

**FACTORES ASOCIADOS AL BIENESTAR LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA FUNDACIÓN NUEVOS HORIZONTES - PARQUE
JAIME DUQUE.**

SANDRA PATRICIA SALGADO GÓMEZ

ANDREA PAOLA VEGA BERNAL

DIANA CAROLINA CALDERÓN SEGURA

LAURA RUIZ GARCIA

JEIMMY CAROLINA MORENO FONSECA

HUMBERTO SÁNCHEZ ÁLVAREZ

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTÁ D.C., AGOSTO DE 2016

**FACTORES ASOCIADOS AL BIENESTAR LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA FUNDACIÓN NUEVOS HORIZONTES - PARQUE
JAIME DUQUE.**

SANDRA PATRICIA SALGADO GÓMEZ

ANDREA PAOLA VEGA BERNAL

DIANA CAROLINA CALDERÓN SEGURA

LAURA RUIZ GARCIA

JEIMMY CAROLINA MORENO FONSECA

HUMBERTO SÁNCHEZ ÁLVAREZ

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de
Especialización en Gestión Humana de las Organizaciones**

Asesor: ÁLVARO GIOVANNI GONZÁLEZ

Docente Investigación Intervención

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTÁ D.C., AGOSTO DE 2016

ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Bogotá, Agosto 2016

Dedicatoria

A nuestras familias, a las directivas de la Fundación Nuevos Horizontes y sus trabajadores, por su hospitalidad y por brindarnos información para el desarrollo de nuestro proyecto.

Agradecimientos

A nuestra familia, amigos y compañeros que colaboraron en este proyecto.

A la universidad y el apoyo del tutor Álvaro Giovanni González.

Tabla de contenido

1. Título	8
2. Introducción	9
3. Descripción Problema de Investigación	11
3.1 Formulación del Problema	13
4. Justificación	14
5. Objetivos	15
6. Antecedentes	16
7. Marco de Referencia	20
7.1. Marco Teórico	20
7.1.1 Bienestar	20
7.1.2 El bienestar laboral	22
7.1.3 Motivación	25
7.1.4 El bienestar psicológico laboral	31
7.1.5 Satisfacción por el trabajo	32
7.2 Marco Legal	37
7.3 Marco Contextual	39

7.4 Categorías de estudio	40
7.4.1 Bienestar psicológico laboral	41
7.4.2 Motivación	42
7.4.3 Satisfacción por el trabajo	42
8. Marco Metodológico	44
8.1 Tipo de estudio	45
8.2 Población (Muestra)	46
8.3. Técnicas de Recolección de Información y Análisis	49
8.4 Procedimiento	50
9. Aspectos Éticos	52
9.1 Criterios de inclusión y exclusión	53
9.2 Consentimiento informado	54
10. Resultados	55
11. Conclusiones y Recomendaciones	60
Propuesta de intervención	65
12. Referencias	68
13. Apéndices	71

Tabla de Figuras**1. Figura 1**

29

1. Título

FACTORES ASOCIADOS AL BIENESTAR LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA FUNDACIÓN NUEVOS HORIZONTES - PARQUE JAIME DUQUE.

2. Introducción

La presente investigación nació del interés de conocer por parte de los integrantes del grupo, la situación actual que se presenta en el bienestar laboral de la Fundación Nuevos Horizontes – Parque Jaime Duque, a través del análisis cualitativo realizado a las entrevistas a profundidad, método de recolección utilizado que permitió la conceptualización de la información y la identificación de aquellos factores que se asocian al bienestar de la Organización en estudio.

En el caso puntual, se pretende describir la situación actual de los trabajadores, con el fin de evidenciar los factores asociados con el absentismo, la alta rotación, el mal clima organizacional y la falta de compromiso en las diferentes áreas y niveles jerárquicos de la organización.

Esta situación permitió identificar la falta de una figura de mando en el área de recursos humanos, donde se desarrollan funciones meramente operativas, como la elaboración de contratos, el pago de nómina y la autorización de permisos, dejando de lado el sentido humanista y obviamente el bienestar laboral de sus trabajadores.

Finalmente, en la búsqueda de mejorar las condiciones personales y familiares de los empleados, se han analizado diferentes autores y corrientes relacionadas con el bienestar laboral, el compromiso y la satisfacción por la vida, para así lograr a través de las conclusiones y los resultados, producto del análisis de la presente investigación, un mejoramiento en el nivel de satisfacción, con desempeños laborales altos que redunden en una empresa con trabajadores que amen su trabajo y la empresa donde laboran.

3. Descripción problema de investigación

La Fundación Nuevos Horizontes (Parque Jaime Duque), es un importante centro cultural y recreativo ubicado en el municipio de Tocancipá, cuyo objetivo es mostrar la diversidad colombiana, incluyendo también diferentes espacios mundiales. Desde el entendido que toda organización debe estar dispuesta al cambio, las variaciones que se puedan implementar muestran cómo pueden mejorar los colaboradores en su trabajo, teniendo en cuenta qué tan a gusto se sienten con la actividad que realizan, sus niveles de satisfacción, sus expectativas de desarrollo profesional y su nivel de compromiso hacia la Fundación.

Actualmente se presentan necesidades importantes dentro del manejo del recurso humano, en las que se pueden detectar problemas de supervisión, de integración del trabajador en la empresa o en el cargo que ocupa y la falta de aprovechamiento de su potencial o de escasa motivación.

Para optimizar los elementos socioculturales de la organización, se revisará uno de los componentes técnicos que constituye este procesos como es el bienestar laboral, en aras de mejorar las condiciones personales y familiares de los empleados, complementando las políticas de la organización que favorezcan el desarrollo del trabajador, el progreso de su nivel de vida y el desarrollo de los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo, cumpliendo con la finalidad social de la organización.

Generalmente a nivel organizacional, los estudios se han centrado en la investigación de la motivación, pero una de las condicionantes de la motivación es el bienestar laboral. Es necesario conocer cuál es la razón por la cual el trabajador no está satisfecho con el trabajo que realiza, también determinar cuáles son las dificultades que pueden estar presentándose en la comunicación organizacional o en las relaciones interpersonales, que se refleja en atributos ante el desempeño laboral.

El bienestar laboral genera un buen ambiente humano y físico para el desarrollo del trabajo diario, influyendo en la satisfacción y la competitividad, relacionado con el saber hacer de los directivos, con el comportamiento de los trabajadores, su manera de ser, de comportarse, su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización. El trabajador se identifica con su empresa al verse reflejado en ella, enriqueciendo así su sentimiento de autoestima y autovaloración pero si no dispone de márgenes de libertad para el desarrollo de su trabajo, no ejerce su autoridad personal al respecto y se limita a cumplir órdenes o a realizar las tareas que otros crearon, su capacidad de trabajo se le vuelve ajena y extraña. Es por esto que se analizaron los resultados de una encuesta realizada con anterioridad, la cual tenía como objetivo registrar la comunicación interna y el trato jefe - empleado, evaluando a los jefes de cada área. Este ejercicio no fue socializado entre los empleados, ni se realizó intervención alguna de acuerdo a las conclusiones.

3.1 Pregunta problema

¿Qué factores están asociados al bienestar laboral de la Fundación Nuevos Horizontes?

4. Justificación

En la Fundación Nuevos Horizontes no se cuenta con un área de Gestión Humana establecida, la responsabilidad y carga laboral está dirigida a una sola persona, creando un cuello de botella en el área, dificultando la realización de una gestión adecuada. Se trabaja en el día a día y no se ha tenido dentro de sus programas, un interés por ofrecer a los colaboradores un valor agregado que permita afianzar el sentido de pertenencia a la empresa.

Se pretende que con la identificación de los factores se genere un diagnóstico que permita crear un plan de bienestar laboral, con el fin de mejorar el clima organizacional, se aumente el compromiso, la motivación e iniciativa, esto hará que el trabajador sea más competitivo y así integrarlo con el plan organizacional de la compañía.

Para la presente investigación se busca determinar los factores asociados al bienestar laboral en la Fundación Nuevos Horizontes, que vincule a todos los miembros de la organización con el apoyo de la alta gerencia, para reconocer las necesidades de los colaboradores, a nivel laboral y personal, generando acciones que permitan mejorar las condiciones dentro de la organización, elevando la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso, con el fin de brindar un estado de bienestar dentro de la Fundación.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Identificar los factores asociados al bienestar laboral en un grupo de colaboradores de la Fundación Nuevos Horizontes - Parque Jaime Duque.

5.2. Objetivos Específicos

1. Describir la situación actual del bienestar laboral en la Fundación Nuevos Horizontes.
2. Determinar cuáles son los principales factores susceptibles de mejoramiento en cuanto al bienestar laboral de la Fundación Nuevos Horizontes.
3. Presentar una propuesta de intervención que permita el mejoramiento del bienestar laboral de la Fundación Nuevos Horizontes.

6. Antecedentes

Con el fin de obtener una visión más amplia del panorama que se está indagando en el tema de Factores Asociados al Bienestar Laboral de los Trabajadores en la Fundación Nuevos Horizontes, se procuró consultar otras investigaciones del mismo tema, para lograr la integración de varios conceptos que den cuenta en la definición de bienestar y los factores que intervienen en él, los cuales fueron apropiados para obtener mayor claridad del tema.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se nombrarán algunas de las investigaciones relacionadas, que se tuvieron en cuenta como parte del proceso de investigación y permitieron cumplir con el proceso académico, así mismo, como referente para ampliar conceptos preestablecidos.

Por ejemplo, en la investigación Análisis del Programa de Bienestar Laboral del Grupo Acción Plus (2016), “En la historia del entorno laboral del ser humano, se ha evolucionado desde el punto en que solo se tenía en consideración la parte financiera. Para los directivos de las empresas era clave el desarrollo económico, posteriormente y con la llegada de la década de los 70, se dio inicio al movimiento del desarrollo organizacional, el cual tenía como fin lograr el aumento de la eficacia en las

organizaciones, incluyendo aspectos como un cambio en el modo de tratar a las personas. A partir de allí, las personas no serían tratadas más como objetos o máquinas sino como personas. Se habló de volverse un recurso para la organización y se creó el área de recursos humanos”.

Para identificar cómo influye la implementación del programa de bienestar laboral en los colaboradores del Grupo Acción Plus, previamente se realizó un análisis interpretativo de manera grupal, revisando cada una de las respuestas obtenidas a través de la entrevista, las cuales fueron enfocadas al bienestar y cada una de las subcategorías del programa de bienestar laboral de la compañía.

En este sentido, la investigación traída a colación, desde la historia da cuenta la importancia del bienestar en una organización por un rendimiento satisfactorio por parte del trabajador, ser tenida en cuenta su labor y por ende unificar resultados en el área del talento humano.

Así las cosas, cabe considerar otros antecedentes que dan cuenta de la importancia del bienestar laboral en las Organizaciones. Consultando en diferentes textos de aprendizaje donde se incluyen trabajos de investigación, hemos podido considerar las siguientes investigaciones que dan parte del interés de sus directivos en promover un clima laboral acorde a las necesidades de sus trabajadores.

De acuerdo a los Cuadernos de Administración de la Pontificia Universidad Javeriana Volumen 16, (Enero, 2003), se realizó una investigación en 57 empresas Caldenses, adelantada por el grupo Académico Cultura Organizacional y Gestión Humana, de la Universidad Nacional de Colombiana. Esta investigación buscaba la relación entre cultura Organizacional y bienestar laboral, empezando desde los líderes, se ponía como requisito que para mejorar la calidad de vida de los colaboradores, se debían tener en cuenta variables socioculturales, para identificar los factores que asocien los dos conceptos.

Se identificó que las 57 empresas estaban preocupadas por brindar como tal cosas a sus colaboradores, pero como tal el estado de bienestar no se veía reflejado, con ayuda de la Caja de Compensación se empezó a realizar planes de bienestar para las diferentes organizaciones, este proyecto pretendía identificar la semejanza de los dos conceptos y adicional conocer si la cultura organizacional estaba determinando la satisfacción laboral.

La investigación fue de corte cualitativo y cuantitativo, los resultados arrojaron que los empleados califican bien el bienestar laboral dentro de las 7 empresas, sienten también que sus opiniones son tomadas en cuenta para las decisiones de las empresas, por lo cual los colaboradores sienten que pueden alinear su proyecto de vida, con los objetivos de la organización. Para los colaboradores su trabajo es un reto.

En el proyecto ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA (diciembre 2011) se proponía identificar que situaciones eran de estrés para los colaboradores, y como estas situaciones afectaban el bienestar y satisfacción

laboral, la investigación se realizó a 64 trabajadores en una industria cerealera en la Ciudad de San Lorenzo, Santa Fe.

El tipo de investigación es de tipo cualitativo, se utilizó como herramienta cuestionarios, a través de ellos se identificó que si se percibe grado de estrés en la industria cerealera, por los turnos rotativos que manejan, las sobre exigencias y la mala comunicación con sus jefes inmediatos, se percibe que falta a su vez el concepto de justicia laboral. Relacionado así con el bienestar laboral, los colaboradores no perciben apoyo de sus superiores, y también hay incumplimiento de la empresa con las normas legales. Con relación las variables se percibe que cuando hay estrés laboral, hay menos satisfacción aboral, y se identifica menos bienestar laboral.

7. Marco de Referencia

7.1. Marco Teórico

Con la presente investigación se pretende identificar los factores asociados al bienestar laboral de los trabajadores en la Fundación Nuevos Horizontes, tomando como referencia las diferentes investigaciones que han surgido relacionadas con el bienestar, tales como: el bienestar laboral, bienestar psicológico laboral, motivación y la satisfacción por el trabajo. El soporte teórico a continuación, recolecta los planteamientos de autores que han estudiado y/o son especialistas en estos temas.

7.1.1 Bienestar

Para iniciar la comprensión del significado de Bienestar Laboral, se hace necesario definir el concepto de Bienestar, teniendo en cuenta que está determinado por múltiples aspectos que se relacionan con el individuo y la sociedad.

En el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2016), conceptualiza el “Bienestar (de bien y estar) y presenta tres entradas: 1) conjunto de las cosas necesarias para vivir bien; 2) vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad; y 3) estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica”

Teniendo en cuenta otro concepto tomado del Diccionario Enciclopédico de Economía define el bienestar de una persona como “el grado en el que las necesidades

que siente están satisfechas” (Cruz Merino & López García, 2008). Recogiendo estas concepciones, se podría decir que el significado de bienestar está relacionado con el acopio de cosas necesarias para vivir bien promoviendo una vida tranquila, animada y saludable.

La interpretación de bienestar que nos propone (Sen, 1997): “El bienestar humano es el estado en que los individuos tienen la capacidad y la posibilidad de llevar una vida que tienen motivos para valorar”. Así mismo, se entiende como “la capacidad de las personas para procurarse una vida que valoren está determinada por una diversidad de libertades instrumentales”; involucra además “tener seguridad personal y ambiental, acceso a bienes materiales para llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales, todo lo cual guarda una estrecha relación y subyace a la libertad para tomar decisiones y actuar”.

En pocas palabras bienestar es todo aquello que se necesita para vivir bien, sin embargo se trata de un concepto subjetivo, debido a que el bienestar está relacionado con las necesidades y los gustos de los seres humanos, los cuales son independientes y diferentes. Considerando lo anterior demuestra que el significado de bienestar parece ser un concepto mixto en el que se agrupan características de dos tipos diferentes: por una parte aspectos internos que apuntan a estados de ánimo calificados como apreciables, a modo de ejemplo: la felicidad, el goce, el júbilo, la dignidad, la ilusión y todo aquello que es consecuencia de la ejecución de aspiraciones, anhelos, sueños, metas y planes de vida personal. Por otro lado las condiciones exteriores del individuo como su pertenencia a algunos bienes materiales, veamos un ejemplo muy sencillo, su

patrimonio, comodidades en su hogar, el tiempo libre que disfruta, acceso a la educación y a los servicios de salud. De esta manera, una explicación del bienestar depende de la manera como se combinen estos dos factores, que al considerarlos en una persona, se tienen en cuenta las particularidades exteriores, es decir lo material, como tan bien la parte interior o anímica.

7.1.2 El bienestar laboral

Podemos definirlo como el proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, con el fin de elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece.

La subjetividad en la percepción de bienestar varía en cada individuo, ya que en muchos casos, las mismas personas no reconocen qué les satisface, por lo tanto los programas que se presentan como bienestar, generan mayor inconformidad y menos aceptación, debido a que no se tiene claro el alcance.

Así las cosas, las organizaciones están en el auge de crear programas que le proporcionen a sus empleados mejoras en su calidad de vida, así como generar la integración entre ellos y un buen clima laboral, buscando entender la relación que se genera entre los trabajadores y la empresa, sus actitudes, sus expectativas y aspiraciones, y los objetivos de la administración.

Desde hace varios años las prácticas de bienestar laboral “se enfocaron en las condiciones morales y mentales del trabajador, así como ofrecimientos de prestaciones especiales, al logro de estrategias para incrementar la lealtad, la motivación de los empleados y por último, a la búsqueda de condiciones que mejoraran de manera integral la calidad de vida laboral” (Barley & Kunda, 1992) . De este modo, la idea de perfeccionar el concepto de bienestar laboral, se busca desde hace algún tiempo, siempre en beneficio del trabajador y en tratar de satisfacer sus necesidades como ser humano.

Sin embargo, el bienestar laboral no solo puede ser visto como un programa asistencial que se dedique en dar cosas al trabajador, se trata de dar un conocimiento más amplio, que logre abarcar todo el sentido de la palabra para poder determinar estos factores que realmente se involucren en el ser, es por eso que de diversos estudios surge el concepto de “*estado de bienestar*”, que se refiere a:

No se hace referencia a la noción de estado de bienestar, propio del modelo Fordista, aunque puede ser complementario en algunos aspectos, podría asociarse mejor a lo que (Boyer, 2002) denomina las dimensiones de seguridad en el trabajo, estabilidad compatible con el dinamismo económico, seguridad y salud en el trabajo, valoración de la carrera individual y el desarrollo de las competencias que le son inherentes, oportunidades para adquirir y mantener calificaciones profesionales, garantía de un ingreso adecuado, protección de la representación colectiva, y seguridad del mercado laboral. (Pontificia Universidad Javeriana, 2003)

Evidentemente las organizaciones deben dar un sentido más humano al bienestar laboral y no construir un programa que cumpla con los estándares administrativos solamente, lo más conveniente sería tratar de encontrar una relación entre la parte organizacional y el bienestar, que permita dar ganancia al trabajador y a la empresa.

De hecho, la satisfacción laboral, el sentido de pertenencia y la estabilidad, son factores asociados al bienestar; en el caso de la satisfacción laboral podríamos decir que se define cuando el trabajador se siente a gusto en su ambiente laboral, que cumple con sus expectativas y por ende su desempeño es óptimo. En efecto, si sus condiciones laborales son buenas, esto se prestaría para que el trabajador se comprometa con la empresa, con sus objetivos, haga parte del desarrollo y busque los medios para cumplir con las metas a corto y largo plazo; de este modo la estabilidad dependería tanto de la organización, teniendo un plan de carrera que le permita crecer profesionalmente a sus empleados y como del trabajador, para que se preocupe por crecer como persona y profesional, es decir, que si se prepara y la empresa le brinda las oportunidades de crecimiento, le permitirá dar la estabilidad deseada.

Por otra parte, el proveer cosas a los trabajadores como programas de recreación, de vivienda, cursos, entre otros, no es malo, todos éstos aportan al bienestar, pero puede no abarcar el concepto de bienestar laboral que se desea hoy en día para un trabajador, se debería optar por iniciativas que estén asociadas al mejoramiento en la calidad de vida del trabajador, así como en el proceso de crecimiento de la empresa, entre otras. De

hecho, la felicidad laboral tiene sentido de bienestar, por eso es muy importante que las personas se involucren con su trabajo, que sea una actividad productiva, y les permita dar lo mejor de sí con su desempeño.

De este modo, el concepto de bienestar laboral es tan general, que son herramientas que están ahí y no se aprovechan al máximo, ya sea porque los trabajadores no están a gusto con los programas que les ofrece la empresa o simplemente no hay tiempo para sacar el mayor provecho de estos beneficios, es por eso que, en muchas ocasiones no estamos de acuerdo con el plan de bienestar, pero también es importante que los trabajadores participen y no dejen perder estas oportunidades donde la organización solo desea ayudar al mejoramiento en la calidad de vida de sus trabajadores.

7.1.3 Motivación

Se asocia a las razones que sirven de justificación para la manera de actuar del ser humano. El concepto está involucrado en el aporte de varias disciplinas, “su origen se encuentra en la filosofía y en los aportes como autores Sócrates, Platón, Aristóteles, Tomas de Aquino, entre otros. El énfasis estaba en la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos y en la división del alma y el cuerpo. Descartes distinguió entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos (mente) de la motivación. Posteriormente Charles Darwin

propuso la idea de instinto y su origen genético y William James popularizó la teoría del instinto de la motivación humana”. (Bedodo & Giglio, 2006)

En efecto el concepto de motivación ha sido identificado por distintas áreas y autores, para (Moore, 2001), la motivación implica “impulsos o fuerzas que nos da energía y nos dirigen a actuar de la manera en que lo hacemos”.

Con respecto a motivación laboral para (Baños, 2009), un trabajador motivado es aquel que posee una actitud positiva en su trabajo, está comprometido y se relaciona con los objetivos de la empresa, desarrolla acciones donde se divulguen las metas de la compañía e incluye directamente a todos los miembros de la firma, informa sinceramente los intereses, realiza acciones que permitan mejorar la gestión del talento humano, no solo en el marco del área, sino a nivel de toda la compañía, ayudando a retener el personal en la organización.

La motivación ha sido centro de estudio durante muchos años y de esta se han originado multitudinarias teorías y así mismo han dado lugar a bastantes investigaciones. La investigación sobre la motivación se concentra fundamentalmente en descubrir las razones de la conducta humana.

La motivación dentro del contexto laboral puede ser entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos (Robbins S. , 2004).

Cabe destacar que la investigación teórica del factor motivación se tomara como base en relación a las teorías de contenido y de proceso.

Las teorías de contenido están relacionadas con las necesidades específicas que motivan a las personas y los elementos propios que conducen a alcanzar objetivos, entre estas teorías esta la pirámide de las necesidades de Maslow, la teoría bifactorial de Herzberg y la teoría de las necesidades de McClelland.

Para (Maslow, 1943) La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Su teoría de la Pirámide se basa en una jerarquía de las necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas están ubicadas en la parte inferior de la pirámide, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados situada en la parte superior de la pirámide. El concepto muestra una sucesión de necesidades que conciernen a cualquier individuo, las cuales están organizadas de manera piramidal, es decir que las necesidades prioritarias se ubican en la base de la pirámide y las necesidades de progreso se encuentran en la parte de arriba de la estructura de acuerdo a la jerarquía.



Figura 1: Pirámide de Maslow. Escalafón de necesidades humanas.

Maslow en su teoría afirma que el ser humano posee un escalafón de necesidades que cubrir y de esta manera expone una pirámide en la que enuncia las siguientes necesidades:

- a) Fisiológicas: son las necesidades relacionadas con la subsistencia del hombre, condiciones mínimas de vida, dentro de estas se encuentran: respirar, comer, dormir, beber, procrear.
- b) Seguridad: estas necesidades conciernen con la tendencia a la conservación frente a situaciones de peligro, producen al individuo la idea de protegerse, se relacionan con el empleo, seguridad física, familiar, moral y de salud.
- c) Afiliación, sociales o de pertenecía: Habitualmente el individuo tiene la necesidad de relacionarse, de obtener participación social y establecer relaciones afectivas, a esta categoría pertenecen la amistad, afecto, amor e intimidad sexual.

- d) Reconocimiento: en este punto el individuo busca recibir reconocimiento de las demás personas, es la necesidad de sentirse apreciado, con prestigio y estatus social, en este se destacan el éxito, logro, respeto y confianza.
- e) Autorrealización: esta tiene relación con el deseo de un hombre en progresar, desarrollar su talento y su máximo potencial, en este nivel se asocia la moralidad, creatividad, falta de prejuicios.

Mientras Maslow enfocaba su teoría hacia el interior de la persona sustentándola con las diversas necesidades humanas, Herzberg basa su teoría en el trabajo del ser humano orientado en el contexto externo.

El psicólogo (Herzberg , 2003) planteó la teoría motivación basada en dos factores donde se relaciona la satisfacción e insatisfacción en el trabajo. El primer factor el higiénico coherente a la insatisfacción, y el segundo factor motivador o satisfactor.

- a) Factores higiénicos: estos son procedentes de la desmotivación e insatisfacción laboral, son coherentes al contexto del cargo, un ejemplo de estos son las relaciones personales, las condiciones de trabajo y las políticas de la empresa.
- b) Factores motivadores: son aquellos que provocan motivación y satisfacción, están relacionados directamente con el trabajo, tal es el caso del reconocimiento, estímulo positivo, logros, sueldo e incentivos.

De acuerdo a la intervención de (McClelland, 1955) “en cuanto a la motivación afirma que es una red asociativa y está orientada en una escala de importancia de un individuo alrededor de una experiencia afectiva que se entienden como los aspectos motivadores y lo clasifica de esta manera”:

- 1) Logro: se trata del impulso de sobresalir, luchar, destacarse y tener éxito. Es donde las personas se establecen objetivos, enfocados a la responsabilidad y al trabajo bien realizado.
- 2) Poder: necesidad está asociada al impulso de generar influencia y obtener reconocimiento, prestigio y estatus, en ocasiones se preocupan más por alcanzar influencia que de su rendimiento.
- 3) Afiliación: esta necesidad trata el deseo de mantener relaciones interpersonales satisfactorias y amistosas, adoptan posiciones de cooperación, relacionadas con el contacto con los demás y la colaboración.

Por lo que se refiere a las teorías de proceso se fundamentan en considerar aspectos que dirigen conductas a motivar a las personas en diferentes contextos, se destaca la teoría de las expectativas de (Vroom, 1999).

El modelo asociado con la motivación que propone (Vroom, 1999) “se destaca por manifestar que en un grupo que realiza una misma actividad, un individuo puede desempeñarse mejor que los demás. Esta teoría está basada en tres condicionales”:

- 1) Los impulsos dentro del individuo y los relacionados con su trabajo, los cuales se armonizan para motivar y establecer su comportamiento.
- 2) Las personas toman decisiones reflexivas respecto a su conducta.

- 3) La elección de un desempeño explícito depende la perspectiva de que cierta conducta de los resultados deseados en lugar de los resultados indeseables.

Para el autor de esta hipótesis acerca de la motivación indica que es el producto de estos factores: el valor que un individuo le pone para cumplir sus metas, el convencimiento que tiene el individuo de que el esfuerzo consignado en el trabajo provocará el resultado deseado y por último el juicio que realiza la persona que una vez ejecutado la labor la empresa la aprecie y obtenga su recompensa.

7.1.4 Bienestar psicológico laboral

Este término puede definirse como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes, a saber: los estados emocionales (positivos-negativos), el componente cognitivo (procesamiento de información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida) y las relaciones vinculares entre ambos componentes. (Veenhoven, 1994)

A lo largo de la experiencia laboral en la humanidad se ha podido determinar que el trabajo es un bienestar económico para la sociedad, sin embargo en ocasiones se convierte en malestar (Warr, 1998), son los factores psicosociales que lo rodean que le dan el concepto de bienestar o malestar. Dentro de estos Factores están los ambientales del contexto laboral, personales y demográficos, depende de cómo se den en cada caso particular y determinan si es percibido como bienestar o no.

Por lo tanto, el autor determina y hace mención de los factores relacionados que subyacen de los anteriores mencionados que se deben tener en cuenta para comprender cómo se relaciona al bienestar psicológico: liderazgo, cultura, inteligencia emocional, clima laboral y sistemas de trabajo.

Es posible identificar componentes estables y cambiantes en dicho constructo. Las emociones son los mecanismos cambiantes, ya que pueden hacer fluctuar al sujeto en la valoración y evaluación global de su situación inmediata, pero se trata de una apreciación relativamente estable. Por el contrario, el componente cognitivo es más invariable, se mantiene más en el tiempo y es el resultado del balance que hace el sujeto en función de la información que posee sobre sus propios logros y frustraciones. (Moyano, Martinez, & Muñoz, 2013)

7.1.5 Satisfacción por el trabajo

Según la definición de (Blum & Naylor , 1992), podemos deducir que la satisfacción laboral, surgirá o dependerá de las diferencias y discrepancias entre las

aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la motivación del trabajador, hasta el extremo de que éste se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando.

En la actualidad la satisfacción por el trabajo obtiene una valiosa importancia para la calidad de vida laboral y del éxito de la compañía. La razón de las causas o consecuencias de la satisfacción laboral se asocian con el factor humano, la eficacia, eficiencia, efectividad, productividad, clima organizacional, ausentismo, abandono de cargo, renuncia, salud y bienestar en las organizaciones y el trabajador.

El interés por el estudio de la satisfacción por el trabajo se enmarca en la búsqueda del bienestar laboral de los trabajadores del Parque Jaime Duque.

Se puede observar que la investigación por la satisfacción en el trabajo inicia hace muchos años, a continuación se mencionarán algunos de los autores que la abordaron: Hoppock (1935), Herzberg (1959) “deducían la satisfacción laboral como el estado positivo que realizan las personas sobre su trabajo. Otras áreas también han realizado estudios importantes acerca de la satisfacción laboral” en psicología. (Olarde Vargas, 2011)

Dentro de este marco encontramos que el concepto de satisfacción laboral ha sido definido de varias maneras, así como múltiples autores que la han investigado, entre estos encontramos las siguientes que guardan cierta relación en cuanto a la parte emocional y afectiva del individuo:

Mueller y McCloskey (1990) Una orientación afectiva positiva hacia el empleo.

Muchinsky (1993) Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo.

Newstrom y Davis (1993) Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

(Chiang Vega & Ojeda Hidalgo, 2011)

Otros autores consideran que la satisfacción por el trabajo trasfiere las emociones y la asocian con una conducta laboral:

Bravo, Peiro y Rodríguez (1996) Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Robbins (2004) La define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. (Chiang Vega & Ojeda Hidalgo, 2011).

Analizando los trabajos de Peiró, Salanova y Gracia (1996) y Gracia, González y Peiró (1996) encontramos una estrecha relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción por la vida, donde básicamente encontramos tres hipótesis, la de desbordamiento (Spillover), la de compensación y segmentación (Wilensky,

1960), donde se manejan varios aspectos de la vida (trabajo, familia, etc.) y se correlacionan entre sí manejándolas de manera independiente.

Es así como podemos mencionar la definición dada por Peiró, acerca de la calidad de vida y su relación con la actividad laboral:

La realidad laboral se haya muy diversificada y mientras en algunos trabajos existen oportunidades de desarrollo laboral y personal, en otros las condiciones son tales que no está garantizada la satisfacción de las necesidades de seguridad, autoestima o realización. Es por ello que se dice, que los trabajos en función de estas condiciones, ofrecen mayor o menos calidad de vida laboral y las personas, en función de sus propias experiencias laborales perciben mayor o menor calidad de vida en su entorno laboral.

Es por ello que debemos mencionar todas las condiciones relacionadas directamente con el individuo y su trabajo, como son: los horarios, el sueldo, el ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera y relaciones humanas, que sumadas a experiencias propias, son factores determinantes para la satisfacción personal. (Peiró & Prieto, 2000).

Para (Robbins & Judge, 2009), mencionan estos aspectos como relacionados con la satisfacción en el trabajo: “involucramiento en el trabajo esto es cuando una persona se identifica con su empleo. Otorgar facultad de decisión en forma

psicológica consiste en involucrar a los líderes en decisiones y permitirles que hagan sus propias cosas. Compromiso Organizacional esta se define de la manera que un empleado se identifica con la empresa y con sus objetivos. Percepción del apoyo organizacional este se relaciona con el nivel que la empresa valora la contribución del empleado y en su lugar recibe una recompensa. Identificación del empleado este se relaciona con la satisfacción, entusiasmo e involucramiento de un trabajador con sus actividades laborales, en otras palabras se trata de una conexión entre la empresa y el trabajador”.

Los autores señalan dos enfoques importantes para la medición de la satisfacción por el trabajo. “El método de la calificación global única no es nada más que pedir a los individuos que respondan una pregunta como la siguiente: Si considera todo lo que involucra, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?, en este enfoque se califica de una escala de 1 y 5 donde concierne a muy satisfecho a muy insatisfecho”. El otro enfoque trata de la suma de aspectos del trabajo, equipara los elementos del trabajo e interroga al trabajador sobre sus sentimientos. “Los factores comunes incluyen la naturaleza del trabajo, supervisión, pago actual, oportunidades de ascender y relaciones con los compañeros”, estos se califican de manera estándar, luego se suman y se obtiene una calificación general. (Robbins & Judge, 2009).

El análisis precedente de varios artículos que abordan la temática, satisfacción por el trabajo de un empleado resulta de una combinación de factores y no solo del pago de un salario, esta va más allá, la responsabilidad de la empresa para mejorar la satisfacción de los empleados en el trabajo es cerciorarse de que el ambiente de trabajo sea positivo y

que los empleados mantengan los recursos necesarios para desempeñar sus labores. Lo anterior tiene relación con lo destacado por los autores Robbins (1994) Feldman y Arnold (1995) “en donde aseguran que la satisfacción laboral viene determinada por las condiciones laborales, los incentivos, las relaciones con los compañeros de trabajo, la personalidad del trabajador, ocupación que desempeña en la empresa determinan el nivel de gusto por su labor y el bienestar”. (Olarte Vargas, 2011)

En relación con los diferentes estudios que contienen importantes contribuciones al factor de la satisfacción por el trabajo en la vida de las personas y en las organizaciones, la investigación pretende conocer los diferentes elementos que determinan la satisfacción laboral y adicionalmente llevar a cabo un acercamiento experimental para el bienestar laboral de los trabajadores.

7.2. Marco Legal

Ley 100 de 1993, donde se crea el sistema de seguridad social Integral, esta ley decreta: “ El sistema de seguridad social integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y

la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”.

Ley 15 de 1990, por el cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones, en el Artículo 21 se establece la dedicación exclusiva en determinadas actividades. En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.

Podemos encontrar aunque son para empresas del Estado el Decreto 1567 de 1998, nos puede dar una visión del objetivo y creación de un plan de Bienestar Laboral, el objetivo del Decreto es crear un sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado. Se rescata en el Capítulo III Artículo 20 que los planes de Bienestar Social deben ser procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo, debe permitir los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.

También encontramos en la ley 909 de 2004 por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. En el parágrafo del artículo 36 encontramos: Con el propósito de elevar

los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente Ley.

Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

7.3. Marco Contextual

Se eligió como área de investigación la Fundación Nuevos Horizontes- Parque Jaime Duque, cuenta con una población de doscientos cincuenta y dos colaboradores de acuerdo a los datos de personal de gestión humana. El parque Jaime duque se encuentra ubicado en Tocancipá- Cundinamarca a una corta distancia de la ciudad de Bogotá en el km 34 autopista norte; rodeado de un ambiente natural, lleno de vegetación, bosques nativos, lagos y hermosos jardines. Sus instalaciones encuentran amuralladas, con una entrada subterránea que brinda excelentes condiciones de seguridad y tranquilidad para sus visitantes.

La Fundación Nuevos Horizontes- Parque Jaime Duque ha querido mostrar la excelencia de su servicio hacia la sociedad, satisfaciendo la necesidad de descanso que tiene el visitante, brindándole una experiencia recreativa y cultural, que renueve el espíritu

cuerpo y mente... contribuyendo a crear un mejor país apoyando económicamente a varias entidades de beneficio común, A través de la ejecución de programas de desarrollo social, así mismo propenderá al desarrollo de investigación y protección ecológica ambiental, en el campo formativo asociara esfuerzos para que los sectores menos favorecidos tengan acceso a niveles educativo, cultural, y recreativo.

Jaime Duque Grisales nació en Villa María Caldas el 11 de junio de 1917 y murió en Tocancipá- Cundinamarca el 5 de noviembre de 2007, creador y fundador del Parque Jaime Duque. Hoy en día los esfuerzos están centrados en el parque, único en su estilo en Latinoamérica, cuyo propósito es impartir cultura y recreación a sus visitantes.

En el año de 1940 Jaime Duque quien fue el creador del Parque de su sueldo como copiloto comenzó a donar libros, útiles y pensiones a jóvenes de escasos recursos, donaciones que incrementaron a medida que lo hacia su salario. En 1952 se retiró de la aviación, para consagrarse al servicio de la comunidad. Creó una Fundación Nuevos Horizontes y le dono todo sus bienes de fortuna.

La Fundación Nuevos Horizontes “Parque Jaime Duque” abrió sus puertas al público el 27 de febrero de 1983 y fue creado con el ánimo de apoyar la niñez, vejez, la educación y la cultura; es un gran centro cultural que ofrece gran cantidad de atracciones que combinan la sana diversión y aprendizaje. El parque es la realización de un sueño de Jaime Duque, quien deseaba dejarles a los colombianos un importante centro cultural y recreativo, que a su vez generara recursos para apoyar a los menos favorecidos de la sociedad. (Parque Jaime Duque, 2013).

7.4. Categorías de estudio

La presente investigación se fundamenta en los factores asociados al bienestar laboral; las categorías resultantes del estudio de la información acopiada, se analizarán para identificar de manera acertada y encontrar cuáles variables se ajustan de forma adecuada al problema de investigación.

Se examinarán temas relacionados con el bienestar laboral, crecimiento al interior de la empresa, afinidad con sus compañeros y superiores; y motivación en el trabajo.

Después de la aplicación de las entrevistas se realizara un análisis estableciendo si las categorías preestablecidas con las que iniciamos la investigación que pretendían detectar en los discursos de las personas aquellos elementos asociados a las categorías seleccionadas, o si por el contrario no se evidencian y arrojan otras categorías las cuales estén relacionadas con las conductas, estados emocionales, críticas laborales y opiniones de cada persona.

Por tal motivo, se hace necesaria la presente investigación, la cual desarrollará las siguientes categorías:

7.4.1 Bienestar psicológico laboral

En este aspecto se analizara como una persona atribuye aspectos a su vida en términos favorables, y su estado emocional tanto en características positivas como

negativas, el procesamiento de información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida y las relaciones vinculares entre ambos componentes.

En esta categoría se evaluarán aspectos como la valoración del trabajo por los jefes, relaciones entre compañeros de trabajo y jefes, los ingresos económicos satisfacen las necesidades básicas y apreciación acerca de la empresa lo incentiva cuando alcanza sus objetivos.

7.4.2 Motivación

En esta condición se examinará el conjunto de sentimientos positivos que percibe un ser humano, originado por impulsos internos y externos que hace que inicie acciones hacia la satisfacción de sus necesidades, dirigiendo al sujeto a experimentar los beneficios y aspiraciones que lo animan a lograrlas y a perseverar en un contexto dado. En cuanto a la motivación tiene grandes signos en la persona, por tanto es necesario entender la correlación y la influencia de este vínculo con la línea laboral.

En esta categoría se apreciarán conceptos como las expectativas cuando ingreso a laborar, considera que si cumple bien sus funciones puede mejorar su posición en la organización, recibe reconocimiento por sus labores de parte de sus jefes, cree que tiene posibilidades de progresar en la empresa.

7.4.3 Satisfacción por el trabajo

En esta concepción se analizara la satisfacción laboral con relación a los aspectos relativos al contenido y/o actividades del trabajo, es decir la interacción entre los trabajadores y su ambiente laboral, en donde se perciba relación entre lo que se quiere del trabajo y lo que le gusta. En este apartado se busca indagar sobre la percepción que tiene los trabajadores de la preocupación que muestra la Fundación Nuevos Horizontes por atender sus necesidades. Así mismo una orientación afectiva positiva hacia el empleo y los sentimientos, emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

En esta categoría se valoraran interrogantes con relación a los aspectos del trabajo que disfruta, la actividad laboral le permite realizar cosas que le gustan, las tareas que realiza le permite desarrollarse profesionalmente y se siente a gusto con el entorno y las condiciones en el espacio donde desarrolla su labor.

Posterior al ejercicio de la aplicación del protocolo de entrevista y como fruto del análisis de la información se identificaron algunas categorías emergentes que se describen a continuación:

- 1) Justicia: esta categoría emergente surge de las contestaciones de algunos partícipes, donde manifiestan que en los diferentes procesos de la compañía no se evidencia una justicia distributiva como principio de libertad e igualdad con todos los miembros de la organización.

- 2) Equidad: para el caso de esta categoría emergente, algunas personas manifiestan que realizando la comparación con los demás observan que el trato hacia ellas no es de manera equitativa y esto genera desmotivación al sentir que ciertos individuos tiene prioridad o mejor trato en algunos aspectos laborales.

8. Marco Metodológico

En la fundación nuevos horizontes se pretende realizar una investigación de carácter interpretativo como un resultado de posicionamiento ontológico y epistemológico, que nos permite percibir y abordar una realidad multireferencial y cambiante cuyas explicaciones son producto social y humano. (Romo, 1999)

Se lleva a cabo este estudio ya que se analizó cómo se manifiesta la percepción de los empleados del parque Jaime Duque Fundación Nuevos Horizontes en cuanto al bienestar laboral que tienen. Se reseñan características o rasgos del objeto de estudio, que en este caso, es la empresa Fundación Nuevos Horizontes. Dentro de este proceso se enumeraron los aspectos más relevantes, para poder así determinar cuáles son los factores asociados al bienestar laboral.

El estudio cualitativo “permite conocer el aspecto personal, la vida interior, las perspectivas, creencias, conceptos, éxitos y fracasos, la lucha moral, los esfuerzos”. (Ortiz Zepeda, 2012)

Para el desarrollo de esta propuesta se llevarán a cabo entrevistas a profundidad del personal interno de la compañía, lo que nos permitirá interpretar la satisfacción en el trabajo dentro de la Fundación Nuevos Horizontes.

Es así, como este método de investigación se refleja a través de la estrategia de dar a conocer los hechos, procesos, vivencias, estructuras y personas en su totalidad y no a través de la medición de algunos de sus elementos, de esta manera (Hernández , Fernández, & Baptista , 2008) señalan “al tratarse de seres humanos los datos que interesan son sus conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o de manera colectiva”

8.1. Tipo de Estudio

En la presente investigación se abordará un enfoque Histórico – Hermenéutico el cual se refiere a la búsqueda de la comprensión, el sentido y la significación de la acción humana, en un contexto de las ciencias del espíritu. (Dilthey, López Cruz, & Trinidad Hidalgo, 2015)

Para ello se fundamenta en la descripción detallada de las cualidades y de los fenómenos. Existen diversas causas por las cuales se opta la investigación cualitativa, la principal y más importante es que brota de fenómenos cotidianos o experiencias personales que despiertan la curiosidad de un investigador que busca interpretar y comprender los motivos internos de la acción humana y que han facilitado el estudio de los hechos históricos sociales y psicológicos del ser humano.

De acuerdo al autor (Dilthey, López Cruz, & Trinidad Hidalgo, 2015), el enfoque histórico hermenéutico nos permite la interpretación y comprensión de los datos internos y subjetivos como los hechos históricos, las posturas ideológicas, las motivaciones psicológicas y la cultura en el actuar humano, que constituye el objeto de estudio.

La hermenéutica ha respondido a la necesidad trascendente de hacer prevalecer la comprensión humana sobre la objetivación natural” Zapata, (2007) Las características del enfoque hermenéutico son descritas por (Aristizabal, 2008) como “una técnica, un arte y una filosofía de los métodos cualitativos (o procesos cualitativos), que tiene como característica propia interpretar y comprender, para desvelar los motivos del actuar humano”.

Esta labor hermenéutica se basará en la interpretación de los resultados obtenidos y como estos se evidencian en los factores asociados al bienestar laboral de la fundación nuevos horizontes que se construirá también a partir de la interpretación lenguajes, signos y símbolos que le dan sentido a lo que piensan y perciben los trabajadores de la fundación nuevos horizontes al tema de factores asociados al bienestar laboral.

8.2. Población (Muestra)

Para la presente investigación se contó con la participación de doce (12) colaboradores de la Fundación Nuevos Horizontes-Parque Jaime Duque, contratados en diferentes áreas de trabajo. Con el fin de establecer la muestra, se adoptó un *muestreo no probabilístico*, que de acuerdo a lo establecido por (Paramo, 2013), este tipo de muestreo no es guiado por la probabilidad. Puede ser por conveniencia, por cuotas o intencional.

Para el caso en estudio, se eligieron diferentes colaboradores de la Fundación Nuevos Horizontes, que propiciaran respuestas favorables a la investigación. Se pretende incluir aquellas personas que con el enfoque de investigación “*Histórico-Hermenéutico*”, que refiere a la búsqueda de la comprensión, el sentido y la significación de la acción humana en un contexto, nos arroje información importante al proceso de investigación y lleve a cumplir con los objetivos planteados; así mismo, por el tipo de instrumento para recolectar la información “*entrevistas a profundidad*”, que se distingue por ser un dialogo preparado, donde el tema de conversación es debidamente organizado y convenientemente enfocado al tema de investigación, se logre evidenciar la problemática en el bienestar laboral de la fundación, así mismo, permita identificar aquellos factores de interés en el bienestar con el fin de generar una mejora en el ambiente laboral de la organización, todo esto gracias a las respuestas de los participantes.

Por lo anterior, se tuvieron en cuenta diferentes criterios de clasificación para seleccionar aquellos colaboradores de la Fundación, que nos permitan comprender el contexto de la organización, la explicación a cómo percibe y cómo se integra a él, obteniendo de esta forma comentarios libres que permitan comprender los elementos y

las razones de pensamiento de estas personas en referencia al bienestar laboral, estos criterios son los siguientes:

Tipo de vinculación: existen diferentes tipos de vinculación, desde término indefinido hasta término fijo, en el caso de los practicantes, se tiene un contrato de aprendizaje. Los trabajadores que lleven más de 3 años en la organización les favorece el contrato a término indefinido, de otra parte los que llevan menos tiempo, inicialmente se les hace un contrato a término fijo por tres meses y así hasta cumplir con el tiempo y con las expectativas hechas por el superior inmediato para pasarlos a un tipo de vinculación indefinida.

Nivel jerárquico: La selección del personal para participar en la investigación teniendo en cuenta su jerarquía, se tuvo en cuenta desde el Nivel táctico, como lo son Coordinadores, guías de parque, Facilitadores, hasta el nivel Operativo, compuesto por personal de mantenimiento, servicios generales y vigilancia.

Antigüedad: se tuvo en cuenta personal desde los 3 a los 10 años de antigüedad, ya que cada uno de ellos tiene una percepción diferente de la Organización a través del tiempo que ha permanecido en las instalaciones de este, lo que permite una amplia visión en la participación de sus actividades de integración, recreación, capacitación, entre otros.

Área de desempeño: se tomó en cuenta desde el nivel administrativo (operarios), como coordinadores, así como guías del parque, los cuales participan activamente en la parte técnica del Parque.

Así mismo, este tipo de muestra nos proporcionará una visión más clara y delimitada a los objetivos de investigación, ya que la población elegida, está dispuesta y disponible para ser estudiada, poder explorar sus diferentes necesidades en el tema de bienestar laboral, y por ende, tratar de obtener información veraz sin tener la necesidad de persuadir la respuesta del entrevistado.

No obstante lo anterior, se ha seleccionado el tipo de muestreo por conveniencia, donde para (Paramo, 2013), afirma:

Selección de entrevistados a interés de la investigación, es de tipo práctico, ya que no es necesario hacer una selección previa o sacar filtros que identifiquen el personal a colaborar; como grupo investigador escogemos directamente a los trabajadores que más le conviene a la investigación, en busca de rapidez, facilidad, o por qué no, economía.

Los resultados y conclusiones obtenidas solo tendrán valor si se resolvieron por los individuos elegidos, puesto que no se podrá generalizar la población. Aunque carezca de confiabilidad por su gran contenido de preguntas abiertas, pero permite desarrollar un proceso más práctico y fácil en el uso de una técnica de recolección de datos. Así por ejemplo tener la facilidad de poder elegir individuos próximos, como es el caso de amigos, vecinos, compañeros de trabajo, o individuos fortuitos que pasan por su lado (Paramo, 2013),

Con el fin de obtener mayores beneficios, se vio la necesidad de utilizar este tipo de muestreo, por cuanto nos facilita la aplicación de una técnica de recolección de datos (*entrevistas a profundidad*), y así obtener una respuesta espontánea de los participantes,

contar con diferentes criterios en la clasificación de estos para obtener mayor accesibilidad en la Fundación. En la presente investigación, se diseñó un protocolo de entrevistas que agrupó los elementos señalados en la matriz y ejes de indagación indicados en un apartado posterior de este documento.

8.3. Técnicas de Recolección de Información y Análisis

Entrevistas a profundidad

Podemos entender las entrevistas a profundidad como un “Método cualitativo que ayudan y construye a partir de reiterados encuentros cara a cara del investigador y los informantes con el objetivo de adentrarse en su intimidad y comprender la individualidad de cada uno”. (Robles, 2011)

La diferencia primordial entre la observación participante y las entrevistas en profundidad reside en los escenarios y situaciones en los cuales tiene lugar la investigación. La entrevista a profundidad es una técnica de obtención de información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales. (Ruiz , 2003)

En la presente investigación se tendrán únicamente en cuenta las entrevistas a profundidad pues se ajustan al análisis de la información que nos brindara la posibilidad

de interpretar la situación actual y los factores asociados al bienestar laboral de la Fundación Nuevos Horizontes.

8.4. Procedimiento

Fase 1: Revisión teórica y conceptual

Se desarrolló una contextualización de la organización, allí se realizó una elección del tema y título a realizar, se realizó una búsqueda de los fundamentos teóricos y conceptuales que se tomaran como base para la investigación, se seleccionan autores que apoyan la aplicación de la búsqueda de categorías seleccionadas, y orientaran al diseño de estrategias de recolección.

Fase 2: Diseño de estrategias de recolección de información.

Se realizó un diseño de protocolo, donde se pudieron establecer diferentes aspectos demográficos, también se establecieron preguntas que pudieran identificar la presencia de las categorías previamente. Estas estrategias permitieron orientar el proceso, y así recolectar de manera adecuada la información.

Fase 3: Trabajo de campo.

De acuerdo a la muestra autorizada, se realiza la aplicación de las entrevistas a profundidad a los colaboradores seleccionados, guiados por el formato previamente revisado y autorizado por el tutor y la Fundación.

Fase 4: Análisis de datos

A través de una matriz se identificaron respuestas que fueran acordes con las categorías propuestas, de cada categoría se realizó un análisis, el propósito de este era identificar las categorías centrales, y a su vez también las emergentes, logrando evidenciar que los resultados se ajustan la muestra y brindan una mayor explicación de las condiciones existentes, en cuanto al tema de bienestar laboral.

Fase 5: Discusión de la investigación

En esta fase se dieron a conocer los resultados obtenidos, realizando en grupo conclusiones acerca del análisis realizado de acuerdo a la muestra trabajada.

9. Aspectos Éticos

De acuerdo con los principios establecidos en la Resolución No. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud y en la Ley 84 de 1989, y teniendo en cuenta que esta investigación se consideró investigación en seres humanos, dentro de este marco se establecen normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación, por consiguiente se abordará el Título II: de la Investigación en Seres Humanos, Capítulo I: de los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos: en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar (Artículo 5) (Universidad Industrial de Santander, 1993); y en cumplimiento con los aspectos mencionados de la presente Resolución, este estudio se desarrollará conforme a los siguientes criterios:

a) Garantizar la confidencialidad de la identidad de las personas participantes, en los casos que se requiera.

b) Garantizar el respeto a la dignidad de los individuos, su libertad y autodeterminación y salvaguardar la vida privada. (Universidad de la Sabana, 2014)

c) El estudio se ejecutará bajo la autorización previa de la organización y de los colaboradores de esta.

d) Como equipo investigador nos comprometemos a divulgar los resultados a las personas integrantes de la compañía Fundación Nuevos Horizontes - Parque Jaime Duque.

9.1. Criterios de inclusión y exclusión

Para los criterios de inclusión, los cuales se definen como aquellas características que necesariamente deberán tener los elementos de estudio en la investigación, para seleccionar a los participantes más potenciales entre los demás, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- 1) Antigüedad
- 2) Tipo de vinculación
- 3) Nivel jerárquico
- 4) Área de desempeño

5) Disposición de colaboración

Y datos demográficos, como los siguientes:

- 1) Lugar de residencia
- 2) Estado civil
- 3) Número de hijos

Dentro de los criterios de exclusión, que se señalan como aquellas características que aun cumpliendo con los criterios de inclusión, presentan además otras características que no deberá tener la muestra.

- a) Por el área en que se desempeñan, no disponían del suficiente tiempo para ausentarse de sus funciones
- b) La antigüedad, personal que no tuviese la suficiente antigüedad para proporcionar mayor información en cuanto al tema de investigación

9.2. Consentimiento Informado

Para la presente investigación se hizo uso del consentimiento informado, toda vez que como método de recolección se realizaron entrevistas a profundidad. Teniendo en cuenta lo anterior, se afirma que el *consentimiento informado* es un documento informativo en el cual se expone la finalidad de la entrevista, para el caso en mención es identificar esos factores asociados al bienestar laboral de la Fundación Nuevos

Horizontes, lo cual permite participación constante del entrevistado, desde el momento inicial de la entrevista, hasta el cierre de la misma.

El objetivo principal del consentimiento es obtener el aval por parte del entrevistado para poder usar sus respuestas en la elaboración de conclusiones que permitan dar respuesta a la pregunta de investigación, o den un mayor aporte a los estudios relacionados con el tema que se está tratando.

Por tal motivo, para el presente estudio en el momento de realizar las entrevistas, se informó y se realizó registro por escrito del consentimiento por parte de los entrevistados, para obtener mayor confiabilidad en las respuestas, sin ningún sesgo en la información aportada. Apéndice 1

10. Resultados

La presente investigación está enfocada en describir la situación actual del bienestar laboral en la Fundación Nuevos Horizontes e identificar los principales factores susceptibles de mejoramiento, utilizando la técnica de investigación denominada análisis del discurso donde el autor nos indican que: (...) todos los discursos establecen unos niveles de conversación que implican diferentes niveles y turnos de participación, muchas de estas reglas cambian de acuerdo con las reglas sociales y étnicas que hacen, por ejemplo, que sean diferentes las normas que establecen los niveles de formalidad e informalidad. (Paramo, La Investigación en Ciencias Sociales, 2013)

Todo discurso implica, por parte de sus actores un conocimiento de la realidad, es así que en la presente investigación nos llevó a indagar sobre las experiencias laborales, del

entorno en que se desempeñan, para obtener información más real de la situación que se vive en la Fundación en relación con el bienestar laboral. El análisis de discurso nos permite establecer las diferencias de género, situación social y cultura, se puede ver la diferencia entre un relato de una crónica o un discurso formal e informal. Cada discurso nos presenta un conjunto de categorías que permiten diferenciar el texto narrativo y el carácter argumentativo.

Para (Parker, 1992), el termino discurso contribuye al desarrollo de la teoría y la práctica y se utiliza principalmente en la hermenéutica influenciados por el psicoanálisis, como una bases de recursos para el trabajo cualitativo, siendo un apoyo para el desarrollo de perspectivas críticas.

Las categorías establecidas inicialmente en el presente estudio fueron: el bienestar psicológico laboral, la motivación y la satisfacción por el trabajo.

Partiendo de los relatos de las personas a través de la matriz de categorización como herramienta analítica dentro de la metodología cualitativa, se utilizaron los datos recogidos, los cuales fueron traducidos en categorías a fin de poder realizar comparaciones y posibles contrastes, de manera que se organizaran conceptualmente los datos y presentar la información siguiendo algún tipo de patrón o regularidad emergente.

Se partió inicialmente de la teoría de bienestar teniendo en cuenta que está determinado por múltiples aspectos que se relacionan con el individuo y la sociedad. Como una categoría preestablecida de corte deductivo identificando el bienestar laboral y los factores que subyacen de diferentes investigaciones.

El Bienestar Laboral constituye una necesidad primordial para el logro de los objetivos de cualquier organización empresarial. Su diagnóstico resulta de gran utilidad pues permite adoptar un plan de intervención dirigido a superar las insuficiencias detectadas que obstaculizan la plena integración y compromiso de los trabajadores.

Dentro del ejercicio de investigación se arrojaron dos categorías emergentes que no se tenían pre establecidas como lo son equidad y justicia.

A continuación describimos los hallazgos del instrumento en la investigación.

BIENESTAR PSICOLÓGICO LABORAL: La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes, a saber: a) los estados emocionales (positivos-negativos), b) el componente cognitivo (procesamiento de información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida); y c) las relaciones vinculares entre ambos componentes. Veenhoven (1991).

“O3 .P1. ...ellos notan el esfuerzo que uno hace al realizar las actividades y como trabajamos con niños, entonces se refleja un poco la labor que hacemos y ellos siempre manifiestan pues que se sienten bien con el trabajo que hacemos y lo valoran como tal.”

“O3. P3. Digamos que si, como tal como yo lo veo el trabajo de educador ambiental siempre está como no muy valorado pues si hablamos económicamente, pero pues como en casi todo que es trabajo de fauna no está remunerado muy bien como tal, pero si cumple para las necesidades básicas”

“A2. P1. No, a la empresa le falta incentivar más al personal porque a veces se queda ese tema de lado.”

Los reportes de entrevista manifiestan que en el nivel operativo se valora en mayor grado el trabajo realizado por parte de los jefes y superiores de área, generando confianza y un valor agregado a la función desempeñada, Por otro lado se refleja ningún programa de reconocimiento por el cumplimiento de objetivos y/o metas

MOTIVACIÓN: La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades (Maslow, 1943)

“O6 P3 No siempre, a veces una felicitación, recalcan más el error”

“A4 P4 No por lo que decía acá las oportunidades no son equitativas y no dan el mérito a quien se lo gana”

“O5 P4 Si, pues antes estaba en el área de mantenimiento y me promovieron, ahora el salario es mejor “

Es así como los colaboradores creen que pueden recibir o no reconocimiento, esto está encaminado también a la relación que tienen con sus jefes inmediatos, ya que esta relación va a permitir la confianza para reconocer la labor o retroalimentar al colaborador cuando sea necesario.

SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO: Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

“O2 P1 Las instalaciones totalmente porque son al aire libre, tranquilas, ejemplo yo estoy siempre en esta zona, entonces me verán tranquila todo el tiempo ahí, la interacción con los niños, es bonito”

“A4 P3 Si, he desarrollado mi conocimiento y poner en práctica lo que estudie.”

“A3 P1 Todo me gusta, presto un servicio y atención al cliente”

Se infiere satisfacción por parte de los colaboradores con su puesto de trabajo, al mostrar la posibilidad de tener experiencias positivas y diferentes dado el contexto físico que brinda la empresa. Manifiestan un estado de confort frente a las instalaciones que tienen y que hay considerables mejoras en la actualidad. Un aspecto relevante de la información que suministran los entrevistados reside en el contacto que tiene con las personas que visitan el parque la interacción, la enseñanza y el aprendizaje

La teoría proviene de los datos en sí, no es forzada, sino que surge naturalmente al efectuar la codificación abierta, de esta emergen la categorías por comparación: la equidad y la justicia organizacional.

JUSTICIA.

RAWLS, J (1971) Su teoría sobre la justicia se argumenta heurísticamente en favor de una reconciliación de los principios de libertad e igualdad a través de la idea de la justicia como equidad

“P1. O2. De pronto uno espera ciertos privilegios, o se puede decir ciertas ventajas por la antigüedad por cumplimiento en el trabajo, por responsabilidad, y no las hay”

“P2. O6. Si y no, porque así el desempeño sea bueno en la organización existe una pirámide jerárquica en donde los cargos están establecidos y son otorgados por antigüedad, por eso es un poco difícil ascender.”

Las personas perciben que las oportunidades no se brindan con la misma proporción, refiriéndose a la falta de justicia e igualdad.

EQUIDAD:

Adams, J (1965) Teoría de la equidad: se concentra “en los sentimientos de una persona respecto a con qué grado de equidad se la trata en comparación con las demás.” Sostiene que el individuo se compara con otros individuos para ver si está siendo tratado de manera equitativa y de no ser así, se desmotiva.

“A1 ¿Algún aporte o sugerencia que desee incluir y que crea que no se tuvo en cuenta en la presente entrevista? Me gustaría que fueran más equitativos con las personas por lo menos en mi área que sea todo justo.”

“A2 ¿Algún aporte o sugerencia que desee incluir y que crea que no se tuvo en cuenta en la presente entrevista? De pronto por parte de la jefe haya **más confianza o imparcialidad que sea más equitativa con todos para que sea justo todo.**”

Las personas no sienten que puedan desarrollarse dentro de la organización, ya que la antigüedad que tengan, o los estudios que adelanten no son suficientes para ocupar otro cargo. Se percibe que hay cargos que son imposibles de ocupar, ya que las personas que están en estos cargos y por su tipo de vinculación no permiten que se abran nuevas oportunidades de crecimiento. Esto genera inconformidad por parte de los trabajadores pues lo perciben como un obstáculo para alcanzar mejoras en su experiencia laboral.

11. Conclusiones y Recomendaciones

Brevemente se plasmará a modo de reflexión algunos apartes, que darán cuenta de las principales conclusiones obtenidas gracias al instrumento de recolección de información (entrevistas a profundidad) utilizado para el presente estudio que tiene como objetivo último identificar los factores asociados al bienestar laboral de la Fundación Nuevos Horizontes - Parque Jaime Duque, que permitan mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y así optimizar su desempeño en la Organización.

Así las cosas, al realizar el análisis de las entrevistas, se encontraron diferentes actitudes y respuestas en cada uno de los empleados, ya que en un número importante se encontró que algunos de los participantes mantuvieron una actitud de resistencia a las preguntas, basado en el temor y la incomodidad frente al ejercicio al momento de aplicar el instrumento, patología que es aplicable a los empleados que se mantienen en la empresa pero con posibilidades de no continuar en el futuro, lo que obliga a los empleados a adaptarse a una nueva situación que puede tener un efecto negativo en el bienestar y la satisfacción no solo de aquellos que se quedan sin empleo, sino también de los que mantienen su trabajo. Este fenómeno, estudiado por primera vez por Noer, es conocido como el “Síndrome del superviviente”. Se caracteriza por niveles altos

de ansiedad y estrés (o burnout), falta de motivación y compromiso afectivo hacia la organización, insatisfacción generalizada y desconfianza hacia la empresa.

Los riesgos psicosociales y el burnout se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, ya que afectan de manera notable a las personas y a las organizaciones.

Para el trabajador provoca consecuencias a nivel físico, emocional o conductual, y para la empresa, afecta negativamente a la organización, al ambiente de trabajo, al rendimiento o a las relaciones interpersonales. En este contexto, surgen sentimientos en los empleados como la indiferencia, la desesperación frente al trabajo, una mayor desmotivación o un aumento en el deseo de dejar el empleo que puede llevar al abandono de la profesión en muchos casos. En muchas empresas existe un alto índice de absentismo debido a este fenómeno.

Una vez identificado este tipo de estrés laboral, como un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar hasta profundas depresiones, como causa principal por la cual los empleados prefieren evitar responder las entrevistas de manera honesta, se encuentra que este fenómeno ha sido estudiado a través de modelos explicativos generales, tales como el de Gil-Monte y Peiró (1997), y otros como los de Manassero y cols (2003), Ramos (1999), Matteson e Ivansevich (1997), Peiró y cols (1994) o Leiter (1988), que nacen para dar respuesta a las estrategias y técnicas de intervención necesarias para prevenir y minimizar efectos de un problema que si bien es

cierto es originado en el contexto laboral y tiene repercusiones de índole individual, también afecta aspectos organizacionales y sociales.

Los expertos recomiendan que se promueva una mayor comunicación, una mayor participación de los empleados y el reconocimiento de las emociones que pululan en el lugar de trabajo para ayudar a los empleados a reducir o eliminar sus síntomas y mejorar el ambiente de trabajo.

Uno de los factores donde se encontró mayor inconformidad en situaciones como el reconocimiento y la posibilidad de crecer a nivel jerárquico, ya que los entrevistados mantienen dudas acerca de los programas que puede ofrecer la compañía de bienestar laboral, pues la falta de información y los intentos fallidos de la empresa por crearlos sin un debido seguimiento, hace que no se tenga credibilidad ante las oportunidades de mejora, fortaleciendo así el factor de la motivación laboral.

Por otro lado el bienestar laboral es uno de los factores mayormente satisfactorio entre el grupo de investigación, pues evidencia el agrado por la labor realizada, el entorno, entendida como el espacio físico donde se presta el servicio y el aprendizaje de la labor realizada.

Dentro de las conclusiones del presente estudio, se encuentran:

- 1) Baja motivación de los empleados. Existe la percepción de que se resaltan las cosas negativas y no los trabajos bien hechos.

- 2) Falta de comunicación entre la parte directiva y el personal. No existe un canal de comunicación adecuado para conocer las decisiones de la alta gerencia, generando ruido e interpretaciones erradas.
- 3) No hay un plan de incentivos que interese al personal.
- 4) Se requiere una presencia más fuerte del área de Gestión Humana, como eje transversal de la empresa que genere confianza y apoyo a los colaboradores.

Los hallazgos del presente estudio nos muestran una empresa con un área de gestión humana que requiere una intervención que la fortalezca y la convierta en unos de los ejes principales de la organización, a fin de que adopte medidas para redirigir las posibles consecuencias negativas que están afectando el bienestar en los trabajadores.

La comunicación apropiada y un estilo de liderazgo efectivo pueden provocar mejoras en la manera de percibir esta situación por parte de los trabajadores y, de esta manera, minimizar las consecuencias en su salud laboral. Mejorar el bienestar de los trabajadores también tendrá un efecto positivo en la salud de la organización, es decir, que afectará positivamente a su rendimiento.

Limitaciones:

Las limitaciones vienen a constituirse en factores externos al equipo de investigadores que se convierten en obstáculos que eventualmente pudieran presentarse durante el desarrollo de estudio y por lo general escapan al control del investigador mismo.

Arias[1](1998)

Las presentes limitaciones restringieron la investigación:

a) Falta de aplicación de un instrumento

Desde el inicio de la investigación se programó la aplicación de dos instrumentos: la entrevista a profundidad y los grupos focales, como herramientas de investigación, sin embargo factores como la disposición de tiempo al momento de realizar la entrevista, un lugar apropiado dentro de la empresa para realizarla y el volumen de trabajo, mermaban las posibilidades de hacer una entrevista de calidad o en algunos casos se rehusaban a realizarla.

b) Características de la muestra

Dentro de la población de trabajadores a aplicar el instrumento, se eligieron empleados de diferentes niveles y cargos, y dentro de estos se escogieron algunos que tuviesen mayor tiempo de antigüedad dentro de la compañía, evidenciando entre algunos de ellos, la falta de importancia hacía la investigación y un temor a responder las entrevistas de manera profunda, eligiendo respuestas cerradas (si o no); información que no permitió efectuar el análisis de la información y posterior categorización.

c) La negativa por parte de algunos jefes de área en brindar el permiso a los empleados elegidos, motivado por el volumen de trabajo o la poca importancia que se le dio a la investigación.

Propuesta de intervención

Justificación

En la actualidad las organizaciones se preocupan por el bienestar laboral y psicológico de sus trabajadores en esta propuesta se otorgaran beneficios y herramientas para que la organización en general implemente acciones que mejoren la Calidad de vida de sus trabajadores fortaleciendo el desarrollo personal y las competencias, con la generación de la escuela de formación Jaime Duque.

Objetivo general

Brindar una propuesta de mejora a la Fundación Nuevos Horizontes en el área de bienestar fomentando la estabilidad y permanencia de los trabajadores, apoyando al empleado en su integración a la organización, mediante la aplicación de un sistema pedagógico diseñado, implementado y evaluado de manera participativa.

Metodología

Al haber identificado la problemática a través de las entrevistas aplicadas al personal de la compañía y con la información recolectada se implementara la siguiente metodología.

1. Diagnóstico de la situación organizacional
 - a) Formación
 - b) Tipo de vinculación
 - c) Cultura y contexto
 - d) Planeación estratégica
 - e) Procesos y procedimientos

2. estructurar los programas de desarrollo de la siguiente manera:
 - a) **Programa de desarrollo personal:** Desarrollar y fortalecer competencias que faciliten el buen desempeño de los empleados en las diferentes situaciones de la vida personal, social y laboral con autonomía, responsabilidad.
 - b) **Programa de desarrollo institucional:** Impulsar la apropiación de la cultura colectiva, el manejo de políticas, metodologías e instrumentos que fortalecen las habilidades comunicativas y de gestión de la Organización.
 - c) **Programa de formación técnica especializada:** Fundamentar y desarrollar conocimientos y habilidades específicas y especializadas, dependiendo del área de trabajo en que se encuentre.
3. de acuerdo a los programas planteados se dará prioridad a las capacitaciones de desarrollo personal, serán las primeras en ser impartidas a los colaboradores buscando la integralidad de ellos.
4. El desarrollo de la escuela se llevara a cabo con la ayuda del departamento de Comunicaciones y Diseño quien desarrollara los textos y una herramienta multimedia de las capacitaciones y cada asesor tendrá acceso a una cartilla con tomos para la recolección de la información
5. La formación serán expuestas por módulos donde el colaborador deberá completar como mínimo 2 capacitaciones mensuales con una intensidad de 4 horas donde aprenderá el contexto de los programas planteados ,se realizara una evaluación que esta auto-programada y que es realizada por los capacitadores a cargo de tal manera que siguiendo los pasos llevara al cuestionario final. La nota

será enviada automáticamente al correo corporativo del administrador, jefe inmediato y coordinadora de gestión humana, con el objetivo de conocer cuál fue el resultado de la evaluación. Si alguno de ellos llegase a perder la evaluación deberá repetir el modulo en la siguiente semana y se tendrá en cuenta en el reporte de desempeño mensual que los jefes llevan.

6. Con el apoyo de los jefes inmediatos y gestión humana donde se garantice el cumplimiento del cronograma y la asistencia de su equipo de trabajo, al finalizar el mes se llevara un record de cada área para evidenciar el cumplimiento y otorgar incentivos

12. Referencias

- Aristizabal, C. (2008). *Teoría y Metodología de la investigación*. [Versión Adobe Reader].
- Baños, A. L. (9 de Noviembre de 2009). *www.entrepreneur.com*. Obtenido de *www.entrepreneur.com*: <https://www.entrepreneur.com/article/259334>
- Barley, S., & Kunda, G. (1992). Estructura y diseño vs. lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial. *Tecnología administrativa*, 135-192.
- Bedodo, & Giglio. (2006). *Motivación Laboral y Compensaciones*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl>
- Blum, M., & Naylor, J. (1992). *Psicología industrial*. México: Trillas 2° edición.
- Boyer, R. (2002). *OIT*. Obtenido de www.oit.org
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hidalgo, J. F. (02 de septiembre de 2011). *www.elsevier.es*. Obtenido de http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=90379082&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=87&ty=110&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=87v58n02a90379082pdf001.pdf
- Cruz Merino, P., & López García, F. J. (2008). *Diccionario enciclopédico de economía, finanzas y empresa español-inglés / inglés-español*. Cádiz, España: Ibérica.
- Dilthey, W., López Cruz, Y., & Trinidad Hidalgo, Y. (2015). La hermenéutica en el pensamiento. *Griot – Revista de Filosofía - Universidad de Oriente (Santiago de Cuba)*, 324-325.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (2003). *Una vez más: ¿Cómo motiva a sus empleados? Versión electrónica*. Hartad Business Review.
- Holsti, O. (1968). *Content analysis The handbook of social Psychology. Vol 2. En LINDZEY, G. Y ARONSON, E.* Addison-Wesley: HOLSTI, O.R (1968):

Content analysis. En *Research Methods*, Addison-Wesley, Reading, Mass.

<http://textosfil.blogspot.com.co>. (12 de 2010). *textosfil.blogspot.com.co*. Recuperado el 02 de 2016, de textosfil.blogspot.com.co: <http://textosfil.blogspot.com.co>

<http://www.rae.es/>. (Octubre de 2014). Obtenido de <http://dle.rae.es/?w=bienestar>

Maslow, A. (1943). *Una teoría de motivación humana*. *Psychological Review*, Vol 50.

McClelland, D. (1955). *Studies in Motivation*. Nueva York : Appleton-Century Crofts.

Moore, k. (2001). *Classroom teaching skills*. Boston : McGraw-Hill.

Moyano, N., Martínez, M., & Muñoz, M. (2013). Propiedades Psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener. *Revista argentina de clínica psicológica*, ISSN 0327-6716, 161-168.

Olarte Vargas, M. L. (2011). www.utadeo.edu.co. Obtenido de http://avalon.utadeo.edu.co/programas/pregrados/economia/grupo_economia/tesis_liliana_olarte.pdf

Ortiz Zepeda, L. (2012). <http://www.academia.edu>. Recuperado el 2016, de http://www.academia.edu/15022913/Curso_Investigaci%C3%B3n_Cualitativa_-_Ligia_Ortiz_Zepeda_Autora_de_la_Actualizaci%C3%B3n

Paramo, P. (2013). La Investigación en Ciencias Sociales: Estrategias de Investigación. En *La Investigación en Ciencias Sociales*: (pág. 41). Bogotá, Colombia: Universidad Piloto de Colombia, segunda edición.

Parker, I. (1992). *Critical Discursive Psychology*. London: Palgrave Macmillan.

Parque Jaime Duque. (2013). *Quien es Jaime Duque: Parque Jaime Duque*. Recuperado el 17 de 06 de 2016, de Parque Jaime Duque: <http://www.parquejaimeeduque.com/jaime-duque.html>

Peiró, J., & Prieto, F. (2000). *Tratado de Psicología del trabajo volumen I*. Mexico: Síntesis Editorial.

Perez Serrano, G. (1992). *Los valores en una sociedad multicultural, en: Educación Intercultural en la perspectiva de la Europa Unida*. España: X Congreso Nacional de Pedagogía, Tomo III. (pág. 1013-1026).

- Pontificia Universidad Javeriana. (enero-junio de 2003). *Cuadernos de Administracion* , 119. Bogota, Colombia.
- RAE, R. (2016). *RAE*. Obtenido de <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico . *Escuela Nacional de Antropología e Historia Distrito Federal*, 39-49. Obtenido de CUICUILCO VOL 18 MEXICO
- Romo, R. (1999). *Cultura académica y magistral tesis doctorado*. Mexico: Revista Educar .
- Ruiz , O. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sen, A. (1997). *Bienestar, justicia y mercado*. España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Tomado de: <http://textosfil.blogspot.com.co/2010/12/la-hermeneutica-de-habermas.html>. (s.f.).
- Universidad de la Sabana. (2014). www.unisabana.edu.co. Obtenido de https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Documentos/Investigacion/convo-catorias_internas/Gu%C3%ADa-Formato_formulaci%C3%B3n_proyecto_investig._2015.pdf
- Universidad Industrial de Santander. (1993). www.uis.edu.co. Obtenido de <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/academia/facultades/salud/comiteEtica/guias.html#>
- Veenhoven. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial, Universidad Buenos Aires*, 87-116.
- Vroom, V. (1999). *Motivación y alta dirección*. México, D.F: (1° ed.) Trillas.
- Warr, P. (1998). Understanding Quality of life: perspectives on enjoyment and suffering. *Well-being and the workplace*, 644-651.
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización*. Barcelona: Herder. Obtenido de https://books.google.com.co/books/about/Manual_de_psicolog%C3%ADa_de_la_organizaci%C3%B3n.html?id=F4EzAAAACAAJ&redir_esc=y

13. Apéndices

Apéndice 1.

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo María Amparo Torres Quin identificado(a) con cedula de ciudadanía número 39.786.553 de Bogotá en calidad de Representante Legal de la FUNDACION NUEVOS HORIZONTES identificado con NIT: 830.503.497-7 reconozco que me han brindado la información necesaria, clara y precisa sobre el ejercicio de tipo académico, bajo la modalidad de TRABAJO DE GRADO en donde participan los profesionales Humberto Sánchez Álvarez, Jeimmy Carolina Moreno Fonseca, Diana Carolina Calderón Segura, Andrea Paola Vega Bernal, Laura Ruiz García, Sandra Patricia Salgado Gómez, las cuales cursan Especialización En Gestión Humana De Las Organizaciones en la Universidad Piloto De Colombia las cuales están bajo la asesoría del Dr. Álvaro Giovanni González Herrera docente del modulo de Investigación e Intervención.

Conozco que el trabajo llevará a cabo distintos procesos investigativos en la organización (entrevistas, grupos de discusión, observaciones) que tienen como fin el análisis de los FACTORES ASOCIADOS AL BIENESTAR LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA FUNDACIÓN NUEVOS HORIZONTES – PARQUE JAIME DUQUE. Así como proponer estrategias que estimulen las buenas prácticas, la cultura organizacional y a la mejora continua de los procesos de la organización

Es de mi conocimiento que esta investigación no genera ningún costo económico para la organización. Con respecto a la confidencialidad, conozco que la información suministrada por la organización, solo puede ser conocida por los miembros de la investigación y el auditorio integrado por estudiantes y docentes de la clase de Investigación e Intervención, y no deberá divulgarse externamente y por ningún caso sin previa autorización. Autorizo a divulgar el nombre y logo de la institución para la presentación de la información.

Entendemos y aceptamos que la investigación realizada tendrá un beneficio mutuo y por ende la organización como participe de la misma, debe mantener el compromiso adquirido con el proceso y el respeto por la misma, apoyando y suministrando la información y los espacios requeridos para el buen desarrollo del mismo.

Este documento se firma a los 03 días del mes de junio del año 2016.



María Amparo Torres Quin.

C.C.39.786.553 de Bogotá
Representante Legal

Formato de entrevista

Proyecto de Investigación: “factores asociados al bienestar laboral de los trabajadores en la Fundación Nuevos Horizontes - PARQUE JAIME DUQUE”.

Autores: SANDRA PATRICIA SALGADO GÓMEZ, ANDREA PAOLA VEGA BERNAL, DIANA CAROLINA CALDERÓN SEGURA, LAURA RUIZ GARCIA, JEIMMY CAROLINA MORENO FONSECA y HUMBERTO SÁNCHEZ ÁLVAREZ, Estudiantes ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS - UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

Estimado empleado(a) de la Fundación:

Como parte de la investigación a realizar, se recolectará información que nos permita definir los factores asociados al bienestar laboral que revisten mayor importancia para los empleados de la Fundación Nuevos Horizontes.

Se indagaran temas relacionados con el bienestar laboral, crecimiento al interior de la empresa, afinidad con sus pares (compañeros) y superiores y motivación en el trabajo.

Parte del éxito del ejercicio y de su buen desarrollo, será contar con su disposición y la honestidad en sus respuestas.

Es importante que tenga claridad que independiente de su disposición para participar en el presente estudio, podrá dejar de hacerlo en el momento que lo desee. La información es completamente confidencial y será utilizada sólo para fines de la presente investigación. Para mayor fidelidad de la información será grabada en audio y/o video para el buen desarrollo de la investigación. Todos los datos serán analizados de manera conjunta y no individual.

Finalmente es importante mencionar que su nombre no aparecerá en ningún informe de resultados de esta investigación. Conforme a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, mediante la cual se regula el derecho fundamental de hábeas data se le garantiza la privacidad de los datos aquí consignados, relacionados con su intimidad, vida privada y familiar.

Si está interesado en participar en el presente estudio, quisiéramos pedirle que por favor complete los datos solicitados a continuación (nombre y firma), y entregue este documento al investigador. Si tiene cualquier duda o pregunta, por favor no dude en contactarnos a través del siguiente correo: psicoseleccion2130@gmail.com.

Yo, _____ acepto participar en la investigación según las condiciones descritas en la presente carta.

Firma

Fecha

PROTOCOLO DE ENTREVISTA

FACTORES ASOCIADOS AL BIENESTAR LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA FUNDACIÓN NUEVOS HORIZONTES - PARQUE JAIME DUQUE.

El objetivo de la presente entrevista, es conocer cuáles son los factores más importantes relacionados con el bienestar laboral para los empleados de la Fundación Nuevos Horizontes y como se proyectan laboralmente en un mediano y largo plazo.

Por favor trate de ser conciso en sus respuestas.

Tiempo aproximado de reunión: 35 minutos

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, puesto que nuestro único interés es conocer lo que usted piensa acerca de los diferentes temas a tratar.

Al finalizar las preguntas podrá hacer aportes o sugerencias que crea no se hayan tratado durante la entrevista.

DATOS	
Lugar de residencia:	
Estado civil: casado () Soltero () U.L () Separado () viudo () N° de hijos ()	
Área o dependencia:	Antigüedad:
Tipo de vinculación:	

A partir de las funciones que usted realiza en la Fundación Nuevos Horizontes, queremos conocer su percepción frente a los siguientes factores, relacionados con su bienestar en la organización:

BIENESTAR LABORAL

El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. (<http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>)

BIENESTAR PSICOLOGICO LABORAL

Este término puede definirse como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes, a saber: a) los estados emocionales (positivos-negativos), b) el componente cognitivo (procesamiento de información que las
--

personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida); y c) las relaciones vinculares entre ambos componentes. Veenhoven (1991).

1. ¿Siente que su trabajo es valorado y reconocido por sus jefes inmediatos?
2. ¿Está satisfecho con las relaciones que existen con sus compañeros de trabajo y sus jefes?
3. ¿Los ingresos que recibe le permiten satisfacer sus necesidades básicas?
4. ¿La empresa lo incentiva cuando alcanza sus objetivos y metas?

MOTIVACION

La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades (Maslow, 1943)

Se precisa conocer los aspectos que más le animan a los colaboradores de la Fundación Nuevos Horizontes a desempeñar sus funciones.

1. ¿Las expectativas con las que usted ingreso a trabajar a la Fundación Nuevos Horizontes se han cumplido?
2. ¿Cree que si cumple bien con su trabajo puede mejorar su posición en la Organización?
3. ¿Considera que recibe reconocimiento por la labor realizada por parte de sus jefes?
4. ¿Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la empresa?

SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO

Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

En este apartado se busca indagar sobre la percepción que tiene los trabajadores de la preocupación que muestra la Fundación Nuevos Horizontes por atender sus necesidades.

1. ¿Qué aspectos de su trabajo disfruta más?
2. ¿Su trabajo le permite la oportunidad de hacer cosas que a usted le gustan? ¿Por qué?
3. ¿Las tareas que realiza le permiten desarrollarse profesionalmente?
4. ¿Se siente a gusto con el entorno físico, las condiciones de temperatura e higiene en el espacio donde desarrolla su labor?,

—

¿Algún aporte o sugerencia que desee incluir y que crea que no se tuvo en cuenta en la presente entrevista?

Apéndice 2.

Matriz análisis de resultados.

CATEGORIAS ESTABLECIDAS				
N°	CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL CUALITATIVA	ÍTEMS DE LA ENTREVISTA CATEGORIZADOS	ANÁLISIS DE RELACIÓN VS DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS
1	BIENESTAR PSICOLOGICO LABORAL	Este término puede definirse como el grado en el que un individuo juzga globalmente su vida en términos favorables. La evaluación que realiza el sujeto depende de tres componentes, a saber: a) los estados emocionales (positivos-negativos), b) el componente cognitivo (procesamiento de información que las personas realizan acerca de cómo les fue o les está yendo en su vida); y c) las relaciones vinculares entre ambos	<ul style="list-style-type: none"> - O3 .P1. ...ellos notan el esfuerzo que uno hace al realizar las actividades y como trabajamos con niños, entonces se refleja un poco la labor que hacemos y ellos siempre manifiestan pues que se sienten bien con el trabajo que hacemos y lo valoran como tal. (Operativo 03 – Educador). - O4 .P2. Satisfecho no 	<p>Los reportes de entrevista manifiestan que en el nivel operativo se valora en mayor grado el trabajo realizado por parte de los jefes y superiores de área, generando confianza y un valor agregado a la función desempeñada.</p> <p>Se evidencia falta de reconocimiento y colaboración por parte de sus pares o compañeros del mismo nivel, por presentarse una</p>

		componentes. Veenhoven (1991).	<p>totalmente porque hay roces y desafortunadamente se maneja mucho el chisme, aunque no con todos los compañeros. Con algunos compañeros hay buena empatía y se trabaja en equipo, pero en algunas otras ocasiones se manejan los chismes y rumores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - O6 P2 No, porque hay una relación de los compañeros por conveniencia ya que ellos reconocen el trabajo de uno, pero no lo valoran, esto origina que uno en ocasiones se desmotive. - O4. P3. Eh pues sí, en el momento digamos que no son tan altas pero pues si me alcanzan para cubrir lo que necesito ahora. Y pues por eso estoy aspirando de pronto a otro cargo, para poder pues invertir más en ahorro y otras cosas que quisiera hacer uno a futuro. 	<p>comunicación fraccionada y mal dirigida por parte de los superiores que no generan espacios para aclarar interpretaciones subjetivas o erradas, a fin de fortalecer el clima organizacional.</p> <p>Salarialmente los trabajadores en los diferentes niveles no sienten ningún tipo de satisfacción, evidenciando pocas oportunidades de aumentar sus ingresos y adquirir una mejor calidad de vida. No se refleja ningún programa de reconocimiento por el cumplimiento de objetivos y/o metas por dependencia o a nivel general de la empresa, no permitiendo evidenciar trabajos que podrían ser ejemplos para otros empleados.</p>
--	--	--------------------------------	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> - O3. P3. Digamos que si, como tal como yo lo veo el trabajo de educador ambiental siempre está como no muy valorado pues si hablamos económicamente, pero pues como en casi todo que es trabajo de fauna no está remunerado muy bien como tal, pero si cumple para las necesidades básicas. - O1. P4. No acá no hay incentivos o sea de pronto el incentivo es que colocaron una tabla de salarios según ellos determinan que uno hace la labor y yo estoy en el numero dos entonces para mí eso fue un incentivo, pero me parece que faltan incentivos. - A2. P1. No, a la empresa le falta incentivar más al 	
--	--	--	--	--

			personal por que a veces se queda ese tema de lado.	
2	MOTIVACIÓN	<p>La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades (Maslow, 1943)</p> <p>Se precisa conocer los aspectos que más le animan a los colaboradores de la Fundación Nuevos Horizontes a desempeñar sus funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - O3 P1 Si me han dado oportunidades laborales que no creo que se den en otro lugar a parte de educación me han dejado trabajar en otras áreas - O1 P1 Si en el sentido económico si, se han cumplido pero digamos de pronto falla un poquito porque acá no hay ascensos - O3 P2 Se ha demostrado que puedes escalonar un poco más si haces bien tu trabajo. - O4 P4 Yo sí creo. Pues no ha sido posible por tiempo y por ocupaciones, pero creo que estoy en el proceso - O5 P2 Pues, aquí donde estamos esta difícil porque todos ya tienen su cargo y son antiguos. 	<p>La motivación laboral depende de la situación es por esto que varía de persona en persona, de acuerdo al área donde cada colaborador se percibe diferente la motivación laboral, puede que el colaborador lo perciba como un reconocimiento monetario o palabras en reconocimiento a su labor diario, toda persona, independientemente de su edad le agrada que le reconozcan sus esfuerzos, su entrega, sus avances mediante recompensas que van desde una palabra de felicitación, un aplauso, un reconocimiento verbal o escrito hasta obsequios o ascensos y aumentos de sueldo, entre otros, cuando se encuentra inmerso en la fuerza laboral.”</p> <p>Es así como los colaboradores de la Fundación Nuevos</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - O2 P2 No porque cada puesto ya está asignado y no van a digamos a desvincular una persona de su puesto porque ya lleva mucho tiempo ahí. - O6 P2 Si y no, porque así el desempeño sea bueno en la organización existe una pirámide jerárquica en donde los cargos están establecidos y son otorgados por antigüedad, por eso es un poco difícil ascender. - A6 P2 Gracias a la buena relación que tuve con mis jefes me permitieron realizar la practicas en la organización y finalmente me dieron la oportunidad de ingresar al área administrativa y ejerciendo lo que estudie - O3 P3 Los jefes expresan agradecimiento o si hace falta algo pues lo dicen pero siempre está valorado el trabajo como tal. 	<p>Horizontes creen que pueden recibir o no reconocimiento, esto está encaminado también a la relación que tienen con sus jefes inmediatos, ya que esta relación va a permitir la confianza para reconocer la laborar o retroalimentar al colaborador cuando sea necesario.</p> <p>En cuanto a la posibilidad de ascender en la organización puede darse, pero esto está ligado a la antigüedad, al área ya que en muchas áreas no hay posibilidad de escalonar, y la relación que se tiene con los jefes ya que también se evidencia que el jefe inmediato puede lograr de manera más rápido un ascenso si su relación con el colaborador es buena.</p> <p>Otro aspecto que se demuestra en las entrevistas, son las expectativas, las cuales los colaboradores perciben como recompensas justas o no, esto va en relación al esfuerzo y</p>
--	--	--	---	---

			<ul style="list-style-type: none"> - O6 P3 No siempre, a veces una felicitación, recalcan más el error. - A4 P3 Por parte de mi jefe inmediato sí. Por la empresa no. - O2 P2 No señora, lo que pasa es que acá es una empresa como muy, tristemente reciben familiares, si entonces de pronto los familiares son los que pueden ascender. - O5 P4 Si, pues antes estaba en el área de mantenimiento y me promovieron, ahora el salario es mejor. - O6 P4 Digamos que sí, tenemos que mostrar el trabajo para uno poder tener un beneficio más adelante. - A4 P4 No por lo que decía acá las oportunidades no son equitativas y no dan el mérito a quien se lo gana. 	<p>trabajo diario. De acuerdo a esto se ve reflejado que en la mayoría de los casos, los colaboradores de la Fundación Nuevos Horizontes han cumplido sus expectativas, aunque también se demuestra en otros colaboradores que aunque creen su trabajo es bueno no reciben el reconocimiento necesario, lo cual genera un malestar..</p>
--	--	--	--	--

3	<p>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO</p>	<p>Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.</p> <p>En este apartado se busca indagar sobre la percepción que tienen los trabajadores de la preocupación que muestra la Fundación Nuevos Horizontes por atender sus necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - O1 P1 En si me satisface todo lo que hago siempre, he dicho que uno tiene que poner los pies sobre la tierra y si le toco este trabajo por x o y motivo a uno de pronto no le gustaba, porque este trabajo es duro pero si me tocó yo lo saco como sea adelante y quedo satisfecha con las labores que necesito hacer. - O1 P4 Si, si me siento satisfecha porque digamos yo al sitio que voy llegando y me asignan yo voy cambiando cosas para el bienestar no solo mío si no de los demás. - O2 P1 Las instalaciones totalmente porque son al aire libre, tranquilas, ejemplo yo estoy siempre en esta zona, entonces me verán tranquila todo el tiempo ahí, la interacción con los niños, es bonito, a veces vienen niños pequeñitos, y siempre uno como que les colabora, les 	<p>Las respuestas positivas ante las preguntas generadas en esta variable muestran una actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.</p> <p>Se puede observar que se sienten satisfechos con su puesto de trabajo al mostrar la posibilidad de tener experiencias positivas y diferentes dado el contexto físico que brinda la fundación nuevos horizontes.</p> <p>Manifiestan un estado de confort frente a las instalaciones que tienen y que hay considerables mejoras en la actualidad.</p> <p>Su nivel de aprendizaje y</p>
---	---	--	---	---

			<p>ayuda a las profesoras, pero si esas dos cositas la interacción con ellos y las instalaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A4 P1 La enseña que se tiene con los niños y se pone en práctica lo que estudie. - A4 P2 el conocimiento y la interacción de ser humano como el medio ambiente es fundamental y me gusta mucho. - P3 A4 Si, he desarrollado mi conocimiento y poner en practica lo que estudie. - A3 P1 Todo me gusta , presto un servicio y atención al cliente - A3 P2 Si ayudar a la gente y servir es una gran labor la que realizo 	<p>experiencia profesional se ha visto marcado por ascensos y oportunidades de crecer en conocimiento y relaciones interpersonales.</p> <p>Un aspecto relevante de la información que suministraron los entrevistados reside en el contacto que tiene con las personas que visitan el parque la interacción, la enseñanza y el aprendizaje son situaciones positivas que están asociadas al bienestar laboral.</p> <p>Los diferentes cargos y funciones que están dispuestas por los entrevistados develan un proceso de fácil adaptación a sus funciones, su entorno físico y el servicio al cliente son aspectos positivos para realizar sus labores con agrado.</p>
--	--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> - A3 P3 Si, por lo que he aprendido aquí - A3 P4 Si , es un buen lugar para trabajar es cómodo y acorde a lo que necesitamos. - A1 P1 me gusta interactuar con otras personas se aprende y no es lo mismo todos los días. - A1 P2 Si por que siento que lo que estoy haciendo lo hago bien y no me da pereza venir a trabajar. - A1 P3 Si ha cambiado muchísimo y mejorado, anteriormente era más feo. - A2 P1 Si señora, estoy en comunicación con la gente 	<p>En los entrevistados no se evidencio respuestas negativas, o de insatisfacción por los espacios físicos, el ambiente y lo que brinda la compañía en contexto, por el contrario muestran agrado por su entorno y funciones.</p>
--	--	--	---	---

			<p>constantemente y eso me agrada.</p> <p>- A2 P3 Si señora, la oficina cambio se ve una evolución en la parte fisca las han arreglado con mayor espacio.</p>	
CATEGORIAS EMERGENTES				
4	JUSTICIA EQUIDAD.	Y	<p>RAWLS, J (1971) Su teoría sobre la justicia se argumenta heurísticamente en favor de una reconciliación de los principios de libertad e igualdad a través de la idea de la justicia como equidad. Para la consecución de este fin, es central su famoso acercamiento al aparentemente insuperable problema de la justicia</p>	<p>- P1. O2. De pronto uno espera ciertos privilegios, o se puede decir ciertas ventajas por la antigüedad por cumplimiento en el trabajo, por responsabilidad, y no las hay. Entonces simplemente es tratado normal como si entrara hace dos días, a</p> <p>Se observan en las entrevistas categorías emergentes claramente definidas, se percibe la inequidad en la forma en que se asignan los ascensos al interior de la empresa, no existen criterios claros frente a la selección de personal para ocupar cargos de mayor responsabilidad y mejor</p>

		<p>distributiva.</p> <p>Adams, J (1965) Teoría de la equidad: se concentra “en los sentimientos de una persona respecto a con qué grado de equidad se la trata en comparación con las demás.” Sostiene que el individuo se compara con otros individuos para ver si está siendo tratado de manera equitativa y de no ser así, se desmotiva.</p> <p>Después de analizar las entrevistas, se evidenciaron dos categorías que no fueron incluidas inicialmente en nuestro estudio. Una de ellas es la justicia, dado que se percibe por parte de algunos de los entrevistados por una distribución de beneficios injusta basada en criterios subjetivos y recibidos inmerecidamente.</p> <p>Otra categoría que no fue evaluada en las entrevistas es la percepción de falta equidad con que son tratados por parte de sus jefes o directivas, generando desmotivación laboral y tensión</p>	<p>como si hubiera entrado 8 años, entonces si eso no colabora mucho.</p> <ul style="list-style-type: none"> - P4. O2. reciben familiares, si entonces de pronto los familiares son los que pueden ascender, pues por el siempre hecho de influencias, las demás personas pues no tenemos esa, como esa ventaja o a parte acá cuando ejemplo una forma de ascender de pronto puede ser la oficina de mantenimiento, nunca hacen una convocatoria, nunca hacen como una selección - P2. O6. Si y no, porque así el desempeño sea bueno en la organización existe una pirámide jerárquica en donde los cargos están establecidos y son otorgados por antigüedad, por eso es un poco difícil ascender. 	<p>remuneración.</p> <p>Las personas no sienten puedan desarrollarse dentro de la organización, ya que la antigüedad que tengan, o los estudios que actualmente estén cursando, no son suficiente para ocupar otro cargo. Se percibe que hay cargos que son imposibles de ocupar, ya que las personas llevan demasiados años allí, y ven la escala jerárquica claramente definidas, también existen casos donde llevan familiares a ocupar cargos imposibilitando que pueda ser ocupado por una persona que se encuentre laborando en la Fundación.</p> <p>Las personas tienen la necesidad de que se imparta justicia, quieren la igualdad, no en cuestión de proporcionalidad, si no que se den las oportunidades a lo que ellos sienten como justo.</p>
--	--	--	---	--

		<p>entre los mismos compañeros afectando de manera directa el clima laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - P4. A4. No por lo que decía acá las oportunidades no son equitativas y no dan el mérito a quien se lo gana. - A1 ¿Algún aporte o sugerencia que desee incluir y que crea que no se tuvo en cuenta en la presente entrevista? Me gustaría que fueran más equitativos con las personas por lo menos en mi área que sea todo justo. - A2 ¿Algún aporte o sugerencia que desee incluir y que crea que no se tuvo en cuenta en la presente entrevista? De pronto por parte de la jefe haya más confianza o imparcialidad que sea más equitativa con todos para que sea justo todo. Gracias 	<p>Existe una necesidad sentida de establecer un plan de carrera que sea de conocimiento general, con criterios claros que le permitan la oportunidad de ascender a cualquiera que cumpla con el perfil requerido.</p>
--	--	--	--	--