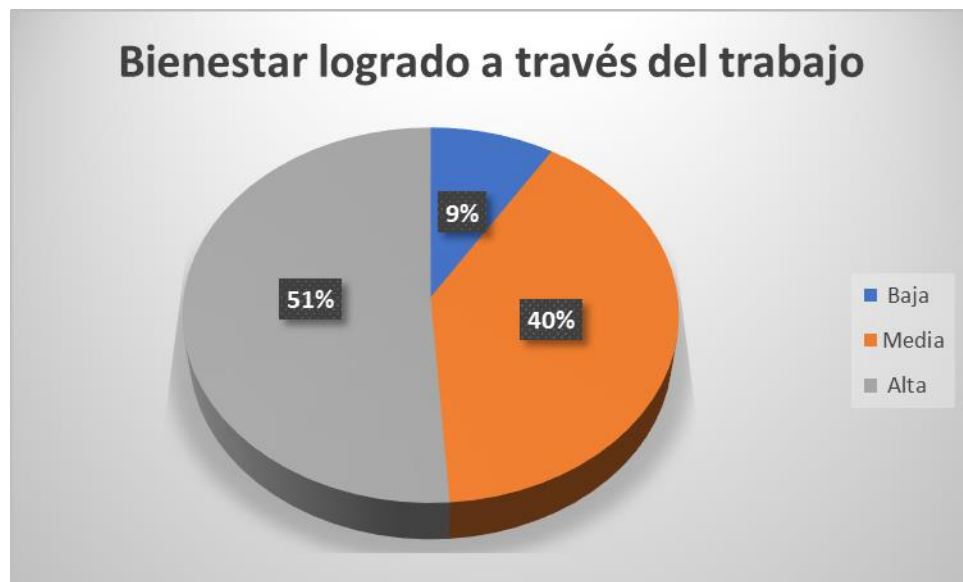
**Gráfico 4. Satisfacción por el trabajo (SPT).**



En esta dimensión se evidencia una moderada satisfacción entre el personal permanente y contratista, lo cual pone en evidencia que los trabajadores a pesar que se encuentran satisfechos con la labor que desempeñan y las funciones que se le han designado, no se encuentran conformes con aspectos, en especial, las jornadas de trabajo de algunos docentes que en ocasiones se suele extender y la carga laboral que en determinados periodos suele ser intensa, generando desmotivación y por ende, poca satisfacción.

Es importante señalar que además de dar clases, los docentes que se sobrecomprometen con su labor publican material, dirigen grupos de investigación y asumen roles administrativos, que les impide desconectarse y, por ende, permanecen disponibles durante los fines de semana, noches y días libres.

**Gráfico 5. Bienestar logrado a través del trabajo (BLATT).**

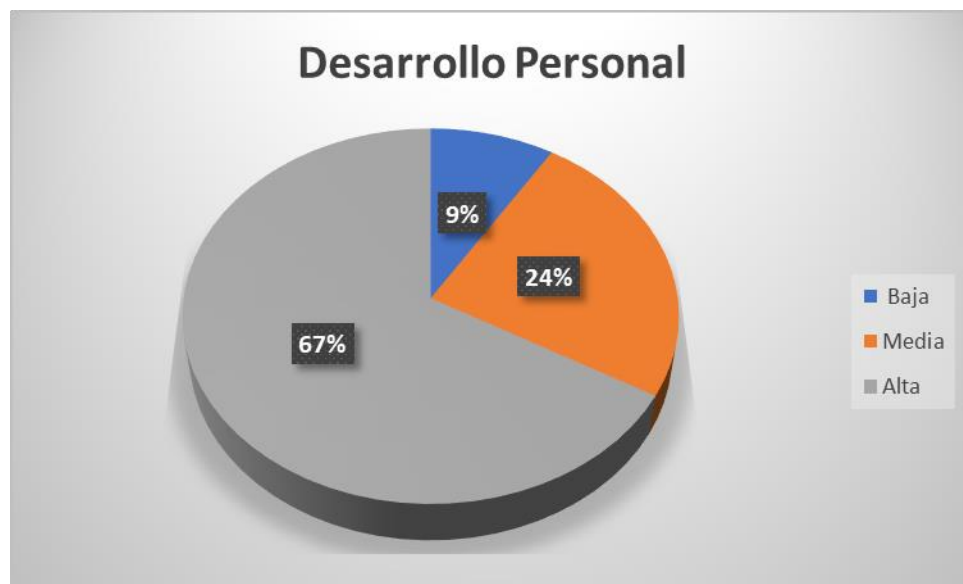


En esta dimensión se evidencia una alta satisfacción entre el personal permanente y contratista. Lo anterior muestra que la población se siente fuerte en su bienestar físico y mental, son varias las oportunidades que tienen para el disfrute de los logros alcanzados con su trabajo, especialmente, los trabajadores permanentes se han beneficiado de incentivos tanto pecuniarios como no pecuniarios por sus logros en el trabajo.

Sin embargo, también se hace evidente un bienestar moderado para algunos trabajadores, indicando que no cuenta con el suficiente tiempo para su disfrute en el hogar, debido a las obligaciones propias de su actividad laboral, que requieren jornadas de trabajo más extensas y saturadas.

Estos resultados son coherentes con la dimensión satisfacción para lo cual se puede concluir que parte del personal docente se encuentra expuesto a las condiciones propias de la labor educativa, algunos de estos profesionales presentan una conexión permanente con el trabajo, sin poder desprenderse de sus tareas incluso en su tiempo libre.

**Gráfico 6. Desarrollo personal.**



En esta dimensión se evidencia alta satisfacción entre el personal permanente y contratista. Indica que el trabajador manifiesta un alto grado de compromiso hacia el logro de los objetivos de la institución, esto concuerda con lo esbozado en apartados anteriores, en la variable reciprocidad que expresa el compromiso del trabajador frente a sus responsabilidades, sus funciones y el logro de los objetivos institucionales.

Este aspecto también revela que el trabajador se siente satisfecho con los logros alcanzados en la institución, con las expectativas de mejoramiento que tiene y su



seguridad personal, que permiten mejorar su nivel de vida y bienestar. Los trabajadores tienen una percepción de estabilidad laboral que les ofrece la institución, pues señalan que cuando se les termina su contrato laboral se les renueva, lo anterior es satisfactorio, porque a pesar que la contratación no les brinda una seguridad y estabilidad, la dirección institucional les otorga en cierto grado esos elementos que son importantes para la motivación del trabajador y que por ello lo reflejan con su compromiso y adherencia institucional.

**Gráfico 7. Administración de tiempo libre (ATL).**



En esta dimensión se evidencia una moderada satisfacción entre el personal permanente y contratista. El ambiente educativo es complejo y eso también incluye las labores que ahí se desempeñan, las cuales requiere jornadas de trabajo extensas y mayores compromisos que pueden sobrecargar las tareas de los trabajadores.

Lo anterior dificulta notablemente la administración del tiempo libre porque no les permite programar actividades familiares y sociales con total garantía de cumplimiento. Aunque su descanso el fin de semana es obligatorio, muchos

sienten que es poco para programar actividades de ocio y recreación necesarias para lograr un equilibrio entre la vida laboral, familiar y el tiempo libre, más cuando su sobre-compromiso con la labor los conecta en todo momento con ella.

**Tabla 13. Puntaje Global Calidad de Vida Laboral por tipo de vinculación laboral.**

Puntaje Global		Contratación	
		Permanente	Contratista
Moderada	n	12	16
	%	26,7%	35,6%
Alta	n	13	4
	%	28,9%	8,9%
<b>Total</b>	n	25	20
	%	55,6%	44,4%

En la tabla anterior se observa que los trabajadores con vinculación permanente muestran una calidad de vida laboral más satisfactoria (29%) que el personal contratista, que la percibió como moderada (36%) y 4 de ellos como alta, ello demuestra que las diferencias entre la percepción de la población no son disímiles, y que en ambos grupos se tiene una moderada a alta satisfacción con la calidad de vida laboral. En congruencia, el estudio de Ovalle y Silva<sup>76</sup> encontró en su población de estudio, los empleados de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, que la dimensión seguridad en el trabajo que hace referencia a los derechos contractuales, presenta algo de inconformismo en los funcionarios, pues muchas de las personas cuentan con contratos por prestación de servicios o a labor, generando condiciones desfavorables e inestabilidad laboral. Sin embargo, al comparar los tipos de contratación con la valoración final de la calidad de vida no se percibieron diferencias entre los grupos.

De manera contraria, Useche<sup>77</sup> señala que la contratación temporal y fija (ésta última no solo de forma discontinua) poseen efectos significativos para los

<sup>76</sup> OVALLE A y SILVA N. óp. Cit., p. 42

<sup>77</sup> USECHE, M. C. La organización del trabajo en el marco de la globalización. Gaceta Laboral, 2002; 8, 67-78.

trabajadores, en discordancia con su satisfacción laboral. Asimismo, confirman un detrimento en la calidad de vida de los empleados sujetos a estos tipos de contratación que son caracterizados por su condición de precariedad e inestabilidad.

Estos resultados evidencian que el bienestar social laboral tiene un impacto positivo sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores permanente y contratistas de la institución educativa. Los resultados encontrados apuntan a que en la institución educativa no escatima esfuerzos por una adecuada gestión del personal la cual tiene una total influencia en la calidad de vida de sus empleados. El compromiso de la empresa-empleado es mutuo, teniendo en vista el compromiso, la confianza y la participación que la institución propone para sus colaboradores. Son evidentes en ese estudio los impactos positivos de una cultura que valora su recurso humano y se esfuerza por mantener un bienestar laboral. Además, es perceptible que la calidad de vida en el trabajo influye en la sostenibilidad y el éxito de la institución.

La gerencia de la institución lleva gestionando su talento humano un corto periodo, pero es un tiempo durante el cual se ha preocupado por mejorar las condiciones laborales teniendo en cuenta que al mantener satisfecho su talento humano, la productividad y competitividad de la institución también se verá beneficiada. Es un trabajo a paso lento, pero con muy buenos resultados, porque reflejan un clima organizacional bueno, una cultura organizacional fuerte y una calidad de vida laboral positiva, que se ve influenciada de manera taxativa por los dos primeros elementos.

Por otra parte, no se percibió que el tipo de contratación del trabajador tuviera una influencia en la calidad de vida laboral, para el estudio en particular esta no tuvo una relación importante lo cual indica que el tipo de contrato no afecta la calidad de vida laboral de los trabajadores permanentes y contratistas de la institución de

educación superior, lo cual se evidencia en la dimensión desarrollo personal que mostró una alta satisfacción indicando que los trabajadores se sienten conformes con la estabilidad laboral que les brinda la institución. Estos resultados son confirmados en la literatura sobre el tema, la cual expresa que la contratación estable tiene un efecto favorable en la calidad de vida laboral, tal como el estudio de Uribe et al.<sup>78</sup>, que encontró que una mayor estabilidad en el contrato de los trabajadores de instituciones santandereanas (de tipo indefinido) se traducían en mejores condiciones laborales las cuales eran percibidas como satisfactorias para el empleado propiciando una calidad de vida laboral adecuada. El estudio de Gómez<sup>79</sup>, de manera similar, establece que la calidad de vida laboral se precariza por la contratación temporal, caracterizada por la inestabilidad, la inexistencia de un contrato y la falta de un contrato con duración permanente.

Lo anterior tiene su explicación en la labor gerencial, aunque los empleados contratistas son conscientes de que su vinculación laboral con la empresa es inexistente por el tipo de contrato, la gerencia se ha preocupado por establecer medidas de tal manera que la contratación no se vea como una carga en el empleado, para ello les ha ofrecido una estabilidad y seguridad a su medida renovándoles periódicamente sus contratos; esto ha beneficiado notablemente el bienestar social laboral, específicamente su motivación porque saben que cuentan con un trabajo constante por el periodo de tiempo de la actual gerencia. Este aspecto es coherente por lo establecido en la teoría de Maslow quien describe el concepto de motivación como un aspecto intrínseco al ser humano, basado en el interés del individuo, quien se motiva cuando recibe un beneficio, que para el particular es contar con un trabajo estable que garantice sus ingresos y las de su entorno familiar.

---

<sup>78</sup> URIBE-Rodríguez, Ana Fernanda; GARRIDO-Pinzón, Johanna; RODRÍGUEZ, Ana María; Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizacional. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 2011; mayo-agosto, 1-16.

<sup>79</sup> GÓMEZ Vélez, María Alejandra. Sobre la flexibilidad laboral en Colombia y la precarización del empleo. Diversitas: Perspectivas en Psicología, 2014, v. 10, n. 1, 103-116.

Por otra parte, el estudio encontró que la dimensión dirección se relaciona con la calidad de vida laboral, evidenciando que quienes se encuentran muy satisfechos con la orientación de la labor, la fijación de metas y medios para alcanzarla perciben una calidad de vida laboral alta. Al respecto Flanagan<sup>80</sup> señala que enfocarse en una calidad de vida en el trabajo óptima requiere de esfuerzos dirigidos a la satisfacción de intereses tanto de los colaboradores como de las organizaciones a través de la formulación e implementación de políticas y prácticas que maximicen el desempeño de la organización y al mismo tiempo el bienestar de los colaboradores. Los autores señalan que una dirección orientada hacia el logro implica el compromiso de la gerencia de ofrecer un seguimiento y respaldo continuo que otorgue confianza al colaborador.

El liderazgo institucional de la nueva gerencia ha fortalecido este aspecto, porque ha tratado de establecer lineamientos y socializarlos en favor de un bienestar social laboral satisfactorio. Con ello, se demuestra que un bienestar social laboral en la que la teoría y la práctica se cumple, puesto que motivan a los funcionarios e impactan positivamente en el ambiente de trabajo, habiendo similitudes en las definiciones de cada trabajador sobre su punto de vista con respecto a la empresa y también hay la perspectiva de continuidad de la empresa.

Por otra parte, el estudio encontró que el estímulo y el incentivo, que integran el programa de bienestar social laboral, se relaciona con la calidad de vida laboral, evidenciando que los trabajadores permanentes que reciben beneficios por alcanzar sus metas satisfactoriamente o destacarse en su trabajo perciben una buena calidad de vida laboral. Al respecto, Vásquez et al<sup>81</sup> señala que la creciente importancia del capital humano como fuente de ventaja competitiva ha alentado a las empresas a adoptar estrategias enfocadas a atraer, motivar, recompensar y retener a las personas adecuadas en todos los niveles de la organización con estrategias como la capacitación y la formación continuada, una medida de

---

<sup>80</sup> FLANAGAN, J.C. Measurement of quality of life: current state of the art. Arch Phys Med Rehabil; 1982, v. 63, n. 2:56-9

<sup>81</sup> VASQUEZ R et al. Retención del talento humano en pequeñas y medianas empresas: evidencias de México. Revista Global de Negocios Vol. 3, No. 4, 2015, p. 59-67

estímulo que desarrolla personal y profesionalmente al colaborador (Rodríguez, 1994, p. 26).

Finalmente, se enfatiza las tendencias positivas encontradas en el ambiente laboral de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca con un bienestar social adecuado, que impacta positivamente en el desarrollo del trabajo y en la relación entre los empleados, pero también se debe destacar que hay puntos a ser mejorados dentro de la organización buscando la mejora del proceso de incentivos (para que cubran al personal contratista), de organización del trabajo (sobrecarga laboral), pero, aun así, se destaca que el ambiente de la institución es favorable, destacando que los empleados tienen buena relación y les gusta lo que hacen, atendiendo a su compromiso con la educación y su vocación de servicio.

#### **6.5 RECOMENDACIONES DESDE LOS TRABAJADORES PARA UN MEJOR DESARROLLO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL EN LA INSTITUCIÓN.**

En este apartado se agruparon las recomendaciones de los trabajadores siguiendo las similitudes en sus enunciados. Cabe señalar que no todos los trabajadores brindaron información para este objetivo.

**Tabla 14. Recomendaciones desde los trabajadores para fortalecer el programa de bienestar social laboral de la institución**

Recomendación	n	%
<p>Fortalecer el programa de educación formal, ya que actualmente sólo se encuentra dirigido a los funcionarios permanentes y provisionales, dejando de lado al personal contratista.</p> <p>En este aspecto también se mencionó la inclusión de becas de educación formal para el personal contratista dentro de los planes de incentivo que conforma el programa de bienestar social laboral.</p> <p>En este orden de ideas también se manifestó la conveniencia de establecer convenios especiales con entidades crediticias para la financiación de préstamos educativos, esto para todo el personal, teniendo en cuenta que el plan de formación educativa solo se considera en la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca y no contempla la realización de estudios en otras instituciones públicas, por ejemplo.</p>	4	8,9
<p>Se mencionó entre los funcionarios la necesidad de estimular la sana utilización del tiempo libre y su núcleo familiar primario, a través de la programación anual o semestral de actividades artística, ecológicas, intelectuales, artesanales y deportivas, para que una vez programadas el funcionario pueda tener alternativas variadas y diversas, que respondan a esas necesidades de integración y esparcimiento.</p> <p>En este sentido también se menciona la importancia que tiene que en</p>	5	11,1

<p>todas se integre al grupo familiar, teniendo en cuenta que en el tiempo libre es cuando más se comparte con sus allegados.</p>		
<p>Fortalecer el tiempo flexible por maternidad, sobre esta recomendación se indica que es un aspecto que se ha mencionado en el discurso pero que poco se lleva a la práctica, algunas de las mujeres que han pasado por la maternidad señalan que no siempre se respeta ese tiempo flexible, haciendo que se pierda beneficios invaluable para el infante como es la lactancia exclusiva y de crear lazos más fuertes con la madre.</p> <p>Por lo anterior, sería importante que se organice esta acción para que, una vez finalizada la licencia de maternidad de ley, las funcionarias puedan reintegrarse en un horario flexible, que les permita amoldar los horarios.</p>	2	4,4
<p>Fortalecer el trabajo en equipo en la institución, a través del otorgamiento de beneficios a los equipos de trabajo que, por sus resultados, la calidad del mismo, entre otros aspectos, demuestren un mejoramiento del servicio educativo, o la eficiencia en la labor que se haya realizado.</p> <p>Esta es una manera de promover el trabajo en equipo, considerando que el proceso educativo de calidad tiene un enorme componente de desarrollo de actividades interdisciplinarias que requieren la colaboración homogénea de los diversos grupos de trabajo para que sea posible lograr los objetivos institucionales.</p>	1	2,2
<p>Un funcionario menciona la importancia de ofrecer el programa de desvinculación asistida, para los funcionarios próximos a pensionarse, ofreciéndoles actividades que les permita adaptarse al cambio de estilos de vida y promuevan la buena ocupación del tiempo libre.</p>	1	2,2



También se mencionó entre los funcionarios la necesidad de ofrecer mayor divulgación del programa de vivienda a todos los funcionarios de la institución, con el ánimo de incentivar la compra de vivienda propia, tal como sucede en otras instituciones públicas de la región, donde los empleados son informados y participan de ferias informativas de oferta de vivienda, trámites de acceso a créditos y subsidios que ofrece el Fondo nacional del Ahorro, las Caja de Compensación Familia, los Fondos de Cesantías, entre otros.	4	8,9
---	---	-----

**Tabla 15. Recomendaciones desde los trabajadores para mejorar el programa de bienestar social laboral de la institución**

<b>Recomendación</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<p>Se debe mejorar los espacios recreativos y deportivos para estimular la práctica de actividad física en la institución. Es importante que se realice con acompañamiento de profesionales especializados, como por ejemplo educadores físicos y fisioterapeutas, para incentivar la salud física y mental a través de rutinas deportivas y clases dirigidas en diferentes espacios, que también integre a la familia.</p> <p>Esta recomendación es de suma importancia considerando que en un reciente estudio se evidenciaron altos niveles de inactividad física entre los trabajadores de la institución, que genera otros problemas de salud, entre ellas, las enfermedades crónicas no transmisibles.</p>	5	11,1
Se debe tener en cuenta mayor inclusión de la familia en las actividades que brinda el programa de bienestar social laboral, en especial a los niños, niñas y adolescentes, que hacen parte de	4	8,9

<p>muchos hogares entre los funcionarios. Por ello, según lo manifestado por los funcionarios, se deberían desarrollar en los períodos de receso de clases de junio y diciembre, programas de Vacaciones Recreativas para los hijos de los funcionarios entre los 5 y 17 años de edad, hacer jornadas de integración de funcionarios y familia, como, por ejemplo, el día de familia, fechas especiales como el Halloween, la novena de Navidad, entre otras.</p>		
<p>En el programa de incentivos se deben desarrollar estrategias de acompañamiento y capacitación a los equipos de trabajo integrados por los trabajadores de la institución, para que se estimule el logro de niveles de excelencia y se reconozca el excelente desempeño en el ejercicio de las funciones, además de reconocer la generación de ideas innovadoras que contribuyan al mejoramiento y cumplimiento de la función misional de la institución.</p>	3	6,7
<p>Se debe realizar optimizar la divulgación de la información relacionada con: educación, cultura, recreación, turismo, salud y deporte, aunque la mayoría de los funcionarios conocen el programa de Bienestar Social Laboral gracias a la socialización que se realiza al inicio de cada periodo, se considera que es necesario que mes a mes se haga una divulgación de las actividades que se ofrecen en cada área, esto con el fin de mejorar el acceso al programa, ya que las áreas donde más participación se evidencia tienen que ver con salud y seguridad en el trabajo, seguridad y previsión social y recreación y cultura donde han participado alrededor del 40% de los funcionarios, y lo ideal es llegar al 100% de la población</p> <p>También se deben diseñar estrategias para que la información llegue a cada uno de los trabajadores de la institución, por ejemplo, que su publicación se haga a través de intranet, por medios de comunicación</p>	8	17,8

<p>personal o a través de redes sociales, y no sólo limitarse a las carteleras institucionales que no siempre se actualizan.</p>		
<p>Se debe mejorar las condiciones laborales de las trabajadoras que son gestantes o madres de niños de 6 meses o menos, en pro de promover acciones enriquecedoras en esta etapa como la promoción, protección y apoyo a la lactancia materna en el entorno laboral, facilitando los horarios flexibles como se ha propuesto o a través de la adecuación de zonas en la institución para que la trabajadora extraiga y conserve la leche materna, de tal forma que no vea interrumpido este proceso durante el tiempo de lactancia exclusiva.</p> <p>Esta acción resulta trascendental si se tiene en cuenta que el ambiente educativo es vital para la promoción de actividades saludables. Además, se debe tener en cuenta que la lactancia materna contribuye a la salud y al bienestar de las madres. Ayuda a espaciar los embarazos, reduce el riesgo de cáncer de ovario y mama y fortalece la salud mental y emocional de la madre.</p>	<p>3</p>	<p>6,7</p>

## 7. CONCLUSIONES

Los trabajadores permanentes y contratistas de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca se caracterizan por ser en su mayoría mujeres de edad adulta media, con formación académica posgradual y ocupación docente. La mayoría llevan laborando en la institución y en su cargo actual entre 1 a 5 años.

La vinculación de más de la mitad de los trabajadores en la institución es estable, con contrato a término indefinido o carrera administrativa. Los docentes son quienes más presentan vinculación laboral interrumpida.

En el tiempo libre la población no realiza ninguna actividad en especial.

La mitad de la población cuenta con estabilidad de vivienda, en la que conviven con dos a tres personas que tienen a su cargo. Se identifican familias nucleares principalmente.

Se estima que los trabajadores de la institución en promedio comparten al día 3 horas y media con sus padres, mientras que con los/as cónyuges y los hijos/as el tiempo compartido en promedio es de 6 horas y media. La comunicación y la relación con el núcleo familiar se manifiesta como muy satisfactoria.

La interacción trabajo – familia se mostró equilibrada; los trabajadores han sido capaces de conciliar estos dos mundos, lo que evidencia este resultado es que su evaluación sobre su trabajo es más positiva, ya que de alguna manera perciben que su organización contribuye a que puedan responder a sus demandas laborales y familiares. Sin embargo, se debe señalar que existen excepciones, pues para algunos de los trabajadores se ha convertido en una tarea difícil desligar las responsabilidades laborales del ambiente familiar, lo cual hemos

denominado un “sobre-compromiso” laboral, donde asumen carga excesiva de trabajo lo que les obliga a mantenerse conectados y disponibles durante el tiempo libre.

Respecto a la percepción del personal permanente y contratista con el programa de bienestar social laboral de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca se evidenció un pleno conocimiento de lo que significa el programa y de la política institucional sobre este aspecto, pero esto mismo no se manifiesta en cuanto al conocimiento de su contenido. Algunos trabajadores perciben que la socialización del programa no favorece su total comprensión, ya que sólo se entrega un informe escrito del mismo sin ninguna retroalimentación.

Lo anterior ocasiona que más de la mitad de los trabajadores no participen en las actividades del programa (la mayor participación se logra en las áreas de salud y seguridad en el trabajo, seguridad y previsión y cultura, donde participan el 40% de los trabajadores, mientras que en áreas como plan de incentivos, apoyo a la educación formal, turismo y deporte no sobrepasa el 10% de participación) lo puede estar motivado por desinformación del programa y también falta de tiempo. Esta situación genera que no todos los funcionarios puedan opinar sobre lo adecuado o no del programa para hacer los respectivos ajustes que generen en el futuro un mayor acceso a las áreas que lo componen.

Las actividades a las cuales tienen más acceso los funcionarios, como se mencionó, son las concernientes a la salud y seguridad en el trabajo, de seguridad y previsión social y de recreación y cultura. A los que menos tiene acceso la población corresponden al área de calidad de vida en el trabajo, entre ellas, el clima organizacional y el trabajo en equipo.

Los funcionarios perciben que la mayor divulgación sobre el programa de bienestar social se ofrece en el área de promoción de la salud y riesgos profesionales coordinados por la EPS, los cuales son obligatorios para la vinculación laboral y se ofrecen cada inicio de semestre.

No todos los funcionarios consideran que las actividades de bienestar social laboral se dirigen a toda la población trabajadora de la institución. De manera particular, el personal contratista es relegado del programa de incentivos, el cual crea condiciones favorables al desarrollo del trabajo para que el desempeño laboral cumpla con los objetivos previstos, así como reconocer o premiar los resultados del desempeño en niveles de excelencia. Tampoco esta población es considerada en los planes de formación educativa, que ofrece descuentos solo al personal de contratación permanente y sus familias.

Los funcionarios consideran que las actividades del programa de bienestar social se deben programar para el periodo académico y su divulgación debe ser periódica. Consideran que hace falta más inversión en Programas de Bienestar Social Laboral en deporte, Programas de Bienestar Social Laboral en cultura y Programas de Bienestar Social Laboral en formación académica.

Para la mayoría de los funcionarios las actividades recreativas del programa son las que más permiten la integración entre la familia y la organización. Sin embargo, los funcionarios consideran que todas las actividades contempladas deberían de alguna forma incluir al grupo familia.

La calidad de vida laboral se identificó como satisfactoria entre el personal permanente y contratista de la institución, se encuentra avalado por aspectos positivos como el soporte institucional para el trabajo; la seguridad en el trabajo; la integración al puesto de trabajo, el bienestar logrado a través del trabajo y el desarrollo personal y por otro lado, se encuentra influenciado de manera no tan

positiva para algunos funcionarios con la satisfacción por el trabajo y la administración del tiempo libre, aspectos propios de la labor docente que debido a su complejidad requieren de una intervención pensada de acuerdo a las características institucionales y necesidades del trabajador.

Es claro que el bienestar social laboral impacta de manera positiva en la calidad de vida laboral de los trabajadores permanentes y contratistas. En el contexto de este estudio, los lineamientos que tiene en cuenta el programa de bienestar social laboral procuran responder a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales como individuales del funcionario.

El bienestar social laboral se concibe como parte integrante de la gestión del recurso humano en la institución educativa, con el objetivo de garantizar el desarrollo integral de los funcionarios y la entidad, teniendo en cuenta que el factor humano es el principal activo de la institución y la eficiencia y la efectividad de la misma dependen, en gran medida, de la contribución de las políticas de gestión de talento humano para el logro de los objetivos propuestos. Por ello, la institución busca propiciar acciones y condiciones en el ambiente de trabajo, a través del programa de bienestar social laboral, que eleven los niveles de calidad de vida laboral de los funcionarios públicos en la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

Para los funcionarios resulta importante fortalecer en el programa de bienestar social laboral el área de educación formal, para que se dirija a todos los trabajadores de la institución. También, que el programa se oriente en mayor medida a estimular la sana utilización del tiempo libre y su núcleo familiar primario. Finalmente, se debe ofrecer mayor divulgación del programa de vivienda a todos los funcionarios de la institución, con el ánimo de incentivar la compra de vivienda propia.

Por otra parte, para los funcionarios resulta importante mejorar en el programa de bienestar social laboral los espacios recreativos y deportivos para estimular la práctica de actividad física en la institución, tener en cuenta la inclusión de la familia en las actividades que brinda el programa de bienestar social laboral, en especial a los niños, niñas y adolescentes. Por último, se requiere mejorar la divulgación de la información relacionada con: educación, cultura, recreación, turismo, salud y deporte, pues no basta con una sola socialización al inicio de cada periodo académico.



## 8. RECOMENDACIONES

Se sugiere a la institución que el programa de bienestar social laboral no pase por alto las necesidades sentidas de los empleados, al igual que sus inquietudes, intereses y expectativas. Además, es importante que tenga presente que para el cumplimiento de los objetivos del programa se requiere el trabajo en equipo y el trabajo interdisciplinario, esto con el propósito de obtener diferentes puntos de vista, que apoyen la toma de decisiones e intervenga las problemáticas y necesidades sentidas de manera más eficaz.

Es importante que en el futuro se lleven a cabo nuevos estudios con la participación del trabajador social en el tema de calidad de vida laboral y bienestar social laboral, ya que la profesión cumple una función orientadora y mediadora en la organización frente a las necesidades de los funcionarios y los requerimientos del empleador.

También se hace evidente la contribución del trabajador social en el diseño del programa de bienestar social laboral en las empresas, a través de la generación de actividades que procuren el desarrollo de los trabajadores con proyección hacia la familia, respondiendo al objetivo principal del Programa de Bienestar Social que se centra en responder a las necesidades y expectativas de los funcionarios, buscando favorecer el desarrollo integral del funcionario, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia.

El Bienestar Social Laboral, desde el trabajo social, se debe observar como un escenario de intervención, en el cual se debe buscar una mediación que sea integral frente al trabajador con el objetivo de propiciarle una satisfactoria calidad de vida laboral que se refleje en todas sus áreas y en especial en su vida familiar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDULLA J, DJEBARNI R, MELLAHI K. Determinants of job satisfaction in the UAE: a case study of the Dubai police.[A Thesis Submitted in Fulfilment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy]. University of Glamorgan, 2009, p. 26

AGUILAR Díaz Leidy; Díaz Laura y ESCANDÓN Adriana. Diseño de un modelo de bienestar para mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Corporación de Educación Tecnológica – COLSUBSIDIO [Tesis Especialización]. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá, D. C. 2013

AGUILAR Víctor Hugo et al. Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo 1995 - 2005 en Bogotá D.C. Estado del arte. Universidad de la Salle. [Trabajo de grado] Bogotá D.C; 2007

ALLEN Norman, Ana Marilyn, & FLORES Sandí, Gretchen. Análisis de la motivación del recurso humano: comparación entre los servicios de cirugía del Hospital Dr. Calderón Guardia y patología forense del Organismo de Investigación Judicial. Medicina Legal de Costa Rica, 1998; Vol. 15; No. 1-2, p. 11-17.

ANDA Varela María Isabel. Calidad de Vida Laboral: el bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017. [Tesis Especialización]. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. 2018.

ARENAS, Monsalve Gerardo. El bienestar laboral en el marco de la legislación del trabajo y la seguridad social en Colombia. Seminario de bienestar y desarrollo humano en la empresa. Colombia. 1993, p 4.

BOLES J S, WOOD J A, JOHNSON J. Interrelationships of role conflict, role ambiguity, and work-family conflict with different facets of job satisfaction and the moderating effects on gender. *Journal of Personal Selling and Sales Management*. 2003; v. 13, n2, p. 99- 113.

CHE, Raduan; BEH, LooSee; ULI, Jegak y IDRIS, Khairuddin. Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2006; Vol. 28, N°2, Haryana India, pp. 61-67

CHIANG María y KRAUSSE Karina. Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Rev. Horizontes empresariales*. 2015; n. 42: 23-50

COLEGIO MAYOR DEL CAUCA. Acuerdo No. 11 de 2008. Por el cual se expide el Estatuto General del Colegio Mayor del Cauca.

COLEGIO MAYOR DEL CAUCA. Plan indicativo proceso administración académica, sub proceso bienestar universitario. Mayo, 2016.

COLOMBIA Ministerio de Educación Nacional. Guía para diseño programa de bienestar laboral sector docente. 2014.

COLOMBIA. Decreto 1225 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. Capítulo II. Sistema de estímulos.

COLOMBIA. Decreto 1227 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. Diario Oficial 45890

COLOMBIA. Decreto 1567 de 1998 (agosto 5) por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

COLOMBIA. Decreto 1567 de 1998. Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. Diario Oficial No. 43.358

COLOMBIA. Ley 100 de 1993. (diciembre 23). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre de 1993

COLOMBIA. Ley 909 de 2004. (septiembre 23). Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

COLVIN, M. & RUTLAND, F. Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University. 2008

DELGADO GARCIA, Diemen; INZULZA GONZALEZ, Miguel y DELGADO GARCIA, Fabian. Calidad de vida en el trabajo: Profesionales de la salud de Clínica Río Blanco y Centro de Especialidades Médicas. Med. segur. trab. [online]. 2012, vol.58, n.228, pp.216-223.

FERREIRA, R. R., FERREIRA, M. C., ANTLOGA, C. S., & BERGAMASCHI, V. Diseño e implementación de un programa de calidad de vida en el trabajo en el sector público: el papel estratégico de los gestores. Revista de Administração, 2009; vol.44; No. 2, p. 147-157

FLANAGAN, J.C. Measurement of quality of life: current state of the art. Arch Phys Med Rehabil; 1982, v. 63, n. 2:56-9

GALEANO, M. E. Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Medellín: Fondo Editorial-Universidad EAFIT. 2004

GARCÍA Mercedes Angélica. Calidad de vida en el trabajo y estrés en personal administrativo de una universidad pública del Ecuador. Universidad Central del Ecuador. Quito. Primera Edición: 2014

GARCÍA, A. E. Motivación individual. 2008. Disponible en: [http://grupos.emagister.com/documento/administracion\\_motivacion\\_y\\_organizacion\\_/1048-38669](http://grupos.emagister.com/documento/administracion_motivacion_y_organizacion_/1048-38669)

GÓMEZ Vélez, María Alejandra. Sobre la flexibilidad laboral en Colombia y la precarización del empleo. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 2014, v. 10, n. 1, 103-116.

GÓMEZ-Vela M, ABEH E. Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. *Gac Sanit*; 2001; 15(Supl 4):24-43

GONZÁLEZ Baltazar Raquel, HIDALGO Santacruz Gustavo, SALAZAR Estrada José Guadalupe, PRECIADO Serrano María de Lourdes. Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO". *CyT* 2010; vol. 12, No. 36, p.: 332-340

GRANADOS Isabel. Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en psicología*. Vol. 14, Núm. 2; 2011.

GREENHAUS, J., COLLINS, K. & SHAW, J. The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 2003, n. 63, 510-531

HERNÁNDEZ Roberto. Metodología de la investigación. Quinta edición. México: McGraw-Hill; 2010: p. 180.

HERZBERG, Frederick, B. MAUSNER, and B. SNYDERMAN. *The Motivation to Work*. New York: McGraw-Hill; 1959

HERZBERG, Frederick. *Work and the nature of man* (Cleveland: World). 1966

KAHN, RL, WOLFE, MD, QUINN, RP, SNOECK. JD & ROSENTHAL, RA *Estrés organizacional: estudios en conflicto y el rodillo ambiguity*. Nueva York, John Wney and Sons, 1964. p. 33.

KATZ, D & KAHN, RL La psicología social de las organizaciones. Nueva York, John Wiley and Sons, 1966.

KRMPTIC, Claudia Sandra. El concepto de necesidad y políticas de Bienestar. Editorial Espacio. Argentina, p. 79

LIMONGI-FRANÇA, A. C., & ZAIMA, G. Gestión de la calidad de vida en el trabajo – GQVT. Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: Estratégias e Tendências. São Paulo: Gente; 2002

LOCKE, E. A. What is job satisfaction? Organizational Behaviour Human Performance. 1969; vol.4; No. 4, p. 309-336

MAZUERA Andrea y MURILLO Andrea. Relación del bienestar laboral con los mecanismos reivindicatorios de los derechos de los trabajadores y su entorno social en un enfoque sistémico. [Trabajo de grado maestría en administración del desarrollo humano y organizacional], Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira. 2010

MELTZER H. Roads to misunderstanding in industry. American Journal of Orthopsychiatry, 1956

MONTEIRO, J. K., MAUS, D., MACHADO, F. R., PESENTI, C., BOTTEGA, D., & CARNIEL, L. B. Bomberos: un vistazo a la calidad de la vida laboral. Psicología: Ciência e Profissão 2007, vol. 27; No. 3, p. 554-565

OTÁLORA, M. La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana, Cuadernos de Administración, 2007; vol. 20, n. 34.

PALOMO, María. Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo (6 ed.). 2010. Madrid, España: ESIC Editoria

PARSONS, TALCOTT Y SHILLS, E. Hacia una teoría general de la acción. Nueva York, Harper Tochbooks, 1991. p. 56.

PÉREZ RAMOS, J. motivación en el trabajo: abordages teóricos. Rev. Psicología USP, Sao Paulo, vol. 1, No. 2; p. 127-140, 1990

PILATTI, L. A., & BERJARANO, V. C. Calidad de vida en el trabajo: lecturas y posibilidades en el entorno. In A. G. Gonçalves, G. L. Gutierrez & R. Vilarta (Orgs.), Gestão da qualidade de vida na empresa (pp. 85-104). Campinas, SP: IPES Editorial; 2005

PÚLIDO, Claudia. Bienestar sociolaboral de la población de trabajadores de la Universidad Nacional de Colombia, [tesis de pregrado]. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia, 2003.

REQUENA Santos Félix. Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo Revista española de investigaciones sociológicas, ISSN 0210-5233, Nº 92, 2000, págs. 11-44

RÍOS Alexandra. Bienestar social laboral en las empresas como proceso para lograr calidad de vida. Universidad de la Sabana Facultad de Psicología. Chía. 2012

ROJAS León, Jenny. Investigación Diagnóstica factores que intervienen negativamente en el Bienestar Social Laboral de la Administración Especial de personas naturales DIAN [tesis de pregrado]. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia, 2002.

RUTHMAN L. Evaluation Research methods: a basic guide, SAGE: 1977.

SAMPIERI, Roberto; et al. Metodología de la Investigación. 2ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F. 2001

SPECTOR, P.E. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences, Sage, London. 1997



UCRÓS Brito, M. Incidencia de las políticas en las relaciones laborales de los docentes en las universidades públicas colombianas. VIII congreso nacional de profesores universitarios. Manizales. 2008

URIBE-Rodríguez, Ana Fernanda; GARRIDO-Pinzón, Johanna; RODRÍGUEZ, Ana María; Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizacional. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 2011; mayo-agosto, 1-16.

VAGG, P. R., SPIELBERGER, C. D., & WASALA, C. F. Effects of organizational level and gender on stress in the workplacell. International Journal of Stress Management, 2002, v. 9, n. 4, p. 243-261.

VALDÉS, Clemente. Motivación. 2005

VASQUEZ R et al. Retención del talento humano en pequeñas y medianas empresas: evidencias de México. Revista Global de Negocios Vol. 3, No. 4, 2015, p. 59-67

VIGOYA, Valencia Angélica. Bienestar Social Laboral Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Bogotá D.C., 2002; p. 25

VILLAVICENCIO N. Psicología y Salud. Personalidad como sistema regulador de la conducta. La Habana: Editorial Científico Técnica. 2006

VON BERTALANFFY, Ludwig. General system theory. Nueva York, George Brazillier, 1968. p. 38

ZOHURUL, I y SIENGTHAI, S. Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone. This paper is prepared for the ILO Conference on 'Regulating for Decent Work, to be held at the International Labour Office, Geneva during July 8-10, 2009.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Encuesta sociodemográfica y familiar

Apreciado servidor público.

Reciban cordial saludo de Paz y Bien.

Comedidamente les solicitamos responder la presente encuesta que tiene como propósito caracterizar socio-demográfica y familiarmente al personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca. Agradecemos su colaboración.

**Identificación del trabajador** \_\_\_\_\_

**Edad** \_\_\_\_\_ (años cumplidos).

**Genero:**

1. Femenino \_\_\_
2. Masculino \_\_\_

**Estado civil:**

1. Soltero (a) \_\_\_
2. Casado (a) \_\_\_
3. Unión libre \_\_\_
4. Divorciado(a)/separado(a) \_\_\_
5. Viudo(a) \_\_\_

**Nivel educativo**

1. Técnico / Tecnólogo \_\_\_
2. Universitario \_\_\_
3. Posgrado \_\_\_

**Estrato socio económico** 1 \_\_\_ 2 \_\_\_ 3 \_\_\_ 4 \_\_\_ 5 \_\_\_ 6 \_\_\_

**Cargo que ocupa en la institución**

1. Administrativo \_\_\_
2. Docente \_\_\_

**Antigüedad en la institución:**

1. Menos de 1 año \_\_\_
2. De 1 a 5 años \_\_\_
3. De 5 a 10 años \_\_\_
4. De 10 a 15 años \_\_\_

**Antigüedad en el cargo actual:**

1. Menos de 1 año \_\_\_
2. De 1 a 5 años \_\_\_
3. De 5 a 10 años \_\_\_
4. De 10 a 15 años \_\_\_

**Tipo de vinculación**

1. Carrera Administrativa
2. Contrato a término indefinido
3. Contrato a Término Fijo
4. Contrato por prestación de servicios

5. Provisionalidad
6. Libre Nombramiento y remoción

**Uso del tiempo libre**

1. Otro trabajo
2. Labores domésticas
3. Recreación y deporte
4. Estudio
5. Ninguno





## Anexo 2. Interacción Trabajo-Familia (SWING)

<b>Interacción Trabajo-Familia (SWING)</b>				
<p>(Fuente: Moreno Jiménez et al. Propiedades psicométricas de la versión española del cuestionario de interacción trabajo-familia (SWING). Psicothema; 2009. Vol. 21, nº 2, pp. 331-337)</p> <p>A continuación, encontrará una serie de situaciones acerca de cómo se relacionan los ámbitos laboral y personal. Por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante los últimos seis meses. Marque con una equis la casilla que mejor describa su opinión según la siguiente escala de respuesta:</p>				
	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
<b>Interacción negativa trabajo-familia</b>				
01. Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador				
02. Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo				
03. Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a compromisos laborales				
04. Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas				
05. No tienes energía suficiente para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo				
06. Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus hobbies				
07. Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa				
08. Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia/amigos				
<b>Interacción negativa familia-trabajo</b>				
09. La situación en casa te hace estar tan irritable que descargas tu frustración en tus compañeros de trabajo				
10. Te resulta difícil concentrarte en tu trabajo porque estás preocupado por asuntos domésticos				
11. Los problemas con tu pareja/familia/amigos afectan a tu rendimiento laboral				
12. Los problemas que tienes con tu pareja/familia/amigos hacen que no tengas ganas de trabajar				
<b>Interacción positiva trabajo-familia</b>				
13. Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos				
14. Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo				
15. Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas				
16. El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en casa				
17. Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia/amigos gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo				
<b>Interacción positiva familia-trabajo</b>				
18. Después de pasar un fin de semana divertido con tu pareja/familia/amigos, tu trabajo te resulta más agradable				
19. Te tomas las responsabilidades laborales muy seriamente porque en casa debes hacer lo mismo				
20. Cumples debidamente con tus responsabilidades laborales porque en casa has				

adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas				
21. El tener que organizar tu tiempo en casa ha hecho que aprendas a organizar mejor tu tiempo en el trabajo				
22. Tienes más autoconfianza en el trabajo porque tu vida en casa está bien organizada				



### Anexo 3. Cuestionario de percepción de calidad de vida en el trabajo-GOHISALO

(Fuente: GONZÁLEZ Baltazar Raquel, HIDALGO Santacruz Gustavo, SALAZAR Estrada José Guadalupe, PRECIADO Serrano María de Lourdes. Elaboración y validación del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO". C y T 2010; vol. 12, No. 36, p.: 332-340)

Objetivo. Evaluar la calidad de vida laboral del personal permanente y contratista de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca

Identificación: \_\_\_\_\_

A continuación, se le entregará un cuestionario donde marcará el recuadro con una "x" para la respuesta que usted considere sea la correcta.

Se recomienda no dejar preguntas sin contestar.

Las siguientes preguntas, deberán reflejar su grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y serán contestadas en una escala, que va de 0 a 4, en donde:

0: Nada satisfecho, nunca, nada de acuerdo o nulo compromiso

1: Poco satisfecho, poco, en desacuerdo y poco comprometido

2: Regularmente satisfecho, algunas veces, más o menos de acuerdo y regularmente comprometido

3: Satisfecho, casi siempre, de acuerdo o comprometido

4: Máxima satisfacción, siempre, totalmente de acuerdo o máximo compromiso.

#### 0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción

1 Con respecto al tipo de contrato con el que cuento en este momento, me encuentro: \_\_

2 En relación con el tiempo de duración de mi jornada de trabajo, me encuentro: \_\_

3 Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro: \_\_

4 En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo durante mi jornada de trabajo, mi grado de satisfacción es: \_\_

5 Mi grado de satisfacción respecto a la forma como están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo, es: \_\_

6 Con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo realizado, mi grado de satisfacción es: \_\_

7 Me encuentro satisfecho con el salario que recibo \_\_

8 Al comparar mi pago con el salario recibido en otras empresas que conozco por la misma función que realizo, me siento: \_\_

9 Respecto al Sistema de Seguridad Social (ARL, Pensiones) al que me encuentro afiliado, mi grado de satisfacción es: \_\_

- 10 Con respecto a los planes de retiro (pensiones) como me siento \_\_\_
  - 11 En cuanto a las condiciones físicas de mi área de trabajo (ruido, iluminación, orden, etc.), mi grado de satisfacción es: \_\_\_
  - 12 Con respecto a las oportunidades de actualización y/o estudio que brinda la empresa (institución), me siento: \_\_\_
  - 13 Referente a las capacitaciones que recibo por parte de la empresa, mi grado de satisfacción es: \_\_\_
  - 14 Mi grado de satisfacción por trabajar en esta empresa (comparando con otras empresas que conozco), es: \_\_\_
  - 15 Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es: \_\_\_
  - 16 A cerca del uso que hago en este trabajo de las habilidades y potenciales que poseo, mi grado de satisfacción es: \_\_\_
  - 17 Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es: \_\_\_
  - 18 Con respecto al trato que tengo con mis compañeros de trabajo, me siento: \_\_\_
  - 19 Referente al trato que recibo por parte de mis superiores, me siento: \_\_\_
  - 20 La satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo, es: \_\_\_
  - 21 Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo, mi grado de satisfacción es: \_\_\_
  - 22 Mi grado de satisfacción referente a mi desempeño como profesional en este trabajo es: \_\_\_
  - 23 Con respecto a la Calidad de los servicios básicos de mi residencia, mi grado de satisfacción es \_\_\_
  - 24 Con respecto al tamaño y la distribución de la casa en la que vivo, relacionándolos con el tamaño de mi familia, mi grado de satisfacción es: \_\_\_
- Las siguientes preguntas deberán ser contestadas en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal. Donde 0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.
- 25 La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta \_\_\_
  - 26 Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo \_\_\_
  - 27 Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo \_\_\_
  - 28 Me informan los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación \_\_\_
  - 29 Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas \_\_\_
  - 30 Considero que recibo en cantidad suficiente las herramientas necesarias para la realización de mis actividades laborales \_\_\_
  - 31 Considero que la calidad de las herramientas que recibo para la realización de mis actividades laborales es la necesaria \_\_\_
  - 32 Es adecuada la frecuencia en la que en mi empresa se respetan mis derechos laborales \_\_\_
  - 33 Tengo las mismas oportunidades que los compañeros del mismo rango laboral, para acceder a cursos de capacitación \_\_\_
  - 34 Me siento identificado con los objetivos de la empresa \_\_\_
  - 35 ¿Qué tanto me doy cuenta que mi trabajo es útil para otras personas? \_\_\_
  - 36 Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo \_\_\_
  - 37 Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo \_\_\_
  - 38 Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias \_\_\_

- 39 Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo \_\_\_
- 40 Encuentro la forma y medidas para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo \_\_\_
- 41 Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros \_\_\_
- 42 Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas \_\_\_
- 43 Existe buena disposición del personal que tengo a cargo para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas \_\_\_
- 44 Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores \_\_\_
- 45 Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades \_\_\_
- 46 Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral \_\_\_
- 47 Recibo reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo que realizo por hacer bien mi trabajo \_\_\_
- 48 Recibo apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas \_\_\_
- 49 Cuando tengo problemas extra-laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme \_\_\_
- 50 Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo \_\_\_
- 51 En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción \_\_\_
- 52 Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes \_\_\_
- 53 Mi trabajo me brinda la oportunidad de resolver cualquier situación adversa que se me presente \_\_\_
- 54 Recibo de los usuarios o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo \_\_\_
- 55 Mi trabajo me permite cumplir con las actividades extra laborales planeadas \_\_\_
- 56 Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia \_\_\_
- 57 Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas \_\_\_
- 58 Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros) \_\_\_
- 59 Tengo las capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.) \_\_\_
- 60 Tengo las capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales \_\_\_
- 61 En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)
- 62 Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos \_\_\_
- En este grupo de cuestionamientos deberá contestar su grado de acuerdo en escala de 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente de acuerdo.
- 63 Los asensos laborales se dan con base a mi hoja de vida y no a influencias \_\_\_
- 64 Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida con base a mi trabajo en esta institución \_\_\_
- 65 Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado está de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación \_\_\_
- 66 Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios \_\_\_
- 67 Considero que los logros personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución \_\_\_

- 68 Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo \_\_\_\_
- 69 Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda donde vivo \_\_\_\_
- 70 Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales \_\_\_\_
- 71 Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad \_\_\_\_
- 72 Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma \_\_\_\_

Por último, marque su grado de compromiso para las siguientes cuestiones, también en escala de 0 al 4.

Donde 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso

- 73 Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo \_\_\_\_
- 74 Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución \_\_\_\_

#### Anexo 4. Cuestionario bienestar social laboral

Objetivo. Describir la percepción que tiene el personal permanente y contratista acerca del programa de bienestar social laboral de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.

Identificación: \_\_\_\_\_

1. ¿Sabe usted que es Bienestar Social laboral?

Sí \_\_ No \_\_\_\_

2. ¿Conoce usted las políticas de Bienestar Social Laboral en su organización?

a. Si las conozco \_\_

b. No las conozco \_\_

c. En la institución no existen \_\_

3. ¿Conoce usted el programa de Bienestar Social Laboral de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca?

Sí \_\_ No \_\_\_\_

Por favor explique

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Participa usted del programa de bienestar social laboral que ofrece la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca?

Sí \_\_ No \_\_\_\_

Si su respuesta es positiva continúe con la pregunta 6, si es negativa continúe con la siguiente pregunta:

5. Indique la (s) razón(es) por la(s) cual(es) no participa del programa de Bienestar social laboral que ofrece la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿A cuáles de los siguientes beneficios usted ha tenido acceso?

a) Área de calidad de vida laboral

• Clima laboral Sí \_\_ No \_\_\_\_

• Preparación frente al cambio organizacional Sí \_\_ No \_\_\_\_

• Preparación para el retiro del servicio Sí \_\_ No \_\_\_\_

• Cultura organizacional

• Trabajo en equipo Sí \_\_ No \_\_\_\_

• Plan de incentivos Sí \_\_ No \_\_\_\_

- b) Área de protección de servicios sociales
- Programa de salud ocupacional y seguridad en el trabajo Sí \_\_\_ No \_\_\_
  - Programa de seguridad y previsión social Sí \_\_\_ No \_\_\_
  - Programa de recreación y cultura Sí \_\_\_ No \_\_\_
  - Programa de apoyo a la educación formal Sí \_\_\_ No \_\_\_
7. ¿La organización le informa a usted el desarrollo de planes, programas o campañas de prevención y promoción, de salud y riesgos profesionales, coordinados por la EPS y la ARP?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_; si su respuesta es positiva, ¿a través de qué medio se informa?  
\_\_\_\_\_
8. ¿La empresa organiza planes, programa o jornadas de salud ocupacional?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_; si su respuesta es positiva, ¿Cuál es la frecuencia?  
\_\_\_\_\_
9. ¿La institución le incentiva cuando alcanza sus objetivos y metas?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_; si su respuesta es positiva, ¿qué formas emplea?  
\_\_\_\_\_
10. ¿Ha recibido información suficiente sobre los programas de Bienestar Social Laboral?  
a) siempre  
b) algunas veces  
c) nunca  
Si su respuesta es positiva, ¿a través de qué medio se informa? \_\_\_\_\_
11. ¿Cree que las actividades de bienestar social laboral realizadas durante el año son las suficientes para los colaboradores?  
a) Totalmente de acuerdo  
b) De acuerdo  
c) En desacuerdo  
d) Totalmente en desacuerdo
12. ¿Las actividades de bienestar social laboral están dirigidas para todos los colaboradores?  
a) Siempre  
b) Algunas veces  
c) Nunca
13. ¿Usted conoce las entidades que promocionan los programas de bienestar social laboral en su organización?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_; si su respuesta es positiva, ¿Cuáles instituciones conoce?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realizaran las actividades de bienestar social laboral?

- a) Mensual
- b) Trimestral
- c) Semestral
- d) Anual

Otro (Por favor especifique) \_\_\_\_\_

15. ¿Son suficientes los medios utilizados por la organización para informar sobre las actividades de bienestar social laboral?

Sí \_\_\_ No \_\_\_; si su respuesta es positiva, ¿Qué medios reconoce?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. Cree usted que es importante que la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca invierta más en:

- a. Programas de Bienestar Social Laboral en deporte
- b. Programas de Bienestar Social Laboral en cultura
- c. Programas de Bienestar Social Laboral en formación académica
- d. Todas las anteriores

Otro (Por favor especifique)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17. ¿Las actividades deportivas que ofrece la institución, permiten la integración entre su familia y la organización?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

Por favor explique

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18. ¿Las actividades culturales que ofrece la institución, permiten la integración entre su familia y la organización?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

Por favor explique

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

19. ¿Las actividades recreativas que ofrece la institución, permiten la integración entre su familia y la organización?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

Por favor explique

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20. ¿La institución de alguna manera les brinda capacitación a los miembros de su familia?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

Por favor explique

---

---

21. ¿La EPS a la cual se encuentra afiliado satisface sus necesidades y las de su núcleo familiar?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

Por favor explique

---

---

22. ¿Le gustaría que en las actividades de bienestar social laboral sea incluido su grupo familiar?

a) Siempre

b) Algunas veces

c) Nunca; Si su respuesta es positiva, ¿Qué actividades le gustaría encontrar?

---

---

23. ¿Se siente motivado con lo que ofrece la empresa para su bienestar laboral?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

24. ¿Cómo percibe el programa de bienestar social laboral de la institución?

Satisfactorio \_\_; Moderadamente satisfactorio \_\_; Nada satisfactorio \_\_

25. Qué aspectos o recomendaciones tiene para fortalecer y mejorar del bienestar social laboral de la institución

Fortalecer:

---

---

---

---

---

---

Mejorar:

---

---

---

---

---

---