



**El mejoramiento de la calidad de vida de los empleados como política empresarial: caso
Contex, 2016 - 2021**

Leidy Laura Jiménez Arango

Informe de práctica para optar al título de Socióloga

Tutor

Yolima del Socorro Bedoya González, Doctor (PhD) en Ciencias Humanas y Sociales

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Sociología
Medellín, Antioquia, Colombia
2022

Cita	(Jiménez Arango, 2022)
Referencia	Jiménez Arango L. (2022). <i>El mejoramiento de la calidad de vida de los empleados como política empresarial: caso Contex, 2016 - 2021</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Alba Nelly Gómez García.

Jefe departamento: Marco Antonio Vélez Vélez.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de la autora y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. La autora asume la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

A mi hijo Emmanuel y a mis padres.

Agradecimientos

A mi hijo Emmanuel, a mi madre y a mi hermana por el apoyo y la paciencia. A la empresa Contex Constructora por brindarme la oportunidad de conocer e indagar sobre su espacio laboral.

A mi asesora Yolima del Socorro Bedoya, y a los maestros y amigos que acompañaron mi recorrido como Yeni y Javier.

Tabla de contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	10
1. Antecedentes normativos, investigativos y conceptuales de CV y CVL.....	13
1.1. Descripción de la problemática.....	13
1.2. Marco normativo.....	15
1.3. Antecedentes investigativos	17
1.4. Bienestar Laboral.....	27
1.5. Calidad de Vida Laboral	29
2. El bienestar y la calidad de vida de los empleados en la empresa Contex Constructora	33
2.1. Vivienda	36
2.2. Educación	38
2.3. Buen desempeño	41
3. Evaluación sobre el estado actual de la CV de los trabajadores de Contex.....	43
4. Propuesta de servicios de bienestar para mejorar o incorporar a los empleados de Contex.....	56
Conclusiones	58
Referencias bibliográficas.....	59

Lista de tablas

Tabla 1	Perspectivas teóricas de la CVL	18
Tabla 2	Categorías de indicadores de la CVL.....	19
Tabla 3	Características de los métodos de evaluación.....	20
Tabla 4	Listado de capacidades esenciales de Nussbaum	24
Tabla 5	Niveles de escolaridad.....	39
Tabla 6	¿Tienes computadora?.....	40
Tabla 7	Ingresos y egresos de B	52
Tabla 8	Ingresos y egresos de J.....	53
Tabla 9	Ingresos y egresos de B.....	54
Tabla 10	Ingresos y egresos de C.....	55

Lista de figuras

Figura 1	Jerarquía de las Necesidades Básicas de Maslow	22
Figura 2	Estructura de casas antiguas.....	37
Figura 3	Casa en Bello.....	38
Figura 4	Estratos socioeconómicos	44
Figura 5	Aspiraciones	45
Figura 6	Beneficios adicionales	47
Figura 7	Deportes	48
Figura 8	Motivaciones	50

Siglas, acrónimos y abreviaturas

CV	Calidad de vida
CVL	Calidad de vida laboral
SMMLV	Salario mínimo legal vigente
DDFT	Dirección de Derechos Fundamentales del Trabajo
IDH	Índice de Desarrollo Humano
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
NBI	Necesidades Básicas Insatisfechas

Resumen

Este informe de prácticas de investigación presenta un análisis sobre el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados como política empresarial a partir de un estudio de caso: Contex Constructora entre 2016 y 2021, basado en la jerarquía de las necesidades básicas de Abraham Maslow y en una interpretación sobre el enfoque de las capacidades esenciales de Martha Nussbaum. A través de los antecedentes normativos, investigativos y conceptuales de Calidad de Vida y Calidad de Vida Laboral, se presenta y se evalúa la situación de los empleados de Contex por medio de la información recolectada en entrevistas y se hace una propuesta de servicios de bienestar para mejorar o incorporar en la organización.

Palabras clave: calidad de vida, calidad de vida laboral, política empresarial, propuesta de mejoramiento

Abstract

This research practice report presents an analysis on the improvement of employees' quality of life as a corporate policy from a case study: Contex Constructora between 2016 and 2021. It's based on Abraham Maslow's hierarchy of basic needs and an interpretation on Martha Nussbaum's essential capabilities approach. Through the normative, research and conceptual background of Quality of Life and Quality of Work Life, the situation of Contex employees is presented and evaluated through the information collected in interviews and a proposal is made for welfare services to improve or incorporate in the organization.

Keywords: quality of life, quality of working life, corporate policy, improvement proposal

Introducción

Es bien sabido que en la historia de las sociedades siempre ha existido un grado de desigualdad entre las personas, sea debido a la raza, la etnia, el género, la posición social, el nivel de educación o cualquier otro motivo. Los niveles de desigualdad se incrementaron notablemente con la llegada del capitalismo, puesto que este implicó una estratificación social más amplia y, con la globalización del s. XX, una integración económica internacional más marcada, pero no menos desigual, pues ha aumentado la competitividad. Desde la sociología, la desigualdad ha sido estudiada por grandes pensadores como Rousseau, Marx, Bourdieu y Weber, quienes han centrado su interés en las maneras en cómo se divide o estratifica una sociedad, dejando la premisa de que la clase dominante concentra las riquezas y el poder mientras la gran mayoría de la población mundial queda excluida e incapacitada para adquirir una posición más alta o, por lo menos, alcanzar una calidad de vida digna.

En los últimos años, los países subdesarrollados suelen padecer más de cerca este fenómeno que afecta principalmente a los estratos sociales más bajos. Si hablamos en estos términos, enfocándonos en Latinoamérica, es posible ubicar patrones de desigualdad que han perdurado en el tiempo a tal punto de normalizarse como en la educación y el entorno laboral, los cuales cada vez se hacen de acceso más complejo para las personas de bajos recursos. Es de tener en cuenta que según Alves et al. (2013) trabajar es un garante para vivir experiencias y realizar acciones productivas. El empobrecimiento social puede percibirse en la calidad de vida de estas personas y sus entornos familiares, puesto que, en el caso de la gran mayoría, al no contar con un nivel educativo avanzado o una alta posición social, deben resignarse a sobrevivir ganando un salario mínimo y a ocupar un puesto laboral que probablemente no les satisface por completo (Alves et al., 2013).

Con el fin de mejorar las condiciones de vida al interior de los países y las relaciones económicas internacionales, a lo largo de los últimos sesenta años se ha desarrollado desde diferentes enfoques disciplinarios el concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL), permitiendo que las organizaciones empresariales, los investigadores y los mismos empleados y sus familias identifiquen los factores de desigualdad en el entorno laboral y extralaboral, así como los factores de ausentismo, desmotivación y baja productividad, de acuerdo a la dinámicas sociales de su entorno. Es de agregar que, según Requena (2000), el bienestar, la satisfacción y la calidad de vida

en el trabajo, determinan los niveles de permanencia y productividad empresarial; y también por su parte, Ramírez (2019) considera “que son las personas quienes dinamizan y agregan valor a los recursos materiales y económicos, quienes generan ideas, capacidad y cambios culturales, constituyéndose en el más valioso de los talentos al servicio de cualquier organización”, (Ramírez, 2019, p.3).

Desde la jerarquía de las necesidades básicas de Abraham Maslow (1991) y los funcionamientos de las capacidades esenciales de Martha Nussbaum¹ en este texto se hace un análisis teniendo en cuenta el tiempo que los empleados de Contex Constructora pasan dentro de las instalaciones, cómo se relacionan con sus compañeros, cuál es el nivel de su satisfacción con el tiempo libre y qué motivaciones favorecen su permanencia dentro de la empresa, y dado que algunos de los datos son personales, hemos optado por proteger su identidad nombrando sus casos con letras como S, B, C y J y no con sus nombres propios.

A partir de una base de datos de 188 empleados que fue consultada previamente en la Oficina de Talento Humano de Contex se hizo contacto con ellos. Los datos pudieron ser recolectados por medio de entrevistas compuestas de 28 preguntas, llevadas a cabo en la segunda mitad del año 2020, momento en que se realiza la práctica académica- investigativa; con estas entrevistas se pretendía conocer nuevas propuestas para extender los servicios de bienestar dentro de la empresa, cuyo ejercicio no se concibió como una observación experimental, o como simple observación con empleo de las herramientas usuales, sino también como un “diálogo” entre personas que participan conjuntamente en la experiencia investigativa tomada como experiencia vital. Por inconvenientes de la pandemia de Covid-19 y la reglamentación decretada por el Gobierno Nacional al respecto, las entrevistas fueron telefónicas y soportadas con fotos de las viviendas de cada empleado, lo cual posibilitó un análisis más profundo de la calidad de vida de estas familias.

Este informe pretende analizar el estado de la calidad de vida laboral de los empleados como política empresarial de la constructora Contex entre 2016 y 2021, proponiendo estrategias para su mejora; dicho análisis se apoya en la descripción de las características organizacionales sobre el bienestar y la calidad de vida de los empleados, la identificación de las estrategias vigentes

¹ Se ha retomado la propuesta de M. Nussbaum desde la perspectiva de la profesora Paula Oyarzún (2019) en su tesis doctoral “Las capacidades humanas según el enfoque de Martha Nussbaum: el caso de estudiantes de obstetricia y puericultura de la Universidad de Valparaíso (Chile)”, debido a la escasez bibliográfica de acceso libre.

de talento humano de la empresa y a partir de esto, se presenta una propuesta de servicios de bienestar para mejorar o incorporar a los empleados de Contex.

Pertenecer a una empresa representa un grado mayor de satisfacción en las personas, puesto que esto implica el acceso a la salud y seguridad social, además de beneficios que comúnmente componen una sociedad empresarial con el fin de conservar sus empleados e incidir en su calidad de vida desde el entorno laboral. Pero, si bien esta relación puede solventar ciertas necesidades básicas de un círculo familiar, no toca la raíz del problema ni influye notablemente con un cambio en la calidad de vida de los sujetos empleados, puesto que no satisface por completo sus necesidades básicas, y esto es, precisamente, lo que vamos a problematizar a continuación con el análisis realizado en el año 2020 a los trabajadores de Contex Constructora en los capítulos dos y tres, haciendo antes una descripción de los antecedentes normativos, investigativos y conceptuales relacionados con el término calidad de vida y calidad de vida laboral y finalizando con una propuesta de servicios de bienestar para implementar en Contex.

1. Antecedentes normativos, investigativos y conceptuales de CV y CVL

1.1. Descripción de la problemática

Desde principios del siglo XXI la calidad de vida laboral (CVL) ha despertado un notable interés en las ciencias sociales, puesto que el carácter multidimensional del concepto mismo permite que sea abordado desde diferentes perspectivas, y se evidencia en el incremento de los estudios sobre esta temática en los últimos años. Actualmente, la ética empresarial subraya entre sus propósitos la capacitación, la flexibilidad y la comunicación con los empleados para generar mejores condiciones laborales y mayor productividad. Sin embargo, a decir de varios investigadores (Segurado & Agulló, 2002; Urzúa & Caqueo, 2012), en muchas ocasiones solo se tienen en cuenta los aspectos objetivos en la evaluación, es decir, aquellos aspectos “medibles” como la estructura física, las herramientas tecnológicas, el tipo de contrato, el estrato, el nivel de ingresos y no los aspectos subjetivos como el bienestar emocional y psicológico de los trabajadores, la satisfacción, aspiraciones y expectativas. Al respecto, Alfonso Urzúa y Alejandra Caqueo nos dicen:

Precisamente el concepto de calidad de vida ayuda a retomar la perspectiva del sujeto, superando y envolviendo el concepto de bienestar. Por ello resulta difícil acotarla, en vista que se construye socialmente como una representación que un colectivo puede tener sobre su propia vida. De ahí, la necesidad de profundizar en los análisis de las experiencias subjetivas y en los procesos que implican el desarrollo de la identidad social, destacando en la calidad de vida la espiritualidad, ya que el bienestar pleno es posible en los marcos de una vida dotada del sentido que ofrece el sistema de valores que el ser humano porta en su contexto social y cultural. (Urzúa & Caqueo, 2012, Sección 3)

Comúnmente, desde el área de bienestar de las organizaciones, se pretende buscar estrategias que posibiliten un mayor acercamiento con los trabajadores para incidir de manera mejorable en los vínculos que contempla la jornada laboral y los que se dan fuera de ella, y precisamente esto es lo que se pretende hacer con el análisis de lo encontrado en Contexto Constructora. Sobre el trato de estas relaciones psicosociales Isabel Granados dice:

Tratar y entender la calidad de vida laboral bajo una aproximación psicosocial significa, de entrada, tener en cuenta los procesos psicosociales básicos que se originan en el entorno de trabajo, considerando la interdependencia entre los aspectos psicológicos y sociales a partir de los que se construye y configura la realidad laboral. Dicho de otro modo, la CVL es el resultado de la actuación de un individuo socializado por, para y en el trabajo (en un entorno organizacional), un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, su entorno socio-laboral específico. (Granados, 2011, p.223)

Contex Constructora es una empresa inmobiliaria ubicada en Rionegro, Antioquia, que tiene como razón de ser la calidad de vida de toda la comunidad que hace parte de ella, entre esta, sus trabajadores, quienes se dividen en varios grupos poblacionales con diferentes cargos en la estructura y a su vez diversas aspiraciones, dentro y fuera de ella.

Es necesario considerar que según la Gran Encuesta Integrada de Hogares (DANE, 2020), en Colombia, uno de los países más desiguales del mundo, existe una tasa de desempleo de 15,9%, las personas que logran adherirse a un empleo formal deben solventar sus gastos y los de su familia con un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV), lo cual no representa mucho en comparación con los egresos de un hogar promedio. Esto sin tener en cuenta las condiciones previas a la inserción laboral como lo son el nivel educativo y el estrato socioeconómico definido por el sector y la vivienda que se habita, muchas de las cuales en varios casos, como podremos observar, no cuentan con agua potable y no son propias. Por consiguiente, el acceso a una casa propia suele ser un sueño para la gran mayoría y un logro alcanzable para algunos, quienes están terminando de pagarlas o apenas adecuando sus instalaciones; pero, en el caso de los estratos socioeconómicos más bajos, tener una casa propia no implica que se encuentre en condiciones adecuadas o sobre los estándares básicos de salubridad.

Llama la atención el contraste que puede observarse entre los trabajadores de más altos recursos y los de estratos medio y bajo, en relación con su capital cultural, cómo se componen las familias, la alimentación, los gastos y la vivienda que habitan. Esta reflexión se centra en los estratos más bajos, teniendo en cuenta la desigualdad social dentro de una pequeña comunidad como puede ser Contex Constructora, y a su vez en el análisis de su CV, de lo cual explicaremos por qué en algunos casos esta es poca o nula. No obstante, a pesar de que se observa a lo largo del

análisis la influencia y el apoyo de la organización para que estas personas puedan suplir sus necesidades básicas primordialmente, se nota que no existe una relación de reciprocidad con las verdaderas necesidades que manifiestan los trabajadores y no son tenidas en cuenta, por esto podemos afirmar que la CVL no trasciende lo suficiente para mejorar la CV de las personas que trabajan en Contex ni la de sus familias.

1.2. Marco normativo

Aunque pueden ser muchos los referentes conceptuales del último siglo para elaborar una definición del bienestar laboral, de la CVL y de la satisfacción subjetiva, sólo abordaremos los autores más representativos. Pero primero es necesario abordar algunos elementos relacionados al trabajo como derecho fundamental, pues consideramos oportuno cotejar el concepto del trabajo en los marcos legislativos nacionales con las reflexiones de este informe de práctica profesional-académica. En este sentido, en el Artículo 1 de la Constitución Política de Colombia dice:

Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. (R. de Colombia, 1991)

Y más adelante, en el Artículo 25, se reafirma:

El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. (R. de Colombia, 1991)

Considerando el trabajo como un derecho fundamental al que deben tener acceso todos los ciudadanos del país por medio de políticas públicas que lo garanticen, algunas dependencias como el Ministerio del Trabajo de Colombia brinda la Dirección de Derechos Fundamentales del Trabajo

(DDFT) para velar por el cumplimiento de las citadas garantías constitucionales, y para elaborar el análisis contextual de los empleados de Contex resulta importante destacar entre las quince funciones esenciales del DDFT las siguientes:

1. Proponer, dirigir y coordinar las políticas sobre protección de las condiciones del trabajo, salarios y prestaciones, relaciones individuales y colectivas del trabajo, cumplimiento de los derechos fundamentales del trabajo y los que se derivan de su ejercicio, en coordinación con las demás entidades competentes.
2. Proponer, dirigir y coordinar las políticas en materia de regulación laboral y formas de vinculación laboral.
3. Asesorar en la definición de políticas, planes y programas para dar cumplimiento a las normas reguladoras de los derechos fundamentales, individuales, colectivos y de seguridad en el trabajo, con particular atención en las poblaciones vulnerables.
4. Dirigir propuestas que desarrollen los convenios y tratados internacionales en materia de derechos fundamentales del trabajo. (G. N. de Colombia, 2020)

De esta manera se nota que en la Constitución Política de Colombia y en sus organismos estatales se posiciona la CV como una garantía de las condiciones de vida, vista como una política social y una política pública en salud, pues de acuerdo con Segurado y Agulló:

El significado de la calidad de vida en el trabajo se refiere no a dimensiones universales, estables y genéricas establecidas a priori, sino que dicho significado habrá que buscarlo de una forma dinámica y progresiva en las experiencias cotidianas de trabajo. (Segurado & Agulló, 2002, p.835)

Por lo cual se aborda también los conceptos de Bienestar Laboral, de Calidad de Vida Laboral según varios autores, puesto que trata de estudiar la Calidad de Vida Laboral contextualizada dentro de dicha organización en particular -continúan Segurado y Agulló- “bajo unas condiciones de trabajo específicas, para un grupo de trabajadores concretos, y ello tiene que ver con un entorno socio-económico particular (factores políticos, económicos, sociales, culturales, etc.)” (2002, p.835).

1.3. Antecedentes investigativos

Son muchas las definiciones de CVL que se desarrollaron a lo largo del siglo xx y todavía hoy se siguen complementando. Precisamente, el carácter multidimensional de este concepto provoca que pueda ser abordado en análisis desde diferentes enfoques, métodos y disciplinas, contribuyéndose unas a otras. Desde la época del desarrollismo, pasando por el concepto de Bienestar del período de postguerra y, luego, por el concepto del Desarrollo Humano, resulta imprescindible que mencionemos al menos una de las últimas definiciones que se han acordado en torno al concepto de CVL para complementar el panorama que analizamos en este texto, tomado de Ramírez:

es un estado de satisfacción general; la dimensión objetiva y subjetiva de la calidad de vida laboral se refieren, por un lado, a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y por otro lado a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajar experimenta dicho entorno de trabajo. (2019, p.8)

En nuestra perspectiva, el enfoque de las capacidades y la jerarquía de las necesidades básicas nos dirigen a poner especial atención en los trabajadores y los indicadores subjetivos, y no en los programas o ejecuciones organizacionales para la satisfacción laboral. De acuerdo con Segurado & Agulló (2002), las perspectivas teóricas a tener en cuenta en el momento del análisis se distinguen dos niveles en particular: el nivel micro y el nivel macro. El primero corresponde al análisis que se lleva a cabo para reconocer la satisfacción de los trabajadores desde los subjetivo, y el segundo corresponde al análisis que se realiza respecto a los intereses organizacionales objetivos, por lo que es necesario distinguirlo de manera gráfica como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1*Perspectivas teóricas de la CVL*

Perspectiva de la CVL	Nivel de análisis	Foco de interés	Aspectos relevantes	Objetivo general
Psicología	Micro	Trabajador	Subjetividad individual	Bienestar y salud del trabajador
Entorno de trabajo	Macro	Organización	Condiciones y medio ambiente laboral	Productividad y eficacia de la organización

Fuente. Segurado & Agulló (2002)

En esta misma línea, para autores como Bedoya et al. (2016) y Salas y Garzón (2013), los indicadores a tener en cuenta para la evaluación de la CVL en una perspectiva sociológica varían de acuerdo con la instancia que influya en el entorno laboral como los indicadores individuales o subjetivos, el medio ambiente de trabajo, la organización y el entorno sociolaboral. Al detallar cada uno de estos indicadores en la Tabla 2 puede notarse cómo cada uno influye sobre el trabajador y sus necesidades para satisfacerse, así como sobre las capacidades con las que cuenta para enfrentarse a los retos y oportunidades, por ejemplo, ¿cuál es el nivel de satisfacción de un trabajador que puede expresarse libre y oportunamente en las tomas de decisiones organizacionales? O, por el contrario, ¿cómo puede sentirse involucrado y tenido en cuenta un trabajador que no cuenta con políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral? Por ende, para un adecuado abordaje del análisis es imprescindible describir el movimiento dinámico de estos aspectos.

Tabla 2*Categorías de indicadores de la CVL*

Indicadores individuales	<ul style="list-style-type: none"> – Satisfacción laboral – Expectativas, motivación – Actitudes y valores hacia el trabajo – Implicación, compromiso, centralidad del trabajo – Calidad de vida laboral percibida
Medio ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> – Condiciones de trabajo – Diseño ergonómico – Seguridad e higiene – Nuevas tecnologías – Análisis de puestos – Características y contenido del trabajo
Organización	<ul style="list-style-type: none"> – Organización del trabajo, efectividad y productividad – Organigrama, estructura y funcionamiento – Cultura y cambio organizacional – Participación y toma de decisiones – Factores psicosociales – Aspectos sociales, comunicación, clima laboral
Entorno sociolaboral	<ul style="list-style-type: none"> – Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores – Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida – Variables sociodemográficas – Factores socio-económicos: políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral – Prevención de riesgos laborales

Fuente. Bedoya et al. (2016)

En concordancia con los mismos autores en la selección de indicadores para el análisis, existen además diversos mecanismos de recolección de información para la evaluación de la CVL. Como se presenta en la Tabla 3, desde los métodos objetivos se trata de hacer una valoración objetiva con información cuantitativa y con variables de condiciones físicas como en el medio ambiente de trabajo, la seguridad, la higiene ambiental, la iluminación, el nivel de ruido; de la organización como los horarios, el salario; y de los trabajadores como el cansancio, la fatiga, el estrés, entre otros. Por otro lado, desde los métodos subjetivos se hace una evaluación con variables cualitativas que se recolectan de los juicios y las opiniones de los trabajadores acerca de su entorno de trabajo, su satisfacción, actitudes y valores (Segurado & Agulló, 2002, p.832).

Tabla 3*Características de los métodos de evaluación*

Aspectos	Métodos objetivos	Métodos subjetivos
Objetivo	Valoración empírica del medio de trabajo	Valoración subjetiva del medio de trabajo
Se basan en	Datos objetivos: condiciones y medio ambiente de trabajo	Datos subjetivos: juicios, percepciones y opiniones del trabajador
Evaluación de la CVL	Indirecta: calidad de las condiciones de trabajo	Directa: grado de satisfacción del trabajador
Técnicas	-Repertorios de evaluación del lugar de trabajo -Listados sobre características generales del trabajo -Análisis de puestos - <i>Checklist</i> -Instrumentación para medir variables ambientales	-Observación -Entrevistas -Cuestionarios -Grupos de trabajo -Encuestas y macroencuestas -Escala de satisfacción

Fuente. (Bedoya et al., 2016; Segurado & Agulló, 2002)

Por su parte, el estadounidense Abraham H. Maslow (1908-1970), psicólogo destacado por ser uno de los exponentes de la psicología humanista del siglo XX, propone su idea de la jerarquía de las necesidades básicas para intentar solidificar la teoría de la motivación² de cara al concepto desarrollado en el período de postguerra. Para desarrollar esta contribución en su libro *Motivación y personalidad* (1991), Maslow toma los impulsos fisiológicos humanos como punto de partida, enfocado en el concepto de homeostasis y en el hallazgo de que el apetito (de alimentos preferentes) son indicación de las carencias o necesidades del cuerpo. Es necesario aclarar que estos impulsos o necesidades fisiológicas deben ser consideradas inusuales porque son localizables somáticamente, o sea, cada una es relativamente independiente del organismo en su conjunto “(excepciones son la fatiga, el sueño, las respuestas maternas) pero sigue siendo cierto en los ejemplos clásicos del hambre, el sexo y la sed”, (Maslow, 1991, p.22). Estas son las más preponderantes de todas las necesidades, por eso si en una situación límite un humano carece de todo, es muy probable que “su mayor motivación fueran las necesidades fisiológicas más que cualesquiera otras. Una persona que carece de alimento, seguridad, amor y estima, probablemente sentiría con más fuerza el hambre de comida antes que de cualquier otra cosa”, (Maslow, 1991, p.23). Pero si la sed es satisfecha, pierde toda importancia en las dinámicas del individuo; en este sentido, una necesidad deja de serlo cuando es satisfecha, puesto que en la cotidianidad el organismo y su comportamiento son dominados por ella.

A continuación, podrá observarse una pirámide con la jerarquía de las necesidades básicas propuesta por Maslow (Figura 1), iniciado en su primer nivel con las necesidades fisiológicas y ascendiendo hasta llegar a las necesidades de autorrealización del ser humano:

² Según Maslow (1954) la teoría de la motivación se deriva muy directamente de la experiencia clínica. Se halla en la tradición funcionalista de James Dewey y se funde con el holismo de Wertheimer, Goldstein y la psicología de la Gestalt, y con el dinamismo de Freud, Horney, Reich, Jung y Adler.

Figura 1*Jerarquía de las Necesidades Básicas de Maslow*

Fuente. (Maslow, 1991; Salas & Garzón, 2013)

Al observar la figura, pueden notarse a simple vista algunos aspectos más allá de los que están allí mencionados. Por ejemplo, una de las características de su dinamismo, es que no siempre alcanzamos a satisfacer cada una de las necesidades una por una o al mismo tiempo y, por supuesto, satisfacer las necesidades fisiológicas como poder comer, beber agua y habitar un espacio con aire limpio, puede conllevar a que el individuo experimente con más intensidad sus necesidades de seguridad como habitar una casa con puertas y ventanas, comida y con aire limpio, y también de

tener un seguro de vida, un servicio de asistencia médica y, en muchos de los precarios casos de nuestra sociedad, poder tener tan solo un techo bajo el cual se pueda dormir a cambio de un arriendo y poder comprar los alimentos más básicos de la canasta familiar porque es lo que alcanza cuando se gana un SMMLV en nuestro país. Los momentos difíciles suelen enfermar a las personas que llevan las responsabilidades, y empeorar su situación.

Como se ha referido, al satisfacer las necesidades fisiológicas se tienen más probabilidades de que “la intensa necesidad de seguridad erosione gracias a su potencia relativa” (Maslow, 1991, p.90), y así cada una sucesivamente. No obstante, no necesariamente debe satisfacerse por completo una escala de necesidades para que aparezca la siguiente, sino que estas pueden hacerse perceptibles en la medida en que las primeras necesidades comienzan a perder su inminente persecución. En algunos casos, personas que necesitan amor o sienten demasiado amor por alguien o por algo, dejan de sentir la necesidad de alimentarse, y si ya tienen una casa (al menos en arriendo), dejan de sentir la necesidad imperiosa de luchar por conseguir una propia dónde dormir. Pues entonces, ¿cuáles son los impulsos más inmediatos de su motivación?

En nuestra sociedad -y más específicamente en la población que estudiamos en Contex-, es difícil encontrar individuos en la escala de autorrealización, puesto que las condiciones económicas, culturales y sociales del entorno no garantizan el desenvolvimiento de sus personalidades en la vida social y laboral, pero estas razones serán abordadas en el siguiente capítulo.

En este análisis, es determinante que fijemos nuestra mirada en las personas y no en los objetos de posible medición de su CVL según las ópticas asistencialistas. Es decir, resulta necesario virar hacia el enfoque de las capacidades esenciales de las personas desarrollado por Martha Nussbaum desde la apreciación de Paula Oyarzún Andrades (2019). A manera de lista, en la Tabla 4, podrá verse cómo la descripción de cada una de las capacidades coincide con las aspiraciones de satisfacción que vimos anteriormente en la jerarquía de las necesidades. ¿Qué necesidades puede satisfacer el trabajador en la medida en que la organización ayude a fomentar la potencia de sus capacidades? Por ejemplo, vemos cómo en las capacidades emocionales se nos presenta la posibilidad de poder amar a otros seres, de sentir pena o añoranza y de vivir afectivamente sin que se malogren nuestras aspiraciones, lo cual requiere de una atención para el equilibrio y la salud emocional que resultaría imposible ofrecer si las capacidades se entregan por completo a satisfacer

las necesidades fisiológicas o de seguridad como alimentarse y vivir en una casa en condiciones de ser habitada.

Tabla 4

Listado de capacidades esenciales de Nussbaum

Capacidad	Descripción
<i>Vida</i>	Poder vivir hasta el término de una vida humana de duración normal; no morir de forma prematura o antes de que la propia vida se vea reducida que no merezca la pena vivirla.
<i>Salud física</i>	Poder mantener una buena salud, incluida la salud reproductiva; recibir una alimentación adecuada; disponer de un lugar apropiado para vivir.
<i>Integridad física</i>	Poder desplazarse libremente de un lugar a otro; estar protegidos de los ataques violentos, incluidas las agresiones sexuales y la violencia doméstica; disponer de oportunidades para la satisfacción sexual y para la elección en cuestiones reproductivas.
<i>Sentidos, imaginación y pensamiento</i>	Poder utilizar los sentidos, la imaginación, el pensamiento y el razonamiento, y hacerlo de un modo “verdaderamente humano”, un modo formado y cultivado para una educación adecuada que incluya la alfabetización y la formación matemática científica básica. Poder usar la imaginación y el pensamiento para la experimentación y la producción de obras y actos religiosos, literarios, musicales o de índole parecida, según la propia elección. Poder usar la propia mente en condiciones protegidas por las garantías de la libertad de expresión política y artística, y por la libertad de práctica religiosa. Poder disfrutar experiencias placenteras y evitar el dolor no beneficioso.
<i>Emociones</i>	Poder sentir apego por cosas y personas externas a nosotros mismos; poder amar a quienes nos aman y se preocupan por nosotros, y sentir

	<p>duelo por sus ausencias; en general poder amar, apenarse, sentir añoranza, gratitud e indignación justificadas. Que no se malogre nuestro desarrollo emocional por culpa del miedo y la ansiedad.</p>
<i>Razón práctica</i>	<p>Poder formarse una concepción del bien y reflexionar críticamente acerca de la planificación de la propia vida (esta capacidad entraña la protección de la libertad de conciencia y de observancia religiosa).</p>
<i>Afiliación</i>	<p>Poder vivir con y para los demás, reconocer y mostrar interés por otros seres humanos, participar en formas diversas de interacción social; ser capaces de imaginar la situación de otro u otra. Disponer de las bases sociales necesarias para que no sintamos humillación y sí respeto por nosotros mismos; que se nos trate como seres dignos de igual valía que los demás. Esto supone introducir disposiciones que combatan la discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, etnia, casta, religión u origen nacional.</p>
<i>Otras especies</i>	<p>Poder vivir una relación próxima y respetuosa con los animales, las plantas y el mundo natural.</p>
<i>Juego</i>	<p>Poder reír, jugar y disfrutar de actividades recreativas.</p>
<i>Control sobre el propio entorno</i>	<p>Lo político, poder participar de forma efectiva en las decisiones políticas que gobiernan nuestra vida; tener derecho a la participación política y a la protección de la libertad de expresión y de asociación. Lo material, poder poseer propiedades como inmuebles y ostentar derechos de propiedad en igualdad de condiciones con las demás personas; tener derecho a buscar trabajo en un plano de igualdad con lo demás; estar protegidos legalmente frente a registros y detenciones que no cuenten con la debida autorización judicial. En el entorno laboral, ser capaces de trabajar como seres humanos, ejerciendo la</p>

razón práctica y manteniendo relaciones valiosas y positivas de reconocimiento mutuo con otros trabajadores y trabajadoras.

Fuente. (Oyarzún Andrades, 2019)

Como lo dice Paula Oyarzún (2019) el enfoque de las capacidades humanas para el logro de una vida digna está basado en la idea de Aristóteles sobre las capacidades y oportunidades que tenemos para actuar y elegir a lo largo de nuestras vidas y en todos sus aspectos, desde el familiar a la vida social y constitucional. El enfoque de Nussbaum surge desde el reconocimiento del Desarrollo Humano sobre la perspectiva de las capacidades que tienen las personas para enfrentarse a las oportunidades u obstáculos que la realidad les proporciona. Siguiendo a Aristóteles, Nussbaum manifiesta que debe existir un plan político que fomente “un conjunto de bienes diversos e inconmensurables que supongan un despliegue y desarrollo de aptitudes humanas diferenciadas”, (Oyarzún, 2019, p.54), razón por la cual la autora desarrolla y expone las diez capacidades anteriormente descritas.

Ahora bien, en la última década los estudios sobre CVL no han dejado de ser prolíferos. En nuestro contexto hemos encontrado algunos trabajos muy significativos como los de Ramírez (2019), López (2018), Orozco (2018) y Gómez Correa (2015), los cuales coinciden con el propósito de fortalecer y mejorar la CVL de los trabajadores a través de comités, adecuaciones del ambiente laboral, el sostenimiento de la motivación personal, la interacción, estrategias de socialización y diseño de programas que satisfagan las necesidades y aspiraciones de los empleados. Sus investigaciones dieron por sentado que el mejoramiento de las condiciones intralaborales depende mucho de la ejecución de la Responsabilidad Social Empresarial, así como de la creación de grupos o equipos de trabajo consolidados que contribuya al rendimiento laboral repartiendo las sobrecargas. Pero, no muy lejos, López (2018) describe algunas brechas como la “poca generación de proyectos a gran escala, poca industrialización en el proceso productivo, poca estandarización en los procesos que no incentiva la investigación y el desarrollo, y que tampoco contribuye a incentivar la formación y capacitación de mano de obra calificada que fomente el desarrollo de los colaboradores en las empresas del sector” (López, 2018, p.58), lo que genera baja productividad, insatisfacción y, en muchos casos, deserción.

Es estas investigaciones se hace muy notable la necesidad de capacitar a los trabajadores en los niveles personal y laboral, pues muchos de ellos son seres comprometidos y con gran interés por aprender más sobre lo que hacen, algunos de ellos incluso antes de ser contratados por equis empresa. Por esa razón Orozco observa que los trabajadores “cuentan con experiencia en aspectos relacionados con sus labores, pero pueden contar con mayor autonomía teniendo herramientas conceptuales y prácticas de los procesos”, (Orozco, 2018, p.122).

Por su parte, Gómez Correa (2015) habla sobre la importancia de crear comités de salud ocupacional y de convivencia laboral, no con el fin de evitarle impuestos a la organización, sino como medio para desarrollar motivaciones, “aumentar los niveles de autoestima, elevar el sentido de pertenencia, adquirir conocimientos valiosos para su vida laboral y personal” (2015, p.28), y contribuir al alcance de sus metas de autorrealización (según la jerarquía de Maslow), pero también con el propósito de disminuir el ausentismo causado por accidentes o enfermedades comunes.

1.4. Bienestar Laboral

De acuerdo con el Desarrollo a Escala Humana³ (Max-Neef et al., 1998) el bienestar social promete la creación de programas sociales para la integración y participación de los individuos en la comunidad apoyados por beneficios que garanticen el desarrollo de una comunidad funcional como los fondos de seguridad social y de pensión, en este caso, de la empresa, dejando reconocer al trabajador como un elemento que hace parte del entorno social. Para que el entorno laboral funcione de maneras óptimas en sus niveles relacionales, psicoemocionales y productivos, es necesario que la organización promueva el bienestar laboral, pues como dice Ramírez:

Es un proceso de construcción permanente y participativa, que busca crear, mantener y mejorar condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, su nivel de vida y el de su

³ Concepto propuesto por el economista chileno Manfred Max-Neef en 1989, quien buscaba la ubicación del ser humano y la subjetividad en el centro del análisis sobre el desarrollo social, asumiendo que éste debe referirse siempre a las personas y no a los objetos.

familia, que a su vez incrementa los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las organizaciones. (Ramírez, 2019, p.6)

Sin embargo, el concepto de bienestar laboral hace parte de la gama de aspectos o elementos que configuran la definición de calidad de vida laboral. Según Bedoya et al. (2016), la creciente ola de investigación provocó que en la década de los 70's la preocupación por el bienestar laboral se cambiara casi de inmediato por la de la calidad de vida laboral con el propósito de integrar los aspectos que rodean al contexto organizacional en este *concepto multidimensional* y de trascender el enfoque anteriormente asistencialista. Otros autores como Casales comprenden dentro de la definición de bienestar laboral las siguientes perspectivas teóricas:

a) el enfoque ecologista, estudia y analiza la relación entre las personas y los espacios físicos, b) el enfoque económico del bienestar se centra en los niveles de ingreso, gastos e inversión de los individuos, c) el enfoque sociológico, se refiere al conjunto de condiciones objetivas y observables que conforman una comunidad, d) el enfoque psicosocial, contempla la interacción de la percepción de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso. (Bedoya et al., 2016, p.2)

Sostienen Bedoya et al. (2016) que “el concepto de calidad de vida tiene una estrecha relación con el bienestar laboral, al igual que con las relaciones y las percepciones que las personas tienen con respecto a su trabajo” y finaliza, argumentando que “Estos aspectos tienen repercusiones significativas en la calidad de vida y en el equilibrio socio emocional y afectivo de los miembros de una organización, es decir, en su bienestar psicológico” (Bedoya et al., 2016, p.3). Por ende, cuando hablamos de calidad de vida laboral también nos referimos a los aspectos culturales, sociales, psicológicos y emocionales que hacen parte del entorno de los individuos en sus vidas cotidianas. Es así como estas esferas, continuando en concordancia con Bedoya et al. (2016), influyen directamente en la manera de actuar y pensar de los trabajadores en la empresa, puesto que se generan percepciones y significados propios de su experiencia laboral, bien sean positivos o negativos, que desencadenan en la satisfacción y el bienestar.

1.5. Calidad de Vida Laboral

Según (Alves et al., 2013; Bedoya et al., 2016; Granados, 2011; Requena, 2000; Salas & Garzón, 2013; Segurado & Agulló, 2002; Urzúa & Caqueo, 2012), el estudio sobre la calidad de vida surge en el contexto del “desarrollismo” social (del modelo keynesiano), enmarcado por la depresión de los años 30 del siglo pasado y el concepto del “estado de bienestar”, pero también tiene un avance muy significativo en el contexto de la postguerra cuando los Estados nación comenzaron a velar por el bienestar de sus comunidades en relación al desarrollo tecnológico de la medicina y las ciencias de la salud, siendo consecuentes con los acuerdos internacionales como el del Índice de Desarrollo Humano (IDH) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Las preocupaciones de las naciones y de la academia en torno al bienestar de las comunidades se manifiestan con las investigaciones sobre los indicadores objetivos y subjetivos, las dimensiones, la medición y los factores de influencia de la CV en encuestas guiadas por las Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) del Departamento Administrativo de Planeación del Gobierno Nacional (Antioquia, 2018).

Una vez superada la Escuela Clásica de Administración en la que el trabajo se resumía en la productividad y la motivación era de naturaleza financiera, varios autores concuerdan en el rastreo bibliográfico sobre el concepto de CVL, pero también manifiestan que muchos estudios y análisis confunden CV con satisfacción laboral, una aislada de la otra, independientemente. Pero no es así, la CV “pertenece a un universo ideológico, no tiene sentido si no es en relación con un sistema de valores, y los términos que le han precedido en su genealogía ideológica remiten a una evaluación de la experiencia que de su propia vida tienen los sujetos” (Salas & Garzón, 2013, p.39). La CV pasa a ser producto del movimiento de las ciencias humanas y biológicas de los años 80 en los EEUU y Europa (Alves et al., 2013), las cuales buscaban valorizar los parámetros sobre el control de síntomas de enfermedades, la disminución de mortalidad, el aumento de la expectativa de vida y los intereses organizacionales en un análisis macro, así como los factores psicológicos de los individuos como valores, situaciones, expectativas, satisfacción, relaciones, salud y bienestar en un análisis micro (Granados, 2011). Es de considerar que los avances académicos de los 80 y los 90 lograron dilucidar el carácter multidimensional de este concepto en relación con la literatura

sobre el comportamiento humano en las organizaciones, los programas de calidad total y las entonces charlas informales entre gerentes y medios de comunicación (Alves et al., 2013).

Para autores como Alves et al. (2013) la CV se refiere a la percepción del individuo de su posición en la vida, teniendo en cuenta su contexto cultural, el sistema de valores, objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones. A su vez, según estos autores, el concepto se compone de tres elementos que comparten diferentes culturas, a saber: a) la subjetividad del concepto (percepciones y visiones del individuo); b) multidimensionalidad del concepto y, c) presencia de las dimensiones positivas (movilidad) y negativas (dolor). El concepto mantiene una estructura de dominios en su carácter multidimensional como lo son el dominio físico, psicológico, de la independencia, de las relaciones sociales, del medio ambiente y de la espiritualidad, religión y creencias (Alves et al., 2013, p.148), pues es el individuo quien convierte el contexto laboral en un apoyo de desarrollo, creación y construcción (Bedoya et al., 2016). Estos aspectos deben tenerse muy en cuenta en el momento de realizar cualquier análisis, pues como lo dicen Alves et al.:

El equilibrio de las dimensiones -vida profesional y vida personal- se ha constituido en una gran expectativa y deseo de las personas. La búsqueda constante de este equilibrio implica el conocimiento de las expectativas profesionales y personales, así como la posibilidad de hacer elecciones. (Alves Correa et al., 2013, p.146)

Según Bedoya et al. (2016) el significado del trabajo en relación con el bienestar laboral contiene tres esferas: a) la cultural, que comprende creencias y esfuerzos entre generaciones; b) la social, que comprende el estatus y la posición o estrato socioeconómico y, c) la personal, que comprende los grados de satisfacción y crecimiento. La definición propuesta por la Organización Mundial de Salud (OMS) sobre CV corresponde a la percepción del individuo sobre su posición en la vida, en el contexto de la cultura y el sistema de valores en los cuales está inserto, y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones (WHOQOL GROUP, citado por Alves et al., 2013, p.148).

Dependiendo de las zonas vitales que la persona implique en su valoración, el concepto tiende a significados de mayor o menor amplitud y variedad. En el sentido vasto y filosófico con el que lo expresan Salas & Garzón (2013), la CV es “lo que hace que una vida sea mejor”. Pero otras apreciaciones lo conciben más como el equilibrio entre el bienestar mental y espiritual, la

variedad y los tipos de relaciones interpersonales que se tienen o el funcionamiento y cuidado del cuerpo. Para muchos, en un sentido muy estricto, CV sigue siendo la posesión y dominio de cosas materiales.

La CVL no se refiere solamente a las condiciones físicas del lugar del trabajo ni tampoco a la subjetividad única de los trabajadores, sino que, según Granados (2011, p.224), se materializa en la relación dinámica y dialéctica que el individuo sostiene con su ambiente de trabajo, y como consecuencia de esta relación construye su propia manera de estar en el lugar de trabajo y de formar su rol y status como ser humano social. Y si bien en el enfoque de las capacidades de Nussbaum (Oyarzún, 2019) el conjunto de todas estas cualidades propicia circunstancias de vida digna, es notable que la organización debe fomentar en sus trabajadores la capacidad de “Poder utilizar los sentidos, la imaginación, el pensamiento y el razonamiento, y hacerlo de un modo “verdaderamente humano”, un modo formado y cultivado para una educación adecuada que incluya la alfabetización y la formación matemática científica básica”, (Oyarzún, 2019, p.55).

Si bien la mayoría de empresas no posee gran interés en el financiamiento de la educación a sus trabajadores porque sus recursos se encuentran orientados al sostenimiento de sus propias actividades productivas, el nuevo contexto global sugiere lo contrario, pues la economía del conocimiento ha tomado auge y las empresas que vinculan sus actividades productivas con la ciencia, la tecnología y la psicología han demostrado tener mejores índices de productividad e innovación además de que las impulsa a posicionarse en el mercado global. Tal como afirma Santos (2019), la ciencia beneficia el desempeño de las actividades en las empresas y a la población que ésta presta su servicio convirtiéndolas en conocimiento, investigación e innovación, pues algunos datos “demuestran que las economías más dinámicas y exitosas (...) han conseguido acelerar sus tasas de crecimiento y abrir una brecha tecnológica respecto a los países menos activos (...) consiguiendo aumentar los provechos para sus ciudadanos” (Santos, 2019, p.4), al contrario de las empresas que compiten mediante la especulación, la reducción de costes y salarios y las políticas de recortes y austeridad.

Así pues, se infiere que la vinculación de la empresa con la educación y la tecnología aportaría beneficios a la misma y uno de los medios para emprender dicha vinculación es formando profesionales que posean herramientas y capacidades para mejorar su desempeño optimizando así los recursos humanos y económicos. De igual manera, el financiamiento de la educación, la ciencia y la tecnología también permite la realización de las propias expectativas de los trabajadores con

respecto a su proyección de vida, ya que la especialización y la formación académica les brinda mejores oportunidades y satisfacción personal (Urzúa & Caqueo, 2012).

Segurado & Agulló (2002) proponen, además de estas dimensiones sobre la CVL que hemos mencionado hasta ahora, algunas “relacionadas con la seguridad y la estabilidad en el empleo, la prevención de riesgos laborales, el reconocimiento profesional y personal de los trabajadores, los canales de comunicación y retroalimentación, la participación de los trabajadores en los beneficios de la empresa, el desarrollo de carreras profesionales, los programas de formación continua, el trabajo en equipo, la cultura e imagen corporativa” (Segurado & Agulló, 2002, p.831). La integración de este conjunto de dimensiones limita el campo conceptual y teórico de la CVL, atribuyéndole su verdadero sentido de amplitud y complejidad educativas que, por supuesto, sirve para el análisis e implementación de estrategias con que mejorar la satisfacción y desempeño de los trabajadores. De acuerdo con estos autores (Segurado & Agulló, 2002), la razón de ser de la CVL radica en humanizar los ambientes de trabajo diseñando puestos más ergonómicos y en condiciones más saludables y seguras, construyendo una organización eficaz más democrática y participativa que pueda satisfacer las necesidades de sus empleados y ofrecer oportunidades de desarrollo personal y profesional.

2. El bienestar y la calidad de vida de los empleados en la empresa Contex Constructora

La empresa Contex Constructora se encuentra ubicada en el municipio de Rionegro, Antioquia. Su actividad principal consiste en “el desarrollo de obras civiles, soluciones inmobiliarias y comerciales, la cual se realiza bajo unos principios que son la clave del buen desempeño y crecimiento que ha tenido la compañía desde sus inicios”, además, se ha caracterizado por “desarrollar importantes proyectos que han cambiado la dinámica inmobiliaria del Oriente Antioqueño” como la primera construcción en altura en la región cuando desarrollaron el primer edificio de apartamentos de 16 pisos en el año 2009. Actualmente, “Contex constructora se encuentra comercializando más de 2.350 viviendas en altura en este sector” (Constructora, 2020)

Esta organización plasma sus valores empresariales en el “Servicio, Confianza y Compromiso”, los cuales convierten su actividad en un compromiso con la calidad de vida de sus trabajadores. La empresa se define desde sus valores institucionales como una compañía enfocada en las personas y que posee un talento humano competente, empoderado y joven, como también una estructura organizacional eficiente. Aunque su enfoque radica en compradores, inversionistas y trabajadores, son estos últimos el motor de crecimiento en la compañía. Por ende, desde el surgimiento de la empresa en el año 2006, se han propuesto diseñar diferentes servicios que permitan el desarrollo de un ambiente laboral sano y tranquilo, influyendo no solo en el espacio de trabajo, sino también en la vida de cada uno de los sujetos que conforman la compañía.

De acuerdo a la observación realizada en la práctica profesional y con base en los propósitos de la empresa tomados de su página *web* oficial, los servicios y espacios que propician el bienestar en Contex conforman dinámicas que buscan un acercamiento con el sujeto y su entorno familiar. Sin embargo, este conjunto de servicios y beneficios no tienen un nombre específico o distintivo, sino el genérico de “*proyectos*” o “*planes estratégicos*”, los cuales surgen de las necesidades que la organización observa o los empleados demandan como es el caso de la “*Escuela Contex*” que se hizo a partir de la necesidad de educar a una gran mayoría de trabajadores de bajos niveles académicos y que para la empresa son vistos como un problema. Así pues, los proyectos suelen llevarse a cabo en la medida en que se dan a conocer las necesidades dentro de Contex, pero estos “servicios y beneficios” que ofrece no responden a un ejercicio de planeación estratégica para enfrentar las demandas de CVL y bienestar de sus empleados, toda vez que los proyectos se generan

desde la administración y no logran concretarse porque no han sido pactados con los trabajadores y, por lo tanto, no les afecta la falta de los mismos.

En este informe no nos es posible afirmar si estos “planes estratégicos” cumplen o no con sus estándares básicos, pero aun así, han servido a la empresa como recursos prácticos de integración y fuente de datos cuantitativos, plasmados en acciones o actividades que pretenden buscar una constante evaluación de las condiciones del trabajador. Por lo tanto, para este informe son muy importantes los recursos, las acciones y las actividades que ofrece el servicio de bienestar a los trabajadores de Contex Constructora, una empresa enfocada en la protección y la garantía del bienestar de ellos.

Estos servicios de bienestar dirigidos a los trabajadores de Contex se crean dentro del equipo de talento humano de la empresa y tienen como propósito el crecimiento constante de la misma, puesto que en el ámbito empresarial se ha reconocido recientemente:

El papel estratégico que juega el talento humano en la creación de valor de las organizaciones, al tiempo que los cambios del entorno, están obligando a transformar la realidad empresarial, poniendo de relieve la importancia de la gestión del talento humano, como la fuente principal de adaptación al entorno. (Barrios et al., 2020, p.56)

Según lo mencionado anteriormente por Karelis Barrios una empresa es responsable de promover y proveer espacios para el adecuado desarrollo del talento humano interna y externamente, ya que la calidad de vida individual y personal de cada uno de sus integrantes es vital para el crecimiento de la empresa. Además, depende de esto su desenvolvimiento y adaptación en los espacios laborales, en los cuales el trabajador pasa una parte considerable de su tiempo diario. Esto para decir que la propuesta de dar un enfoque más humano a la corporación no surge precisamente desde Contex, sino que por el contrario, la empresa replica algunas estrategias que han funcionado exitosamente en otras compañías dentro del país como su atención al medio ambiente como se puede encontrar en el artículo “*Los mejores lugares para trabajar en Colombia*” (2019) publicado en la Revista Semana, el cual hace un breve resumen de las empresas que han tenido resultados sobresalientes en el ranking “*Great Place To Work*”, considerando al talento humano y el compromiso social como puntos de cambio en los nuevos paradigmas en el campo empresarial:

Esto es consecuencia de un movimiento global que se conoce como el nuevo capitalismo, el cual se refiere a una nueva forma de ejercer el capitalismo, corrigiendo sus excesos y buscando el bienestar social. De esta manera, las empresas ya no solo cumplen al generar empleo formal y pagar impuestos, sino que deben tener un rol claro en la sociedad, desde donde puedan tener un impacto positivo. (Semana, 2019)

El equipo de trabajo de la oficina de Talento Humano está conformado por un grupo interdisciplinario desde la ingeniería administrativa, la contabilidad, el diseño gráfico, entre otras profesiones. Sin embargo, carece de un profesional o persona especializada en el área de ciencias sociales que pueda brindar un mejor acompañamiento a los colaboradores de la empresa, ya que como se mencionó en el apartado conceptual de este informe, el bienestar laboral y CVL están orientados en gran porcentaje a las formas subjetivas y de relacionamiento social de un individuo, donde dicha problemática puede ser mejor abordada desde las áreas y ciencias que se enfocan directamente en este tipo de fenómenos.

Dicho lo anterior, es posible inferir que existe una contradicción entre el enfoque humano que parece otorgar la empresa y la carencia de profesionales que brinden conocimientos y programas enfocados en la CVL de cada socio y trabajador dentro de ella, ya que, sin este complemento, los servicios se quedan en cifras y suelen pasar a un segundo plano dentro de la compañía.

Actualmente, en términos de CVL, los colaboradores de la empresa reciben ciertos beneficios que contemplan desde el crecimiento individual hasta el fortalecimiento laboral, además se ven favorecidos por algunas actividades que no solo posibilitan una mejora en las condiciones dentro del puesto de trabajo, sino que también ayudan a cada individuo a prepararse fuera de los espacios laborales.

A continuación, se presentan los beneficios o auxilios que ofrece Contex a sus colaboradores a través de las metas para el mejoramiento y garantía de la CV en cada uno de sus trabajadores.

2.1. Vivienda

Según la jerarquía de las necesidades básicas de Maslow (1991) y el enfoque de las capacidades esenciales de Nussbaum (Oyarzún, 2019), el gozar de propiedad privada o vivienda es de las necesidades más fundamentales para que cualquier sujeto pueda decir que disfruta de una buena CV, pues está directamente relacionada con la atención hacia las necesidades fisiológicas de poder “recibir una alimentación adecuada, disponer de un lugar apropiado para vivir” (Oyarzún, 2019, p.55), agua y aire. Razón por la cual en Contex se brindan varias alternativas de acuerdo a las necesidades o ingresos del trabajador para que cada uno pueda gozar de una vivienda digna.

La empresa ofrece descuentos a sus colaboradores en la compra de apartamento (hasta el 30%). En los casos en que el trabajador cuenta con una propiedad, pero no tiene los recursos suficientes para organizarla se le brinda un acompañamiento y los materiales necesarios para las mejoras que necesita la vivienda como es el caso de la señora S., quien fue una de las personas que recibió la entrevista telefónica y brindó algunas fotos de su vivienda, casi toda en obra negra, por lo cual la empresa ha tomado la iniciativa de que su vivienda tenga poco a poco las comodidades necesarias. Aparte de esto y teniendo en cuenta a las personas que no tienen una casa, Contex ha brindado vivienda “prestada” a dos trabajadores de la empresa, quienes residen allí con sus familias y cuentan con algunas comodidades básicas, aunque se trata de casas antiguas que, en algunos casos, no cuentan con red de agua potable. Cabe anotar que estas viviendas hacen parte de la empresa (Figura 2).

Figura 2*Estructura de casas antiguas*

Nota. Fotografía otorgada para la práctica de investigación. 2020.

Durante la realización de la práctica profesional-académica en la empresa Contex, se pudo evidenciar el ingreso de nuevos empleados que respondieron la entrevista telefónica y brindaron evidencias sobre el estado de sus viviendas. Entre estos se encuentra J., un joven que reside en Bello con su familia, en un barrio de invasión y en condiciones de salubridad precarias, principalmente para sus hijos pequeños (ver Figura 3). Esto deja vía abierta para futuros estudios respecto a la influencia de Contex en las mejoras de la calidad de vida requeridas en casos problemáticos como este. Pero además sirve para reflexionar sobre si las posibilidades educativas y de formación que pueda poseer una persona son suficientes para obtener condiciones laborales. El ejemplo de J. muestra que no es así, por el contrario, se exigen años de experiencia y demás requisitos que impiden que muchos colombianos alcancen sus sueños y, en efecto, su bienestar.

Figura 3

Casa en Bello



Nota. Fotografía otorgada para la práctica de investigación. 2020.

2.2. Educación

Dentro de la empresa se cuenta con una plataforma virtual a la cual pueden acceder los empleados que cuenten con computadores e internet. Dicha plataforma dispone de varias herramientas didácticas que enseñan a usar programas como *Excel*, *Power point*, y a estudiar cursos de inglés básico, lectura básica, entre otros (además, ofrecen un apoyo del 10% en una academia para estudiar inglés). No obstante, entre 186 entrevistados muchos de los trabajadores tienen títulos incompletos (ver niveles de escolaridad en la Tabla 5) y algunos⁴ no han podido cumplir su propósito de educarse con ayuda de estas herramientas.

⁴ Solo el 1,6% desea el apoyo educativo por parte de la empresa.

Tabla 5*Niveles de escolaridad*

Nivel educativo	No. de personas	Porcentaje población empresarial
Bachillerato completo	20	10,75%
Bachillerato incompleto	8	4,30%
Especialista	18	9,68%
Maestría	8	4,30%
Primaria	1	0,54%
Primaria completa	4	2,15%
Primaria incompleta	2	1,08%
Profesional completo	54	29,03%
Profesional incompleto	27	14,52%
Técnico completo	21	11,29%
Técnico incompleto	1	0,54%
Tecnólogo completo	17	9,14%
Tecnólogo completo	1	0,54%
Tecnólogo incompleto	3	1,61%
Analfabeta	1	0,54%
Total general	186	100,00%

Fuente. Práctica de investigación, 2020.

Si nos detenemos un momento en la Tabla 6 puede notarse que entre 176 trabajadores la mayoría (un 73,86%) tiene un computador en casa, pero esto no asegura que la misma cantidad participe en los programas educativos de Contex o que, por lo menos, quiera hacerlo. Estamos de

acuerdo, como se ha visto en el capítulo anterior, con que para que haya una buena CVL la organización misma debe generar e implementar las estrategias necesarias para que sus empleados gocen de mejores condiciones de vida y de trabajo. Cabe destacar que los trabajadores de estratos socioeconómicos más bajos que están en el área de construcción y servicios generales trabajan tiempo completo y deben asistir incluso los sábados, perdiendo muchas veces la posibilidad de interesarse por este tipo de ofertas, mientras que quienes laboran dentro de las oficinas lo hacen solo cinco días a la semana y tienen más posibilidades económicas, culturales y sociales (así como capacidades de afiliación y razón práctica) de entregarse a prácticas educativas, descansos y reuniones familiares, o sea, más posibilidades de satisfacer sus necesidades de autorrealización.

Tabla 6

¿Tienes computadora?

¿Tienes computadora?	No. de personas	Porcentaje población empresarial
No	46	26,14%
Si	130	73,86%
		0,00%
Total general	176	100,00%

Fuente. Práctica de investigación, 2020.

El hecho de que un 73,86% de los trabajadores de Contex tenga un computador en casa y no acceda a los programas educativos que ofrece la empresa se debe, primero, a que varios de los trabajadores que respondieron que sí tienen computador se refieren a que hay al menos uno dentro de su vivienda y, segundo, a que una parte importante de ellos no lo usa porque no tienen el conocimiento. Así pues, en consecuencia con Maslow, probablemente la mayoría de trabajadores de estratos socioeconómicos más bajos no accede a estas ofertas educativas que extiende la empresa porque deben enfocarse en satisfacer sus necesidades más básicas (fisiológicas y de seguridad) y porque los horarios laborales son tan extendidos que muchas veces no dejan ocasión para el debido descanso, entonces así, ¿qué ser humano puede aprender a manejar un equipo o un programa con hambre, sed y angustias?

En este sentido, es bueno que desde el área de bienestar se replantee un poco la propuesta Contex U para que así todos puedan acceder sin importar desde dónde deban empezar, porque de lo contrario, ¿cuál es el sentido de responsabilidad social que promete la empresa? Según el enfoque de las capacidades esenciales de Nussbaum (Oyarzún, 2019), parece que estos individuos necesitan que la empresa fomente sus capacidades de afiliación, razón práctica y de relación con el propio entorno de maneras más adecuadas.

2.3. Buen desempeño

El buen desempeño y la permanencia en Contex suelen ser factores que determinan el ascenso dentro de la empresa, según se pudo observar al momento de conversar con los trabajadores. Existe una estrategia de bienestar para el mejoramiento de la CVL como bien se ha dicho en repetidas ocasiones, hasta aquí como en cualquier otra empresa. Sin embargo, dicha estrategia cuenta con un *valor de innovación*, el cual se despliega en el objetivo que se entiende como el desempeño en: el trabajo en equipo, construir relaciones y la satisfacción de las necesidades básicas que en muchos casos solo pueden alcanzar los que llegan al nivel de autorrealización como pudo verse en la jerarquía de las necesidades de Maslow, pues este *plus o valor de innovación* “debe identificarse con el fin que consigue materializar el espíritu de liderazgo de una empresa. Liderazgo contemplado en todos los aspectos” (Fernández, 2016, p.5). Esto es algo no muy común y pasa principalmente en los cargos conocidos como de oficina, lo cual quiere decir que los trabajadores de obra tienen pocas posibilidades de ascender dentro de esta compañía.

En el caso de Contex, se ha desarrollado una propuesta que tiene una doble finalidad, la primera es tener una mejor conciencia ambiental, advirtiendo la sobreproducción de plástico en el país y el mundo, y la segunda es mejorar las relaciones de compañerismo dentro de la empresa, pues impulsan el trabajo en equipo. Se trata de CONTEX AMBIENTAL y consiste en la recolección mensual de empaques plásticos dentro de botellas plásticas por meta de equipos de trabajo, siendo el equipo que más kilos de plástico recolecta el ganador de bonos de descuento o anchetas de mercado.

También podemos analizar esta propuesta como el interés que surge de crear una cultura colectiva con el fin de brindar una imagen corporativa con una imagen de conciencia ambiental pero intrínsecamente competitiva. Como se sabe, en una empresa los valores de competitividad y de creación de una imagen corporativa de sus empleados, atrae mayores clientes e inversionistas. Además, permite a la organización tener claridad sobre qué es lo que mantiene y perdura en ella, y finalmente contar con una variedad de características que le permiten ser diferente. Esto solo es posible dado el caso que todas esas particularidades trabajen sinérgicamente, de este modo se hace diferenciable y distintiva, lo cual conlleva a que la empresa se auto identifique tanto interna como externamente, adaptándose a los diferentes cambios que actualmente se tienen como efectos de la globalización.

3. Evaluación sobre el estado actual de la CV de los trabajadores de Contex

Con base en los postulados del enfoque de las capacidades esenciales de Martha Nussbaum (Oyarzún, 2019) y de la jerarquía de las necesidades básicas de Maslow (1991) analizaremos este apartado, considerando que para Amartya Sen (citada textualmente por Salas & Garzón, 2013), “la posibilidad de vivir mucho tiempo y de disfrutar de una buena vida a lo largo de la existencia son cosas que los seres humanos valoran y desean intensamente, es la obtención de la libertad medida a través de la obtención y desarrollo de las capacidades” (2013, p.38).

Pero si tanto la satisfacción de las necesidades básicas como el desarrollo de las capacidades humanas son factores imprescindibles para gozar de una CVL, es necesario considerar las percepciones de los trabajadores sobre el estado de sus viviendas, el descanso, sus aspiraciones y deseos, sobre el estrato socioeconómico y sus niveles de escolaridad, es decir, considerar posibles motivaciones de crecimiento que impulsan la conducta de los trabajadores de Contex Constructora sin perder de vista que, como afirman Salas & Garzón “(...) hablar de calidad de vida es adentrarse en un mundo ideológico, en una escala de valores, en una experiencia consciente y racional que de su propia vida tienen las personas” (2013, p.39).

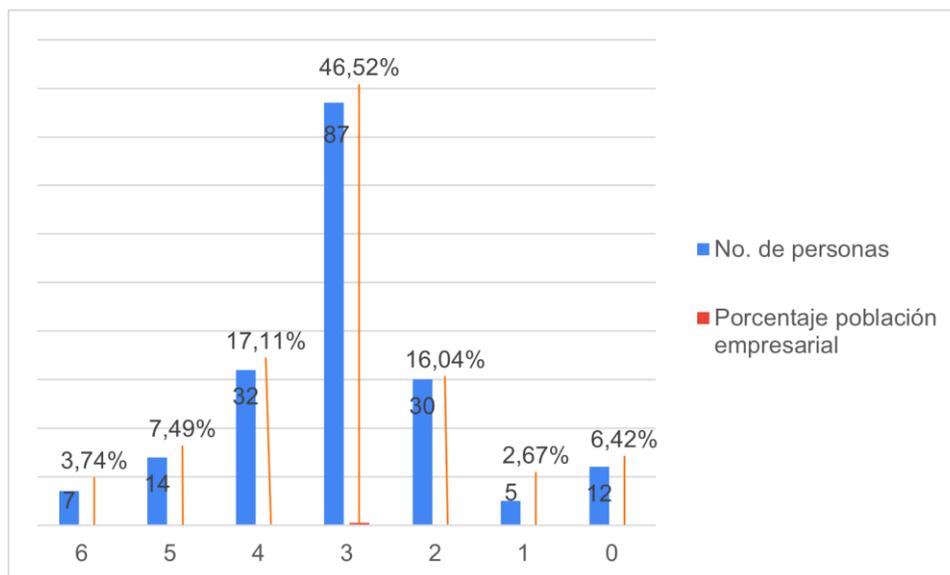
Respecto a las necesidades básicas fisiológicas se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores las cubren. Se alimentan entre tres a cinco veces al día y tienen una dieta alimenticia que, aunque no es la más óptima, cumple con lo necesario para quedar satisfechos: sopas, carnes, papas, arroz, entre otros ingredientes que forman parte de la dieta de los entrevistados. El tiempo promedio entre cada compra de productos necesarios para el alimento se aproxima a los 15 días. Por su parte, el agua que consumen proviene de entidades prestadoras de este servicio tales como EPM (Empresas Públicas de Medellín) y Aguas del Oriente, salvo en algunas ocasiones proviene de nacimientos de quebradas o de tanques, lo que indica que su consumo es potable y asequible.

Para gozar de estos servicios y de la solvencia de las necesidades también es necesario contar con una posición social y un nivel socioeconómico que permitan un salario, el tiempo de esparcimiento y de educación, como ya se ha mencionado. Y a pesar de que la mayoría de trabajadores de Contex puede cubrir las necesidades básicas mencionadas en el párrafo anterior, destacamos los porcentajes como una variable que determina el acceso a diferentes tipos de servicios como la educación, el entretenimiento y el deporte. Según la información recolectada en 187 empleados sobre el estrato socioeconómico, se puede apreciar que en su mayoría habitan entre

los estratos 3 y 4 seguidos por el estrato 2, lo cual indica que pese a tener una estabilidad económica mínima en la empresa a nivel general, es decir que el salario les brinda una cobertura en cuanto a las necesidades básicas de subsistencia, en su mayoría los empleados habitan en estratos medios y bajos (ver Figura 4). Estas limitaciones que podríamos llamar económicas, ponen en riesgo el cubrimiento de las necesidades básicas de vida, seguridad, protección, salud, integridad física, juego y control sobre el propio entorno, indicadores que se representan por las condiciones materiales de existencia dentro del comportamiento piramidal como poseer una casa, un empleo estable, dinero, automóvil, salud, seguridad y protección.

Figura 4

Estratos socioeconómicos



Nota. Obtenido en práctica de investigación, 2020.

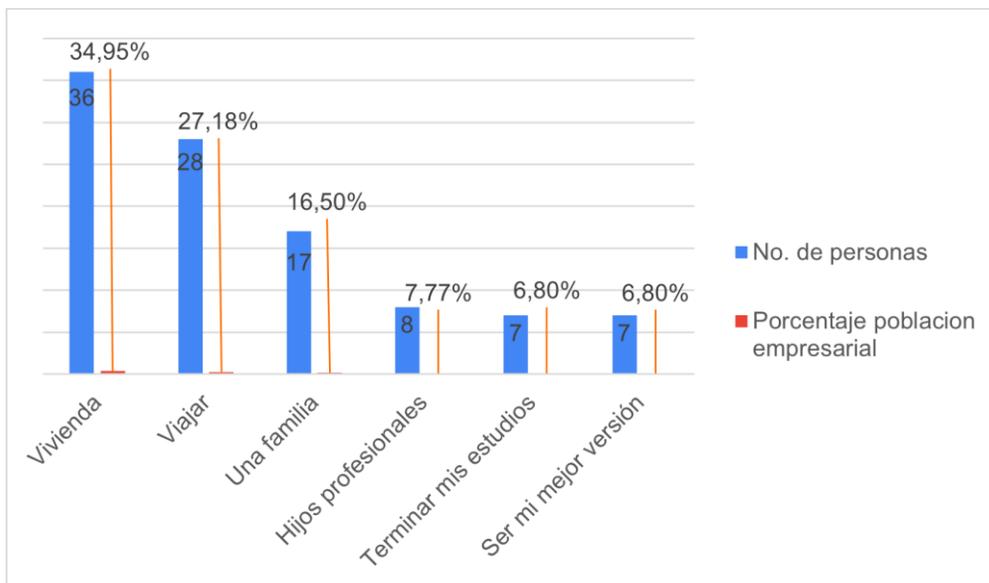
Sin embargo, es menester apreciar que un gran número de empleados habitantes de estratos bajos no posee casa propia y dependen de una vivienda familiar o pagan arriendo. Tal vez por eso, al indagarlos sobre cuál es el sueño personal que tienen, la respuesta más común en 103 trabajadores que dieron información al respecto, fue precisamente la de tener vivienda (34,95%). Desde la organización debería pensarse en bonificaciones extra a los salarios para acceder de manera más asequible a la oferta de descuento de vivienda que hace Contex a sus empleados, o bien poner más atención a los planes corporativos donde se incluyan los problemas económicos de

los empleados de estratos más bajos y puedan crearse estrategias de pago para que los mismos accedan a la compra de sus viviendas como uno de los posibles mejoramientos de la CV.

Dentro de las aspiraciones personales que se hallaron se puede notar que solo el 6,8% tiene como aspiración terminar sus estudios y solo un 7,77% aspira a la profesionalización de sus hijos, mientras que el 27,18% aspira viajar y un 16,5% tener una familia (ver Figura 5).

Figura 5

Aspiraciones



Nota. Obtenido en práctica de investigación, 2020.

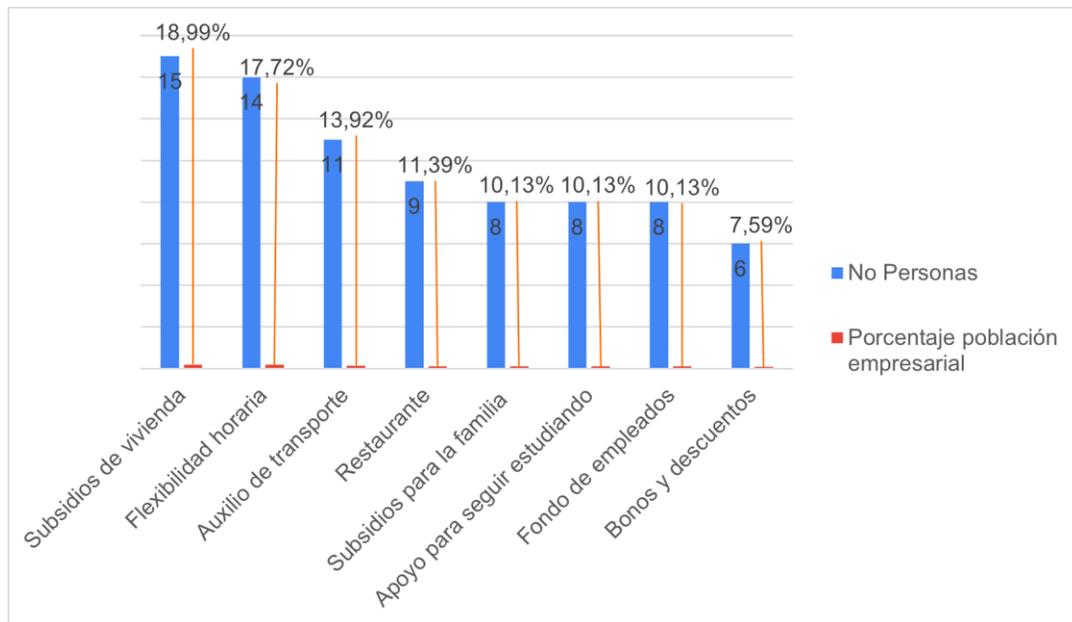
Además, es cierto que el descanso suele ser un indicador de satisfacción laboral relacionado con el ocio de acuerdo con Maslow (1991) y Nussbaum (leída por Oyarzún, 2019). Esto teniendo en cuenta que los trabajadores de Contex tienen horarios regulares de trabajo estipulados en jornadas de 8 horas y que por lo menos un 10% de los empleados tienen un horario más extenso que implica trabajar también los fines de semana.

Para aumentar las probabilidades de tener una buena CVL, personal, familiar y social es imprescindible que desde la organización se fomente la formación y la práctica en el trabajo en equipo, la creatividad y el espíritu emprendedor, aún si son esferas distintas de la vida. Precisamente, el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal es una de las aspiraciones más

profundas de las personas, puesto que la búsqueda “constante de este equilibrio implica el conocimiento de las expectativas profesionales y personales, así como la posibilidad de hacer elecciones” (Alves et al., 2013, p.147).

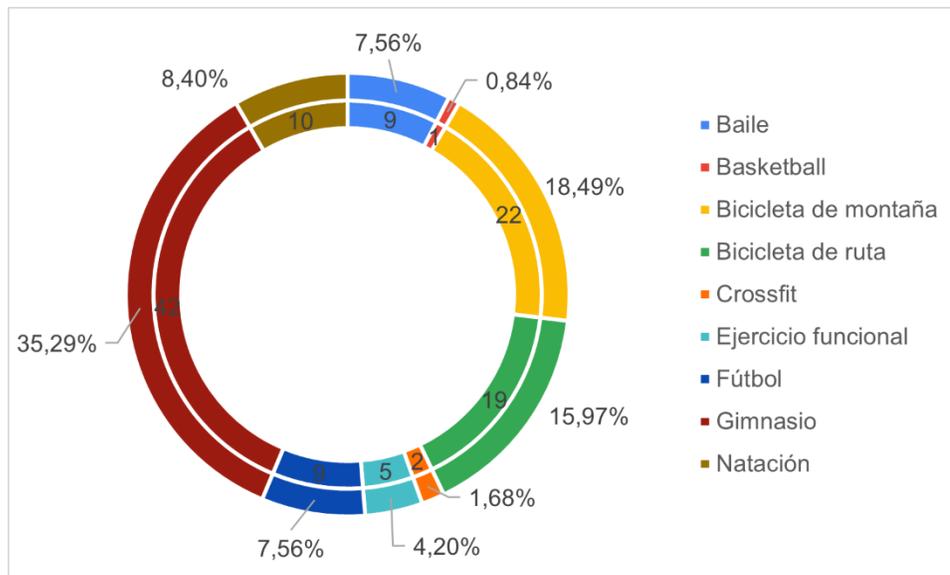
Esto nos lleva a considerar que quizá dentro de las estrategias de salud adelantadas/implementadas desde Talento Humano para la CVL en Contex es necesario la implementación de zonas y momentos de esparcimiento o actividades recreativas y físicas, mientras se está en el lugar de trabajo y dentro de la jornada laboral. Esto también supone realizar chequeos de salud trimestrales donde se incentive la alimentación saludable con el acompañamiento de nutricionistas. No obstante, para la ejecución de estas consideraciones sería necesario, en primera instancia, contar con personas con conocimientos en ejercicios físicos y de fortalecimiento corporal, nutricional y psicológico, o que incentiven la recreación y el arte en los trabajadores, dependiendo de sus intereses. En segunda instancia, disponer de espacios destinados para estas actividades, además del tiempo para realizarlas.

Por otro lado, al indagar entre 79 empleados qué tipo de beneficios adicionales esperan de la empresa, un 17,72% indicó que quisiera flexibilidad horaria, un 10,13% sostiene que quisiera beneficiarse con apoyo para seguir sus estudios y, sin dejar de perderse como un anhelo, el mayor 18,99% quisiera beneficiarse con subsidios de vivienda. Algunas personas, no obstante, mostraron en la encuesta que un 13,92% solicita auxilios de transporte, un 11,39% solicita la implementación de restaurante dentro de la empresa en la jornada laboral y un 10,13% subsidios para sus familias (ver Figura 6), lo cual representa que las estrategias organizacionales para incidir en la CVL de sus empleados son una relación dinámica interdependiente, pues, ¿de qué manera podrían cambiar las condiciones socioeconómicas y de vida digna de las personas que gocen de este tipo de beneficios u apoyos por parte de la empresa? ¿La solvencia de alguna de estas preocupaciones podría representar un alivio y un desarrollo de las condiciones de vida digna de las personas beneficiadas? Son preguntas tentativas para una evaluación de la posible implementación estratégica para responder a algunas de estas necesidades.

Figura 6*Beneficios adicionales*

Nota. Obtenido en práctica de investigación, 2020.

Si se tiene en cuenta la CVL referente a las necesidades fisiológicas, de aceptación social, salud física, juego, afiliación y razón práctica, se evidencia que entre 163 empleados entrevistados aproximadamente un 76% de ellos practica algún tipo de deporte (ver Figura 7), lo cual responde a hábitos de vida saludables y de fortalecimiento físico para una buena CVL.

Figura 7*Deportes*

Nota. Obtenido en práctica de investigación, 2020.

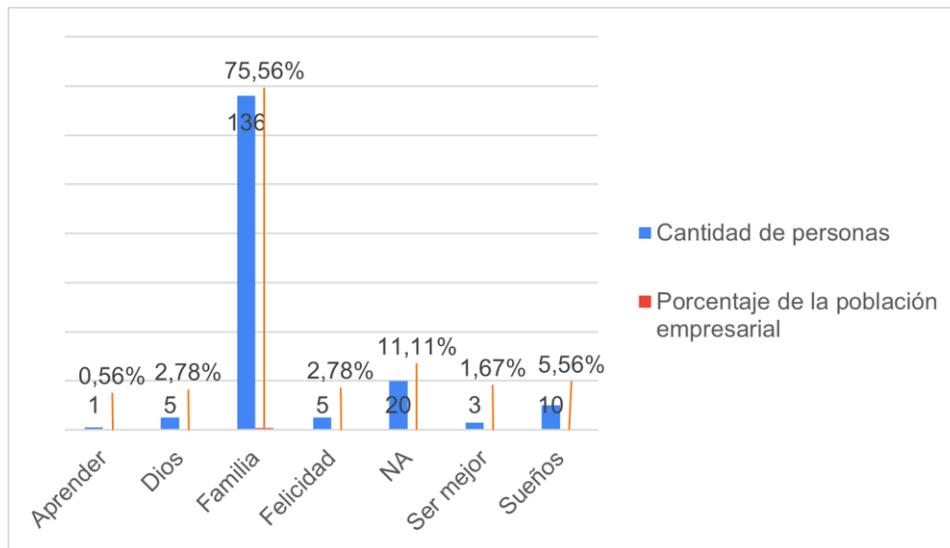
También se observó que, dentro de las necesidades de aceptación social, los empleados tienen gran compañerismo y solidaridad entre ellos, puesto que entre 187 entrevistados un 54% está de acuerdo en que el ambiente laboral, la calidad humana, el compañerismo y la fraternidad son los factores más determinantes que hacen placentero y llevadero el trabajo. Alves et al., mencionan que las organizaciones tienen un papel fundamental en la socialización de sus empleados subrayando que, caracterizadas por un lenguaje e identidad propios, se distancian del enfoque tradicional y reduccionista del sistema productivo y se tratan como una estructura social dinámica y orgánica, y agregan que “con la desagregación de los grupos tradicionales, la empresa surge ahora al lado de la familia y de la escuela como punto clave de la socialización. Es en la cultura de la organización y en el grupo que en ella se forma que el individuo reforzará su identidad social, contraponiéndose a los grupos externos”, (2013, p.147).

Llama la atención que el otro 46% argumenta que hace falta ampliar redes de comunicación entre los trabajadores, el acceso a un seguro de vida, a capacitaciones que les brinden herramientas para su vida laboral, auxilio de alimentación y de transporte, un mejor o aumento de salario, por lo cual se hace factible un análisis incluso más individual dentro de la empresa sobre las formas de

relacionarse de cada trabajador y, asimismo, cómo la empresa retribuye el trabajo a cada uno, pues según Alves et al. también es un compromiso de la empresa conservar sus mejores empleados por medio de motivaciones y beneficios que incentiven su crecimiento personal “dado que la gestión está relacionada con la noción de crecimiento del poder personal y de la expansión de la autoridad interna, pasando por el principio básico de animar al otro a que se desarrolle y use mucho más su propia capacidad de creación” (Harmann y Hormann, citado por (Alves et al., 2013, p.157).

Otro de los niveles de la jerarquía de las necesidades básicas de Maslow (1991) está relacionado con las capacidades de estima y reconocimiento que Paula Oyarzún Andrades retoma de Martha Nussbaum (2019, p.55), pero para efectos del análisis y para hacerlo un poco menos complejo no se hace diferencia con respecto a cada estima, sino que se toman todos en conjunto, pues, como hemos visto hasta ahora, para alcanzar este nivel en la jerarquía de las necesidades, primero se deben atender las necesidades más básicas. Con lo cual, se sabe, que debe haber una superación y una potenciación de los niveles anteriores porque las necesidades psicológicas del ser humano se encuentran en la cima de la jerarquía, puesto que mediante el desarrollo potencial de determinada actividad puede encontrarse un sentido de validez y satisfacción de lo que hace el individuo. En pocas palabras, la satisfacción de las necesidades psicológicas es alcanzada cuando el individuo logra escalar nivel sobre nivel en la jerarquía expuesta.

Los resultados de la indagación destacan a la familia como un actor fundamental para la motivación del empleado (75,56% entre 180 entrevistados). Sin embargo, cabe resaltar que un 11,11% no tiene una motivación o no saben cuál es (ver Figura 8), por lo que es difícil determinar su grado de satisfacción y sentido de pertenencia, y si existen carencias de afecto, amor, pertenencia y amistad, es posible inferir que se trata de personas solitarias que no tienen interés en recibir un acercamiento interpersonal por parte de la empresa para la que trabajan, pues como afirman Alves Correa et al., si la participación de los trabajadores “no es bien administrada podrá causar un quiebre de la confianza, encubrir relaciones de poder en la organización y promover expectativas de igualdad que sólo pueden llevar a frustraciones, con lo que provocará un efecto contrario al que inicialmente se haya deseado” (2013, p.146).

Figura 8*Motivaciones*

Nota. Obtenido en práctica de investigación, 2020.

Es posible concluir entonces, que desde un acercamiento a la jerarquía de las necesidades básicas propuesta por Maslow, al enfoque de las capacidades esenciales humanas propuestas por Nussbaum desde la lectura de Oyarzún (2019) y a un análisis descriptivo con base en la entrevista realizada a los empleados de Contex Constructora, se encuentran dos aspectos preocupantes: uno es la posibilidad de acceso a vivienda propia, que aunque la empresa aporte la financiación de un 30% en la compra de vivienda nueva para sus trabajadores a muchos de ellos no les es viable tomar esta opción debido a que los ingresos del hogar están destinados para suplir sus necesidades básicas como la educación de los hijos, la alimentación, los servicios básicos y el transporte. Y dos, la imposibilidad de integrarse con planes y propuestas de la organización por falta de recursos económicos y tiempo de esparcimiento.

Si bien el ámbito personal de cada uno de los trabajadores no es directamente responsabilidad de la empresa, esto representa un importante factor para mejorar la productividad y el desarrollo integral de ellos y la sociedad en la cual está inmersa la organización. Autores como Amartya Sen, expresan que para hablar del desarrollo de una sociedad hay que analizar la vida de quienes la integran, pues no puede considerarse el éxito económico sin tener en cuenta la vida de los individuos que conforman la comunidad porque, define, "El desarrollo es un proceso de

expansión de las capacidades de que disfrutaban los individuos" (citada por London & Formichella, 2006, p.3).

Así pues, el fortalecimiento de las capacidades individuales de los sujetos contribuye significativamente en el crecimiento de las capacidades de la empresa, lo que la prepara para un escenario altamente competitivo que ha demostrado ser el del capitalismo globalizado, para lo cual se hace necesario dar énfasis en la educación y la tecnología. Si bien existe una plataforma virtual para la enseñanza interna de los empleados en la compañía y un descuento en una academia de inglés, no se evidencian otro tipo de estímulos para emprender una carrera técnica, tecnológica o profesional, o para acceder a cursos o capacitaciones que otorguen certificaciones y permitan nutrir sus hojas de vida, lo que serviría como avance para diversificar no solo la infraestructura de Contex Constructora, sino también para mejorar el desempeño del proceso productivo, además de brindar nuevas metas y oportunidades a los trabajadores:

La búsqueda de una mejor calidad de vida en el trabajo conlleva el intento de hacer compatibles los intereses de la organización (objetivos y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de sus miembros que, como individuos psicosociales, tienen necesidades e intereses particulares que deben de verse satisfechos (desarrollo personal y profesional, satisfacción y motivación, formación continua, empleabilidad). (Segurado & Agulló, 2002, p.834)

El análisis de las relaciones entre la empresa y los trabajadores demuestra un nivel de conformidad, pero no de satisfacción entre ellos, evidenciando que hacen falta garantías que permitan subir los indicadores de satisfacción y percepción individual. El enfoque inicial para lograr dicho objetivo consiste en mejorar las oportunidades y acceso para la formación académica, no sólo para los trabajadores sino también para sus familias, especialmente para los hijos, pues el pago de sus estudios es uno de los principales egresos económicos. Para Maslow (1991), este desnivel provocaría una falta de atención hacia las necesidades fisiológicas, de seguridad y de afiliación, pues destinando una gran parte de los recursos a las necesidades de autorrealización las otras estarían seriamente afectadas. Por ejemplo, para el caso de B, una de las trabajadoras de la empresa, el semestre de su hija tiene un valor aproximado de 2.500.000, lo que representa una suma elevada en comparación de sus ingresos y sus gastos fijos mensuales (ver Tabla 7).

Tabla 7*Ingresos y egresos de B*

Ingresos	Gastos fijos
Pensión del esposo (1 SMMLV)	Servicios públicos
Sueldo de B	Mercado (25.000\$ diarios)
	Semestre hija (2'500.000\$ semestrales)
	Transporte

Nota. Obtenido en práctica de investigación, 2020.

Existe otro caso similar en el que se puede evidenciar que determinada parte de los ingresos del empleado van destinados para el pago de sus estudios (ver Tabla 8), cifra que podría reducirse si los beneficios que la empresa brinda para la formación de sus empleados fuesen más accesibles y, en este sentido, se propone una posibilidad de ascenso para quienes sigan formándose en el ámbito de sus actividades con la empresa.

Tabla 8*Ingresos y egresos de J*

Ingresos	Gastos fijos
Sueldo de padre de J. (maestro de obra)	Arriendo (600.000\$)
	Mercado semanal (170.000\$)
Sueldo de J.	Servicios públicos (200.000\$)
	Mensualidad técnica (97.000\$)

Nota. Obtenido en práctica de investigación, 2020.

Otro de los aspectos importantes que debe considerarse sobre la empresa es que la gran mayoría de sus empleados destinan sus ingresos para el pago de arriendo porque no les alcanza para costearse una vivienda propia o, incluso, por necesidades emergentes, algunos se han visto obligados a hipotecar sus viviendas (ver Tabla 9), a pesar de que Contex Constructora ofrece beneficios para acceder a la compra de casa. Evidentemente, según la jerarquía de las necesidades básicas de Maslow (1991), esta familia apenas alcanza a cubrir precariamente sus necesidades fisiológicas y de seguridad, pero, ¿cuáles son las opciones que la empresa le ofrece a estas familias para que su desarrollo crezca en condiciones de vida digna? Es decir, según el enfoque de las capacidades, ¿qué tipo de estrategias organizacionales podrían implementarse para atender estas condiciones de precariedad que impiden la afiliación y la autorrealización de los individuos? Es necesario tener en cuenta qué necesitan sus familias para “Poder mantener una buena salud, incluida la salud reproductiva; recibir una alimentación adecuada; disponer de un lugar apropiado para vivir”, (Oyarzún, 2019, p.55).

Tabla 9*Ingresos y egresos de B*

Ingresos	Gastos fijos
Sueldo del esposo de B (mayor a 1 SMMLV)	Crédito hipotecario mensual (550.000\$)
Sueldo de B.	Servicios públicos (180.000\$)
	Mercado quincenal (250.000\$)

Nota. Obtenido en práctica de investigación, 2020.

En el caso anterior evidenciamos que gran parte del salario de B va orientado al pago del crédito hipotecario, mientras que en el siguiente ejemplo relacionado con C (ver Tabla 10), se puede encontrar que, además del gasto del arriendo mensual, debe destinar otro gran porcentaje de su salario para el pago de su matrícula universitaria.

Tabla 10*Ingresos y egresos de C*

Ingresos	Gastos fijos
Sueldo de C. (1 SMMLV)	Arriendo mensual (750.000\$)
Sueldo del hermano de C. (1 SMMLV)	Mercado quincenal (200.000\$)
	Semestre de universidad (3'500.000\$)
	Tratamiento dermatológico (45.000\$)

Nota. Obtenido en práctica de investigación, 2020.

Los gastos presentados a manera de ejemplo generan presión sobre los trabajadores, pues tener tantas obligaciones en materia económica puede traducirse en desmotivaciones al no poder destinar sus recursos para mejorar sus condiciones de vida como adquirir una vivienda propia o adquirir otros servicios y productos de su interés. A este respecto, Salas & Garzón (2013) señalan que para aumentar la felicidad y la CVL en la población general, es necesario tener en cuenta el desarrollo de la autoeficacia y la autoestima, el entrenamiento en habilidades de solución de problemas en el funcionamiento de la organización, como también la participación en actividades de ocio y de trabajo satisfactorias tales como reflexionar sobre hechos agradables y aumentar el regocijo, tener buenas relaciones interpersonales, contar con sistemas y estrategias reales de apoyo, escuchar música alegre, respetarse a sí mismos y a los demás, etc. Se podrían considerar estas prácticas como acciones dialógicas que ponen en relación permanente a la satisfacción sobre la CVL de los empleados y las estrategias permanencia, productividad y realización por parte de la organización. Por ende, hemos desarrollado una propuesta de acciones estratégicas que pueden implementarse en Contex con el objetivo de mejorar la CVL de sus trabajadores.

4. Propuesta de servicios de bienestar para mejorar o incorporar a los empleados de Contex

En los párrafos anteriores se ha evidenciado que las actividades que plantea Contex Constructora como empresa son en gran medida insuficientes para brindar y cubrir las necesidades que requieren sus trabajadores para el desarrollo pleno de su CVL, por tanto, en este apartado se dispondrá a hacer una serie de recomendaciones y análisis pertinentes para mejorar la presente situación en la que se encuentra la empresa.

Para lograr esto, inicialmente se debe reconocer los ítems y situaciones puntuales donde se evidencia dicha ineficiencia:

1. En el área de la educación, la mayoría de los trabajadores desean terminar sus estudios.
2. En el área de vivienda, aunque la empresa brinda un descuento en la compra o en su remodelación, ni la mitad de los empleados ha accedido a estos beneficios.
3. Según las necesidades de seguridad y salud física, es necesaria la intervención de profesionales en psicología y nutrición que capaciten a los empleados de Contex.
4. Según las capacidades esenciales de afiliación y autorrealización, hacen falta espacios y actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales entre los trabajadores y sus ratos de esparcimiento. Y
5. Dadas las características de las relaciones interpersonales, es necesario también la implementación de estrategias que incrementen la participación de los trabajadores en la toma de decisiones.

Propuestas estratégicas

1. Mejorar los bonos o descuentos que ofrece la empresa para la compra de vivienda, se puede elaborar planes de compra conocidos como “*leasing habitacional*” para ofrecer una alternativa accesible para los trabajadores de la empresa.
2. Afianzar convenios con el sector educativo, acceso a becas e información sobre cursos del interés de cada persona y validar la parte de las entrevistas donde se indaga más a fondo

sobre los gustos e intereses personales con el propósito de cumplir en las dinámicas intralaborales el debido sentido de reconocimiento, respeto y humanidad.

3. Modificar e incrementar los bonos que ofrece la empresa en la educación de varias áreas, que trasciendan los descuentos solo para academias de inglés, puesto que no son de interés para la mayoría de los trabajadores. En esa medida la empresa podría considerar otro tipo de apoyos en temas educativos y formativos. Se recomienda que esa modificación se haga tomando como base la realización de un censo que permita identificar las necesidades que en materia educativa tienen los empleados y sus familiares, como la cantidad que estudia en universidades públicas o privadas y el costo de la matrícula de ellos y sus hijos.
4. Motivar los logros personales, educativos y profesionales de cada trabajador con ascenso, bonos o aumento de sueldo.
5. Incentivar el uso y manejo del computador a partir de propuestas pedagógicas que integren a trabajadores de todas las edades.
6. Jornadas de salud trimestrales lideradas por profesionales nutricionistas y psicólogos que brinden acompañamiento personalizado a los trabajadores que necesiten, puesto que en ocasiones los problemas económicos o familiares más adelante desencadenan en la psiquis del individuo afectando su relacionamiento con el entorno.
7. Evaluar el impacto de estas recomendaciones, en caso de ser implementadas, para medir el nivel de satisfacción de los empleados en la empresa.

Conclusiones

En relación con el objetivo de este informe de práctica profesional-académica el cual se propuso analizar el estado de la calidad de vida laboral de los empleados como política empresarial: caso Contex (2016-2021), proponiendo estrategias para su mejora, que da cuenta del estado organizacional, evaluación y estrategias de mejora, pudo comprobarse que a pesar de las estrategias de bienestar implementadas por la empresa algunos trabajadores no presentan altos niveles de satisfacción, principalmente los que habitan estratos socioeconómicos y cargos más bajos en la estructura organizacional. Es de anotar que la experiencia de trabajo de campo fue significativa en tanto que las personas entrevistadas contaban con un espacio de reconocimiento para ser escuchadas, participar y tomar partido en la implementación de acciones estratégicas para su propia CVL, contribuyendo generosamente a la toma de muestras sobre indicadores subjetivos para su medición. En el diálogo con los indicadores objetivos (organizacionales) se pudo observar que es necesario implementar una propuesta estratégica de mejoramiento de la CVL de los empleados de Contex Constructora que tenga en cuenta la subjetividad de los mismos y los objetivos empresariales con el fin de conseguir mayor CVL, pertenencia y permanencia, así como eficacia y productividad. Además de mejorar los bonos o descuentos que ofrece la empresa para la compra de vivienda teniendo en cuenta a la cantidad de personas que no cuentan con acceso a esta oferta, así como modificar los bonos de capacitaciones educativas y ofrecer una alternativa accesible para los trabajadores y las familias que presentan estas necesidades. También, y dada la falta de reconocimiento que tienen los trabajadores de Contex, es necesario motivar los logros personales, educativos y profesionales de cada trabajador con ascenso, bonos o aumentos de sueldo y, finalmente, es necesario implementar jornadas de salud trimestrales lideradas por profesionales nutricionistas y psicólogos que brinden acompañamiento personalizado a los trabajadores y velen por la salud física, alimenticia y mental.

Referencias bibliográficas

- Alves, Cirera & Giuliani. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Revista Invenio*, 16(30), 145–163. <https://bit.ly/3sOdaEr>
- Antioquia, G. de. (2018). Población pobre y en miseria por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) en los municipios de Antioquia. In *Anuario Estadístico de Antioquia 2018*. <https://bit.ly/3wyX3x4>
- Barrios, Vega & Saumet. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Informacion Tecnologica*, 31(2), 55–62. <https://doi.org/https://doi.org/hvt7>
- Bedoya, Posada, Quintero & Zea. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en contexto laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1–9. <https://bit.ly/386XbKK>
- Colombia, G. N. de. (2020). Derechos Fundamentales del Trabajo. In *Ministerio del Trabajo*. <https://bit.ly/3MBmKCH>
- Colombia, R. de. (1991). Constitución Política de Colombia. In *Senado de la República*. <https://bit.ly/3NtUSjE>
- Constructora, C. (2020). *Sobre nosotros*. <https://bit.ly/38Jv7x7>
- DANE. (2020). Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH): Principales indicadores del mercado laboral. In *Boletín Técnico*. <https://bit.ly/3MyxW2J>
- Fernández, M. (2016). La Innovación en la empresa. In *Empresa Actual*. <https://bit.ly/3G6UGo0>
- Gómez Correa. (2015). *Las prácticas de recursos humanos y su incidencia en el bienestar laboral de los empleados*.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*, 14(2), 271–276. <https://bit.ly/3MzyZj4>
- London & Formichella. (2006). El concepto de desarrollo de Sen y su vinculación con la Educación. *Economía y Sociedad*, 11(17), 17–32. <https://bit.ly/3LrPnkg>
- López, L. (2018). *La calidad de vida laboral como estrategia de mejora en industrias P.A.B.* <https://bit.ly/3sIuVFI>
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad* (J. Bravo, Ed.; Díaz de Sa). Ediciones Díaz de Santos. <https://bit.ly/3PyeaXi>

-
- Max-Neef, M. A., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (1998). *Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Icaria. <https://bit.ly/3LxMyyd>
- Orozco, C. (2018). *Propuesta de un programa de Calidad de vida laboral para los colaboradores de la empresa Continental Paper* (Vol. 0, Issue 0). <https://bit.ly/31Abjit>
- Oyarzún, P. (2019). *Las capacidades humanas según el enfoque de Martha Nussbaum: el caso de estudiantes de obstetricia y puericultura de la Universidad de Valparaíso (Chile)*. <https://bit.ly/3Lzr2cr>
- Ramírez, E. (2019). *Bienestar Laboral SILVOTECNIA*. <https://bit.ly/3NuAKOn>
- Requena, F. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 0(92), 11–44. <https://bit.ly/3MBySU5>
- Salas & Garzón (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *Revista CES Salud Pública*, 4(1), 36–46. <https://bit.ly/3yPTt2V>
- Santos, R. (2019). Por qué los empresarios deben interesarse por la ciencia. In *The Conversation*. <https://bit.ly/3MBlsYn>
- Segurado & Agulló. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828–836. <https://bit.ly/3wyPE0K>
- Semana. (2019). Empresas: Los mejores lugares para trabajar en Colombia. In *Revista Semana*. <https://bit.ly/3G4EL9W>
- Urzúa & Caqueo. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 30(1), 61–71. <https://doi.org/https://doi.org/dzvx>