

Influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida de los
trabajadores de la empresa GLOBAL JOB SAS.

Javier Ignacio Barragán

Lizeth Tatiana Camargo

Diego Fernando Chavarro

Angie Daniela Quiroga

Luis Eduardo Rojas

Danny Mayerlyn Suarez

Directores:

Yair González

Carlos Garavito

Universidad Piloto De Colombia

Facultad De Ciencias Humanas

Especialización En Gestión Humana De Las Organizaciones

Bogotá, 2019

Tabla De Contenidos

Abstract	8
Resumen	9
Justificación.....	10
Planteamiento Del Problema	16
Formulación Del Problema	19
Objetivos.....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco Teórico.....	20
Beneficios Laborales.....	20
Calidad De Vida.....	28
Gestión Humana.....	39
Políticas De Gestión Humana.....	42
Salud Ocupacional.....	46
Elementos De Protección Personal.....	47
Ausentismo.....	48
Recomendaciones Y Reubicaciones Del Puesto De Trabajo.....	50

Selección Y Contratación.....	53
Rotación.....	59
Capacitación Y Desarrollo.....	62
Clima Y Cultura Organizacional.....	65
Marco Metodológico.....	71
Participantes.....	74
Criterios Éticos De La Investigación.....	74
Fases.....	75
Resultados.....	77
Discusión de resultados.....	109
Conclusiones.....	115
Sugerencias y recomendaciones.....	118
Referencias.....	121
Anexos.....	131
Anexo 1. Modelo De Entrevista Semi Estructurada Para Identificar Los Beneficios Laborales.....	131
Anexo 2. Consentimiento Informado.....	136
Anexo 3 Entrevista 1.....	137
Anexo 4 Entrevista 2.....	151

Anexo 5 Entrevista 3..... 164

Tabla De Tablas

Tabla. 1 Dimensiones, variables e indicadores que componen el índice de calidad del empleo. Recuperado de la Universidad del Valle.....	36
Tabla. 2 Definición de categorías y subcategorías.....	72
Tabla 3. Matriz análisis de contenido de categoría beneficios laborales.....	83
Tabla 4. Matriz análisis de contenido de categoría Calidad de vida laboral.....	88
Tabla 5. Matriz análisis de contenido de categoría Gestión Humana.....	94

Tabla De Figuras

Figura 1. Pasos en la preparación del programa de capacitación y desarrollo. (Werther W & Davis K, 2008).....63

Figura 2 Diferencia entre capacitación y desarrollo (Werther W & Davis K, 2008)..... 65

Dedicatoria y Agradecimientos

Nuestra tesis la dedicamos en primer lugar a Dios por guiarnos en este camino académico y darnos fuerzas para cumplir este objetivo tan importante de ser especialistas en Gestión Humana de las Organizaciones; en segundo lugar, a nuestras familias ya que gracias a su apoyo constante y palabras motivadoras han hecho de nosotros grandes profesionales de los cuales sienten orgullo el día de hoy. A la Universidad Piloto de Colombia por abrirnos las puertas hacia un mundo académico nuevo, que desarrollo en nosotros grandes cualidades como personas y profesionales, a todos nuestros compañeros con los que compartimos muchos momentos de alegría y aprendizaje; a nuestros docentes quienes fueron una guía en nuestro camino hacia este logro, de los cuales recibimos la mejor sabiduría, finalmente a la vida por darnos la oportunidad de aprender día a día y compartir este momento tan importante con nuestros seres amados.

“Las raíces de los verdaderos logros residen en la voluntad de convertirse en lo mejor que puedas llegar a ser”

Harold Taylor.

Abstract

This research aims to analyze the influence of employment benefits and the human management area on the quality of working life. When studying the influence of the employment benefits of workers in the different hierarchical positions of the company GLOBAL JOB SAS and the current status of its benefits and policies of the organization in terms of the area of human management and the impact on employees in their quality of working life; therefore, this study is carried out with a qualitative methodology of historical - hermeneutical section under the technique of content analysis, three categories are defined: work benefits, quality of working life and the area of human management. To obtain the results of this research, semi-structured interviews were carried out with three active employees of the organization, chosen randomly from each level of hierarchy, concluding that the categories of employment benefits, policies and procedures of human management influence the quality of working life of workers, and they are factors that generate an impact on the levels of turnover and job satisfaction in the organization as proposed by García (2008); in addition, taking into account the current labor situation in Colombia and the regulations governing the policies and procedures that must be followed to find said policies in the area of Human Management, it was possible to identify within the category of employment benefits that the company offers a limited benefit plan directly impacting on the quality of life of those, taking into account the category of human management, the needing to strengthen the processes and procedures existing in the area in order to generate greater job satisfaction and reduce the turnover of the company is clear.

Keywords: Organization, Benefits, Quality of life, Human Management, Workers, Turnover, Procedures, Policies, Withholding, Employment Status.

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar la influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida laboral. Al estudiar la influencia de los beneficios laborales de los trabajadores en las diferentes posiciones jerárquicas de la compañía GLOBAL JOB S.A.S y el estado actual de sus beneficios y políticas de la organización en cuanto al área de gestión humana y la afectación a los empleados en su calidad de vida laboral; por ende, este estudio se realiza con una metodología cualitativa de corte histórico – hermenéutico bajo la técnica de análisis de contenido, se determinan tres categorías beneficios labores, calidad de vida laboral y el área de gestión humana. Para obtener los resultados de esta investigación se realizaron entrevistas semiestructuradas a tres empleados activos de la organización, escogidos aleatoriamente de cada nivel de jerarquía, concluyendo que las categorías beneficios laborales, políticas y procedimientos de gestión humana influyen en la calidad de vida laboral de los trabajadores y son factores que generan una afectación en los niveles de rotación y satisfacción laboral en la organización tal como lo plantea García (2008), adicionalmente, teniendo en cuenta la situación actual laboral en Colombia y la normativa que rige las políticas y procedimientos que se deben encontrar presentes en el área de Gestión Humana, se logró identificar dentro de la categoría beneficios laborales que la compañía ofrece un plan de beneficios limitado impactando directamente en la calidad de vida de estos, al tener en cuenta la categoría de gestión humana se evidencia la necesidad de fortalecer los procesos y procedimientos existentes en el área con la finalidad de generar mayor satisfacción laboral y reducir la rotación de la compañía.

Palabras Claves: Organización, Beneficios, Calidad de vida, Gestión Humana, Trabajadores, Rotación, Procedimientos, Políticas, Retención, Condiciones Laborales.

Justificación

GLOBAL JOB SAS, empresa de servicios temporales de empleo constituida en Colombia el 6 de mayo de 2014, con un carácter jurídico de sociedad por acciones simplificadas (SAS), lo cual es una sociedad de capitales constituida por varias personas naturales y jurídicas, las cuales delegan a un representante legal y este les dará a conocer rendimientos y resultados de la organización. GLOBAL JOB SAS, ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., cuenta con 200 empleados de ocho clientes para el manejo de procesos de selección y contratación y manejo de nómina de personal de las empresas clientes.

Su misión se basa en ser una empresa de servicios temporales, con sentido social, contribuyendo a la productividad de clientes y al desarrollo de los colaboradores calificados, a través de un estricto proceso de selección, garantizando un desarrollo sostenible y confiable. La investigación está enfocada a identificar la percepción de las condiciones laborales, analizando la perspectiva desde el gerente general, analista de recurso humano, y un trabajador a nivel operativo o auxiliar.

Para las empresas es importante brindar a los trabajadores beneficios, ya que tendrá un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores y en la calidad de vida las personas, evidenciándose en la satisfacción laboral, a nivel organizacional la empresa brindará más competitividad y buena imagen en el mercado. Por esta razón las condiciones laborales van muy ligadas a la calidad de vida de los trabajadores, donde se presentará una relación bidireccional, tanto el empleado como la organización en pro al beneficio de las dos partes.

De ahí que calidad de vida es definida “como la percepción que el individuo tiene de su posición en la vida en el contexto de la cultura y el sistema de valores en que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones” Corréa, A & Colaboradores

(2013). Por lo cual se relaciona el contexto donde interactúa la persona, creencias y economía, de ahí que a nivel laboral va a generar motivación, eficiencia y eficacia en los procesos organizacionales, donde se va a evidenciar un trabajo de cooperación entre los empleados y toda la estructura organizacional, para generar oportunidades de desarrollo y productividad.

Estos beneficios son importantes para los empleados, pues la recompensa o retribución para cada uno de ellos por cumplimiento de las funciones y tareas inherentes al cargo, que permite al trabajador satisfacer sus necesidades. Por tal motivo la organización genera compensación como incentivo para retener el talento humano y generar mayor productividad, conforme a los objetivos organizacionales.

Un informe sobre salarios de 2016/2017 de la organización internacional del trabajo (OIT) se encontró que se presenta una desigualdad salarial en los sitios de trabajo, tanto en países desarrollados y subdesarrollados, pero con factores diferentes. Además, se encontró que en Europa 10% mejor remunerado con un promedio del 25.5% del total de los salarios abandonados al total de trabajadores. Casi tanto como lo que percibe un 50 % con menor remuneración (29,1%). En Brasil (35%), India (42.7%) y Sudáfrica (49,2%) En Sudáfrica e India, el porcentaje correspondiente al 50 % con menor remuneración es de apenas el (11,9 %), donde influyen los factores de género, edad, experiencia, competitividad, prestaciones sociales y nivel formativo. (Organización Internacional del trabajo, 2017)

Por otra parte, en Colombia se encuentran distintos tipos de contratación laboral acobijados por la ley, de igualmente amparados por el código sustantivo del trabajo y el ministerio; de aquí podemos deducir que los diferentes tipos de contratos poseen una implicación en la calidad de vida de los trabajadores siendo unos más beneficiosos que otros, esto hablado desde la remuneración, condiciones laborales y los beneficios otorgados. En este orden de ideas

se puede hablar de la existencia de un contrato psicológico, refiriéndose a este como un conjunto de creencias y expectativas de los compromisos y obligaciones percibidas, más allá de los acuerdos formales, siendo estas las expectativas tácitas que forman el trabajador y el empleador entendiéndose estas como aspectos contractuales presentes en la relación laboral existente.

(Vesga, 2011)

Dicho contrato o relación psicológica comienza a crearse desde el mismo momento de la selección, en donde el empleador da a conocer aspectos relevantes como lo son el salario, el horario y beneficios. Lo cual se convierte en un atrayente para incorporar al mejor talento humano para su organización; de esta forma, tanto el empleador como el trabajador van creando este lazo contractual psicológico que se afianza posteriormente en la contratación formal según lo prescrito por la ley y la inducción corporativa, siendo escenarios reforzadores de lo ya mencionado en una primera instancia.

Otro de los factores que puede contribuir en las condiciones laborales de los trabajadores, es el tipo de contratación con el que se vinculan a la organización, influyendo este en la calidad de vida laboral de los empleados, las cuales en primera instancia quieren obtener estabilidad laboral ayudando de esta manera para tener estabilidad en otras áreas de su vida. A partir de lo anterior los trabajadores requieren tener diversos beneficios como un salario base, prestaciones de ley, prima de servicios, cesantías y otras ventajas como bonificaciones por desempeño o comisiones extra; que conduzcan a su supervivencia, aprendizaje y crecimiento laboral motivado por metas propuestas que quieren llevar a cabo.

Según Trillo (2009) citado por Uribe & Colaboradores (2011) indica que la sociedad anteriormente basaba su modelo contractual con los trabajadores a partir de una estabilidad laboral abordada desde un sentido de duración con un tipo de contrato indefinido, el cual

generaba beneficios a sus trabajadores con la premisa de realizar un tipo de actividades sin límite de tiempo establecido por la organización otorgándoles a sus trabajadores la posibilidad de adaptarse, instruirse y avanzar al interior de la organización, por medio de planes carrera o capacitaciones según el cargo así lo dispusiera.

Es así que influye el tipo de contrato en los beneficios y calidad de vida laboral de los trabajadores influyendo en la satisfacción laboral de estos, pues se genera un pacto entre empleador y empleado

Es así que el tipo de contrato influye en la satisfacción laboral del empleado dentro de la organización, puesto que se presenta una relación contractual entre el empleador- empleado ya que dependiendo el tipo de contrato que firmen las partes, el empleado va a crear la percepción frente a la organización y a su puesto de trabajo, de ahí la importancia de que el contrato que firmen los trabajadores cumpla con lo establecido para que haya un cumplimiento de las funciones , alta motivación, eficacia y eficiencia en las tareas establecidas.

Menciona Vesga (2011) que las experiencias de los trabajadores en las organizaciones están determinadas por las características de su contrato laboral o de su forma de vinculación a la organización. De acuerdo a ellas se definen ciertas condiciones particulares que los trabajadores perciben de modos diferentes según su tipo de contrato los cuales tendrán diferencias en cuanto a las condiciones de seguridad social, estabilidad, remuneración lo que contribuirá negativa o positivamente en la experiencia del trabajador con la empresa. Por lo cual, afirma que los trabajadores según el tipo de contrato perciben relevantes conductas como su relación con un comportamiento ético, de su lealtad con la empresa, las responsabilidades de su cargo y de seguir los lineamientos precisos para desempeñar sus labores de manera adecuada sin afectar la

efectividad de este. Según lo cual, si se garantiza un adecuado contrato o vinculación laboral, se estar contribuyendo con un crecimiento tanto de la organización como del trabajador.

Por esta razón las compañías están comprometidas con la retención y atracción del personal brindando salarios equitativos con otros beneficios que ayudara a que el empleado tenga una buena calidad de vida. Desde un punto de vista teórico, interpretamos la satisfacción laboral como un indicador del bienestar subjetivo que el trabajador deriva de su actividad laboral. En concreto, consideramos la satisfacción laboral como una expresión ex-post de la preferencia del trabajador por el empleo que actualmente ocupa, respecto a otro, que es ideal. (Lévy - Garboua y Montmarquette C. y Simonnet, 2001)

Por consiguiente, la CVL y beneficios laborales presentan una alta relación en la productividad que tiene el empleado dentro de la empresa, donde el empleador asegure óptimas condiciones y beneficios laborales como una adecuada infraestructura, maquinaria, clima y cultura organizacional, esto ayudara que aumente la motivación y haya un equilibrio tanto a nivel laboral y personal del trabajador. Cada empresa debe partir de la dinámica y necesidades que se presentan en esta, con el fin de que crear una estrategia generando beneficios de acuerdo a las necesidades y sector empresarial, para que haya una alta calidad de vida laboral y haya un cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Dada la importancia de las dimensiones de estabilidad laboral, condiciones en el trabajo y seguridad social en el cálculo que hacen los autores en la investigación, en la dimensión de condiciones laborales el 32,2% de los trabajadores reportó estar trabajando más de 48 horas a la semana y de esos, el 93,4% no recibe remuneración por las horas extras. El 41% se encuentra en un trabajo con antigüedad de un año o menos, y el 31,5% dijo no tener ningún tipo de contrato. Aquellos trabajadores con tales condiciones tienen la peor situación en términos de las variables

de pertenencia al sindicato, la antigüedad y la duración y tipo de contrato. (Banco de la Republica, 2015)

En el desarrollo de la investigación, se identificó como vacío de conocimiento la falta de investigación asociada a la correlación que existe entre beneficios con el desarrollo y calidad de vida de los trabajadores. Conforme a lo anterior; la presente investigación enfatiza sobre los beneficios laborales que ofrece la empresa GLOBAL JOB SAS y como estas han incidido en mejorar la calidad de vida de sus trabajadores. Definiendo como aporte teórico un diagnóstico detallado sobre la incidencia de las condiciones actuales de la organización, en la calidad laboral, generando un plan de intervención que pretende dar solución a la problemática actual de altos índices de rotación.

Teniendo en cuenta el estudio de mercados que debe realizar cada organización, se involucra la innovación como punto fundamental para el éxito organizacional con el fin de obtener mayor capital y esto se logra con un buen manejo de gestión humana, pues se debe generar un alto valor a las personas que hacen posible llevar los procesos a cabalidad con el objetivo de innovar y buscar transformación constante en la operación de cada empresa, partiendo de la eficiencia y eficacia de las funciones de cada cargo en el área correspondiente impactando directamente la organización y el sector al cual pertenece, permitiendo que se cumplan los objetivos de la empresa y de los trabajadores brindando un excelente servicio al cliente externo.

Para que esto se genere, la compañía debe innovar en los procesos y procedimientos de gestión humana por medio de herramientas y técnicas que ayuden a fortalecer la cultura de innovación organizacional, generando inversiones a nivel de la planeación estrategia en cultura, clima, calidad de vida, beneficios laborales, gestión del conocimiento y tecnología con el fin de

ser una empresa reconocida en el mercado por su innovación y por la relevancia social que se entiende como “Un conjunto de prácticas obligatorias y voluntarias orientadas a promover la satisfacción de las necesidades sociales de sus integrantes y la de los miembros de su comunidad que le generan a todos los procesos que se llevan a cabo en cada organización” Schvarstein, (2003). De ahí la importancia de la responsabilidad social empresarial con el fin de innovar, de tener una mejor atracción del talento humano, dando importancia a que los procesos que se llevan en la organización no afecten el medio ambiente y se produzca más retención y atracción de clientes.

Planteamiento Del Problema

A pesar de que actualmente las áreas de Gestión Humana de las organizaciones enfocan sus esfuerzos en mejorar los beneficios laborales para los trabajadores en todos los niveles organizacionales, aun se presenta oportunidades de mejora en búsqueda de fortalecer la satisfacción del trabajador, teniendo en cuenta que la OIT define trabajo como: “la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas y la igualdad de oportunidades y trato para todos.” (Organización Internacional de Trabajo, 2018).

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, en las organizaciones se busca el bienestar de sus trabajadores, por ende, es importante la generación de “estrategias para conciliar trabajo y vida personal, se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente entre profesionales jóvenes y trabajadores. En 1997 se realizó un estudio a dos mil

administradores en 4 compañías y éste arrojó que más del 75% de ellos, llegó a la conclusión que ofrecer flexibilidad laboral incentivaba la retención de empleados. En suma, el 92% de los empleados part-time incrementaron su bienestar y un 53% reportó un incremento de confianza hacia la compañía” (Granados, 2011)

Entre el 2016 y 2018 la firma Adecco, empresa líder en servicios de recursos humanos, ha realizado diversos estudios enfocados a conocer las condiciones laborales de los colombianos. Entre las variables que ha medido se encuentra: formalidad, jornadas laborales, vacaciones, satisfacción salarial, intención de cambio y beneficios organizacionales.

Con respecto a formalidad, 4 de cada 10 activos laboralmente lo hacen bajo un contrato a término indefinido, por otro lado, los contratos de término fijo se aplican en mayor medida a personas menores de 40 años y 18% de las personas no tienen ningún tipo de contrato, repartido 50% entre actividad formal y no formal. Las jornadas laborales en el 50% de las personas objetos de los estudios, revelan que desarrollan su actividad por más de 8 horas diarias, esto hacen que recurran a que las personas trabajen de forma independiente. En términos de vacaciones, 3 de cada 4 empleados toman vacaciones y el 40% de los independientes disfrutan de tiempo libre. Así mismo 3 de cada 4 trabajadores activos informales manifestaron no tener vacaciones frente a 7 de cada 10 personas contratadas de manera formal que sí las tiene.

Con respecto a la situación salarial, se identificó un nivel de insatisfacción por encima del 85%, tendencia que no cambia ya que el 69,48% de la población objeto de este estudio, siente que no existe igualdad de salarios entre hombre y mujeres y el 78,20% no recibe pago de horas extras que realiza. A estos hallazgos se suma que una gran mayoría (72%) indicó que en su empresa no existe actualmente un plan de carrera, por lo que piensan en cambiar de trabajo y

encontrar mejores oportunidades para crecer profesionalmente, a menos que se le ofreciera un aumento de salario, un ascenso de cargo o mejores beneficios contractuales.

Dentro de los beneficios de las personas que trabajan quisieran recibir, aparte de un aumento salarial, está ascenso laboral (26%), apoyo económico para estudiar (26%), flexibilidad en el horario laboral (22%), beneficios en salud para la familia y él/ella (15%) y posibilidad de realizar teletrabajo (11%). De acuerdo con los resultados de estos estudios, puede existir una correlación con que en la actualidad 3 de 5 personas renunciarían a su trabajo actual; generando altos índices de rotación de personal porque no perciben que haya oportunidades de crecimiento y/o desarrollo profesional.

Análisis recientes relacionados con la calidad del trabajo en Colombia, sugieren que el mercado laboral en promedio es de baja calidad, teniendo en cuenta que los trabajadores jóvenes poseen empleos de menos calidad que aquellos trabajadores con altos niveles educativos, lo cual lleva a que los jóvenes acepten trabajos sin beneficios con mayores responsabilidades lo que probablemente influya en la calidad de vida laboral y en la no existencia de beneficios laborales en compañías relativamente jóvenes como la que se aborda en esta investigación. (Monica, 2015)

De ahí la importancia de generar beneficios laborales a los trabajadores para que exista una calidad de vida laboral satisfactoria en ellos, se debe presentar una comunicación entre empleado-empendedor para implementar un plan con el fin de generar conductas favorables para el desarrollo de las funciones y se produzca un mayor contacto y relación entre el departamento de gestión humana y todas las áreas de la organización, teniendo en cuenta la estrategia que implementa el empleador dentro de la compañía a nivel de calidad de vida laboral y beneficios laborales, ayudara a cada persona de la empresa a que cumplan las funciones y

tareas del cargo con mayor productividad y motivación, fomentando estabilidad laboral, mejores procesos enfocados en los objetivos personales y de la organización.

Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia del área de gestión humana y los beneficios laborales que ofrece la empresa GLOBAL JOB S.A.S, en la calidad de vida laboral de sus trabajadores?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB SAS.

Objetivos Específicos

Identificar la percepción que tienen los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB SAS acerca de los beneficios laborales.

Enunciar la percepción de los trabajadores frente a los componentes asociados a la calidad de vida laboral.

Determinar el conocimiento de los trabajadores frente a las políticas y procedimiento existentes del área de gestión humana.

Marco Teórico

Beneficios laborales

Las personas dentro de las organizaciones poseen una gran importancia tanto para el equipo de trabajo como para la planeación estratégica de la empresa; es por esto por lo que se debe garantizar los beneficios laborales para cada uno de los empleados, con el fin de motivar, atraer y retener el mejor talento humano, cumpliendo con la normatividad vigente, haciendo al empleado y a la empresa más competitivos dentro del mercado laboral. Es por esto que los beneficios laborales se entienden como “planes u otro tipo de acuerdos formales celebrados entre una entidad y sus empleados, ya sea individualmente, con grupos particulares de empleados o con sus representantes” (Comite de normas internacionales de contabilidad , 2008).

Por esta razón el área de gestión humana es un área fundamental en la estrategia de la organización, ya que optimiza los procesos de bienestar, calidad de vida, compensación, selección, contratación, seguridad social, capacitación y desarrollo, para cumplir con los objetivos organizacionales y brindarles una alta satisfacción a los empleados tanto a nivel laboral y / o personal; los beneficios laborales contribuyen la calidad de vida de los empleados brindando así seguridad y motivación en las funciones y tareas a realizar, por ende, los empleados deben ser parte activa del planteamiento de los beneficios puesto que ellos serán participes de las propuestas organizacionales.

Esto hará que las personas quieran laboral en la empresa y adquirir una alta estabilidad laboral así trabajando con alta motivación y con sentido de pertenencia en la organización adaptándose a la cultura organizacional. La motivación se puede entender como “el conjunto de las razones que explican actos del individuo y por lo que se hace una cosa”, Por esta razón el hombre busca empleo con la motivación de cumplir con objetivos personales, y suplir las

necesidades y propósitos de su vida. Es así que al sentirse motivado dentro de su puesto de trabajo contribuirá a que se potencialice capacidades individuales y grupales y que se genere mayor rendimiento laboral, con el fin de aprovechar los recursos que brinda la organización para cumplir objetivos laborales y personales, brindando eficacia del trabajo que realiza (Rodríguez, 1988).

Por ende, las empresas que brindan beneficios laborales óptimos generan capacidad de esfuerzo que impulsan a las personas hacia el logro y a seguir esforzándose para que se tenga mayor retribución y reconocimiento de la realización de su función, demostrando una mayor responsabilidad e interés en el trabajo. Entre los beneficios que se encontraran estará: contratación, equidad salarial, crecimiento y desarrollo, todos estos beneficios estarán mediados por las políticas y estrategias organizacionales.

Ingresar al mejor talento humano a la empresa depende del posicionamiento que esta tenga el mercado, entre mayor sea la satisfacción laboral, mayor reconocimiento y personas quieren laboral dentro de la organización, por esta razón se debe realizar un proceso de selección objetivo y que cumpla con los requerimientos y direccionamiento que dan a conocer los clientes tanto en selección y contratación. Este último proceso es lo que formaliza el ingreso a la compañía de la persona, para garantizar sus derechos y deberes que debe cumplir a cabalidad con el cargo obtenido tanto el empleador como el trabajador.

Según el código sustantivo del trabajo, en el artículo 22 “es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.” Ministerio De Proteccion Social (2011). Es así como el contrato laboral denotara el cargo que va a ocupar dentro de la organización, salario devengado, descanso, horario y funciones a desempeñar. Esto

hace garantizar los derechos del trabajador a nivel de seguridad social y prestaciones de ley, entre los contratos que se encuentra está el verbal y el escrito; el primero se caracteriza por ser un acuerdo de palabra que tiene validez, con hechos que se puedan demostrar y el contrato escrito, son los que se diligencia el documento con condiciones pactadas.

Entre los contratos que se encuentra están: termino fijo, indefinido, obra y labor, contrato de aprendizaje, contrato temporal, ocasional y accidental y contrato de presentación de servicios; todos estos tipos de contrato deben garantizar los derechos de los trabajadores, y obtener una retribución salarial por los servicios prestados, contar con seguridad social, prestaciones de ley como prima, cesantías, vacaciones. Todo esto para que con los ingresos la persona y el núcleo familiar de esta tenga una vida digna dentro de esta sociedad. En el código sustantivo de trabajo en el Art. 46. El contrato a término fijo se caracteriza porque tiene un tiempo límite que puede ser superior e inferior a un año, este contrato debe tener un periodo de prueba y si se quiere cancelar el contrato por parte del empleador se debe pagar la indemnización correspondiente al empleado. (Ministerio De Protección Social, 2011)

La flexibilidad macroeconómica se caracteriza por ser adaptables a las condiciones cambiantes del sistema productivo, mientras que la flexibilidad laboral interna tiene como base contratar mano de obra con un tipo de contrato. Estos dos tipos de flexibilidad explican que para que las empresas sean reconocidas en el mercado, no deben olvidar las condiciones económicas, tecnológicas y sociales del país, para generar un mayor beneficio a la persona con el tipo de contrato que firma, generando mayor productividad y compromiso en los trabajadores de la empresa. (Vesga, J, 2011)

De ahí que uno de los aspectos más importantes para tener en cuenta cuando se habla de los beneficios laborales, es la equidad salarial enfocándose en la retribución por parte del

empleador a los trabajadores de la organización; Siendo este aspecto de vital importancia para que se pueda garantizar la calidad de vida de los empleados, buscando que se generen unos óptimos beneficios laborales. La retribución salarial es un aspecto clave en las organizaciones puesto que es un factor motivacional, de compromiso y de retención por parte del empleador buscando tener en su equipo de trabajo empleados que tengan las características potenciales necesarias para llevar a cabo la estrategia planteada por la empresa, en búsqueda de cumplir los objetivos planteados que produzcan beneficios tanto para la organización como para sus empleados.

Es necesario abordarla desde una justicia retributiva en donde se debe tener en cuenta la percepción que tiene el empleado acerca de una compensación justa por las actividades que ha venido desarrollando, garantizando de esta manera que no se produzca disminución de la productividad, aumento de inconformidades por parte de los empleados, rotación del personal, desinterés por las actividades a realizar entre otras. Por lo que al encontrar este equilibrio entre las pretensiones del empleador y las pretensiones del empleado se producen el diseño de las políticas de retribución.

La retribución según Publicaciones Vertice, (2008) contiene tres elementos a tener en cuenta los cuales son: un salario base, lo cual se define como la cantidad fija que recibe el empleado por desempeñarse en sus funciones de manera regular, incentivos salariales: que hablan acerca de los programas que buscan recompensar a los empleados que muestren altos índices de rendimiento y se habla de las prestaciones y retribuciones indirectas que abarcan todas las garantías sociales y de salud definidas por el estado en búsqueda de la calidad de vida de los trabajadores en las diferentes organizaciones en las que se encuentren vinculados.

Por lo tanto, la retribución es parte fundamental del planteamiento estratégico de la organización puesto que de allí derivaría hacia una equidad salarial, los principales objetivos que se buscan mediante la retribución son: atraer a candidatos potenciales que aporten a la organización, la retención del personal con mejor rendimiento, motivación de los empleados, conllevar a la conseguir los objetivos establecidos por la organización, entre otras. Buscando generar una equidad salarial entre los empleados de la organización, es necesario tener en cuenta la evaluación de puestos la cual va a determinar el grado de complejidad de las funciones respecto al cargo a desempeñar definiéndose el valor de este cargo para la empresa y así mismo asignar una cantidad salarial respecto a este valor mencionado.

Con esto se pueden comparar los diferentes cargos en la organización y así definir su retribución salarial, para ello se tiene en cuenta la evaluación de puestos, clasificación de puestos, a partir de ello hacer un análisis sobre el diseño de la estructura salarial y de esta manera definir los salarios individuales para cada uno de los cargos de la compañía. De esta manera teniendo en cuenta los diferentes elementos y factores que rodean la retribución a los trabajadores según el cargo y funciones que se tiene en la organización, es necesario promover una equidad salarial.

Cuando se habla de equidad salarial es importante señalar que en las organizaciones en ocasiones existen desigualdades en cuanto a la retribución que se les da a sus trabajadores, estas desigualdades pueden ser por áreas de la empresa, niveles de cargos y por género. A través del tiempo se ha persistido en distintas organizaciones la política de que el Hombre tiene una remuneración más alta que la Mujer, sin importar que estén en la misma área de la empresa, el mismo cargo o que tengan las mismas funciones, esto radica en que por diferentes estereotipos las Mujeres no deberían obtener un salario de subsistencia debido a que sus esposos eran los que

debían hacerse cargo de las obligaciones financieras del hogar, punto de vista que hoy en día cambio en pro de la igualdad de derechos entre Hombres y Mujeres. (Oelz, Olney, & Tomei, 2013)

Según la igualdad en la remuneración para Hombres y Mujeres es un derecho fundamental, puesto que se tiene como eje principal el valor de importancia que se le da a las actividades que desarrollan, que en algunos casos pueden ser las mismas o diferentes, pero con aportes igual de importantes para la organización. Según la OIT se reconoce desde 1919 el derecho a la igualdad de remuneración estableciendo que un factor fundamental que promueve la justicia social, puesto que la diferencia de los salarios entre hombres y mujeres se considera una forma de discriminación que atentan directamente contra los valores y principios de la compañía, conllevando a un clima laboral inadecuado, afectando el desempeño de los trabajadores y así mismo del rendimiento de la compañía. (Oelz, Olney, & Tomei, 2013)

Teniendo en cuenta la información anterior es de gran importancia promover la igualdad de la remuneración entre géneros, puesto que con ello se reduciría la discriminación salarial en las organizaciones, contribuyendo en cambiar los estereotipos sobre las capacidades de las mujeres referentes al desempeño en determinadas acciones en una organización. Otro aspecto que el cual sería beneficioso es que se produciría la reducción de una posible dependencia económica de la Mujer hacia el Hombre, habiendo un balance de la mujer en la sociedad buscando que se establezca una equidad salarial, con ello se reduciría la rotación en las empresas aumentando de manera considerable la productividad y garantizando a las organizaciones tener y atraer a los mejores trabajadores o trabajadoras en cada una de sus especialidades.

Por otra parte cuando se mencionan los beneficios laborales en las organizaciones, existe un aspecto muy importante el cual es el crecimiento y desarrollo que los trabajadores puedan

obtener en las empresas, de esta manera se pueden explorar y fortalecer las potencialidades de los empleados, promover a los trabajadores de cargo por aumento en sus capacidades, capacitar al personal para que se genere un avance continuo hacia el cumplimiento de la estrategia de la organización, mejorar la visión de los empleados hacia la empresa, obtener una cultura organizacional que genere un plus en la empresa y sea un factor distintivo con otras empresas del mismo sector, dar inicio a los planes carrera que ayuden a la organización a bajar los índices de rotación produciendo una estabilidad laboral de sus trabajadores, lo cual ayudaría a aumentar el sentido de pertenencia por la empresa incentivando al mejor desempeño de los trabajadores.

Como lo afirma Castillo (2012) el capital humano de la organizaciones depende de la capacidad que tienen las empresas de desarrollar el conocimiento potencializando las habilidades de sus empleados, mejorando la competitividad frente a otras organizaciones, por medio del desarrollo del conocimiento de los trabajadores podrían conservar el mejor talento invirtiendo en su potencial enfocándose en conseguir las estrategias y objetivos organizacionales propuestos, generando un crecimiento profesional y personal de sus empleados en cada uno de sus cargos.

Con la formación de los empleados de la organización se fomentará al crecimiento de actitudes y aptitudes que desarrollaran un sentido de compromiso con la empresa incrementando la pertenencia por la misma, facilitando los procesos de adaptación al cambio, optimización de procesos, búsqueda del cumplimiento de objetivos y lealtad hacia la organización entre otros. Lo que se busca es que se exploren y se fortalezcan las habilidades del personal para que se puedan satisfacer los diferentes requerimientos de la empresa fomentando un crecimiento de las destrezas respondiendo a las diferentes demandas y desafíos que propone la economía actual.

Las búsquedas del crecimiento de un trabajador en la empresa mediante una planeación de rutas profesionales enfocándose en los intereses y necesidades de cada empleado. Este

concepto desarrollado por la empresa da a conocer la importancia que tienen los empleados en la organización motivando a sí mismo al personal ofreciendo diferentes alternativas de superarse al interior de la organización con la posibilidad de ascender y escalar promoviendo la estabilidad laboral, económica y personal del personal que quiera capacitarse. Como el término “Plan Carrera”, (Gelvis, Molano, & Riaño, 2015)

Por su parte la organización también obtiene beneficios por este plan debido a que disminuye la rotación del personal, se hace un planteamiento de las necesidades que van a tener en el futuro capacitando a sus empleados con tal fin, disminuyendo los costos de los procesos de selección efectuando un reclutamiento interno, como se menciona anteriormente es un aspecto que motiva a los trabajadores exponiendo una imagen positiva, comprometiéndolo aumentando su productividad, este plan también ayuda a retener el mejor personal y atraer nuevo personal idóneo para la organización.

En síntesis, las empresas deben suministrar el plan de beneficios a corto y largo plazo, como retribución, incentivos, tipos de contratos, seguridad social para que los empleados se sientan valorados por la empresa, brindando un ambiente favorable en las áreas presentando mayor productividad. Esto ayudara a que no haya una alta rotación y una atracción al mejor talento humano, contando con empleados motivados a seguir realizando las funciones establecidas para su cargo teniendo una calidad de vida laboral óptima. Si las empresas cuentan con empleados motivados se va a presentar menos ausentismo y una calidad de vida personal óptima haciendo que las personas puedan tener un mayor rendimiento laboral.

Calidad De Vida Laboral

Contar con un clima organizacional óptimo favorece a la motivación y satisfacción de los empleados hacia su puesto de trabajo generando mayor rendimiento y productividad en los procesos que realiza, generando una calidad de vida generando cambios positivos a nivel laboral y personal. Según la investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú la calidad de vida “Se torna complicado definir qué es la calidad de Vida Laboral (CVL), ya que este concepto se encuentra íntimamente relacionado con diversos temas del ambiente laboral. Asimismo, existe una gran variedad de disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio desde las cuales se puede abordar este concepto. Esta serie de factores dificultan la definición de la CVL, e impiden que haya un consenso en cuanto a esta”. (Granados I, 2011)

Con esta investigación se analiza la relación de dependencia de la presencia o no de calidad de vida. Con ello se situaría de referencia cada aspecto individual y colectivo de los trabajadores determinando el punto de equilibrio de ambos, en que no se ve afectado el capital financiero de la empresa siendo la inversión en beneficios para los trabajadores, retornados con mayor productividad por parte de estos, impactando en la motivación y retención del personal.

La Calidad de vida laboral está ligada al bienestar laboral no existe presencia de la una sino está la otra, los trabajadores suelen entender que calidad de vida es el confort que tiene con su trabajo, como ellos pueden desarrollar su trabajo de forma cómoda a nivel físico, mental y social. En cuenta con la definición de la investigación dice que hay 4 factores en donde se puede definir calidad de vida laboral: “Factores antecedentes objetivos: CVL como realidad de la situación laboral del trabajador - Factores antecedentes subjetivos: CVL como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador - puesto de trabajo - Factores consecuentes subjetivos” (Granados I, 2011).

El término de calidad de vida laboral (CVL) abarca todas aquellas acciones que realiza un empleador que se suma a la vida de los empleados, todas ellas son beneficios explícitos, tangibles e intangibles que hace que el lugar de trabajo sea bueno, se debe tener en cuenta la siguiente noción “para ser un buen empleado, una empresa o institución debe reconocer que los empleados tienen vidas antes y después del trabajo (y, para el caso, también durante el trabajo)”, el cumplimiento de lo anteriormente presentado crea confianza y lealtad para con la organización, lo que se constituiría como un constructo dinámico y multidimensional que incorporan conceptos como seguridad laboral, sistemas de recompensa, oportunidades de entrenamiento y promoción profesional. (Sarji, G& Dargahi, H, 2006).

Hay autores que entienden la calidad de vida laboral en dimensiones: “El concepto de calidad de vida laboral es difícil de definir y operacionalizar debido a la complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan el límite organizacional y laboral”. Casas J & Repullo, J, (2014). Este concepto debe de ser considerado multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Por esta razón la CVL se configura de manera objetiva y subjetiva como proceso dinámico relacionando las experiencias humanas con los objetivos organizacionales.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede encontrar varias dimensiones como las condiciones objetivas entre las que se nombran medio ambiente físico, lo que corresponde al lugar donde trabajamos, y los riesgos a los que se expone cada trabajador, las empresas desde la constitución se debe salvar al trabajador de los riesgos a los que está expuesto por el desarrollo de su trabajo, por ejemplo las posturas que se tienen sean prolongadas o no tengan las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad afectarían al trabajador y en su efecto la calidad de vida labora disminuiría. También se encuentra el medio ambiente tecnológico como el

de equipos y herramientas necesarias para la actividad y así mismo el mantenimiento de esta.

Además, esté el medio ambiente contractual, el salario y la estabilidad laboral que dan mucho a las personas en su trabajo tengan proyecciones personales o familiares.

Además, se encuentran las condiciones subjetivas, Individuo y actividad profesional, la capacidad y destrezas que tenga este para desarrollar en la empresa y que la organización le brinde el espacio suficiente para que este pueda explotarlas, no se vea restringido o con limitaciones. Es así que la organización y función directiva son las relaciones que tiene este en su trabajo con sus compañeros y jefes que estén en su línea de mando. En las compañías con la normatividad legal colombiana se debe velar que las condiciones sean óptimas, que no se presente acoso laboral, agresiones o sobre carga laboral. Según Granados I, (2011) la aplicación de programas de mejoramiento de calidad de vida generar bastantes beneficios que tienen un impacto positivo tanto a la empresa como al trabajador brindando éxitos a las dos partes.

Al entender la calidad de vida bajo un proceso de aproximación psicosocial, considera la interdependencia entre los aspectos psicológicos y sociales a partir de los que se construye y configura la realidad laboral. Dicho de otro modo, la CVL es el resultado de la actuación de un individuo socializado por, para y en el trabajo (en un entorno organizacional), un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, su entorno socio laboral específico. Blanco A (1985).

A nivel de salud la calidad de vida se ha basado, a lo largo de la historia en indicadores objetivos (observables y medibles), no obstante se ha presentado un nuevo enfoque dentro del cual se asume el concepto como un “completo bienestar físico, mental y social” propuesto por la Organización Mundial de la salud, este concepto hace referencia que no solo la ausencia de la enfermedad o de infecciones brinda la salud al individuo, llevando a la necesidad de incluir

evaluaciones tanto objetivas como subjetivas, incluyendo valoraciones psicológicas que favorecen la salud y el bienestar.

A partir de lo anterior se indica que las medidas subjetivas de la salud se incluye la calidad de vida, esta variable es usada tanto en población general, como en la alguna patología específica, debido a que permite obtener un perfil del individuo, para ello se utilizan cuestionarios como el SF3 que permite evaluar el estado funcional de la persona, los constructos que se miden son salud física, mental y social. (Vera, P & Celis, K, 2014).

En la actualidad se mantienen dificultades para la definición del concepto de calidad de vida, teniendo en cuenta que interfiere la cultura y las percepciones del individuo, en generar indican que es una propiedad que la persona tiene para experimentar situaciones y condiciones de su ambiente dependiendo de las interpretaciones y valoraciones que hace de los aspectos objetivos de su entorno. La calidad de vida es una combinación entre elementos objetivos y subjetivos que a su vez interactúan. Ardila, R, (2003) Propone una definición integradora “es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida”

De igual forma describe los aspectos subjetivos de la calidad de vida como lo son intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y salud percibida. En el mismo artículo Ardila, realiza una descripción de los aspectos objetivos tales como lo son el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente, las relaciones armónicas con la comunidad y la salud objetivamente considerada

Por otra parte, los orígenes del término de calidad de vida laboral se presentaron a finales de los años 60 y comienzos de los 70 por el ministerio de trabajo de los EE. UU. Y la fundación FORD, dentro de las conferencias se tocó el tema de “alienación del trabajador” que estaba representado por las huelgas de los trabajadores jóvenes de General Motors, de Ohio; por lo cual se consideró que el termino no solo incluía la satisfacción del puesto de trabajo, si no que incluían aspectos que estimularan el aprendizaje de los trabajadores, promoción y mayor participación en la organización. A partir del “movimiento de CVL”, la calidad de vida laboral alcanza un reconocimiento social e institucional, partiendo de la premisa de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo priorizando el factor humano y a la mejora de la calidad de vida. “La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo persigue el objetivo de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. Por lo cual su análisis se basará en el entendimiento de la organización como un sistema, a nivel macro, teniendo en cuenta los diferentes subsistemas que lo integran. (Granados I, 2011)

Además, una alta calidad de vida laboral toma importancia para la compañía, debido a que atraen y retienen a los empleados, por esta razón es importante que se creen programas integrados orientados a aumentar los niveles de satisfacción en los empleados y ayudar a los trabajadores a gestionar mejor el cambio y la transición. Existen diversas tasas de insatisfacción con el trabajo de calidad lo cual constituye un problema para la organización, por lo cual muchos gerentes buscan estrategias que minimicen la insatisfacción en cada uno de los niveles jerárquicos.

El término de calidad de vida laboral (CVL) abarca todas aquellas acciones que realiza un empleador que se suma a la vida de los empleados, todas ellas son beneficios explícitos, tangibles e intangibles que hace que el lugar de trabajo sea bueno, se debe tener en cuenta la

siguiente noción “para ser un buen empleado, una empresa o institución debe reconocer que los empleados tienen vidas antes y después del trabajo (y, para el caso, también durante el trabajo)”, el cumplimiento de lo anteriormente presentado crea confianza y lealtad para con la organización, lo que se constituiría como un constructo dinámico y multidimensional que incorporan conceptos como seguridad laboral, sistemas de recompensa, oportunidades de entrenamiento y promoción profesional. (Sarji, G& Dargahi, H, 2006).

Considerando factores como lo son los antecedentes objetivos que se relaciona con la realidad de la situación laboral del trabajador, dentro de las cuales se atañen un conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador Y factores de antecedentes subjetivos definidas como un proceso de adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador, dentro de los cuales se tienen en cuenta todos aquellos procesos asociados a la percepción que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.

En cuanto a factores consecuentes objetivos que lo contemplan como ajuste persona - puesto de trabajo, este concepto se relaciona al grado de ajuste o adaptación que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar. Considerando los factores consecuentes subjetivos asumidos como la experiencia subjetiva se refiriéndose a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo. (Casas J & Repullo, J, 2014)

Al hablar de calidad de vida de los trabajadores, se encuentra enmarcado no solo la percepción de cómo viven estos, sus ingresos mensuales versus sus gastos, sino un global que enmarca la salud, la educación, sus actividades de ocio y hobbies. En donde se ve directamente proporcional a la calidad de empleo que se ofrece, ya sea en los diferentes sectores económicos.

En el año 2013 la Universidad Externado de Colombia en su boletín n.º 14 del Observatorio del Mercado del Trabajo y la Seguridad Social. En su construcción y aplicación del índice sintético de la calidad del empleo, desarrollado a partir de la propuesta metodológica de la oficina de la OIT de Santiago de Chile. En donde se presentan los progresos, retrocesos y estancamiento que se ven experimentados en materia de calidad del empleo realizado en veintitrés ciudades colombianas entre los años 2010 y 2013. (Universidad Externado de Colombia, 2013)

En un estudio realizado por el observatorio del mercado del trabajo y la seguridad social de la Universidad Externado de Colombia, se ven manifestadas las diferencias existentes entre las diferentes ciudades y lo que ha sido su evolución, esto contrastado con los cuatro indicadores que miden las variables que integran el indicador sintético de calidad de empleo. Mediante este estudio el Observatorio del Mercado del Trabajo y la Seguridad Social busca que los mandatarios locales logren comparar el desempeño en materia de calidad del empleo con otras ciudades y el total de la nación.

Descubriendo que Bogotá, Tunja, Medellín y Manizales son las ciudades con más altos niveles de calidad del empleo en el 2013, esto se debe a sus condiciones superiores; Superando la media se encuentran Pereira, Bucaramanga, Popayán, Cali, Neiva, Ibagué, Armenia y Villavicencio. En contra posición se determinan Sincelejo, Quibdó y Cúcuta como las ciudades con menor índice de calidad de empleo para sus habitantes. Concluyendo que en el intervalo del 2010 al 2013 las ciudades que obtuvieron mayor progreso en calidad del empleo fueron los centros urbanos pequeños como lo son Popayán, Valledupar, Quibdó y Riohacha.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se fundamenta en cuatro variables básicas en su cálculo del índice sintético, dichas variables básicas son: el ingreso, la modalidad

de contratación, la afiliación a la seguridad social y el horario de trabajo. “El ingreso corresponde al ingreso laboral mensual total que incluye la remuneración monetaria y en especie, la modalidad contractual incluye tres alternativas existencia de un contrato laboral formal a término indefinido, contrato laboral formal a término fijo y ausencia de contrato escrito. En cuanto a la seguridad social, considera la opción de que el trabajador estuviera afiliado a los sistemas de pensión y salud, según lo establecido por la legislación laboral colombiana un horario de trabajo habitual es de hasta 48 horas semanales siendo la jornada máxima legal.” (Dominguez, 2010).

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores Y Variables (23)</i>
Satisfacción del Trabajo	% de muy satisfechos con su trabajo actual
	% de satisfechos con su trabajo actual
	% de insatisfechos con su trabajo actual
	% de muy insatisfechos con su trabajo actual
	% de muy satisfechos con el pago por su trabajo actual
	% de satisfechos con el pago por su trabajo actual
	% de insatisfechos con el pago por su trabajo actual
	% de muy insatisfechos con el pago por su trabajo

Igualdad de Género	% de muy satisfechos con su trabajo actual entre hombres y mujeres
	% de satisfechos con su trabajo actual entre hombres y mujeres
	% de insatisfechos con su trabajo actual entre hombres y mujeres
Salud y seguridad en el trabajo	% de personas que manifiestan que su trabajo requiere mucho esfuerzo físico o mental
Flexibilidad	% de horas efectivas /horas habituales
Inclusión y acceso al mercado de trabajo	Tasa de ocupación
	Tasa de desempleo
Organización de la Jornada Laboral y la vida personal	% de los que trabajan menos de 40 horas semanales por qué es lo único que han conseguido
	% de los que trabajan menos de 40 horas semanales por qué es lo que se ajusta a sus necesidades
	% que el horario de trabajo y las responsabilidades

Tabla. 1 dimensiones, variables e indicadores que componen el índice de calidad del empleo. Recuperado de la Universidad del Valle.

Según los resultados obtenidos en la investigación de Domínguez, muestra que el mercado laboral de Bogotá posee mejores condiciones laborales en relación con el resto de las

áreas metropolitanas, sin embargo, cerca se encuentran ciudades como Manizales, Pereira y Medellín; estando por encima del índice calculado para Colombia. (Domínguez, 2009-2010)

Domínguez en su investigación y propuesta de índice de calidad del trabajo en Colombia, toma como referente la ciudad de Medellín analizando la composición de las magnitudes descritas en su índice. A continuación, se hace referencia de los componentes tomados en su trabajo. Teniendo en cuenta variables como igualdad de género, es una de las dos dimensiones en las que el índice presenta valores negativos. La dispersión de este indicador es alta ya que relaciona algunos de los elementos subjetivos de la satisfacción del trabajo, y estos a su vez con los datos para ambos géneros.

La interpretación de este indicador plantea la existencia de una relación negativa entre éste y la medida de desigualdad, es decir se presentan resultados laborales globales buenos, pero con algo de retroceso en las condiciones de igualdad para las mujeres. En cuanto la inclusión y acceso al mercado de trabajo, presenta un aporte inferior al promedio, esto se explica principalmente en lo negativo de los valores para el grupo de edad de los jóvenes. Así como en la satisfacción del trabajo, es la dimensión que más aporta al índice, lo cual indica que, en esta área metropolitana al comportamiento, es muy superior al promedio del resto del país.

Sin embargo, es necesario recordar la subjetividad de la respuesta, ya que indican la percepción del trabajador encuestado. En la dimensión de salud y seguridad en el trabajo, el valor destaca una excelente posición respecto del promedio nacional, toda vez que incluye una variable con un componente subjetivo. Al hablar de flexibilidad, el indicador permite capturar que en su mayoría presentan suficiente posibilidad de ajuste del tiempo efectivamente trabajado, tanto por encima como por debajo de la jornada laboral. Como organización de la jornada laboral y la vida personal, esta pregunta también presenta un alto grado de subjetividad en sus respuestas

y siendo consecuentes con la interpretación positiva, se puede decir que el ajuste entre vida laboral y personal hace parte de la dinámica económica del mercado laboral en Medellín.

Teniendo en cuenta a su vez el diálogo Social, este índice está liderado por aquellos que no pertenecen a un sindicato, sin embargo, en términos de la distancia media con relación a las otras áreas metropolitanas, es positivo. Como resultados laborales globales, su aporte es positivo, aunque con poca magnitud. Esto muestra un ingreso laboral elevado con una relativa baja tasa de informalidad.

En la publicación realizada en la revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales para Madrid, en donde realizaron un análisis minucioso de la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) publicada en el año 2000 por el Ministerio de Trabajo y Asuntos, la muestra tomada a más de seis mil caso, en el que se concluyó que el 87% de los trabajadores están satisfechos, este resultado es el de la suma del 47% de las personas que respondieron que están bien satisfecho y el 40% con satisfacción intermedia, en cuanto al intervalo de cómo perciben la satisfacción laboral las personas ubicados en diferentes edades cronológicas, obtuvieron como resultado que existe que las personas en edades entre 45 a 64 años se sienten satisfechos ocupando un 50%, en cuento a los jóvenes con un 42%, esta misma en cuesta demuestra que la satisfacción laboral va aumentando según los ingresos hasta llegar a una posición cómoda, en donde comienzan a recobrar más peso otros factores extraeconómicos.

Partiendo de un nivel económico y profesional más elevado, en donde la demanda es por tiempo, siendo este más escaso cada que se sube de posición en la carrera profesional; En cuanto el nivel de estudios, sólo el 36% de las personas ocupadas que no poseen estudios de básica primaria se encuentran satisfechos, En un 46% de personas ocupadas que cuentan con un nivel de estudios primarios o secundarios, esto no revela una diferencia significativa entre las personas

ocupadas que no poseen ningún nivel de estudio versus las personas que poseen estudios de básica primaria o bachillerato, pero sí, se evidencia una diferencia entre las personas ocupadas que poseen estudios superiores, sintiéndose satisfechos laboralmente el 54% de los universitarios. (MTAS, 2002)

De modo que el trabajo satisface las necesidades personales, grupales, familiares, por esto toma importancia que la compañía brinde beneficios equitativos para todos niveles jerárquicos, ya que estos beneficios son positivos en la calidad de vida brindando un grado de satisfacción dentro de la empresa, siendo el departamento de Gestión Humana el enlace de centralización entre la organización y los trabajadores, teniendo como base el mecanismo de comunicación para escuchar lo que tenga que referenciar y ser participe el trabajador en la compañía. Demostrando, que en el nivel en que sean escuchados y tenidos en cuenta los trabajadores por la organización su nivel de satisfacción es mucho más elevado en contraste a los trabajadores que no se sienten parte de la organización, de aquí surge la importancia y relevancia del área de Gestión Humana dentro de las organizaciones, y su influencia en la percepción de satisfacción laboral de sus trabajadores.

Gestión Humana

Cuando se habla de Gestión Humana, es importante resaltar que existen ciertas variantes que componen su desarrollo, a nivel de estabilidad de los trabajadores se menciona una característica que permite establecer un punto de apoyo en todo el proceso y sin la cual no puede garantizarse una adecuada estrategia organizacional, esta característica es la rotación, la cual en la mayoría de las organizaciones se busca minimizar y erradicar, implementando diversas técnicas, planes de fortalecimiento y capacitaciones que le permitan a la empresa obtener una estabilidad en su equipo de trabajo.

Es importante comprender como se ha visto la gestión humana en el pasado, es por esto que a mediados del siglo XIX en Estados Unidos surgieron las primeras prácticas de gestión humana, presentándose un proceso de transición de una función administrativa a una estratégica, dentro de la cual se conjugan los siguientes factores que incurren en su concepción, filosofía y práctica: características socio – político- económicas del momento histórico, concepción dominante sobre el ser humano, formas de organización del trabajo, concepción del trabajo, relaciones laborales, mercado laboral y teorías de gestión dominante, orientadas a mejorar las condiciones mentales y morales de los trabajadores, que a su vez se encontraban influenciadas por los valores religiosos de la época. (Naranjo, Calderon, & Alvarez, 2006)

En la década de los 20 y 30 aparecen en Colombia las primeras reglamentaciones de carácter laboral, como el reconocimiento al derecho de huelga, la reglamentación de los accidentes de trabajo, el derecho a la sindicalización y la creación de dependencias oficiales encargadas de las relaciones obrero-patronales, entre otras la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social. Así surgen los Departamentos de Relaciones Industriales, encargados de algunas prácticas de gestión humana como selección, evaluación y remuneración, sin embargo, su función se centraliza en dar un enfoque adecuado en el manejo de las relaciones legales con los trabajadores. (Calderon Hernandez & Naranjo J & Alvarez C, 2007)

Con el pasar de los años el departamento de relaciones industriales ha evolucionado desde la estructura de su nombre, y de áreas que lo componen sino llegando a involucrarse en las diversas estrategias organizacionales. Que aportan y contribuyen a la estructura e incorporan factores que mejoran la rotación y retención del personal. Al referirse a la calidad de vida laboral generalmente se hace referencia a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, desarrollo organizacional, diversidad,

balance trabajo-familia, horarios flexibles, salud ocupacional y bienestar, seguridad laboral, clima y cultura organizacional, selección, capacitación y formación. Actualmente las empresas líderes en retención, bienestar e innovación en áreas de gestión humana se están enfocando en la elaboración de políticas y prácticas innovadoras en este ámbito, las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores según los objetivos de la empresa, y contemplan la atracción y retención de los mejores talentos. (Maria Chaing Vega, S.f).

Desde esta perspectiva Vega, dentro de su investigación relaciona diversos aspectos que enmarcan la interrelación entre el aporte del área de gestión humana y cómo impacta sus políticas y procedimientos a los colaboradores. Esto basado desde ítems como indicadores individuales desde la perspectiva del trabajador, medición de la satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo desprendiéndose aspectos de seguridad e higiene, contemplando aspectos de salud y ambiente físico. Aportando indicadores globales como factores económicos, políticos, ecológicos, sociales y tecnológicos. (Maria Chaing Vega, S.f).

Por otra parte el área de gestión humana se han generado varios cuestionamientos en torno a que qué tipo de personas se requiere en el largo plazo en la organización, qué hacer para desarrollar un sistema de recursos humanos que apunte al logro de metas estratégicas y cómo lograr que la gente trabaje en función de la misión organizacional”, como sugerencias a estas falencias se indica que las áreas de gestión humana se orienten al desarrollo de las practicas que le son propias y que intervengan no solo a los trabajadores, sino también a los gerentes y los mandos medios, contribuyendo nos solo a la implementación de estrategias, sino a participar en su formulación. (Naranjo, Calderon, & Alvarez, 2006).

Los autores plantean que para que esto se desarrolle como una ventaja competitiva sostenida se deben cumplir con las siguientes condiciones: “heterogeneidad de los recursos y las

capacidades entre las empresas, imperfecta movilidad de los recursos, dificultad para ser imitados o sustituidos, escasez y, sin duda, que los recursos y capacidades agreguen valor a la organización”. (Naranjo, Calderon, & Alvarez, 2006).

Políticas de Gestión Humana.

Tratar con personas en una organización puede resultar difícil cuando no se dispone de una política de Gestión Humana definidas, las políticas se denominan un conjunto de reglas y normas que ayudan a las empresas a direccionar a los trabajadores conforme metas y objetivos de la organización.

Las políticas de Gestión Humana cumplen funciones tan importantes dentro de la organización como comunicar valores y expectativas sobre cómo se hacen las cosas en la empresa, ayudan a la gerencia a tomar decisiones, mantener la alineación entre las operaciones de negocio y la legislación vigente o proteger a los empleados y a sus derechos, las políticas de gestión humana pueden variar según el tipo de la organización, su actividad económica. Se pueden llegar a tener en cuenta las siguientes fases a la hora de elaborar y desarrollar este tipo de normas y procedimiento:

Establecer la necesidad de una política: Puede aparecer por una actualización legislativa, por la introducción de nuevos requisitos aplicables a la industria, porque se aprecia una confusión respecto a ciertas áreas del negocio o se desea alinear los comportamientos y actitudes de empleados /socios /proveedores con respecto a algún tema en particular.

Desarrollar el contenido de las políticas: Mientras que cuando las políticas de recursos humanos vengan dadas por la obligatoriedad de un precepto incluido en el ordenamiento jurídico aplicable no existirá ninguna duda acerca del contenido a desarrollar, en el resto de los casos, es

recomendable que se tengan en cuenta los objetivos, se cuente con el apoyo de un experto y se busque expresar el mensaje con la mayor claridad posible. Es importante tener en cuenta que el contenido de las políticas de recursos humanos, así como de otras reglas aplicables en el ámbito de la empresa, debe estar sometido a constante actualización, para asegurar el ajuste con las necesidades del negocio y con la legislación

Redacción de las políticas de Gestión humana: Propósito y alcance son dos elementos que invariablemente deben recogerse al redactar las políticas de recursos humanos. También resulta recomendable determinar con claridad el contenido de estas reglas, así como identificar a los responsables de velar por su cumplimiento. En algunos casos, se recomienda complementar este contenido con referencias, definiciones y cualquier material que pueda facilitar la comprensión de lo que en ellas se dispone.

Revisión de las políticas por las partes interesadas: Los grupos de interés deberían estar invitados a una sesión de revisión de las políticas de recursos humanos antes de que se proceda a confirmar su aprobación. En esta reunión se podrán sugerir mejoras y modificaciones si se considera oportuno hacerlo. Al concluir la sesión, el organismo encargado dentro de la compañía podrá dar por aprobadas las nuevas reglas. La intranet, el email, la web corporativa y otros medios físicos, como las circulares, los tableros de anuncios o las reuniones por departamentos, servirán para asegurar que todas las personas entienden el alcance y propósito de las políticas de recursos humanos recién implementadas.

Implementación de las políticas: La comunicación y difusión de las políticas marcarán el inicio de una nueva etapa en que las normas anteriores habrán quedado sustituidas por los nuevos procedimientos.

Se hace indispensable que las políticas de Gestión Humana queden sujetas a revisión y actualización teniendo en cuenta que, si se realizan actualizaciones, éstas deberán ser comunicados de forma segura a todo el personal, por los medios que se consideren oportunos por la organización.

Chiavenato, señala que las políticas son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que estas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. Estas constituyen una orientación administrativa para impedir que los trabajadores desempeñen funciones que no desean o pongan en peligro el éxito de las funciones o tareas específicas asignadas según las exigencias del puesto de trabajo. (Chiavenato I. , 1999)

Las políticas surgen en función de la racionalidad, de la filosofía y de la cultura organizacional. Las políticas son reglas que se establecen para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo con los objetivos deseados. Son guías para la acción y sirven para dar respuestas a las cuestiones o problemas que pueden presentarse con frecuencia. Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera cómo las org. Aspiran a trabajar con sus miembros para alcanzar por intermedio de ellos los objetivos organizacionales, a la vez que cada uno logras sus objetivos individuales. Las políticas establecen el código de valores éticos de la organización A partir de las políticas pueden definirse los procedimientos que se implantarán, los cuales son caminos de acción predeterminados para orientar el desempeño de las operaciones y actividades, teniendo en cuenta los objetivos de la organización.

El área de Gestión Humana de una organización se encarga de diseñar las políticas, donde los trabajadores deberán adherirse y cumplir los lineamientos de estas. Las políticas de Gestión Humana se desarrollan con la finalidad de realizar una estandarización en los procesos estratégicos e internos de la empresa. Las políticas que deben tenerse en cuenta a nivel

transversal para toda organización sin importar el sector económico al que se dedique son:
Política de selección y vinculación, política desarrollo del colaborador, política de seguridad y salud en el trabajo, política de capacitación e inducción, política de bienestar, política de remuneración, política de desvinculación.

Si bien cada área de la empresa constituye ciertos elementos de diferenciación indispensables para su funcionamiento, la estructura de estas políticas aplicadas en el área de Gestión Humana afecta de manera general la organización. Estas políticas deben estar encaminadas al cumplimiento estratégico de la empresa, basándose en características de comportamiento no solo de la persona que constituye la organización sino también debe intervenir directamente en procesos de reclutamiento, selección y contratación, entre otros. Estableciendo elementos fundamentales en el proceso de constitución de la empresa. Con lo cual se instituyen no solo parámetros de acción sino también criterios organizacionales y planeaciones para el futuro, en cuanto al aprovechamiento de los trabajadores (recurso humano) que pueda obtener la organización. En marcándose en parámetros para la conducta dentro de la organización a partir de cada política. De esta forma, es más fácil cumplir los objetivos empresariales y mejorar el desarrollo corporativo impactando en cierta medida en la calidad de vida laboral que ofrece la organización. (García, Duran, & Prieto, 2017)

Los objetivos de las políticas del departamento de Gestión Humana se deben de estar en concordancia con las definiciones estratégicas generales señaladas y enmarcadas por la organización (Universidad de Chile, s.f.) Entre las que se encuentran:

Promover el desarrollo de una gestión moderna que anticipe, oriente y fortalezca los cambios necesarios para cumplir los objetivos estratégicos institucionales, desarrollando una administración que así mismo promueva el desarrollo de las personas y de la organización.

Fortalecer la Misión de Gestión Humana en las organizaciones, apoyando, orientando y asesorando, para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Desarrollar un sistema integral de Gestión Humana que contenga políticas y procedimientos de reclutamiento y selección, de remuneraciones, capacitación y desvinculación, homogéneo, transversal al conjunto de la organización.

Fomentar el sentido de pertenencia, compromiso, identidad, integración y transversalidad en las actuaciones de los colaboradores.

Promover un clima laboral sustentado en formas de comunicación directa y relaciones humanas armónicas. Promoción y logro del mejoramiento de la calidad de vida del personal, de sus condiciones de trabajo y el desarrollo de acciones sistemáticas de prevención de riesgos.

Salud Ocupacional

El objetivo principal de la seguridad y salud en el trabajo o como antiguamente se le conoce salud ocupacional, es velar por el bienestar, la salud y las condiciones de trabajo de cada persona dentro de una organización. La presencia y la existencia de la salud ocupacional en una organización es de vital importancia, ya que procura velar por el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los empleados, buscando establecer y sostener un medio ambiente de trabajo seguro y sano que potencialice un engranaje entre el bienestar laboral y su salud integral impactando de este modo la calidad de vida de los trabajadores. De igual manera llegando a mejorar el clima laboral que a su vez se ve afectado favorablemente al momento en el que los trabajadores, ven que la organización se preocupa por su bienestar y salud física y mental.

De igual manera es indispensables que desde el momento de realizar el reclutamiento y selección de un candidato idóneo para cumplir con un puesto de trabajo vacante la organización

se debe tener en cuenta temas relacionados con salud ocupacional. Desde la entrevista de selección es recomendable hacer preguntas asociadas con el área de seguridad y salud, para determinar cuál es la postura proactiva o reactiva que tiene el trabajador frente a este tema, con el apoyo del psicólogo organizacional en el proceso de selección se logra que se incluya en la entrevista y en test psicotécnicos indicadores para medir tendencias de comportamiento del trabajador en esta área y su predisposición, como la realización de exámenes médicos de ingreso y egreso una vez terminado el contrato laboral.

A su vez en el momento de vinculación y/o firma de contrato es indispensable que la organización al momento de contratar notifique sobre sus responsabilidades con el área de Seguridad y Salud en el trabajo, la cual el trabajador debe de leer, comprender y firmar, y de esta forma se da cumplimiento a las obligaciones de informar por escrito a los trabajadores previo a comenzar a realizar sus labores de las condiciones en las cuales las debe de realizar. Es vital hablar de diferentes variables que deben de tenerse en cuenta en la aplicación de cualquier programa integrado de gestión liderado por el departamento de Gestión Humana y ejecutado por el área de Seguridad y salud en el trabajo.

Elementos de protección personal (EPP).

Según lo dictamina la resolución 2400 de 1979, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social resuelve en su capítulo I, en el artículo 1°

“Las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad reglamentadas en la presente resolución, se aplica a todos los establecimientos de trabajo, sin perjuicio de las reglamentaciones especiales que se dicten para cada centro de trabajo particular, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales,

para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades”

Dicho artículo establece las disposiciones generales que deben de cumplir tanto trabajadores como empleadores en virtud del uso de Epp. Siendo claro en el capítulo III las obligaciones de los trabajadores, siendo estos claves en el cumplimiento de la norma; a su vez los empleadores deberán de propiciar y proporcionar los elementos claves que inciden en el cumplimiento de esta. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1979)

Dentro de esta Resolución, podemos encontrar la clasificación que se hace de los elementos de protección personal de acuerdo con la zona que protege. Esta clasificación es la siguiente: Protección de cabeza y rostro, protección respiratoria, protección de manos y brazos, protección de pies y piernas, protección corporal.

Ausentismo.

El ausentismo laboral es el conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no. Es uno de los puntos que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir. Es considerado un factor que reduce la productividad de cualquier organización, para disminuirlo las empresas han acudido a diversos tipos de sanciones, a estimular a los trabajadores que cumplen regularmente con sus obligaciones o a flexibilizar los horarios, reduciendo de este modo los motivos que los empleados tienen para faltar. Es una de los aspectos que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que origina y los costes que genera. (Sánchez, 2015)

Según el ICONTEC a lo que respecta a la clasificación, registro y estadísticas del ausentismo laboral, refiere tiene por objeto conceptualizar y establecer los lineamientos para la clasificación,

el registro y el seguimiento estadístico del ausentismo en las empresas del país. Siendo así, todos los empleadores en Colombia deben seguir los parámetros establecidos en la norma, en concordancia con las exigencias legales. Realizando la siguiente categorización: (Incontec Internacional, 1996).

Por esta razón es importante mencionar el ausentismo laboral ya que tienen consecuencias a nivel organizacional, pues al tener un índice alto de este, se presentara baja productividad, una sobrecontratación solo para una vacante, desgaste en los procesos de inducción y sobrecostos en el departamento de gestión humana generando un reproceso administrativo y afectando a la organización, algunas causas de ausentismos son: Accidente de trabajo, evento repentino no relacionado con el trabajo, incluye sucesos en el hogar, vía pública, recreativos, entre otros, enfermedad laboral y enfermedad común, por esto se brindara las siguientes definiciones

“Accidente de trabajo. Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.

De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión”

Es enfermedad laboral “la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes” (Congreso de Colombia, 2012)

La definición de enfermedad es la de “Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible”. (OMS, 2019)

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado el control del ausentismo es una de las tareas principales del departamento de Gestión Humana con una adecuada implementación del sistema integrado de gestión y siendo la organización proveedora de los elementos, insumos y herramientas pertinentes para realizar de una manera adecuada las funciones encargadas a sus colaboradores en los distintos roles.

Recomendaciones y reubicaciones de puestos de trabajo.

Cuando se hace referencia a las recomendaciones y restricciones médicas derivadas de una incapacidad tienen como fin rehabilitar la salud del trabajador, y deben darse a conocer de

manera inmediata al empleador, quien, al término de las incapacidades, está obligado a reincorporar y reubicar al trabajador, si es necesario. Esto como derivado de la importancia de las personas para las empresas, logrando fijar un control de riesgos que giren en torno a estas. (Actualidad Derecho Laboral, 2016)

El éxito de cualquier empresa es el compromiso de crear un programa lo suficientemente efectivo de salud ocupacional que provea seguridad, protección y atención integral a los empleados para que ellos logren desempeñarse en sus labores y generar mayor productividad. Si este programa no llega a existir dentro de una organización o en su defecto no existe, la Organización será propensa a entrar en conflictos judiciales externos por parte de los trabajadores que hayan sufrido algún incidente derivado de sus actividades, y por ende esto tendrá una incidencia en su productividad e imagen ante el sector económico perteneciente. En el momento en el que una empresa desarrolla un programa que implemente la Salud Ocupacional, se logran beneficios como: la mejora de la calidad del clima laboral, mayor satisfacción del personal y productividad, y calidad en productos y servicios.

Las recomendaciones o restricciones emitidas por la entidad pertinente según sea su origen, deben informarse de manera inmediata al empleador, pues es necesario que este sepa cuáles son las actividades que puede desempeñar el trabajador, y si no está capacitado para seguir desarrollando algunas. Es preciso que los empleadores, ante la prescripción de recomendaciones y/o restricciones médicas, comprendan que su finalidad es rehabilitar de manera integral la salud del trabajador, quien se convierte en un sujeto de especial protección constitucional por la estabilidad laboral que ostenta.

Por esto, el empleador está obligado a reincorporar y reubicar a su trabajador con restricciones y recomendaciones, una vez se concluya el periodo de incapacidad, reasignando

según sea el caso al cargo de llevaba desempeñando o reubicándolo en uno que le permita desarrollar funciones de acuerdo con su capacidad laboral o su estado de salud. Para ello tendrá que realizar los movimientos de personal necesarios, como lo indica el artículo 16 literal b del Decreto 2351 de 1965 que expone la obligación de reinstalación en el empleo con posterioridad a la terminación del periodo de incapacidad temporal. (Legis, s.f.)

Lo anterior es relacionado con los artículos 16 y 17 del Decreto 2177 de 1989, que expresan la obligación contraída por los empleadores de reincorporar a los trabajadores discapacitados en los cargos que desempeñaban antes de producirse la incapacidad o ausencia al empleo ya sea por accidente de trabajo, enfermedad de riesgo común o laboral, cuando recuperen su capacidad de trabajo según las recomendaciones del médico tratante y en los términos del Código Sustantivo del Trabajo. (Ministerio de Trabajo , 2014)

El Concepto 118126 del Ministerio del Trabajo enuncia que: “Para dar cumplimiento a la obligación de reubicación laboral, el trabajador debe poner en conocimiento al empleador de su estado de salud, mediante los dictámenes y recomendaciones médicas, a fin de obtener la reubicación en un cargo diferente al que ocupaba, siempre que sea compatible con sus capacidades y aptitudes. No obstante, debe aclararse que en ningún caso la reubicación laboral puede implicar el desmejoramiento de las condiciones salariales inicialmente pactadas”

La reubicación laboral está estrechamente relacionada con la estabilidad laboral reforzada, ya que va dirigida a garantizar el derecho del empleado a su reincorporación y permanencia en el empleo, luego de padecer la respectiva limitación física, sensorial o psicológica, equiparándola como una medida de protección especial conforme a su capacidad laboral, así como la situación particular de cada caso según el criterio del profesional y el estado de salud del empleado. Actualidad Derecho Laboral (2016). Es importante tener presente que

todos los trabajadores de una organización tienen la obligación de cumplir con las normas de seguridad y velar por que sus compañeros de trabajo las cumplan.

Selección y Contratación

La Selección de Personal surge en primer lugar por la necesidad de la empresa de contar con un personal idóneo y acorde para realizar las funciones necesarias para llevar a cabo satisfactoriamente su objeto social o el cumplimiento de sus objetivos económicos y metas económicas. La Selección de Personal bajo esa premisa se convierte en el proceso más importante dentro de la organización puesto que dependiendo de una buena gestión de selección de personal la empresa cumple su proyección de crecimiento. De sus trabajadores depende la permanencia en el mercado.

Este proceso es realizado por profesionales de diferentes áreas pero que finalmente se ven involucrados en el proceso, integra la vinculación, el mantenimiento, remuneración y bienestar social del factor humano. En este orden podemos decir que el proceso de selección de personal consiste en una serie de pasos para elegir al aspirante idóneo y que se encuentra mejor preparado o con mayor aptitud para ocupar el cargo. De acuerdo al cargo y a la empresa los procedimientos pueden ser más bien cortos o extensos, puede ser por el objeto o las políticas de empresa si así lo requieren, se deben realizar un mayor número de pruebas o de entrevistas que alargan el proceso y lo hacen más extenso. (Grupo Soluciones Horizonte, 2014)

Teniendo en cuenta que el primer paso para realizar un proceso de selección es realizar reclutamiento, el cual se define como un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al

mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. Además, la función del reclutamiento es suministrar la selección de materia prima básica (candidatos) para su funcionamiento. (Zaragoza Soto, 2006)

Menciona Zaragoza Soto que el reclutamiento consiste, a partir de los datos sobre necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización, en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes capaces de proveer a la organización de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos. Es decir, el reclutamiento es una actividad cuyo objetivo inmediato consiste en atraer candidatos de entre los cuales se seleccionarán los futuros integrantes de la organización.

Para el desarrollo de esta etapa de reclutamiento no siempre se intenta abarcar todo el mercado de recursos humanos buscando sin dirección precisa. El problema fundamental de la organización es establecer fuentes de suministro de recursos humanos, localizadas en el mercado, que le interesen específicamente para concentrar en ellas sus esfuerzos. Estas fuentes pasan a representar los objetivos sobre los cuales incidirán las técnicas de reclutamiento. Una de las fases más importantes de este proceso la constituyen la identificación, la selección y el mantenimiento de las fuentes que pueden utilizarse adecuadamente para hallar candidatos que tienen probabilidades de cumplir con los requisitos preestablecidos por la organización. (Zaragoza Soto, 2006)

Es importante mencionar que la adecuada identificación, la selección y el mantenimiento de las fuentes de reclutamiento, constituyen una manera por la cual el área de gestión humana puede elevar el rendimiento del proceso, aumentando tanto la proporción de candidatos

/candidatos pre escogidos para selección, como la de candidatos /empleados admitidos; de igual manera se puede disminuir el tiempo del proceso de reclutamiento, también se pueden reducir los costos operacionales, mediante la economía en la aplicación de sus técnicas. Para identificar mejor las fuentes de reclutamiento, dentro de los requisitos que la organización exigirá a los candidatos, se necesita la investigación externa y la interna del candidato adecuado; si no, debe reclutarlos a través de las técnicas de reclutamiento más indicadas para el caso.

Se ha comprobado que las fuentes de reclutamiento son las áreas de mercado de recursos humanos exploradas por los mecanismos de reclutamiento. Es decir, el mercado de recursos humanos presenta diversas y es que deben establecerse y localizarse por la empresa que pasa a influir en ellas, a través de múltiples técnicas de reclutamiento, con el propósito de atraer candidatos para atender sus necesidades. El mercado de recursos humanos está conformado por un conjunto de candidatos que pueden estar empleados (trabajando en alguna empresa) o desempleados. (Zaragoza Soto, 2006)

Dentro del proceso de reclutamiento los candidatos, empleados disponibles, pueden ser reales (los que están buscando empleo o pretenden cambiar el que tienen) o potenciales (los que no están interesados en buscar empleo). Los candidatos empleados, sean reales o potenciales, están trabajando en alguna empresa. Esto explica los dos medios de reclutamiento: el interno y el externo. El reclutamiento se denomina externo cuando tiene que ver con candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas, y su consecuencia es una entrada de recursos humanos. Se denomina interno cuando implica candidatos reales o potenciales empleados únicamente en la propia empresa, y su consecuencia es un procesamiento interno de recursos humanos.

El reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o transferidos (movimiento horizontal), o transferidos con promoción (movimiento diagonal). El reclutamiento Interno exige una intensa y continua coordinación e integración de la dependencia de reclutamiento con las demás dependencias de la empresa, e involucra varios sistemas. Por lo anterior, el reclutamiento interno exige el conocimiento previo de una serie de datos como resultados obtenidos por el candidato interno en las pruebas de selección a las que se sometió para su ingreso en la organización, resultados de las evaluaciones del desempeño, entre otros.

El reclutamiento es externo cuando al existir determinada vacante, una organización intenta llenarla con personas extrañas, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento. El reclutamiento externo incide sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones. Las técnicas de reclutamiento ya citadas son los métodos mediante los cuales la organización enfoca y divulga la existencia de una oportunidad de trabajo, a las fuentes de recursos humanos más adecuadas. Se denominan también vehículos de reclutamiento, ya que en lo fundamental son medios de comunicación. (Zaragoza Soto, 2006)

Es claro que lograr los objetivos de cualquier organización requiere de muchos instrumentos infraestructura, tecnología, procedimientos de seguimiento y control, instalaciones o maquinaria, pero si tiene todo esto y no tiene personal idóneo, creativo, innovador, talentoso, etc., para el desarrollo de las diferentes funciones, su permanencia en el mundo empresarial será mínima. Es por eso que la selección de personal, como primer aspecto fundamental debe

anticiparse a las necesidades futuras de la organización referente a sus trabajadores, es necesario revisar la necesidad de contar con el suficiente personal para el desarrollo normal de sus actividades, o sencillamente para ocupar una vacante, lo que se pretende es determinar el número y calificación de las personas necesarias para desempeñar deberes específicos en un área designada.

Teniendo en cuenta lo anterior, los objetivos del proceso de selección de personal sean efectivos, este debe estar diseñado previamente y debe cumplir con sus diferentes etapas, es decir, debe existir una descripción clara del puesto de trabajo: tareas, puesto, sueldo que se paga en el mercado, características del lugar de trabajo en donde se va a insertar, responsabilidades, características del jefe, posibilidades de crecimiento, plan de carrera., etc. El definir el plan de carrera y las posibilidades de crecimiento resultan particularmente importantes porque se utilizan para saber qué ofrecerle al candidato. (Pawelek, 2005)

También debe existir una descripción del perfil de la persona, contemplando variables duras y blandas: sexo, edad, lugar de residencia (opcional), formación, experiencia (principalmente la experiencia en posiciones similares), rasgos de personalidad, competencias, etc. Las Competencias de un individuo son definidas como el conjunto de Conocimientos (si sabe cómo hacerlo) + Habilidades (si puede) + Actitudes (si quiere hacerlo). De igual manera se debe realizar la selección del modo de Reclutamiento. Como ya se ha mencionado anteriormente, existen infinidad de opciones para reclutar candidatos: búsquedas en bases de datos propias, publicaciones en medios gráficos o electrónicos, a través de los empleados de la compañía (si conocen a alguien para el puesto), etc.

La siguiente etapa dentro del proceso de selección es la preselección de candidatos, al cabo de la cual se debe continuar con la pre-entrevista telefónica; seguidamente vendrá la primera entrevista personal (en la que se hace un recorrido por la hoja de vida, se observan los primeros aspectos del candidato). Luego viene la evaluación de habilidades particulares: idioma, dominio de herramientas informáticas, etc. Ella puede hacerse durante la primera entrevista personal. Enseguida de esto se aplicará pruebas psicotécnicas para dar a conocer la terna de candidatos a la empresa cliente. (Pawelek, 2005)

Por último, se encuentra el proceso de contratación, hace referencia a que tanto los individuos como las organizaciones están involucrados en un continuo proceso de atracción mutua. De la misma manera como los individuos atraen y seleccionan a las organizaciones, informándose y haciéndose sus opiniones acerca de ellas, las organizaciones tratan de atraer individuos y obtener informaciones acerca de ellos para decidir si hay o no interés de admitirlos. (Zaragoza Soto, 2006)

El proceso de Contratación al interior de una organización, conlleva una serie de pasos y/o etapas debidamente organizados. Definir el perfil del puesto, aquí se deben dejar claramente establecidos las características, funciones, herramientas, habilidades, experiencia y conocimientos que requerirá la persona que se seleccione. Posteriormente se debe elegir al mejor candidato, se puede cubrir el puesto de trabajo con alguien que ya forma parte del grupo de trabajadores de la empresa, tomar recomendaciones de parte de los empleados de confianza, o publicar la oferta en medios de comunicación. Seguidamente se deben preseleccionar los candidatos según su hoja de vida, luego para la selección final del trabajador, de acuerdo al perfil del puesto, se utilizan herramientas que ayudan a descartar o seleccionar a los candidatos, como

test psicotécnicos o de personalidad, pruebas de valoración de los conocimientos, entrevista personal y dinámica de grupo, para comprobar cómo se manejan ante determinadas situaciones y en qué habilidades destaca cada uno. (Riquelme, 2018)

El siguiente paso es realizar una tabla para puntuar los conocimientos y otros rasgos de interés, puede simplificar la toma de esta decisión de manera objetiva. Tomada la decisión es momento de avisar a la persona seleccionada y al resto de candidatos el fin el proceso y agradecerles su participación. Finalmente, para terminar el proceso de contratación del trabajador, se preparan todos los documentos necesarios para formalizar el contrato. Este debe reflejar los datos del trabajador y la empresa, además especificar tipo de contrato, duración, el cargo a desempeñar, salario y beneficios económicos a percibir. De igual manera se debe agregar a la persona a la base de datos de los empleados para revisar su situación en la seguridad social y otros aspectos legales, así como incluirlo en nómina para el respectivo pago de su salario. (Riquelme, 2018)

Rotación.

La rotación del personal hace referencia al retiro por parte de los trabajadores que en la mayoría de ocasiones es voluntario y en otros casos involuntario, en las organizaciones cuando se produce una alta rotación puede llegar a afectar la eficiencia y eficacia en los procesos desmejorando significativamente la estrategia de la empresa que va enfocada al cumplimiento de los objetivos trazados. Una de las principales afectaciones que se generan a partir de una alta rotación es que no se va a poder retener al personal más calificado, con más experiencia o con el conocimiento específico por esta situación cambiante. (Amorós, 2007)

Relacionándolo con nuestra investigación, la rotación es una característica que puede llegar a ser negativa y que en la organización GLOBAL JOB S.A.S se quiere regular, ya que es muy frecuente que las empresas cliente a las que GLOBAL JOB S.A.S les provee el personal, mencionen que algunos de sus empleados no estén conformes ya sea por políticas de la empresa, ambiente laboral o por decisiones personales, a lo que se requiere intervenir para poder conformar un equipo de trabajo solido que pueda enfocarse en alcanzar los objetivos empresariales.

A partir de ello cuando existe una alta rotación se producen retiros frecuentes dejando vacantes libres las cuales deben ser cubiertas de manera inmediata, esto en pro de que no haya ninguna repercusión en cuanto a la actividad que viene desarrollando la empresa. Al presentarse este fenómeno, la organización incurre en gastos de reclutamiento, selección y entrenamiento, gastos que en su momento se pudieron llegar a evitar al realizar un adecuado proceso de selección y al retener al personal más calificado, con mayor motivación obteniendo un equipo de trabajo más sólido y estable. según (Amorós, 2007)

De esta manera resulta de gran importancia establecer indicadores bajos en la rotación de GLOBAL JOB S.A.S, debido a que en este momento es una empresa de servicios temporales en crecimiento y lo que más la beneficiaria es tener una nómina estable de todos sus clientes, generando credibilidad en el proceso de selección, fomentando una solides corporativa en búsqueda de nuevas empresas clientes.

La rotación del personal, como un proceso en el cual se produce una fluctuación en la base de empleados en una empresa teniendo relación con su ambiente, esta fluctuación se define por el número de personas que ingresan a la organización y el número de personas que salen de la misma. (Chiavenato, 1999)

Teniendo en cuenta esta información la rotación se obtiene a partir del porcentaje entre estas dos variables y deriva en una fórmula que consiste en $[(A+D)/2]100/PE$, siendo A = Admisiones de personal durante el periodo considerado, D= Desvinculación de personal (por iniciativa de la empresa o de los empleados) durante el periodo considerado y PE= promedio efectivo del periodo considerado, puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del periodo, y dividiendo entre dos” lo que permite dilucidar un porcentaje mensual con el cual se pueden encaminar las estrategias propias del caso según lo amerite. (Flores & Badii, 2008)

Por otra parte, cuando existe un porcentaje alto en la rotación se producen costos los cuales deben ser asumidos por la organización originando un déficit el cual afecta directamente las finanzas de la misma, teniendo la necesidad de abordarlo inmediatamente ahondando en su solución; cuando se produce la rotación se originan tres tipos de costos: costos primarios en los que se incluye por reclutamiento, selección, registro, documentación, ingreso y desvinculación; costos secundarios en los que se habla de efectos en la producción, en la actitud del personal, costo extra laboral y extra operacional, en cuanto al tercer tipo de costo se menciona el costo por inversión extra. (Chiavenato, 1999)

En gestión humana el factor de rotación es determinante en cuanto al mejoramiento de la estrategia organizacional que busca establecer un proceso sólido, en este caso la Empresa Global Job está encaminada al mejoramiento de sus operaciones realizando diversos cambios en los cuales se destaca la reducción de costos, estabilidad del personal en las diferentes empresas y la expansión de su organización con la fidelización de sus actuales clientes y así mismo con los venideros, interviniendo positivamente en su gestión como aliado en cuanto a la búsqueda de personal idóneo en diversas áreas del mercado.

Capacitación y desarrollo.

Dentro de la organización se debe llevar a cabo el proceso de capacitación, que tiene una función relevante en el desarrollo laboral y personal del trabajador, generando y fortaleciendo competencias, conocimientos y actitudes para llevar a cabo las funciones encomendadas para cada cargo con el fin de cumplir metas organizacionales y personales. El eje principal de la capacitación es “El capital humano consiste principalmente en conocimientos y habilidades adquiridos a través de la educación formal e informal en el sistema educativo y en el hogar y también por conducto del enteramiento, la experiencia y la movilidad de la fuerza laboral”.

Como lo da a conocer (Padilla,M & Juarez M, 2006)

De ahí la importancia que tiene que la empresa genere el espacio y los recursos tanto económicos como humano, para potencializarse y hacerse más competitiva en el mercado, por esta razón es importante que la persona se adapte a la cultura y clima organizacional esto motiva y estimula al trabajador para que tenga mayor productividad y calidad de trabajo. Cabe subrayar que los planes de capacitación y desarrollo tienen un costo-beneficio brindando ganancias para el empleado como para el empleador, pues contando con un cronograma de capacitación que del direccionamiento a potencializar al empleado se está innovando en el mundo empresarial, reteniendo y atrayendo al talento humano dando cumplimiento al objetivo, misión y visión de la organización. Para esto se debe tener en cuenta los pasos de preparación del programa de capacitación y desarrollo:

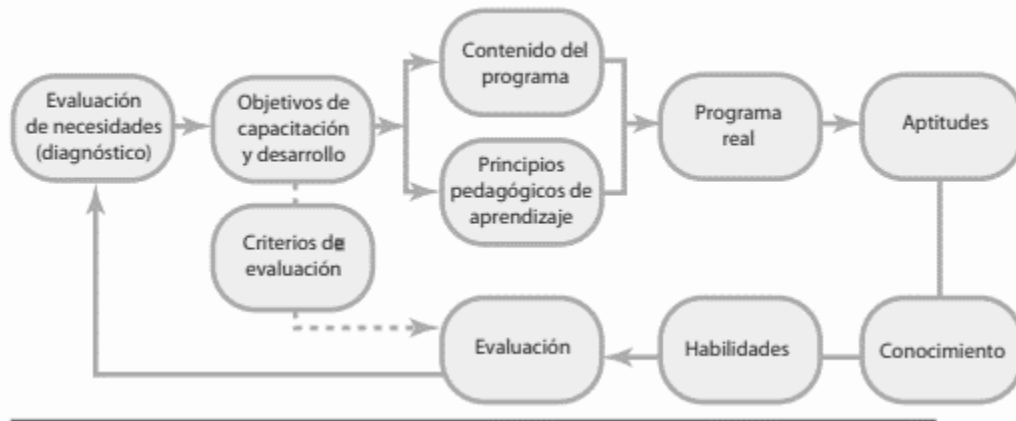


Figura 1. Pasos en la preparación del programa de capacitación y desarrollo. (Werther W & Davis K, 2008)

La figura 1 relaciona los pasos que se deben llevar a cabo en estos dos procesos, para que el resultado sea el óptimo. Por ende, dentro de la planeación estratégica que debe tener gran peso capacitación y desarrollo, ya que cada aporte intelectual de cada empleado ayuda a que se fortalezca y se complemente toda una organización. Por esta razón toma gran relevancia en este tema tanto el área como el gestor de gestión humana, pues esta área debe ser objetiva y neutral observando las necesidades organizacionales para fortalecer el capital humano, así mismo cada empresa debe contar con una política capacitación donde se establezcan los lineamiento y metodología aplicada para capacitar al personal, donde el empleado tiene la responsabilidad de cumplir y participar en el cronograma de actividades, a nivel el empleador tiene el deber de brindar el tema, espacios y hora donde se llevara a cabo los cursos de formación, para que haya una participan activa de los empleados

En la temporal GLOBAL JOB S.A.S no se cuenta con un plan y procedimiento de capacitación y desarrollo, la empresa solo cumple con el cliente de seleccionar y contratar al personal sin tener en cuenta que en el mercado laboral existen muchas temporales que cuenta con

el plan de capacitación generando una mayor satisfacción a los clientes, Es por esto que la empresa debe verificar el costo-beneficio sobre el tema en cuestión, pues a nivel de competitividad empresarial podría tener más clientes, dando a conocer que tiene tanto el servicio al cliente como la importancia que tiene el capital humano dentro de la organización, potencializando competencias al cliente interno que son los empleados de la compañía. La compañía debe realizar un plan de ejecución teniendo en cuenta los objetivos de capacitación

“El primero la creación difusión, reforzamiento, mantenimiento y actualización de la cultura y los valores de la organización, en segundo lugar, la clarificación, apoyo y consolidación de los cambios organizacionales. Tercero, la elevación de la calidad del desempeño individual y organizacional. Cuarto la resolución de los problemas que se presentan y detectan en la organización. Quinto, el desarrollo de programas de planeación de carrera con los empleados, de manera que pueda realizar un recorrido exitoso por la organización durante su permanencia en ella. Sexto la inducción y orientación del nuevo personal en la organización, lo cual promueve la retención y previene indicie altos de rotación. Séptimo la actualización de conocimiento y habilidades de los empleados. Octavo la preparación para la jubilación.” (Fernandez J & Rodriguez,M , 2006)

Por esta razón proporciona ventajas y ganancia a nivel corporativo y personal, la capacitación se enfoca a nivel grupal para que se potencialice actitudes, habilidades y conocimientos con el fin de mejorar el desempeño de los empleados y que se tenga mayor productividad y poca rotación. Mientras que el desarrollo va enfocada a futuro fortaleciendo un conocimiento específico para la organización, cumpliendo los objetivos del puesto, del área y el objetivo principal de la organización, siendo conscientes que van a tener cambios organizacionales en el mercado, el énfasis que se evidencia es en programas personalizados que

potencialice aptitudes y habilidades en la persona, En la figura 1 se evidencia la diferencia entre capacitación vs desarrollo.

	CAPACITACIÓN	DESARROLLO
Responde a	<i>Cómo hacer</i>	<i>Qué hacer, qué dirigir</i>
Definición	Actividad sistemática y programada que busca preparar al trabajador para que desempeñe sus funciones asignadas	Educación que busca el crecimiento profesional
Objetivo	Integrar al personal al proceso productivo	Acrecentar actitudes de una determinada filosofía organizacional
Nivel	Trabajadores en general	Ejecutivos
Plazo	Corto plazo	Largo plazo
Tipo de educación	Perfeccionamiento técnico	Aprendizaje integral con miras al desempeño futuro

Figura 2 Diferencia entre capacitación y desarrollo (Werther W & Davis K, 2008)

La figura 2 representa como la capacitación se basa en cómo hacer y el desarrollo que hacer que dirigir, respondiendo siempre a las necesidades que surgen en la organización, generando un acto impacto en el plan estratégico de este, con el fin que el empleado tenga las habilidades y aptitudes para desempeñar las funciones del cargo satisfactorio. De igual forma la empresa debe brindar la garantía de planear y ejecutar los planes de capacitación y desarrollo enfocados a las necesidades que se presentan en esta y con las herramientas necesarias que beneficien a la persona, así brindando competitividad y eficiencia en los procesos, reconociendo el potencial que tiene el empleado.

En conclusión las empresas deben tomar el proceso de capacitación y desarrollo como una oportunidad de crecimiento organizacional – empleados, para que los empleados que laboran en la organización cuenten con unas altas competencias, potencializándolas y reforzándolas con capacitación y desarrollo organización, brindando resultados a corto y mediano plazo, esto hace

que a nivel de mercado la empresa sea reconocida y llamativa para atraer nuevos clientes, pues ya que se preocupa por la formación de los trabajadores dando oportunidad de progreso a nivel personal y así realizar un plan carrera donde va a traer diferentes beneficios que ayudan a mejorar la calidad de vida.

Clima y cultura organizacional.

Teniendo en cuenta que la salud ocupacional ha evolucionado a un modelo preventivo, se han generado practicas emergentes, una de las que genera mayor interés en el área de gestión humana es el clima organizacional, debido a que existe un reconocimiento implícito de su influencia en el bienestar y la productividad de la organización, al igual que esta práctica también se evidencia que la cultura a largo plazo incide, siendo estas dos la fuente de la plataforma estratégica dentro de la que se desenvuelven las organizaciones. (Calderon, Naranjo, & Alvarez, Gestion Humana en la empresa Colombiana, sus caracterisiticas, retos y aportes. Una aproximacion a un sistema integral, 2010)

Para definir el concepto de clima organizacional es necesario tener en cuenta unos componentes que en conjunto generan una visión global de la organización, como noción multidimensional comprende el medio interno de la empresa, dentro de los componentes se encuentran (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009):

Ambiente físico: relacionado con el espacio físico, instalaciones, equipos, tono de las paredes, temperatura, nivel de contaminación, entre otros.

Características estructurales: asociadas al tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección.

Ambiente social: aspectos de interacción como el compañerismo, conflictos entre personas, comunicación, etcétera.

Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.

Comportamiento organizacional: combinado con aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La suma de estos componentes constituye el clima de una organización, sumado a la percepción de los miembros de la organización GLOBAL JOB S.A.S, por lo cual es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Por otro lado, la cultura organizacional comprende el patrón de conductas, creencias y valores compartidos por los empleados de la organización, quienes son los que a su vez los que determinan su cultura, en este sentido el clima ejerce una influencia directa, debido a que las percepciones de los sujetos determinan, las creencias, mitos, comportamientos y valores que conforman la cultura de una organización. Dentro de sus elementos están (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009):

Identidad de los miembros: si los individuos se identifican más con la empresa, su trabajo, su puesto o su disciplina.

Énfasis de grupo: si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individualmente.

Perfil de la decisión: si la toma de decisiones pone principalmente las actividades o los recursos humanos.

Integración: si la conducta funcional es coordinada o independiente.

Control: si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.

Tolerancia al riesgo: si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas, etcétera.

Criterios de recompensa: si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores.

Tolerancia al conflicto: si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.

Perfil de los fines o medios: si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.

Enfoque de la organización: si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado tendríamos que el clima y la cultura organizacional se encuentran estrechamente interrelacionados y son parte de un mismo sistema donde un cambio en una de ellas afecta a la otra y viceversa, tanto en forma negativa como en positiva, siendo un factor favorecedor la calidad de vida de los empleados.

Por lo cual diversas investigaciones han encontrado relación entre calidad de vida profesional y el clima organizacional, encontrándose una influencia directa entre la motivación y el apoyo directivo, estos factores contribuyen a la generación de motivación intrínseca, cohesión y trabajo en equipo, elementos que generan mayor productividad dentro de una organización. Para realizar el análisis se han efectuado evaluaciones psicométricas, orientadas a la generación

de información relevante que permita la ejecución de estrategias organizacionales y evidencien la influencia mencionada. (Olaz, 2013).

Los estudios han enmarcado que el clima laboral y los estilos de liderazgo, repercuten en el grado de satisfacción en los empleados, teniendo una conexión con el desarrollo organizacional, y a su vez relacionándose con la cultura de la empresa. De esta forma el clima puede ser entendido como causa y efecto del modo en que se comporta a organización, siendo una variable dependiente de aquellas con las que interactúa como la comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo y a su vez puede ser una variable independiente de nivel de desempeño, productividad y desarrollo, el cual suele estar influido por la cultura organizacional como lo es las creencias, comportamientos, valores, visión y códigos éticos. (Olaz, 2013).

En la actualidad se toma en cuenta dentro de las organizaciones las interacciones constantes con el entorno de sus trabajadores, por lo cual se ha empezado a hablar de calidad de vida laboral, mediada por el ambiente de la organización, como se ha mencionado anteriormente esta se encuentra influenciada por el clima organizacional, teniendo en cuenta que repercute en las motivaciones y el comportamiento de los miembros de la organización, el origen de este planteamiento se encuentra en la sociología, donde asume el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas, enfatizando la importancia del hombre en su función del trabajo por su participación en un sistema social. (Segredo, 2013).

Por lo cual es fundamental para GLOBAL JOB S.A.S el diagnostico de clima organizacional, teniendo en cuenta que este proporcionara la retroalimentación necesaria acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permitirá desarrollar planes de mejoramiento, con miras a elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional,

permitiendo así obtener una visión futura de esta joven organización y llevar acabo más procesos inmersos a gestión humana.

Marco Metodológico

El presente estudio es de corte cualitativo, basado en la comprensión de la realidad social como frutos de un proceso histórico de construcción a partir de múltiples lógicas, desde sus aspectos particulares y rescatando la interioridad (visiones, percepciones, valores, formas de ser, ideas, sentimientos y motivos internos) de los protagonistas, (Galeano, 2004).

Es así como esta investigación abordo directamente la percepción de los trabajadores pertenecientes a los tres diferentes niveles jerárquicos en la empresa Global Job, obteniendo de cada uno, un discurso e ideas propias que se pueden llegar a enlazar generando una premisa global, la cual requiere un abordaje que permita dilucidar si existe similitud en la misma, rescatando el mensaje más relevante y concreto, para ello se necesita utilizar un paradigma histórico hermenéutico, que se dedique a el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social.

De acuerdo con lo anterior esta investigación será de carácter hermenéutico la cual se define como “la actividad interpretativa para abordar el texto oral o escrito y captar con precisión y plenitud su sentido y las posibilidades del devenir existencial del hombre”. Arraez M, Calles J, Moreno L (2006). Teniendo en cuenta, la importancia que tiene el sujeto mediante la interpretación se generan diferentes significados al discurso a partir del lenguaje, comunicación, vivencias culturales y sociales de las personas, para formar un análisis descriptivo del fenómeno que se está estudiando en la temporal GLOBAL JOB S.A.S; con el fin de comprender que beneficios y calidad de vida están siendo percibidos por parte de los trabajadores. Es importante mencionar que para la hermenéutica la subjetividad siempre va a estar inmersa en la investigación cualitativa, ya que hay una gran importancia para comprender el discurso del sujeto-contexto que forma una realidad y vivencias diferentes para cada persona.

La metodología en que se apoya la presente investigación es el análisis de contenido, la cual es definida por Bardin, L, (2002) indicando que “es un conjunto metodológico, aplicado a discursos desde el cálculo de frecuencias suministradoras de datos cifrados hasta la extracción de estructura que se traduce en modelos, es una hermenéutica controlada, basada en la deducción, la inferencia, por lo cual el análisis de contenido se mueve en dos polos : el rigor de la objetividad y el de la fecundidad de la subjetividad “ p. 7

Por lo cual se basa en lo empírico de la experiencia, apoyados en el significado y en la interpretación que se le genera al lenguaje en este caso al discurso de los trabajadores de los tres niveles jerárquicos de la organización; posterior a ello habrá un registro del discurso de la conducta verbal y no verbal, pues cada persona presenta comportamientos y significados para cada situación que se presenta en el contexto ayudando a dar respuesta a los objetivos del presente estudio.

Es así que las diferentes construcciones que realizan de la realidad las personas generan un proceso de diferentes lógicas teniendo en cuenta percepciones, visiones valores, costumbres y motivaciones, sentimientos formas de ser. De ahí que al estudiar la realidad que se presenta en la empresa Global Job, se va a generar una categoría de análisis donde se presentará una interpretación de las personas inmersas en el estudio, desde el punto de vista empírico por medio del análisis del contenido del discurso de los participantes, donde se obtendrá una serie de variables que permitirán el alcance de los objetivos propuestos en la investigación.

Como estrategia de recolección de información se realizó una entrevista semiestructurada que se caracteriza por ser flexible, dinámica y por contar con preguntas abiertas y estructuradas que denotaran en un dialogo abierto, permitiendo conocer la percepción que los participantes tienen de la organización. Con esta entrevista el investigador llevara un guion semiestructurado

de las preguntas relevantes para el estudio, esto denotara categorías de interés a partir de los objetivos de la investigación, con el fin de profundizar en las respuestas del entrevistado para que dé a conocer su opinión de una manera abierta al diálogo compartiendo sus experiencias, vivencias y percepciones del contexto donde está inmerso.

Por lo tanto, las categorías de análisis se pueden entender como la clasificación que va a recibir la información para el estudio de los resultados y de los temas sobresalientes que se evidencien en la entrevista, reuniendo los conceptos relacionándolos entre sí para entender el objeto de estudio, (Romero, 2005).

Teniendo en cuenta lo anterior, los participantes se eligieron por nivel jerárquico: estratégico, táctico y operativo, con el fin de determinar la interpretación de la percepción organizacional y así dar respuesta a los objetivos de la investigación. Respecto a los participantes según los niveles, para el nivel directivo participara el gerente de la organización, nivel administrativo el asistente de gestión humana y por último operario de la empresa cliente de la temporal.

Cuadro de definición de categorías.

Categoría Beneficios laborales

Sub-Categoría Desconocimiento por parte de los empleados de GLOBAL JOB S.A.S sobre las funciones del área de gestión humana y su programa de bienestar

Confusión entre beneficios laborales y el cumplimiento a la normativa legal.

Categoría Calidad de vida

Sub-Categoría Percepción de oportunidades de desarrollo profesional y de crecimiento laboral.

Interacción existente entre el ambiente laboral y familiar.

Categoría Gestión Humana

Sub-Categoría Ausencia de un plan claro de comunicación para la divulgación de las políticas y procedimientos.

Sub-Categoría Procesos de capacitación y formación con un alcance limitado de impacto hacia los trabajadores.

Tabla. 2 Definición de categorías y subcategorías.

En la tabla dos se definen las categorías y subcategorías que se identificaron tras el análisis de contenido de la percepción de los tres trabajadores participantes de diferentes niveles jerárquicos de la empresa global Job S.A.S.

Participantes

Para el estudio en mención, se tomó una muestra de tres colaboradores de la temporal GLOBAL JOB S.A.S. en sus distintos niveles jerárquicos (estratégico, táctico y operativo). El nombre de los participantes ha sido modificado para proteger su identidad e integridad, según lo acordado en el consentimiento informado firmado por el trabajador el cual se encuentra en el anexo 2, su identidad estará bajo un seudónimo de identificación.

Participante N.1: Hombre de 55 años profesional en Contaduría Pública, trabaja en la organización hace cuatro (4) años y medio, y su cargo es gerente general.

Participante N.2: Mujer de 38 años técnica laboral en recursos humanos, trabaja en la organización hace un (1) año y su cargo es asistente de talento humana.

Participante N.3: Mujer de 42 años, trabaja en la organización hace once meses, desempeñando funciones en el cargo de auxiliar de servicios generales.

La selección de los participantes (participante 1,2,3) se realizó teniendo en cuenta su experiencia, conocimientos y su rol dentro de la organización, de igual forma por la disposición para participar en el estudio. Esto fortaleció de forma favorable la obtención de la información, obteniendo diferentes perspectivas que tuviese cada colaborador de la organización, respecto al tema de calidad de vida; el proceso de recolección de los datos se llevó a cabo en las instalaciones de Global Job, ubicada en la AV CALLE 63 # 80-09, barrio villa luz. Se citará a los participantes en una oficina específica de la compañía, se dará a conocer el fin de la realización de la investigación; la entrevista tendrá una duración de 40 minutos aproximadamente.

Se realizó la transcripción de la entrevista utilizando la reproducción electrónica por medio de grabaciones, con la finalidad de formar un diálogo a través de preguntas basadas en el tema central de la investigación. El material se analizó teniendo en cuenta los objetivos de este estudio, para efectuar una comparación entre los tres participantes y así identificando percepciones, conductas y deseos, frente a los resultados que se hallaron.

Criterios éticos de la investigación

Se les informo a los participantes que toda la información que se obtuviera sería confidencial, pues solo tendrá acceso a este estudio los investigadores y docentes de la

universidad Piloto de Colombia; posteriormente se les presento el consentimiento informado anexo 2, donde los participantes firmaron comprendiendo los objetivos de la investigación y que no se van a vulnerar los sus derechos fundamentales, dándoles a conocer las ley 1581 de 2012 de la protección de datos y la ley1090 del 2006 donde se reglamenta el código deontológico y bioético, el cual establece en el título II. Art 2. La confidencialidad “la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona” (Ministerio de proteccion social, 2006).

Fases.

Fase I: Problema.

Teniendo en cuenta el consenso de los investigadores, se escogió la organización GLOBAL JOB S.A.S para realizar el presente estudio, de acuerdo a la facilidad de acceso, disposición de la organización para llevar acabo el estudio y disponer del tiempo laboral de los participantes para realizar la entrevista que se encuentra en el Anexo 1. Después de esto se realiza la identificación de la necesidad en GLOBAL JOB S.A.S, frente a la deficiencia de beneficios laborales, influyendo en niveles de rotación y calidad de vida de los colaboradores.

Se realizó una revisión documental del cronograma de formación y capacitación y del cronograma de actividades de bienestar, políticas de la organización, del SGSST, rangos salariales actuales en la organización versus el mercado. Es así como se pudo establecer la situación actual de la empresa, como segunda revisión documental se realizó con bibliografías científicas electrónicas. Teniendo en cuenta lo anterior se pudo resolver la pregunta de investigación, identificado el método cualitativo con carácter hermenéutico para interpretar los resultados.

Fase II: Recolección de la información.

Por medio de la metodología cualitativa utilizando el instrumento de estudio que es la entrevista semiestructurada anexo 1 se recolectará la información que se obtendrá de los tres funcionarios de la organización GLOBAL JOB S.A.S a partir de las categorías de análisis para dar respuesta a los objetivos de la organización.

Fase III: Análisis.

Se realizará un análisis de discursos para la cual se va a realizar la transcripción de las entrevistas realizadas a los colaboradores de GLOBAL JOB S.A.S, con el fin de codificar e integrar la información para establecer unas categorías de análisis identificando los temas relevantes para la investigación y así tener una percepción global que brindara una explicación a el problema planteado en la investigación.

Fase IV: Discusión y Resultados.

De acuerdo con las necesidades detectadas se realizan conclusiones y discusión del estudio, posteriormente se realizarán las sugerencias y recomendaciones para entregar el informe ejecutivo a la organización.

Resultados

En el desarrollo del presente proyecto de investigación se ha logrado identificar que la influencia de los beneficios laborales dentro de una organización afecta en la calidad de vida laboral de los trabajadores. Es así como la metodología utilizada a nivel cualitativo ha ayudado a establecer tres categorías de análisis del contenido permitiendo mayor profundidad en la estructuración de resultados teniendo en cuenta la experiencia vivida, percepciones, satisfacción y calidad de vida laboral de las personas empleadas en GLOBAL JOB S.A.S, esta información se sustrae a través del análisis del contenido que se realizó a los tres niveles jerárquicos de la organización (operativo, táctico y estratégico).

En la búsqueda de dar respuesta al objetivo general sobre la influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB SAS, y las condiciones laborales definidas por la empresa GLOBAL JOB SAS, se ha logrado identificar en tres categorías (beneficios laborales, calidad de vida laboral y gestión humana). Se localizan oportunidades de mejora dentro de los procesos que se manejan dentro de la organización, a continuación, se muestran los resultados encontrados tras las entrevistas efectuadas.

Matriz análisis de contenido

Categoría	Beneficios Laborales
Sub-Categoría	Desconocimiento por parte de los empleados de GLOBAL JOB S.A.S sobre las funciones del área de gestión humana y su programa de bienestar. Confusión entre beneficios laborales y el cumplimiento a la normativa legal.
Nivel Jerárquico	Estratégico, táctico, Operativo

Participante 1 (Gerente)	Participante 2 (Analista)	Participante 3 (Auxiliar de Servicios)	Análisis
<p>Llevo cuatro años y medio Tengo un contrato por prestación de servicios por honorarios profesionales Con un sueldo de Dos millones. Ningún Beneficio extralegal Esta empresa la creamos desde un principio con los socios iniciales en el municipio de Madrid-Cundinamarca, con la expectativa de hacerla crecer y desarrollarse en el medio como empresa de servicios temporales, este era el objetivo principal. Dos socios, Si, claro Pues...A ver...Hacemos reuniones de trabajo con los socios, para mirar las proyecciones de la empresa, y para título personal, se refiere a título personal la pregunta? Pues a título personal no hay incentivos ni nada, sino que nosotros lo hacemos acá en el grupo de trabajo, nosotros acá en el equipo de trabajo no apoyamos mucho para desempeñar la función. Participante 1: Pues vamos a mirar, estamos mirando para este año finalizando e iniciando el año entrando un incremento, y además unas liquidaciones de prestaciones sociales o cambiar el contrato de trabajo. Vamos a mirar que aquí a diciembre terminas así para el</p>	<p>Bueno buenas tardes, mi nombre es .. Participante 2: soy analista de gestión humana, llevo acá más o menos un año, entonces y manejo un contrato a término indefinido. Mi sueldo es de \$800.000 más todas las prestaciones de ley. Participante 2: no señora Participante 2: no Participante 2: bueno por ser una temporal se manejan muchos procesos, he, es, pues masivo la contratación, se aprende mucho, diariamente estamos aprendiendo de todos los procesos un poco y ya eso es como es. Participante 2: si, si pues mi jefe inmediato, la doctora es buena persona me está explicando pues cada proceso y el ambiente, el clima laboral es muy bueno acá Participante 2: pues más que motivar es la forma como se</p>	<p>Participante 3: Auxiliar de servicios generales. Participante 3: Término indefinido. Participante 3: El mínimo (\$781.242), y subsidio de transporte (\$88.211). Participante 3: No señora, ninguno. Participante 3: Al comienzo era el horario, pero ahora nos lo cambiaron, y lo estoy pensando. Ahorita tenemos unas jornadas muy extendidas, al comienzo se trabajaba un fin de semana al mes, y ahora descansamos uno y trabajamos uno, y los horarios los alargaron, ahora es 12 horas los sábados y los domingos. Participante 3: Pues nos dotan todos los implementos necesarios, y nada más; al</p>	<p>Se evidencia en las tres entrevistas que concuerdan en que no hay un área de bienestar, que realizan actividades como celebración de cumpleaños, amor y amistad y demás entre compañeros no impulsados por la organización Se evidencia que la mayoría de los contratos que firman dentro del área administrativa en la organización es a término indefinido. La percepción de beneficios laborales en los colaborados es que cuentan con todas sus prestaciones de ley y con caja de compensación. En relación con la auxiliar de servicios generales, se presenta en relación a beneficios laborales la percepción de que el contrato</p>

<p>año entrante cambiar el contrato de trabajo a otra forma de contratación con mayores beneficios prestacionales y de seguridad social.</p> <p>Participante 1: Para mí, porque todos ellos tienen contrato indefinido de trabajo.</p> <p>Participante 1: Si</p> <p>Participante 1: Pues, ellos saben lo que yo estoy haciendo acá, ellos conocen la oficina han venido, ellos conocen mi trabajo, ellos saben de que trata la oficina, el trabajo, lo que estamos desempeñando, en qué condiciones y como es. Desde un inicio, desde que empezamos. Cuando yo iba a Madrid, ellos sabían que yo iba a iniciar una empresa y eso requiere pues de mucho sacrificio.</p> <p>Participante 1: No, la empresa no</p> <p>Participante 1: No, No, No. Pues yo tengo unos días de descanso en junio y en diciembre, en junio viajo unos tres, cuatro días y en diciembre viajo para navidad y año nuevo. Aquí en la empresa nos turnamos y salimos por turnos el 24 y 31, yo el 31 salgo viajo cuatro, cinco días.</p> <p>Participante 1: En sentido económico no</p> <p>Participante 1: En sentido material tampoco</p> <p>Participante 1: En el tiempo para el disfrute</p> <p>Participante 1: No, no tenemos un área de bienestar propiamente dicha, formada formalmente no, ósea si procuramos acá tener un ambiente de trabajo muy bueno, sin hostigamientos y a funcionado con todo el equipo de trabajo y día a día lo que hacemos es eso, tener un muy buen ambiente laboral</p> <p>Participante 1: Nosotros para los cumpleaños, salimos a almorzar para los trabajadores, para el día de la amistad salimos, para diciembre salimos y nos tomamos dos horas de almuerzo y prácticamente es eso, esas son las épocas.</p> <p>Participante 1: No está formada propiamente con unas funciones o unas tareas. No, nosotros acá fortalecemos el ambiente laboral</p>	<p>expresa es como las palabras siempre es muy gentil muy amable entonces es eso, uno se motiva también así.</p> <p>Participante 2: no, de pronto si con los permisos son, ósea nos brindan también permisos cuando los necesitamos.</p> <p>Participante 2: pero en cuanto a otras cosas no.</p> <p>Participante 2: bueno de pronto si algo, de pronto salidas, de pronto una bonificación sería buenas y ya.</p> <p>Participante 2: pues si están pendientes en la caja de compensación, de actividades nos informan.</p> <p>Participante 2: no hay si no</p> <p>Participante 2: pues no he recibido, hasta el momento no.</p> <p>Participante 2: no, no cuenta con un área de bienestar</p> <p>Participante 2: pues lo motiva a uno a hacer mejor en cada, a hacer las cosas bien a estar pendiente pues no se de todos los procesos a estar más pendiente.</p> <p>Participante 2: no tengo conocimiento, no se</p> <p>Participante 2: pues en cuanto ese tema digamos lo de las salidas y todas esas actividades</p> <p>Participante 2: así, si es que de pronto no estoy muy empapada del tema porque pues siempre como no tenemos las diferentes áreas entonces nos encargamos de hacer los procesos entonces pues siempre</p>	<p>contrario, le han quitado beneficios.</p> <p>Participante 3: Por ejemplo, que los sábados y los domingos nos ayudaran con el almuercito, me parecería justo ya que estamos trabajando doce horas.</p> <p>Participante 3: No, ninguno</p> <p>Participante 3: No, ninguno.</p> <p>Participante 3: No, no sé.</p> <p>Participante 3: Si hubiera, a mí me gustaría que nos dieran tiempo, que uno tuviera un horario flexible, que uno pudiera estudiar, capacitarse en algo más.</p> <p>Participante 3: Claro, claro motivaría mucho a seguir uno adelante, tanto para beneficio de uno, como de la familia.</p> <p>Participante 3: No que Yo sepa. Por ejemplo, eso, los horarios flexibles para estudiar, para hacer otras actividades.</p> <p>Participante 3: No, eso es lo que quisiera terminar, hice séptimo y no he podido seguir, mi meta era seguir estudiando, y por eso me gustaban los horarios de acá, para ver si podía terminar mi bachillerato, pero no ha sido posible por el cambio de horarios.</p> <p>Participante 3: No señora.</p>	<p>a término indefinido es el principal beneficio que se posee, debido a que se han dado cambios que no han sido beneficiosos para la trabajadora, como es el cambio de horario.</p> <p>El nivel de motivación se centra en la forma como se expresan los directivos hacia los trabajadores de forma gentil.</p> <p>Los tres entrevistados concuerdan que sería de mucha utilidad contar con beneficios laborales dentro de la organización.</p>
--	---	--	--

Participante 1: Bueno, para las fechas especiales se les entregan detalles a los trabajadores, de Bienestar para el grupo familiar realmente no ejercemos ninguna actividad, las que solamente hacemos utilizamos las cajas de compensación familiar y la semana de la salud que realiza la empresa junto con el apoyo de nosotros aportamos en alguna programación que se tenga para la semana de la salud con algunas empresas con algunas se pueden con otras, con otras no permiten el tiempo necesario para estas actividades.

Participante 1: Si, claro es importante el área de Bienestar

Participante 1: Para poder gestionar bienestar y generar bienestar tanto internamente aquí en la empresa que somos un equipo no tan grande, como para gestionar algunas formas de bienestar para las familias de los trabajadores que están en misión en las empresas. Si hace falta y eso es lo que tenemos pensado y programado para próxima para ejecutar es un área de bienestar para los colaboradores de la empresa y los que están en misión en las empresas usuarias.

Participante 1: Pues los trabajadores todos en cualquier parte, en cualquier empresa se sienten felices cuando reciben apoyos o beneficios extralegales sea monetarios o no monetarios y ahí es donde debemos apuntarles, en que ellos se sientan contentos con los beneficios con lo que se llama sueldo emocional para que ellos se sientan satisfechos con el trabajo, tanto el trabajador como la familia.

Participante 1: Pues sí, claro definitivamente si redonda en el fortalecimiento del grupo familiar, el ambiente de trabajo, donde el trabajador desempeña su función y la relación del trabajador con el empleador y pues también en el comportamiento y la satisfacción del trabajador, y el compromiso con la empresa.

Participante 1: Si, hay políticas.

Participante 1: En qué forma, más concreta la pregunta.

son muchas cosas por hacer, entonces por eso no está empapado de cada proceso o de políticas o de no.

Participante 2: si lo tengo

Participante 2: no es como más personal y como hasta ahora llevo un año no lo he comunicado.

Participante 2: no hay si me deja noqueada

Participante 1: ¿Para nosotros los trabajadores o para los trabajadores en misión?

Participante 1: Nosotros lo que hacemos es que, en el momento de la contratación de los trabajadores, si hacemos una inducción general y un reforzamiento en seguridad y salud en el trabajo. Yo también tengo la oportunidad de entrevistarme con los trabajadores cuando son contratados y les refuerzo el tema tal como el compromiso, el cumplimiento en la empresa, el cumplimiento de las funciones, los horarios de trabajo, los elementos de protección personal, el cuidado personal, la salud y la prevención de accidentes laborales, esa partecita se hace y ese tema se desarrolla en la contratación.

Participante 1: Como tal establecidas no, se hace en la inducción general al momento de la contratación, pero no hay una política establecida para eso.

Participante 1: Pues, con el comité que hablábamos anteriormente se podría desarrollar esa gestión.

Participante 1: Pues para adelantar el ambiente laboral, el desempeño de los trabajadores en las empresas usuarias y el bienestar de los trabajadores, y como tú dices el acompañamiento, y otras cosas otros apoyos, otra presencia de la empresa de nosotros en la empresa usuaria con mirar hacia el trabajador, directamente con el trabajador. Otra cosa es que las empresas usuarias no destinan el tiempo necesario para eso, pero pues eso no es motivo para adelantar un proceso para adelantar políticas sobre ese tema.

Participante 1: ¿Un proyecto de desarrollo profesional, a nivel personal dices tu?

Participante 1: Si, claro Fortalecer la empresa, sacarla adelante, proyectarla, hacerle cambios, involucrar a la empresa en la era digital de tal forma que las empresas actualmente están involucrándose en el ambiente digital, entonces esto es importante para darle una proyección.

Entrevistador: Es decir que su proyecto a nivel personal es que la empresa crezca, esto como lo ayuda a gestionar.

Participante 1: Es un compromiso profesional y personal

Participante 1: Nosotros sí, nosotros con el representante legal y con los socios hemos pensado siempre eso.

Participante 1: Claro, cuando nos reunimos nosotros siempre tratamos de desarrollo personal y del desempeño, y lo que estamos haciendo en pro del crecimiento de la empresa.

Tabla 3. Matriz análisis de contenido de categoría beneficios laborales.

Matriz análisis de contenido

Categoría	Calidad de vida laboral
Sub-Categoría	Percepción de oportunidades de desarrollo profesional y de crecimiento laboral. Interacción existente entre el ambiente laboral y familiar.
Nivel Jerárquico	Estratégico, Táctico, Operativo

Participante 1 (Gerente)	Participante 2 (Analista)	participante 3 (Auxiliar de servicios)	Análisis
<p>Participante 1: Calidad de vida, pues... La calidad de vida de las organizaciones es lo mismo que el ambiente laboral, el medio ambiente laboral.</p> <p>Participante 1: Por lo que decíamos antes, para el desempeño en el trabajo de los trabajadores es directamente al como la empresa los apoya y los incentiva, tanto nosotros acá como a los que están en misión en otras empresas, las empresas también tienen... El gerente de recursos humanos de las empresas tiene programas de incentivo para los trabajadores y ellos nos piden a nosotros que también les colaboremos con los incentivos para los trabajadores.</p> <p>Participante 1: En capacitaciones, atención directa al trabajador cuando tiene requerimientos o inquietudes referentes temas como nomina, liquidación de nómina, certificaciones nosotros los atendemos directa y personalmente, el apoyo y la respuesta es inmediata. También brindándole capacitaciones a todos los trabajadores.</p> <p>Participante 1: ¿De la empresa para mí?</p>	<p>Participante 2: calidad de vida, bueno pues no se es como las personas queremos llevar nuestra vida y en un futuro, pues como planearla, tener un plan de vida para tener una buena calidad de vida.</p> <p>Participante 2: si, si claro si señora, para una estabilidad</p> <p>Participante 2: acá en global, bueno es que ahorita esa parte de bienestar no está, pues en si como el proceso yo veo que no, no hay mucha gestión en esa parte, entonces veo que no, pues por lo que le comento todos los procesos que los llevamos a cabo tres personas entonces no se ha como implementado ese proceso.</p> <p>Participante 2: bueno yo creo que si apoyaran a los trabajadores de pronto a terminar sus estudios muchos de ellos no han terminado ni siquiera el bachillerato, pues eso ayudaría mucho porque serian mejores en sus trabajos, ósea para sus cargos tendrían un mejor desempeño.</p> <p>Participante 2: me repite la pregunta</p> <p>Participante 2: bueno en cuanto al estudio si de pronto debieran manejar algunos turnos cosa de que los trabajadores puedan pues ir a trabajar no o bueno en mi caso también digo pueda ir uno a estudiar, para que uno pueda seguir estudiando.</p>	<p>Participante 3: Pues, mejorar en todo, entre otras cosas, capacitarse.</p> <p>Participante 3: Que nos dejaran horarios flexibles para uno poder estudiar, o si, capacitarse en otras cosas, o así fuera en lo mismo, pero especializado. Incluso hasta para ir al médico, porque tenemos que cancelar citas porque los horarios no nos lo permiten.</p> <p>Participante 3: No, no nada, porque el tiempo lo absorbe todo, tanto en el viaje para llegar, como el trabajo.</p> <p>Participante 3: Nada, porque por ejemplo mi hija estudia, cuando yo llego Ella está estudiando, y cuando yo salgo en la mañana Ella está dormida, entonces difícilmente, y hasta los fines de semana, a pesar de que</p>	<p>Los tres entrevistados no tienen claro el concepto de calidad de vida, limitando por parte del gerente al contexto laboral, la analista lo lleva al ámbito personal, y la auxiliar de servicios generales tiene presente las dos áreas, sin embargo, no logra dar especificaciones,</p> <p>Se evidencia en las tres entrevistas que en la organización no está implementado un área de bienestar debido a que hay poco personal en el área, lo cual genera que no se le preste atención a un área de importancia.</p> <p>El gerente plantea que dentro de los incentivos se encuentran actividades</p>

<p>Participante 1: Pues lo que yo busco y dar respuesta exacta a tu respuesta a titulo personal, lo que busco y la mayor satisfacción mía esta en poder sacar adelante la empresa y que sea una empresa reconocida en el mercado por el servicio básicamente, y el servicio se consigue con un ambiente laboral interno y reflejado en las empresas, los trabajadores nos dicen y tenemos muy buena recepción en los trabajadores, que nos dicen que nosotros les colaboramos y que siempre estamos atentos a responderles llamadas y correos, y lo que ellos necesiten.</p> <p>Participante 1: Buena</p> <p>Participante 1: Porque a ver el trabajo me gusta, esta actividad me gusta, le dedico tiempo y esfuerzo, y soy un profesional en contaduría pública, y el servicio a los trabajadores, y para que los trabajadores estén contentos en las empresas pues yo me esfuerzo en lo personal para sacar adelante la empresa.</p> <p>Participante 1: Pues, como decía al principio yo no tengo un trabajo por honorarios, por servicios sin embargo yo cumplo, llego temprano acá, abro la oficina, estoy por la tarde, si hay algo que toque hacer diligencias hago las diligencias, visitar empresas, el sábado también ósea yo le dedico tiempo a la empresa, y yo no pido ninguna retribución económica a los socios o no estoy buscando como sacarle provecho a la empresa sino más bien yo le aporto a la empresa para que funcione como nosotros esperamos que funcione.</p> <p>Participante 1: Yo si le dedico tiempo es decir el tiempo de ocio que son los fines de semana</p>	<p>y las actividades pienso que también es bueno, que hagan más actividades si cosa que uno con la familia pueda compartir y pueda pues tú sabes que uno esta acá y siempre es el trabajo, trabajo, pero uno tiene que compartir con la familia, sería bueno.</p> <p>Participante 2: bueno en total no sabría decirte, pero deben ser más o menos unos 100 a 110 empleados y son 7, 8 empresas que se manejan acá</p> <p>Participante 2: pues dependiendo de la empresa no, hay unas que turnos que manejan turnos rotativos de domingo a domingo de 12 horas que son para los cargos de auxiliares de enfermería y hay otros que sin son 8 horas, de 7:00 am a 5:00 pm o de 7:00 am a 4:00 pm.</p> <p>Participante 2: si, aunque digamos hay una empresa en tintorerías y tes ellos si ya están implementando lo del bachillerato, entonces ellos le permiten al trabajador estudiar y pues son en horas laborales, ellos permiten eso.</p> <p>Participante 2: yo pienso que, si se podría implementar, porque no son turno, digamos ya para los auxiliares enfermería si porque los turnos que son rotativos de 12 horas de domingo a domingo en si sería imposible, pero pues ellos ya son profesionales.</p> <p>Participante 2: bueno, no creo que tintorería es la única que ha implementado eso, de resto no, creo que no tengo conocimiento.</p> <p>Participante 2: no, conductores tampoco, no, no ellos no, creo que más beneficios no</p> <p>Participante 2 pues muchos si me han llamado y me han comentado pues que les gustaría de pronto que, para los cumpleaños, fechas como el día de la madre, el día del padre, como estar más pendientes de ellos, así sea un detalle chiquito, pero estar ahí, de día de los niños, con dulces con cosas así, si han manifestado, como que necesitan más apoyo de nuestra parte.</p> <p>Participante 2: no, jajaja no</p>	<p>vivo a pasos de la habitación de mi hija, no nos vemos.</p> <p>Participante 3: No</p> <p>Participante 3: No.</p> <p>Participante 3: Si claro, al trabajo y a los desplazamientos, eso lo absorbe todo.</p> <p>Participante 3: De cero a cien, Yo creo que cincuenta.</p> <p>Porque me falta tiempo para la familia, incluso para invertir uno mismo en la salud, para salir a hacer alguna actividad con la familia, todo.</p> <p>Participante 3: Los horarios, que nos arreglaran los horarios, y los tiempos de descanso.</p> <p>Participante 3: Todos, todos, a todos, grados, grados de mis familiares, de mis sobrinos, de mis nietos, he, cumpleaños, bautizos; me he perdido de muchas cosas por el trabajo. Siempre, cada mes nos cambian los horarios y se descuadra todo.</p>	<p>que son de obligatoriedad según la ley, para la analista y la auxiliar de servicios generales plantean como incentivos el permitir un desarrollo profesional, lo cual podría llegar a influir positivamente en la empresa.</p> <p>Los 3 entrevistadores convergen refiriendo que el trabajo durante los turnos que poseen les impide realizar otro tipo de actividades, que incluso omiten las pausas activas por las tareas que deben cumplir dentro del horario de su labor.</p> <p>Para unos cargos se le es permitido tener mayor interacción con la familia, en el caso del gerente tiene los fines de semana, no obstante, la auxiliar de servicios generales tiene una vez al mes.</p> <p>En la entrevista de la auxiliar de servicios generales se exhibe que no hay claridad en el término, limitando la</p>
--	--	--	--

<p>y festivos pues los dedico a la casa, y los días que son laborales los dedico a la empresa. Participante 1: Si yo salgo, salimos. Me tomo una salida a mitad de año y en diciembre. Participante 1: No, no se hacen actividades de ocio y esparcimiento. Participante 1: Entre semana realmente no se puede sacar tiempo para interactuar con la familia, a no ser que sea salidas al médico o citas médicas, de control o una diligencia personal pero lo demás está el tiempo dedicado a la oficina. Participante 1: ¿Cuál tiempo? Participante 1: Si, porque lo que le decía son sábados, domingos y festivos que es suficiente Participante 1: Si, cuando estoy compartiendo con la familia estoy 100% compartiendo con la familia, al igual cuando estoy en la empresa estoy 100% dedicado a la empresa. Participante 1: Buena. Participante 1: Porque estoy contento con lo que hago Participante 1: Si, dar más de mi cada vez. Participante 1: En el desempeño, en que las cosas salgan bien, en que la gestión se haga normalmente de acuerdo con la política, norma y procedimiento de la empresa Participante 1: Pues cuando yo tengo una programación para hacer una tarea o una diligencia personal yo informo en la oficina, acá a los colaboradores y hago la diligencia que tenga que hacer. Participante 1: No, no tengo dificultad para esto. Si está programada simplemente se hace en el día o en la noche.</p>	<p>Participante 2: pues digamos, si hacemos pausas activas, pero es 1 vez a semana, no hacemos siempre. Participante 2: y nuestra hora de almuerzo, pues obviamente, del resto no tenemos tiempo. Participante 2: si, afuera si Participante 2: si pues comparto con mis hijos, pues ir a cine, ir a un parque, si se puede, si tenemos tiempo. Participante 2: si, yo pienso que sí. Participante 2: si Participante 2: si, pero me gustaría más actividades con ellos. Participante 2: si, si pensándolo bien, pues acá hay mucho trabajo, ósea me consume todo el día, pero ya salgo y pues obviamente ya uno se desentiende pues de los temas laborales para compartir con los hijos. Participante 2: si, si señora Participante 2: bueno digamos si me hacen falta digamos más apoyo en los procesos, he... lo de las actividades, pero en si acá el clima laboral es bueno, ósea todos nos integramos bien, tenemos buena comunicación, es bueno, yo no me puedo quejar, la verdad. Participante 2: no, pero de pronto no tengo el conocimiento que uno quisiera como tener en cada proceso si, por estar en todos, ósea no es el tiempo apropiado para dedicarle a cada proceso, si no que uno hace... no es sobre carga, pero uno no está con el conocimiento de cada proceso. Si, digamos lo de las políticas que hasta ahorita llevo un año y no conocerlas bien es algo que debería saber. Participante 2: me gustaría que hubiera que acá tuviéramos esa parte de, de... bienestar, si se tuviera el proceso de bienestar más establecido, es que yo he notado en cuanto a mí y en cuanto los trabajadores, cuando me llaman, me hacen observaciones entonces sí, si me gustaría. Participante 2: lo que te comentaba de que ellos quieren estemos más pendientes de ellos, que se les</p>	<p>calidad a valores subjetivos, y a beneficios que debería brindar la empresa. Se evidencia que la esfera de funcionamiento se limita debido a su ámbito laboral, y que a su vez esto influye para que no exhiba un completo bienestar, dejando de lado áreas importantes como la salud física.</p>
--	--	--

llame en fechas especiales, que se hagan más actividades, toda esa parte ellos están, no están contentos, no están satisfechos con esa parte.

Participante 2: si

Participante 2: bueno abajo las chicas, llega el trabajador a firmar contrato y ellas lo tienen ahí, le dan una cartilla y se sientan con ellos, les explican y ellas duran más o menos media hora pues explicándoles pues toda la inducción, ya después lo ponen a hacer la prueba y se las califican y pues ahí ya está el resultado, la verdad es que si me parece buena la inducción que ellas le hacen.

Participante 2: no, es de seguridad y salud en el trabajo

Participante 2: hummm...de seguridad y salud e el trabajo se les informa pues todo lo que es de global sí, pero al cargo no, porque lo que tengo... el conocimiento que tengo es que cuando ingresan a cada empresa como son varias, la empresa es la que le da la inducción al cargo.

Entrevistadora: es decir que gestión humana a nivel de global job no genera ninguna inducción, que se les explique los beneficios, que caja de compensación tienen, a donde llamar por caso de emergencia

Participante 2: no, eso se hace cuando se firma el contrato, ellos, nosotros o nosotras llenamos una ficha, pedimos que la caja de compensación, todo lo que me indica ahí y aparte también pues les decimos que tenemos unos beneficios o no beneficios, si no convenio como con conservar de capillas de la fe y si lo quieren tomar o no, y pues se les informa que deben llegar pues a la empresa, que deben llevar de pronto pues, si la empresa tiene locker pues obviamente su candado, que el almuerzo, ósea se les da una pequeña bienvenida, más que una inducción.

Participante 2: si

Participante 2: ahorita están manejando otro que es, hummm... como un fondo de empleados en donde el

trabajador puede desde treinta mil pesos mensuales es la cifra que ellos quieran y por un tiempo determinado, el que ellos digan, no tienen que ser pues un tiempo que les digan no, es lo que ellos quieran y aparte con ese mismo fondo pueden pedir préstamos pues para lo que necesiten.

Participante 2: no ahorita no tengo bien el nombre acá

Participante 2: pero es el que quiera adquirir pues el convenio, no es obligatorio

Participante 2: humm...como así

Participante 2: no, para que, global ósea no, si me quedo me quedo media hora quince minutos no eso no me impide pues hacer actividades afuera no.

Participante 2: no depende si de pronto todos trabajadores llegan tarde a firmar contrato o si, pero pues no es no es muy seguido, por lo menos una, dos veces a la semana si más o menos.

Tabla 4. Matriz análisis de contenido de categoría Calidad de vida laboral.

Matriz análisis de contenido

Categoría	Gestión Humana
Sub-Categoría	Ausencia de un plan claro de comunicación para la divulgación de las políticas y procedimientos. Procesos de capacitación y formación con un alcance limitado de impacto hacia los trabajadores.
Nivel Jerárquico	Estratégico, Táctico, Operativo

Participante 1 (Gerente)	Participante 2 (Analista)	Participante 3 (Auxiliar de servicios)	Análisis
<p>Participante 1: Si, nosotros tenemos una infraestructura para desempeñar las funciones y para que el equipo de trabajo funcione normalmente, tanto en lo físico como el medio ambiente laboral e interrelación personal.</p> <p>Participante 1: Los trabajadores en misión cuando van a las empresas se les hace la inducción corporativa correspondiente, capacitaciones, inducción técnica para que ellos desarrollen la función para cual fueron contratados.</p> <p>Participante 1: No, no hay un plan de incentivos</p> <p>Participante 1: No, no hacemos mediciones de clima laboral</p> <p>Participante 1: Si</p> <p>Participante 1: Trabajadores propios de la empresa y de las empresas usuarias</p> <p>Participante 1: Pues el comité de convivencia es para solucionar problemas de índole laboral de los trabajadores en misión cuando ellos están inconformes en las empresas y tienen alguna dificultad o se encuentran inconformes o algún problema lo manifiestan y el comité de</p>	<p>Participante 2 entrevistada: si, si cuenta</p> <p>Participante 2: pues digamos yo tengo mi escritorio, mi computador, todos los implementos pues para trabajar; cosedora, perforadora todos contamos con que, con la impresora, para aplicar pruebas abajo, hay mesas, sillas, pruebas, todo contamos con toda la papelería. La infraestructura es buena</p> <p>Participante 2: no por el momento no, pero se que quieren implementarlo, ósea, ya están como, por esas llamadas de los trabajadores ya quieren implementar</p> <p>Participante 2: si, pero ahorita no lo tienen ósea que yo sepa no</p> <p>Participante 2: no</p> <p>Participante 2: si</p> <p>Participante 2: bueno pues para el bienestar de los trabajadores y para el bienestar de ellos y pues las empresas usuarias tienen la como se dice, hummm... ósea ellos en cualquier momento pueden solicitar que el comité</p>	<p>Participante 3: No todas, nos falta. Por ejemplo, a nosotras nos hace falta el carrito para el traperero para escurrir. No lo tenemos, y nos toca hacerlo a mano, eso nos hace tener las manos abiertas y adoloridas.</p> <p>Participante 3: No, no que Yo sepa.</p> <p>Participante 3: No, no.</p> <p>Participante 3: No, acá no lo he visto, lo he visto en otros sitios, acá no.</p> <p>Participante 3Si, se supone que uno expone lo que sirve para hacer planes de mejoramiento, más que todo, pero acá no he visto.</p>	<p>El gerente y la analista describen, que a los trabajadores de la compañía se les garantiza el mínimo vital, tanto en prestaciones como en salario, percibiendo esto y denominando la organización como un lugar agradable y de condiciones aceptables para laboral; describiendo esta compañía como una organización que brinda a sus empleados las exigencias mínimas de ley, y así contemplan el cumplimiento del código sustantivo del trabajo. No obstante, es de estricto cumplimiento lo mínimo exigido en la ley, en cuanto el pago de prestaciones sociales, salario y cumplimiento del sistema integrado de gestión que contempla el suministrar los elementos de protección personal (EPP) no implica un cubrimiento total de garantía para los empleados de mejora en su calidad de vida.</p> <p>En contraste de la afirmación realizada por la parte estratégica y táctica de la compañía, el discurso de la auxiliar de</p>

<p>convivencia se reúne para atender ese requerimiento del trabajador, se escucha, se hace un acta y se hace las recomendaciones especiales a las empresas usuarias de tal forma que la situación originada que dio origen al comité le solucionen el problema al trabajador.</p> <p>Participante 1: Cuando surge la solicitud de algún trabajador y una cada tres meses lo reglamentario.</p> <p>Participante 1: Reconocimiento acá en el equipo de trabajo.</p> <p>Participante 1: Pues nos alentamos, cuando nos reunimos nos alentamos con las funciones que desempeñamos, digamos que hay una gratificación y felicitación por la tarea de desempeñada ósea cuando nos reunimos aquí en la oficina, pero no económica sino como fortalecimiento, digamos como felicitaciones verbales sobre las tareas desempeñadas.</p> <p>Participante 1: Si</p> <p>Participante 1: De los colaboradores de la empresa y de los trabajadores en misión también dicen que ellos se sienten apoyados por global Jobs, ellos, muchos manifiestan que han recibido buen trato por nosotros, buen servicio, para nosotros en Global Jobs.</p> <p>Participante 1: Muy contento, y muy feliz con la tarea que se está desempeñando.</p> <p>Participante 1: El cargo mío tengo información que no necesito, pero la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo si tiene los elementos de protección personal cuando visita a las empresas y los requiere que ella tenga esa dotación.</p> <p>Participante 1: No</p> <p>Participante 1: Los trabajadores en misión hacemos una verificación hace poco y ajustamos algunas cosas de tal forma que fuera</p>	<p>de convivencia pues los escuche si tienen algún inconveniente si ha pasado algo, si ha pasado alguna situación en las empresas entonces nos reunimos y nos hemos reunido para solucionarlos.</p> <p>Participante 2: Jennifer auxiliar de nómina, hee yo Participante 2, y don f que es el gerente y la jefe D, la doctora D, que es la gerente de gestión humana.</p> <p>Participante 2: pues la verdad nos ha servido mucho, para solucionar inconvenientes en las empresas y cuando los trabajadores tienen problemas internos entonces nos llaman y nosotros los escuchamos las dos partes y se generan plan de cambio, como acciones de cambio como compromisos, pero si, sirve mucho.</p> <p>Participante 2: hummm... más o menos, pues si lo solicita alguna empresa, pues obviamente debe ser ahí mismo, si no será cada dos meses para verificar y mirar que estamos haciendo.</p> <p>Participante 2: heee, no acá es como más verbal como que buena gestión lo hiciste bien pero algún reconocimiento si, no.</p> <p>Participante 2: bien, claro uno se siente bien, de que, pues reconozcan, que uno ha hecho bien las cosas y pues que eso ha generado resultados. Esto motiva</p> <p>Participante 2: pues para seguir haciendo bien las cosas, heee, digamos a mí me gusta mucho hablar con los trabajadores, si uno lo motiva para estar bien tener buena actitud servicio al cliente, no esa parte si motiva.</p>	<p>jefe o compañeros?</p> <p>Participante 3: No, nada, ni siquiera las gracias.</p> <p>Participante 3: Sí. En mi caso tapabocas, delantal, guantes, gafas, botas de caucho, zapatos. Aunque los zapatos no me los han dado.</p> <p>Participante 3: Muy regular.</p> <p>Entrevistador: ¿Qué falta en el proceso de inducción?</p> <p>Participante 3: Explicarles cómo se hacen todas las actividades, que se hace día a día, día noche, en los distintos horarios, y hacerle acompañamiento a la persona nueva. Incluso hasta saber llenar una planilla, porque a uno le dicen llene ahí, pero no más. Yo consideraría que una semana que le hagan acompañamiento a la persona nueva.</p> <p>Participante 3: No que Yo sepa.</p> <p>Participante 3: Si, nos explicaron, pero no</p>	<p>servicios generales plantea que este cumplimiento con el sistema integrado de gestión no es al 100% ya que afirma que ha ellano se le está suministrando debidamente los elementos que se requieren para el cumplimiento de su labor, presentándose así aposibles riesgos o engenerarse una enfermedad laboral derivado a sus labores. No se entrega dotación según la ley, ya que todos los trabajadores que no superen los dos (2) salarios mínimos legales vigentes se les debe entregar una dotación cada 4 meses. Esta solo se entrega al área operativa junto con los elementos de protección personal.</p> <p>En cuanto a la capacitación y comunicación de la gerencia hacia los niveles jerárquicos descendientes, perciben el poco conocimiento y una divulgación de la información poco eficiente, ya que en el momento de mencionar el conocimiento que tienen estos sobre la compañía, su misión, visión y políticas no se percibe claridad de estos temas en los empleados. No hay conocimiento en relación con el plan estratégico de la empresa, en donde la auxiliar de servicios generales resalta fallas en los procesos de inducción y capacitación especialmente.</p> <p>En cuanto al seguimiento y cumplimiento del sistema de gestión y del área de seguridad y salud en el trabajo, no se cumple en su totalidad ya que no se realizan mediciones de riesgo psicosocial</p>
---	--	--	--

<p>más directa y concerniente, ósea descartamos cosas que estaban sobrando en la inducción y que fuera más concreto.</p> <p>Participante 1: Es una inducción general de la empresa, de la empresa usuaria, de seguridad y salud en el trabajo, de incapacidades, de elementos de protección personal, el tema de la seguridad del trabajador. Eso básicamente.</p> <p>Participante 1: A ver, nosotros hacemos la inducción general y está diseñada por el área de gestión humana y del área de seguridad y salud en el trabajo que es la que le he comentado. Una particular de gestión humana no hay.</p> <p>Participante 1: Nosotros tenemos claro para los trabajadores las empresas administradoras de salud, EPS, cajas de compensación familiar a nivel nacional y la ARL con la que trabajamos, los proveedores de servicios que tenemos acá como Colvida, Coomserpark para el tema exequial eso son los proveedores que tenemos de servicios.</p> <p>Participante 1: No, no tenemos considerada una política de plan de carrera.</p> <p>Participante 1: Hacemos una, de una manera muy informal pero no capacitaciones formalmente, pero por ejemplo cuando la caja de compensación nos invita a algunos eventos vamos, cuando las ARL envía capacitaciones para poder asistir se programan las capacitaciones con la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo. Por ejemplo, para primeros auxilios entonces sí.</p> <p>Participante 1: ¿Para nosotros?</p> <p>Participante 1: Para los trabajadores en misión no, básicamente se contratan por el perfil que la empresa solicita y las capacitaciones que nosotros le podamos dar como le mencionaba antes las capacitaciones que la empresa hace ya</p>	<p>Participante 2: pues a mí no porque, pues considero que mi puesto no lo requiere, pero a los puestos que si requieren sí.</p> <p>Participante 2: la dotación si</p> <p>Participante 2: no pues a mí no me han dado dotación</p> <p>Participante 2: no las otras empresas no, global, no les brinda a las otras empresas, pero digamos acá a las chicas de seguridad y salud en el trabajo, la coordinadora si obviamente ella tiene sus botas tiene su casco, para poder ir a visitar las otras empresas, ella si manejan eso.</p> <p>Participante 2 las otras son las encargadas de dar la dotación al personal, ósea la empresa usuaria.</p> <p>Participante 2: no a menos de que eso quede en el contrato que ellos establecen desde un principio, si ya el contrato dice que ellos se encargan en esa parte ellos asumen esa dotación.</p> <p>Participante 2: si, pues lo que le comentaba acá es una pequeña inducción de gestión humana, abajo si es la inducción, que yo creo que la hacen super bien, y ya la empresa usuaria es la que hace ya pues una inducción final y al cargo como, como en si a la empresa.</p> <p>Participante 2: no que yo sepa no lo tienen, ósea no creería que este establecido, pero no sé, si no tengo conocimiento</p> <p>Participante 2: no hasta ahorita, la coordinadora de gestión, de seguridad y salud en el trabajo, es la que está</p>	<p>exactamente, acá creo que no tienen eso.</p> <p>Participante 3: Con gusto.</p>	<p>en la empresa. Ya que se desconoce si al trabajador le afecta algo en la empresa o en su casa, para desarrollar su trabajo.</p> <p>Desconocimientos de los medios de reporte al comité de convivencia y el manejo de este. No existe un procedimiento establecido y divulgado de reporte y privacidad de los casos que allegan al comité, como lo refiere Participante 2 en su entrevista los reportes en su gran mayoría se efectúan través de llamadas, lo cual no queda constancia o prueba del reporte, por ello dentro de la normatividad se pide es un buzón para dichos reportes.</p> <p>En cuanto a los reconocimientos que pueda llegar hacer la empresa a sus trabajadores, no existe una política previa en esta compañía, ya que desde la gerencia visualiza que los reconocimientos se realizan de manera verbales cuando se hace un buen trabajo o se cumple una meta, pero no hay reconocimientos de otro tipo. Según la percepción de la analista no percibe esto como negativo, sin embargo, infiere que podría haber otros reconocimientos. El único medio que perciben como reconocimiento y de bienestar, y que se tiene como medio de motivación es la llamada al trabajador el día que cumple años.</p> <p>En cuanto a las políticas de capacitación y formación, los niveles jerárquicos táctico y operativo evidencian que no se realiza un proceso de entrenamiento al cargo</p>
--	--	---	--

<p>directamente a los trabajadores, y nosotros acá como le acabo de decir cuando nos invitan de la caja de compensación y la ARL que vienen acá o vamos a la ARL o a la caja de compensación, y las programadas por el área de Seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Participante 1: Claro el servicio, el cumplimiento, la lealtad básicamente son esos.</p> <p>Participante 1: Prácticamente la misión y la visión esta orientadas a la proyección de la empresa, es la carta de navegación de la empresa detrás de eso y a consecuencia pues vienen los beneficios para los trabajadores.</p> <p>Participante 1: ¿Beneficios de que tipo económico?</p> <p>Participante 1: Nosotros los tenemos en cuenta en la fecha de cumpleaños para hacerles unas llamadas tenemos una base de datos.</p> <p>Participante 1: El primer beneficio básicamente es darle la oportunidad al trabajador, la persona que se convocó que hizo todas las pruebas, que participo en las entrevistas, ese es el inicial si cumple el perfil poderlo enviar a la empresa cliente que haga proceso de selección con la empresa y pueda ser contratado es muy importante porque hay un vínculo laboral con el trabajador y la empresa. Y ya después nosotros le hacemos acompañamiento y seguimiento a los procesos así que el trabajador tenga o quiera, certificaciones o alguna inquietud que tenga de liquidación de nómina o servicios de la caja o EPS les pueda brindar, subsidios de la caja, las vinculaciones de los beneficiarios a la EPS, ellos a veces no llaman a la EPS sino que nos llaman a nosotros para esas cosas es un beneficio para el trabajador que nosotros le podamos solucionar esas cosas, esos inconvenientes preguntas o requerimientos</p>	<p>haciendo como esa parte de mirar las capacitaciones, pero hasta el momento no he recibido</p> <p>Participante 2: pues ya es con la ARL que ellos están buscando esas capacitaciones, entonces no sabría qué temas específicos.</p> <p>Participante 2: no</p> <p>Participante 2: no</p> <p>Participante 2: si, sé que están estipulados pero la verdad no he tenido tiempo para sentarme y mirarlos bien no desde que entre no</p> <p>Participante 2: bueno pienso que la estabilidad, hummm... si una estabilidad la empresa como que me brinda esa tranquilidad pienso yo.</p> <p>Participante 2: las personas óseas fijas, acá en global</p> <p>Participante 2: ellos firman un contrato por obra labor.</p> <p>Participante 2: es el salario mínimo legal vigente más las prestaciones de ley y algunas empresas dan alguna bonificación</p> <p>Participante 2: bonificaciones no prestacionales tanto para los auxiliares de enfermería desde doscientos cincuenta mil pesos, más horas extra y a conductores también, por viaje manejan un porcentaje, es el salario mínimo legal vigente, pero manejan un porcentaje por la carga que llegue. y para otros cargos operativos es el salario mínimo legal vigente más las prestaciones de ley. heee que otros cargos tienen que manejen así. Administrativo y si dependiendo de la experiencia y si</p>	<p>adecuado, ya que el único proceso que refieren de formación es la inducción de ingreso a la compañía. Sin embargo, no se realizan capacitaciones al cargo. No se está capacitando al personal, en ningún tema, ni siquiera en Seguridad y Salud en el Trabajo; es la parte menos capacitada en el área administrativa de Global Jobs.</p> <p>Ausencia de políticas claras y concisas por parte del área de gestión Humana. Los trabajadores entrevistados de la parte operativa conocen la existencia de la misión y visión de la empresa mas no recuerdan palabras claves o la idea central en que consiste la misión y visión organizacional.</p> <p>Los participantes perciben un clima laboral agradable, les gusta trabajar en Global Jobs, ya que destacan el respeto por las personas.</p> <p>Dentro de la organización estructural y estratégica de la empresa Global Jobs ha ido creciendo paulatinamente y de este modo el nivel estratégico ha ido creando e implementando nuevos procesos, policitas. Como meta tienen el seguir como organización y mejorando en su cotidianidad.</p>
--	--	---

<p>a los trabajadores ellos lo aceptan muy bien. Por otro lado, en los cumpleaños una llamada le enviamos tarjeta por internet y para fin de año les damos regalos, para el día de los niños les damos regalos y obsequios a los hijos de los trabajadores.</p> <p>Participante 1: 10 empresas</p> <p>Participante 1: Los trabajadores en misión, los de las empresas usuarias son contratos de obra o labor</p> <p>Participante 1: Esta desde el salario mínimo hasta unos cargos que tienen dos millones, dos millones y medio, ósea en promedio son como millón y medio.</p> <p>Participante 1: No, los beneficios legales igual todos los servicios son iguales para todos.</p> <p>Participante 1: Es como les decía desde un principio decidimos crear esta empresa para verla crecer, verla una empresa prestadora de servicios reconocida a nivel de la capital, distrito capital y en Colombia, nosotros tenemos contrataciones a nivel nacional y las vinculaciones y las entrevistas se hacen por internet.</p> <p>Participante 1: Pues eso, es una satisfacción de estar trabajando en una empresa que se pueda sacar adelante y se pueda proyectar.</p>	<p>dependiendo de la experiencia entonces se pone de acuerdo con ellos, puede ser de ochocientos hacia arriba y que otros operativos salario mínimo legal vigente más las prestaciones de ley.</p> <p>Participante 2: como lo percibo</p> <p>Participante 2: no a mí me gusta, me gusta, lo que les digo pues tantas empresas a cargo, de ver tantos cargos a la vez, que es masiva la contratación a mí me gusta, yo sé que es pesado, hay muchas funciones por hacer, pero me gusta hablar con muchas personas al día, la gente viene a firmar, pues las cartas de cierre de contrato o que vienen a fin de contrato, liquidación ósea es chévere ese contacto con las personas y uno aprende mucho.</p> <p>Si me gustaría aprender bien de cada proceso que viene, se siente uno que no tuviera tiempo puede hacer pues como el proceso que tenga una consecuencia, pero obviamente son varias funciones que toca hacer a la vez, pero me gusta trabajar acá.</p> <p>Participante 2: si, el ambiente es muy chévere más que todo por el aprendizaje y por el clima laboral y que están implementando varias cosas, somos trecientos y vamos creciendo entonces es como la idea como apoyarnos todos y salir adelante, y si tenemos falencias en algo irlas mejorando, reforzando y mejorando cada proceso y así llegar más lejos, porque queremos crecer también como temporal grande no quedarnos en pequeños.</p>
---	--

Tabla 5. Matriz análisis de contenido de categoría Gestión Humana.

En el análisis de contenido se logró identificar en la categoría *beneficios laborales* dos subcategorías:

1. Desconocimiento por parte de los empleados de GLOBAL JOB S.A.S sobre las funciones del área de gestión humana y su programa de bienestar.
2. Confusión entre beneficios laborales y el cumplimiento a la normativa legal.

Con estas subcategorías, se busca dar respuesta al objetivo planteando y de esta manera lograr identificar la percepción que tienen los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB SAS acerca de los beneficios laborales. Los participantes de los tres niveles jerárquicos concuerdan sobre la importancia de que exista un área de bienestar laboral dentro de una organización, pues perciben que la motivación parte de un buen clima laboral. Se identifica que la empresa GLOBAL JOB SAS carece de beneficios laborales que motiven e incentiven al personal; evidenciando una escala salarial inequitativa para los trabajadores. Se evidencia en el tipo de contrato que firma el área de gerencia y administrativa siendo este un contrato a término indefinido, el cual es diferente al contrato que firman las personas de nivel operativo que es un contrato obra y labor. El participante del nivel operativo percibe que la relevancia del área de bienestar interviene en la generación constante de los cambios de horario y la distribución de su tiempo libre para compartir en familia, por quedarse en la organización cumpliendo con las tareas encomendadas. Continuando con el análisis a lo que respecta al participante de la gerencia, presenta esta una confusión respecto a los beneficios laborales que se ofrecen a los empleados en relación con los beneficios legales que deben poseer por ley los trabajadores; referenciando como beneficio el contar con una caja de compensación, prestaciones de ley y buen trato por parte de jefes y compañeros. Los participantes concuerdan que la empresa

debe tener constituido un programa de bienestar y beneficios laborales que motiven a los trabajadores.

A continuación, se adjunta las respuestas de los trabajadores donde se evidencia la carencia en los procesos del área de gestión humana, entre estos se encuentran: bienestar y beneficios laborales.

Nivel Estratégico – Participante 1:

“No, no tenemos un área de bienestar propiamente dicha, formada formalmente no, ósea si procuramos acá tener un ambiente de trabajo muy bueno, sin hostigamientos y ha funcionado con todo el equipo de trabajo y día a día lo que hacemos es eso, tener un muy buen ambiente laboral”

“No, No, No. Pues yo tengo unos días de descanso en junio y en diciembre, en junio viajo unos tres, cuatro días y en diciembre viajo para navidad y año nuevo. Aquí en la empresa nos turnamos y salimos por turnos el 24 y 31, yo el 31 salgo viajo cuatro, cinco días”.

Nivel Táctico – Participante 2:

“no, no cuenta con un área de bienestar”

“pues más que motivar es la forma como se expresa es como las palabras siempre es muy gentil muy amable entonces es eso, uno se motiva también así”.

Nivel Operativo – Participante 3:

“No, no sé”

“Claro, claro motivaría mucho a seguir uno adelante, tanto para beneficio de uno, como de la familia.”

La segunda categoría analizada es *calidad de vida laboral*, en esta categoría se indagó sobre la percepción de los trabajadores frente a los componentes asociados a la

calidad de vida laboral, al nombrar esta categoría es necesario remitirnos al nivel de percepción y satisfacción con el que cuentan los empleados de la compañía GLOBAL JOB S.A.S, según la exploración preliminar realizada por medio de la entrevista semi-estructurada, se desarrollan dos principales subcategorías que inciden directamente en la subjetividad, pensamiento y acciones de los empleados en los tres diferentes niveles de la organización. Estas subcategorías se pueden definir:

1. Percepción de oportunidades de desarrollo profesional y de crecimiento laboral.
2. Interacción existente entre el ambiente laboral y familiar.

Los funcionarios en los niveles tácticos y operativos tienen percepciones similares que concuerdan en estas dos subcategorías, tanto el Participante 2 como participante 3 convergen en que es muy importante alcanzar un crecimiento personal a nivel académico atribuyendo que, si tuvieran horarios flexibles para estudiar, ayudaría para que se presentara un crecimiento y desarrollo profesional.

Mientras a Nivel Estratégico el participante 1 tiene una perspectiva de desarrollo y crecimiento de los trabajadores, enmarcado en brindar a los empleados una inducción a la compañía, ofrecer asesoramiento directo a los trabajadores cuando se generan inquietudes o cuando requieren una solicitud. En este nivel no perciben como parte de su planeación estratégica contemplar un plan de desarrollo y formación para sus empleados.

Esto denota un desbalance significativo entre los líderes de los procesos y sus subalternos, originando una motivación poco favorable sin contemplar una insatisfacción por parte de los niveles tácticos y operativos, ya que perciben un crecimiento ni personal ni profesional al interior de la organización, popularizando una visión para nada motivante,

afectando de esta manera la calidad de vida laboral de los trabajadores al interior de la organización.

A continuación, en marcaremos apartados de las entrevistas realizadas a los participantes, en donde en sus respuestas conforman esta categoría.

Nivel Estratégico – Participante 1:

“No, no tenemos un área de bienestar propiamente dicha, formada formalmente no, ósea si procuramos acá tener un ambiente de trabajo muy bueno, sin hostigamientos y ha funcionado con todo el equipo de trabajo y día a día lo que hacemos es eso, tener un muy buen ambiente laboral”

“No, No, No. Pues yo tengo unos días de descanso en junio y en diciembre, en junio viajo unos tres, cuatro días y en diciembre viajo para navidad y año nuevo. Aquí en la empresa nos turnamos y salimos por turnos el 24 y 31, yo el 31 salgo viajo cuatro, cinco días”.

Nivel Táctico – Participante 2:

“no, no cuenta con un área de bienestar”

“pues más que motivar es la forma como se expresa es como las palabras siempre es muy gentil muy amable entonces es eso, uno se motiva también así”.

Nivel Operativo – Participante 3:

“No, no sé”

“Claro, claro motivaría mucho a seguir uno adelante, tanto para beneficio de uno, como de la familia.”

Calidad de vida laboral

Nivel Táctico – Participante 2:

“Bueno yo creo que si apoyaran a los trabajadores de pronto a terminar sus estudios muchos de ellos no han terminado ni siquiera el bachillerato, pues eso ayudaría mucho porque serian mejores en sus trabajos, ósea para sus cargos tendrían un mejor desempeño”.

“bueno en cuanto al estudio si de pronto debieran manejar algunos turnos cosa de que los trabajadores puedan pues ir a trabajar no o bueno en mi caso también digo pueda ir uno a estudiar, para que uno pueda seguir estudiando”.

Nivel Operativo – Participante 3:

“Pues, mejorar en todo, entre otras cosas, capacitarse”.

“Que nos dejaran horarios flexibles para uno poder estudiar, o si, capacitarse en otras cosas, o así fuera en lo mismo, pero especializado”.

Mientras que por otro lado a Nivel Estratégico – participante 1: tiene la perspectiva del desarrollo y crecimiento de los trabajadores como:

“En capacitaciones, atención directa al trabajador cuando tiene requerimientos o inquietudes referentes temas como nomina, liquidación de nómina, certificaciones nosotros los atendemos directa y personalmente, el apoyo y la respuesta es inmediata. También brindándole capacitaciones a todos los trabajadores.”

Esto denota un desbalance significativo entre los líderes de los procesos y sus subalternos originando a que no se produzca ningún crecimiento ni personal ni profesional al interior de la organización, propagando una visión para nada motivante y conformista afectando de esta manera directamente la calidad de vida de los trabajadores al interior de la organización.

La segunda subcategoría derivada del discurso de los trabajadores se define como: Tiempo de calidad, donde los tres trabajadores comparten una visión similar en cuanto al

manejo que tienen de su tiempo y como este puede volverse o no provechoso para desarrollar una mayor estabilidad en la organización. Según la entrevista estas percepciones se evidenciaron así:

Nivel Estratégico – Participante 1:

“yo no tengo un trabajo por honorarios, por servicios sin embargo yo cumplo”

“Yo si le dedico tiempo es decir el tiempo de ocio que son los fines de semana y festivos pues los dedico a la casa, y los días que son laborales los dedico a la empresa”.

“Si yo salgo, salimos. Me tomo una salida a mitad de año y en diciembre”

“Entre semana realmente no se puede sacar tiempo para interactuar con la familia, a no ser que sea salidas al médico o citas médicas, de control o una diligencia personal pero lo demás está el tiempo dedicado a la oficina”

“Si, cuando estoy compartiendo con la familia estoy 100% compartiendo con la familia, al igual cuando estoy en la empresa estoy 100% dedicado a la empresa

Actividades de integración.

Nivel Táctico – Participante 2:

“las actividades pienso que también es bueno, que hagan más actividades si cosa que uno con la familia pueda compartir y pueda pues tú sabes que uno esta acá y siempre es el trabajo, trabajo, pero uno tiene que compartir con la familia, sería bueno”.

“pues muchos si me han llamado y me han comentado pues que les gustaría de pronto que, para los cumpleaños, fechas como el día de la madre, el día del padre, como estar más pendientes de ellos, así sea un detalle chiquito, pero estar ahí, de día de los niños, con dulces con cosas así, si han manifestado, como que necesitan más apoyo de nuestra parte”.

“sí pues comparto con mis hijos, pues ir a cine, ir a un parque, si se puede, si tenemos tiempo”

“sí, si pensándolo bien, pues acá hay mucho trabajo, ósea me consume todo el día, pero ya salgo y pues obviamente ya uno se desentiende pues de los temas laborales para compartir con los hijos”

En esta subcategoría se derivada del discurso de los trabajadores se define como la Interacción existente entre el ambiente laboral y familiar, donde los tres trabajadores comparten una visión similar en cuanto al manejo que tienen de su tiempo y como este puede volverse o no provechoso sus actividades de ocio y el desarrollar una mayor estabilidad en la organización.

Es así como en las entrevistas se evidenciaron en los tres niveles jerárquicos que por tener horarios extensos no existe un tiempo para compartir y realizar actividades con su familia, resaltando que en algunas ocasiones deben cancelar citas médicas para cumplir con los horarios establecidos. Aunque hay una diferencia entre el nivel estratégico con el nivel táctico y operativo, el participante 1 es enfático en la distribución de su tiempo y como emplea este para compartir con su familia fines de semana, y en cuanto a su tiempo de ocio se centra en la compañía y en las funciones de su puesto de trabajo. Esto nos revela el tiempo invertido para realizar actividades tanto a nivel personal como familiar es limitado.

Teniendo en cuenta los tres análisis de contenido de los empleados a Nivel Estratégico, Táctico y Operativo, se evidencia que un aspecto fundamental y faltante es el tiempo para compartir con sus seres queridos, para realizar alguna actividad de interés o simplemente para el descanso, contemplándose estos factores como relevantes dentro de la organización.

La empresa GLOBAL JOB S.A.S no hace énfasis en estas dos subcategorías que inciden directamente en la categoría que las enmarca, derivando de esta manera bajos niveles de motivación y carencia de estímulos hacia los trabajadores de la empresa, encaminando posiblemente a una deserción del personal, incrementando la rotación y disminuyendo los índices de productividad. Por lo cual se hace énfasis en la carencia de estas características en la empresa.

Respecto al proceso que enmarca el área de Gestión Humana y lograr así determinar el conocimiento de los trabajadores frente a las políticas y procedimiento existentes del área, se consideraron dos (2) sub- categorías que permitieron determinar los puntos focales y de atención para el análisis de las percepciones existentes en relación con el área, estas son:

1. Ausencia de un plan claro de comunicación para la divulgación de las políticas y procedimientos.
2. Procesos de capacitación y formación con un alcance limitado de impacto hacia los trabajadores.

Teniendo en cuenta la primera subcategoría: Ausencia de un plan claro de comunicación para la divulgación de las políticas y procedimientos, se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos estipulados para llevar a cabo los procesos, se denota una falencia de lineamientos que guíen a la compañía bajo los estándares mínimos legales como los contemplados en el código sustantivo de trabajo, como de una normativa interna guiada al cumplimiento de procedimientos para el buen desarrollo de las actividades tanto administrativas como operativas.

A continuación, mencionaremos algunas respuestas de las entrevistas realizadas a los diferentes trabajadores de la organización, en donde se puede evidenciar las falencias de un procedimiento adecuado.

Nivel Estratégico – Participante 1:

“¿Para nosotros los trabajadores o para los trabajadores en misión?”

“Nosotros lo que hacemos es que, en el momento de la contratación de los trabajadores, si hacemos una inducción general y un reforzamiento en seguridad y salud en el trabajo. Yo también tengo la oportunidad de entrevistarme con los trabajadores cuando son contratados y les refuerzo el tema tal como el compromiso, el cumplimiento en la empresa, el cumplimiento de las funciones, los horarios de trabajo, los elementos de protección personal, el cuidado personal, la salud y la prevención de accidentes laborales, esa partecita se hace y ese tema se desarrolla en la contratación”.

“Por lo que decíamos antes, para el desempeño en el trabajo de los trabajadores es directamente al como la empresa los apoya y los incentiva, tanto nosotros acá como a los que están en misión en otras empresas, las empresas también tienen... El gerente de recursos humanos de las empresas tiene programas de incentivo para los trabajadores y ellos nos piden a nosotros que también les colaboremos con los incentivos para los trabajadores”.

Nivel Táctico – participante 2:

“no tengo conocimiento, no se”

“pues muchos si me han llamado y me han comentado pues que les gustaría de pronto que, para los cumpleaños, fechas como el día de la madre, el día del padre, como

estar más pendientes de ellos, así sea un detalle chiquito, pero estar ahí, de día de los niños, con dulces con cosas así, si han manifestado, como que necesitan más apoyo de nuestra parte”.

“lo que te comentaba de que ellos quieren estemos más pendientes de ellos, que se les llame en fechas especiales, que se hagan más actividades, toda esa parte ellos están, no están contentos, no están satisfechos con esa parte”.

Nivel Operativo – Participante 3:

“No que Yo sepa”.

En cuanto al establecimiento de procesos de capacitación y formación con un alcance limitado de impacto hacia los trabajadores, en el análisis de las entrevistas realizadas a los participantes pertenecientes a la organización Global Jobs en sus diferentes niveles dentro de la misma, se logró identificar un déficit en su programa de capacitación y formación, siendo este reducido a un proceso de inducción general a la compañía, en donde no se logra identificar lo mínimo legal requerido según la legislación Colombiana. Se sustrajeron párrafos de las entrevistas en los cuales se evidencia la ausencia en el establecimiento de un plan de capacitación y formación:

Nivel Estratégico – participante 1:

“Como tal establecidas no, se hace en la inducción general al momento de la contratación, pero no hay una política establecida para eso”.

“Pues para adelantar el ambiente laboral, el desempeño de los trabajadores en las empresas usuarias y el bienestar de los trabajadores, y como tú dices el acompañamiento, y otras cosas otros apoyos, otra presencia de la empresa de nosotros en la empresa usuaria con mirar hacia el trabajador, directamente con el trabajador. Otra cosa es que las empresas

usuarias no destinan el tiempo necesario para eso, pero pues eso no es motivo para adelantar un proceso para adelantar políticas sobre ese tema”.

“En capacitaciones, atención directa al trabajador cuando tiene requerimientos o inquietudes referentes temas como nomina, liquidación de nómina, certificaciones nosotros los atendemos directa y personalmente, el apoyo y la respuesta es inmediata. También brindándole capacitaciones a todos los trabajadores”.

“Los trabajadores en misión cuando van a las empresas se les hace la inducción corporativa correspondiente, capacitaciones, inducción técnica para que ellos desarrollen la función para cual fueron contratados”.

“A ver, nosotros hacemos la inducción general y está diseñada por el área de gestión humana y del área de seguridad y salud en el trabajo que es la que le he comentado. Una particular de gestión humana no hay”.

“Para los trabajadores en misión no, básicamente se contratan por el perfil que la empresa solicita y las capacitaciones que nosotros le podamos dar como le mencionaba antes las capacitaciones que la empresa hace ya directamente a los trabajadores, y nosotros acá como le acabo de decir cuando nos invitan de la caja de compensación y la ARL que vienen acá o vamos a la ARL o a la caja de compensación, y las programadas por el área de Seguridad y salud en el trabajo”.

Nivel Táctico – participante 2:

“así, si es que de pronto no estoy muy empapada del tema porque pues siempre como no tenemos las diferentes áreas entonces nos encargamos de hacer los procesos entonces pues siempre son muchas cosas por hacer, entonces por eso no está empapado de cada proceso o de políticas o de no”.

“no, pero de pronto no tengo el conocimiento que uno quisiera como tener en cada proceso si, por estar en todos, ósea no es el tiempo apropiado para dedicarle a cada proceso, si no que uno hace... no es sobre carga, pero uno no está con el conocimiento de cada proceso. Si, digamos lo de las políticas que hasta ahorita llevo un año y no conocerlas bien es algo que debería saber”.

“no, eso se hace cuando se firma el contrato, ellos, nosotros o nosotras llenamos una ficha, pedimos que la caja de compensación, todo lo que me indica ahí y aparte también pues les decimos que tenemos unos beneficios o no beneficios, si no convenio como con conservar de capillas de la fe y si lo quieren tomar o no, y pues se les informa que deben llegar pues a la empresa, que deben llevar de pronto pues, si la empresa tiene locker pues obviamente su candado, que el almuerzo, ósea se les da una pequeña bienvenida, más que una inducción”.

“No que yo sepa no lo tienen, ósea no creería que este establecido, pero no sé, si no tengo conocimiento”.

Nivel Operativo – participante 3:

“Muy regular”

“Explicarles cómo se hacen todas las actividades, que se hace día a día, día noche, en los distintos horarios, y hacerle acompañamiento a la persona nueva. Incluso hasta saber llenar una planilla, porque a uno le dicen llene ahí, pero no más. Yo consideraría que una semana que le hagan acompañamiento a la persona nueva”.

“Si, nos explicaron, pero no exactamente, acá creo que no tienen eso”.

Considerando la subcategoría: Procesos de capacitación y formación con un alcance limitado de impacto hacia los trabajadores, se obtiene como signo de alarma dentro de la organización falencias en la comunicación y escucha activa por parte de la gerencia hacia los demás trabajadores de la organización, en donde el nivel estratégico de la organización no reconoce como se encuentra posicionado el área de bienestar dentro de la compañía.

En el proceso de lograr representar estas oportunidades de mejora resaltaremos algunas apreciaciones expresadas dentro del proceso de entrevistas que llevamos a cabo en la ejecución del proyecto de grado:

Nivel Estratégico – participante 1:

“Si, nosotros tenemos una infraestructura para desempeñar las funciones y para que el equipo de trabajo funcione normalmente, tanto en lo físico como el medio ambiente laboral e interrelación personal”.

“Pues el comité de convivencia es para solucionar problemas de índole laboral de los trabajadores en misión cuando ellos están inconformes en las empresas y tienen alguna dificultad o se encuentran inconformes o algún problema lo manifiestan y el comité de convivencia se reúne para atender ese requerimiento del trabajador, se escucha, se hace un acta y se hace las recomendaciones especiales a las empresas usuarias de tal forma que la situación originada que dio origen al comité le solucionen el problema al trabajador”.

“El cargo mío tengo información que no necesito, pero la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo si tiene los elementos de protección personal cuando visita a las empresas y los requiere que ella tenga esa dotación”.

“Nosotros tenemos claro para los trabajadores las empresas administradoras de salud, EPS, cajas de compensación familiar a nivel nacional y la ARL con la que

trabajamos, los proveedores de servicios que tenemos acá como Colvida, Coomserpark para el tema exequial eso son los proveedores que tenemos de servicios”.

“Hacemos una, de una manera muy informal pero no capacitaciones formalmente, pero por ejemplo cuando la caja de compensación nos invita a algunos eventos vamos, cuando las ARL envía capacitaciones para poder asistir se programan las capacitaciones con la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo. Por ejemplo, para primeros auxilios entonces sí”.

Nivel Táctico – Participante 2

“hummm...de seguridad y salud e el trabajo se les informa pues todo lo que es de global sí, pero al cargo no, porque lo que tengo... el conocimiento que tengo es que cuando ingresan a cada empresa como son varias, la empresa es la que le da la inducción al cargo”.

“pues digamos yo tengo mi escritorio, mi computador, todos los implementos pues para trabajar; cosedora, perforadora todos contamos con que, con la impresora, para aplicar pruebas abajo, hay mesas, sillas, pruebas, todo contamos con toda la papelería. La infraestructura es buena”.

“bueno pues para el bienestar de los trabajadores y para el bienestar de ellos y pues las empresas usuarias tienen la como se dice, hummm... ósea ellos en cualquier momento pueden solicitar que el comité de convivencia pues los escuche si tienen algún inconveniente si ha pasado algo, si ha pasado alguna situación en las empresas entonces nos reunimos y nos hemos reunido para solucionarlos”.

“pues a mí no porque, pues considero que mi puesto no lo requiere, pero a los puestos que si requieren sí.”

“no pues a mí no me han dado dotación”

“no las otras empresas no, global, no les brinda a las otras empresas, pero digamos acá a las chicas de seguridad y salud en el trabajo, la coordinadora si obviamente ella tiene sus botas tiene su casco, para poder ir a visitar las otras empresas, ella si manejan eso”.

“las otras son las encargadas de dar la dotación al personal, ósea la empresa usuaria”.

Nivel Operativo – Participante 3

“No todas, nos falta. Por ejemplo, a nosotras nos hace falta el carrito para el trapero para escurrir. No lo tenemos, y nos toca hacerlo a mano, eso nos hace tener las manos abiertas y adoloridas”.

“No, acá no lo he visto, lo he visto en otros sitios, acá no”.

“Si, se supone que uno expone lo que sirve para hacer planes de mejoramiento, más que todo, pero acá no he visto”.

“Sí. En mi caso tapabocas, delantal, guantes, gafas, botas de caucho, zapatos. Aunque los zapatos no me los han dado”.

Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos se pueden contrastar con diversos estudios, por ejemplo se encontró que en la investigación denominada “bienestar social laboral en las empresas como proceso para lograr calidad de vida”, se plantea que es importante para las organizaciones no tomar a la ligera la calidad de vida laboral, teniendo en cuenta que es un eslabón básico para la producción y la alta calidad de la compañía, por ende esta labor se debe asumir desde el área de bienestar, tal como lo plantea la presente investigación, dentro de la cual se propone claridad, comunicación y divulgación de procesos y procedimientos del área de gestión humana, tomando mayor relevancia el bienestar de sus empleados, como un plus en la organización sujeto de estudio. (Rios, 2012)

Sumado a lo anterior, la fundación más familia (2008), describe que la remuneración no es la única forma de gratificación, y toman como ejemplo el salario emocional para la retención de los empleados, tal como se plantea en el presente estudio, dentro del cual se toma el salario emocional como un componente importante dentro de los beneficios laborales y la retención como la minimización de los índices de rotación.

Por lo cual dentro de la gestión humana de las organizaciones, se debe tener en cuenta el tema de los beneficios laborales debido a que este permite ir más allá de la satisfacción del empleado y el empleador, superando la normativa vigente y que no solo se enmarca en aspectos económicos, incluyendo la motivación y aspectos emocionalmente valorados como el tiempo libre, la seguridad, el desarrollo, los servicios adicionales o la generación de experiencias o vivencias personales que fortalecen y optimizan la calidad de vida laboral (La Torella, 2014).

Teniendo en cuenta este planteamiento y los estudios expuestos anteriormente, se genera el interés por la presente investigación la cual se realizó en la empresa Global Job S.A.S, empresa que se encarga de tercerizar los procesos de gestión humana, para ello se tomó en cuenta la percepción de tres empleados de la compañía de los diferentes niveles jerárquicos.

De acuerdo, al objetivo planteado de analizar la influencia de los beneficios laborales, en la calidad de vida laboral de sus trabajadores, se ha logrado identificar que los beneficios laborales dentro de una organización inciden en la calidad de vida laboral de los trabajadores tal como lo plantea Rodríguez, (1988) quien argumenta que los beneficios brindan seguridad y motivación en las funciones y tareas a realizar. Teniendo en cuenta lo planteado por el autor y lo que se evidencio en los resultados de la presente investigación, se determinó que los trabajadores presentan baja motivación e insatisfacción laboral, lo cual puede llegar a impactar en la rotación del personal, tal como lo plantea (Garcia S. , 2008)

Por lo cual es fundamental entender que la insatisfacción laboral es una causa de rotación del personal, que trae consigo una serie de agentes que se ven influenciados por la misma motivación, estos son: las situaciones personales, salario, situación organizacional, situación ambiental; de las cuales el área de bienestar laboral deberá encargarse, tal como lo plantea Estrada & Ramirez, (2010).

Es necesario que GLOBAL JOB S.A.S reconozca que existen elementos asociados a los beneficios laborales que son parte fundamental del planteamiento estratégico de la organización, y más aún deben ser del conocimiento de los trabajadores con el fin de modificar la percepción de deberes por derechos, generando mayor motivación en las organizaciones, de lo cual se encarga el área de gestión humana, por lo cual es necesario

que en la organización se fortalezcan y se den a conocer las funciones del área anteriormente mencionada.

Dentro de los elementos fundamentales según lo planteado por diversos autores se considera importante el crecimiento y desarrollo de los trabajadores, que no se encuentra contemplado en la organización objeto de estudio; este aspecto contribuye en la exploración y fortalecimiento de las potencialidades de los empleados, permitiendo el ascenso de los trabajadores de acuerdo al potencial de sus capacidades, propiciando espacio de capacitación del personal para que se genere un avance continuo hacia el cumplimiento de la estrategia de la organización, mejorando la visión de los empleados hacia la empresa, para obtener una cultura organizacional que genere un plus en la empresa y sea un factor distintivo frente a otras empresas del sector. (Castillo, 2012)

Dentro de la investigación se identificó que según la percepción de los trabajadores existente una confusión entre beneficios laborales y el cumplimiento a la normatividad legal; es así que los análisis de contenido de los trabajadores participantes de esta investigación, plantean que hay un desconocimiento de sus derechos según lo estipulado por la ley como lo son: remuneración salarial, prestaciones de ley tales como pagos de prima y cesantías, fondo de pensiones, caja de compensación, permitiendo así que se generen diversos planes de mejora dentro de la organización debido a que puede adoptar por mera liberalidad beneficios adicionales como estrategia de motivación.

Vertice, (2008) plantea que es necesario realizar un abordaje desde una justicia retributiva, en la que se debe tener en cuenta la percepción que tiene el empleado acerca de una compensación justa por las actividades que ha venido desarrollando, garantizando de esta manera que no se produzca una disminución productividad, inconformidades por parte

de los empleados, rotación del personal y desinterés por las actividades a realizar. Por ende, al no encontrar este equilibrio entre las pretensiones del empleador y del empleado producen la necesidad del diseño de una política de retribución laboral, la cual no se encuentra contemplada en la empresa.

Dentro de los componentes que se encontraron en la investigación, se obtuvo que incide la carencia de un plan carrera en la calidad de vida laboral, debido a que en los diferentes niveles jerárquicos los participantes no evidencian oportunidades de mejora en aspectos relacionados con el desarrollo personal y el profesional, de lo cual se encarga el plan de carrera, que busca el crecimiento de los trabajadores activos de la organización, esto se ejecuta a partir de una planeación profesional, enfocándose en la proyección, competencias, habilidades del empleado y las necesidades del empleador, teniendo en cuenta lo anterior se sugiere la implementación del plan de carrera en la organización (Gelvis, Molano, & Riaño, 2015)

Un segundo componente que incide es la interacción existente entre el ámbito trabajo-familia, dentro de la cual los participantes de este estudio refieren que el tiempo en familia es reducido debido al cumplimiento de sus funciones en su puesto de trabajo; los autores refieren la existencia de un conflicto debido a que las personas poseen múltiples roles en los diferentes contextos que interactúa, lo cual ha generado un deterioro en sus relaciones intrapersonales e interpersonales, aumentando el estrés y generando afectación de su salud mental (Greenhaus y Beutell, (1985) citado por García & Pérez, (2013))

El tercer componente estudiado en esta investigación es el área de Gestión Humana, encontrando que existen falencias en la creación, implementación, divulgación y seguimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la organización estudiada,

tomando como referencia los planteamientos de Maria Chaing Vega, (S.f), sobre la afectación directa que existe entre la calidad de vida laboral de los trabajadores y la importancia de contar con políticas y procesos documentados, de los cuales se encarga principalmente el área de gestión humana.

Dentro de los principales procedimientos a implantar en la organización es un plan claro de comunicación para la divulgación de las políticas y procedimientos, debido a que se exhiben fallas en el conocimiento de las políticas y procedimientos que ya se encuentran desarrollados, generando desinterés en su ejecución y dando una percepción errada de esta área, siendo el departamento de Gestión Humana el enlace de centralización entre la organización y los trabajadores, teniendo como base la comunicación para escuchar lo que tenga que referenciar y ser participe el trabajador en la compañía elevando así el nivel de satisfacción (Zaragoza Soto, 2006).

Al hablar del área de gestión humana se debe tener en cuenta que los procesos de capacitación y formación son relevantes debido a forman parte del desarrollo y permiten la estabilidad de los trabajadores dando fuerza a la estrategia organizacional, y con ello la disminución en los índices de rotación, la cual en la mayoría de las organizaciones se busca minimizar y erradicar, a través de la implementando de diversas técnicas, planes de fortalecimiento y capacitaciones que le permitan a la empresa obtener una estabilidad laboral para sus empleados (Naranjo, Calderon, & Alvarez, 2006).

Se puede concluir que las categorías determinadas en esta investigación como lo son beneficios laborales y el área de gestión humana influyen de forma bidireccional en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa GLOBAL JOB S.A.S, por lo cual dentro de los planes de mejora que se proponen inicialmente tras esta investigación son,

procesos de divulgación y comunicación de los procesos y políticas, al igual que implementar la formación y la capacitación lideradas por gestión humana y a su vez con ello fortalecer el área de bienestar, con el fin de dar a conocer la diferencia entre beneficios laborales y la normatividad legal vigente, plan carrera, contribuyendo así a la disminución de los indicadores de la rotación y llevando a la satisfacción laboral y motivación de los empleados de esta compañía.

Conclusiones

Se puede concluir que existe una influencia de las condiciones laborales en la calidad de vida laboral de los trabajadores pertenecientes a GLOBAL JOB S.A.S, evidenciando la importancia de tener en la organización un plan de beneficios, que impactan en la rotación y calidad de vida laboral; en la realización de este análisis el punto de partida fue el modelo de gestión humana existente en la compañía en un marco de referencia teórico expuesto en la investigación.

Se identifica que la percepción que tienen los empleados de la organización es baja frente a los procesos de gestión humana y esto hace que se presente inquietudes a nivel legal y organizacional. Es importante resaltar que se deben contar con lineamientos claros dentro de la organización y el alcance de cada dependencia, basado en un principio de orientación de los trabajadores dentro de sus funciones, roles y objetivos organizacionales, con esto se afianzaría el nivel de pertenencia y motivación de los empleados frente al plan estratégico dentro de la organización.

Por ende, se expone la poca visibilidad del área de bienestar, impactando de una manera desfavorable al ambiente laboral, factores motivacionales y físicos; al realizar el diagnóstico del conocimiento de los trabajadores pertenecientes a los diferentes niveles jerárquicos de la organización, también se logra manifestar una comunicación parcial entre estos, en donde el participante perteneciente al nivel estratégico resalta una conformación total de beneficios, políticas y procedimientos en todos los niveles de la organización, mientras los trabajadores con cargos tácticos y operativos de la organización percibe poco conocimiento de las políticas, procedimientos y áreas que se encuentran constituidas

dentro de la empresa, evidenciando una oportunidad de mejora en la comunicación y divulgación de la estrategia corporativa hacia los empleados.

En la temporal GLOBAL JOB S.A.S en sus tres niveles jerárquicos se presentan debilidades en relación con gestión humana debido a un desconocimiento de los procesos existentes de esta área y como estos repercuten directamente en la compañía, generando en los empleados insatisfacción laboral, ya que la percepción se asocia a un poco claridad de sus funciones en la delimitación a las tareas de su cargo.

Este trabajo, abre la puerta a futuras investigaciones en torno a la elaboración e implementación de un plan de intervención para el área de Gestión Humana, enfocado a brindar bienestar laboral a los trabajadores activos de la organización: Siendo este financieramente sostenible que no impacte de forma negativa al margen de utilidad de la compañía.

Por lo descrito anteriormente, se puede concluir que la empresa GLOBAL JOB S.A.S posee oportunidades de mejora en relación con su plan estratégico y planes de acción, que permitirán obtener un buen resultado garantizando una proyección favorable en el mercado, que involucre a todos los empleados de la organización, propiciando oportunidades de crecimiento en todos los niveles jerárquicos y se fortalezca el nivel compromiso, apropiación y sentido de pertenencia hacia la compañía.

Se recomienda que se desarrollen una serie de actividades que permitan promover la construcción consensuada de un plan estratégico derivado de la articulación entre las áreas misionales, estratégicas, y administrativas de la empresa. Adicionalmente que se generen fortalezas que permitan obtener el compromiso por parte de los empleados hacia la misma,

con una cultura enfocada en su desarrollo personal y colectivo, convirtiendo a GLOBAL JOB en una empresa competitiva en el mercado tanto por su servicio como por el nivel de satisfacción de sus empleados.

Recomendaciones Y Sugerencias

Teniendo en cuenta la revisión teoría, resultados y conclusiones de las investigaciones se presentan las siguientes recomendaciones y sugerencias:

1. Presentar los resultados obtenidos de la investigación a la empresa GLOBAL JOB, teniendo en cuenta la influencia de los beneficios laborales en los niveles de rotación y calidad de vida de los trabajadores, con el fin de que la empresa puede tomar la decisión de que se genere un proceso de cambio tanto a nivel individual y organizacional.
2. Generar un plan estratégico para cumplir con el objetivo organizacional, con el fin de que la empresa sea competitiva en el mercado de organizaciones temporales, caracterizándose por brindar una alta calidad de vida de los trabajadores.
3. Implementar el área de bienestar en la organización, con el fin de generar y brindar entornos óptimos, para que el trabajador tenga unas adecuadas condiciones laborales e incrementando a su vez la satisfacción y desempeño laboral, lo cual generara la disminución de la rotación del personal.
4. Estructurar un presupuesto para el área bienestar de la organización, para enfocarse en el bienestar de los trabajadores, con el fin de cumplir las políticas de la compañía brindando un buen clima y cultura organizacional.
5. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos para el área de gestión humana enmarcado en pilares como beneficios, bienestar, rotación, atracción y retención, salud ocupacional.
6. Realizar un plan de compensación y bienestar laboral para la organización GLOBAL JOB, teniendo en cuenta el programa y cronograma de las actividades que se llevaran a cabo reflejando la importancia tanto a los colaboradores, familia y compañeros de trabajo.

7. Generar un proceso de comunicación sobre la implementación y divulgación de las políticas del área de gestión humana a cada uno de los trabajadores, de tal manera que se haga un buen uso de estos garantizando un conocimiento de calidad e información de primera mano.
8. Realizar visitas periódicas a los clientes para verificar que la empresa cliente brinde condiciones laborales optimas a los trabajadores en misión, de igual forma el plan de bienestar de la temporal debe ir alineado con el alcance, permisos y tiempos brindados por la empresa cliente brindando así equidad entre los trabajadores en misión y los trabajadores fijos.
9. Establecer indicadores de medición a nivel de bienestar, calidad de vida laboral, rotación de personal, debido a que contribuirá al desarrollo humano, midiendo si las actividades del programa están teniendo gran impacto en los trabajadores y cuál es la satisfacción personal, grupal de lo que la empresa está ofreciendo y el impacto en su decisión de continuar o no en la compañía.
10. Incluir dentro de los indicadores de la gerencia un plan encaminado a la mejora de la comunicación tanto exógena como endógena de la compañía hacia sus trabajadores y de la compañía hacia las personas externas de la organización, para así poder mejorar la imagen de favorabilidad que pueda tener la organización en el medio laboral, haciendo así a la organización competitiva en el mercado y sector económico en el que se encuentra.
11. Realizar jornadas periódicas de actualización de políticas y procedimientos en relación a la información del área de gestión humana, esto considerando los nuevos ingresos de personal, nuevos lineamientos, beneficios, reconocimiento y el crecimiento que tenga tanto la empresa como el trabajador.
12. Auditar los procesos de gestión humana para verificar la integridad de todos los procedimientos de gestión humana, con esto, se podrá verificar la eficacia de las políticas y programas del área para diagnosticar nuevas necesidades y el resultado de los procesos, procedimientos y políticas con el fin de contrastar los niveles de bienestar laboral y en ellos la satisfacción, calidad de vida y desempeño de los trabajadores.

13. Para futuras investigaciones se recomienda hacer un análisis cuantitativo a una muestra ampliada de participantes por medio de una encuesta teniendo en cuenta las variables: beneficios laborales, calidad de vida, motivación, características sociodemográficas, clima y cultura organizacional, capacitaciones y formación para tener un diagnóstico más amplio de necesidades.
14. Investigar sobre estrategias actualizadas a nivel organizacional para implementar y medir beneficios labores y calidad de vida en las diferentes organizaciones que se manejan a nivel de temporalidad.
15. Tener acciones progresivas para verificar los resultados de dichas investigaciones, realizando estudios de mercado en las empresas del mismo sector para que se genere mayor innovación ya que esto influye en gestión humana.

Referencias

- Acrip Federacion Colombiana de Gestion Humana . (2008). *32a investigacion nacional de salarios y benefcios 2008*. Obtenido de Federacion Colombiana de Gestion Hunana:
http://www.acripbolivar.org/publicaciones/M_enis.pdf
- Actualidad Derecho Laboral. (17 de Octubre de 2016). *Actualicese*. Obtenido de
<https://actualicese.com/actualidad/2016/10/17/obligacion-de-reubicacion-laboral-por-parte-del-empleador-estabilidad-laboral/#>
- Adecco. (07 de Mayo de 2018). *mundoadecco.com*. Obtenido de mundoadecco.com:
<https://mundoadecco.com/categoria/termometros/>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Peru.
- Ardila, R. (2003). Calidad dde vida una definicion integradora. *Revista Latinoamericana de Psicologia*, 161-164.
- Arraez M, Calles J, Moreno L. (2006). La Hermeneutica : Una actividad Interpretativa .
Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, 171-181.
- Banco de la Republica. (2015). Calidad de vida laboral en colombia: Un indice multidimensional difuco. *Centro de estudios economicos Regionales* .
- Bardin , L . (2002). *Analisis de Contenido* . Madrid, España : Ediciones Akal S.A.
- Blanco A. (1985). *Calidad de vida: de los supuestos psicosociales*. . Psicologia social aplicada.
- Borísov, Zhamin y Makárova. (01 de 05 de 2018). *Eumed. net* . Obtenido de Diccionario de economía política: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/m/modof.htm>

Calderon Hernandez & Naranjo J & Alvarez C. (2007). La gestion Humana en Colombia:

Caracteristica y Tendencia de la practica y de la nvestigacion. *ICESI*, 40-64.

Calderon, G., Naranjo, J., & Alvarez, C. (2007). La gestion humana en colombia:

caracteristicas y tendencias de la practica y la investigacion. *Estrategia empresarial y gestion humana*.

Calderon, G., Naranjo, J., & Alvarez, C. (2010). Gestion Humana en la empresa

Colombiana, sus caracterisiticas, retos y aportes. Una aproximacion a un sistema integral. *Cuaderno de administracion*, 13-36.

Casas J & Repullo, J. (2014). Dimensiones y medicion de la calidad de vida laboral en

profesionales sanitarios. *Revista de administracion sanitaria*, 143-160.

Castaño B & Colaboradores. (2009). Compensacion salarial y calidad de vida .

Redalyc.org, 89-94.

Castillo. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. Tlalnepantla

Mexico: Red Tercer Milenio.

Chiavenato. (1999). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (1999). ADMINISTRACIÓN DE RECUSOS HUMANOS. *Editorial Mc*

Graw Hill, 13.

Comite de normas internacionales de contabilidad . (2008). Nic. 19 beneficios a los

empleados. *IASCF*, 1207-1251.

Congreso de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. *Ley 1562 de 2012*. Colombia.

Corréa,A & Colaboradores. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo.

Redalyc.org, 145-163.

DANE. (15 de Abril de 2018). *www.dane.gov.co*. Obtenido de *www.dane.gov.co*:

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/calidad-de-vida-ecv/encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-ecv-2017>

Dominguez, M. (2010). *l indice de ccalidad de empleo una propuesta alternativa aplicada a coombia*. Universidad del valle .

Domínguez, M. Q. (2009-2010). *EL ÍNDICE DE CALIDAD DEL EMPLEO, UNA*

PROPUESTA ALTERNATIVA APLICADA A COLOMBIA. Obtenido de

UNIVERSIDAD DEL VALLE:

<http://cms.univalle.edu.co/socioeconomia/media/ckfinder/files/DOCUMENTO%20DE%20TRABAJO%20CIDSE%20N%C2%B0%20136.pdf>

el empleo. com. (29 de Septiembre de 2017). *Radiografía del mercado laboral*

Colombiano. Obtenido de <http://www.eempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/radiografia-del-mercado-laboral-colombiano-5404>

El Tiempo. (21 de marzo de 2018). *www.eltiempo.com*. Obtenido de *www.eltiempo.com*:

<http://www.eltiempo.com/economia/sectores/cuentas-claras-sobre-los-indices-de-pobreza-de-colombia-versus-otros-paises-197734>

Estrada, Y., & Ramirez, M. (2010). El bienestar laboral y su incidencia en la gestion

existosa de las empresas en el turismo. *Tur y des*.

Fernandez J & Rodriguez, M. (2006). Analisis de la importancia de la capacitacion en la prevencion de accidentes laborales y el aumento de la productividad. *Intellectum Unisabana*, 1-47.

Fernandez, F. (2002). El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación. *Revista de Ciencias Sociales*, 35-53.

Flores, A., & Badii. (2008). Factores que originan la rotacion del personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 65-99.

Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín. Colombia: Fondo editorial universidad EAFITT.

García, J., Duran, S., & Prieto, R. (2017). POLITICAS DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS GERENCIALES EN EMPRESAS METALMECANICA. *Facultad de ciencias economicas y empresariales*, 130-141.

Garcia, L., & Perez, A. (2013). Los horarios laborales y su influencia en la percepcion del equilibrio trabajo familia. *universidad el rosario*.

Garcia, S. (2008). El capital humano en las organizaciones. *Experiencia de una investigación*.

Gelvis, Molano, & Riaño. (2015). *Plan Carrera en las Organizaciones*. Bogota Colombia.

GERENCIA. (2 de Mayo de 2018). *GERENCIA*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/incapacidad-laboral.html>

- Granados I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 271-276.
- Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista IIPSI*, 271-276.
- Grupo Soluciones Horizonte. (16 de junio de 2014). Obtenido de <https://www.gsh.com.co/blog/etapas-de-un-proceso-de-seleccion-de-personal>
- Incontec Internacional. (15 de Mayo de 1996). *ICONTEC*. Obtenido de ICONTEC: <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/NTC3793.pdf>
- Juana Casas, J. R. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida. *Revista de Administración Sanitaria*.
- La Torella, M. (2014). Beneficios laborales una herramienta estrategica en puestos medios y altos . *Universidad de Buenos aires*, 2 - 68.
- Legis. (s.f.). *LEGIS - CODIGO SUSTANTIVO DE TRABAJO*. Obtenido de http://legal.legis.com.co/document?obra=legcol&document=legcol_759920413c7bf034e0430a010151f034
- Lévy - Garboua y Montmarquette C. y Simonnet, V. (2001). Job satis - faction and quits: Theory and evidence from the German Socioeconomic Panel. *CIRANO Working Paper, Scientific Series*, 41.
- Lopez, F. (2002). El análisis de contenido como metodo de investigacion. *XXI, Revista de Educación*, 167-179.

Maria Chaing Vega, K. K. (S.f). EMPIRICAL STUDY OF QUALITY OF LABOR LIFE, FOUR INDICATORS: LABOR SATISFACTION, CONDITIONS AND ENVIRONMENT OF THE WORK, ORGANIZATION AND GLOBAL INDICATOR, PRIVATE AND PUBLIC SECTORS. DEVELOPMENT, APPLICATION AND VALIDATION OF THE INSTRUMENT. *Universidad del Bio-Bio*.

Mendoza,J & Garcia,K. (2009). *Discriminación salarial por género en México*. Mexico: Redalyc.

Ministerio de proteccion social. (06 de Septiembre de 2006). *Ley numero 1090 de 2006*.

Obtenido de Sociedades científicas:

<http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

Ministerio De Proteccion Social. (2011). Obtenido de Código Sustantivo del trabajo:

<http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Ministerio de protección social. (2011).

Ministerio de Trabajo . (15 de Julio de 2014). *Actualicese*. Obtenido de

<https://actualicese.com/normatividad/2014/07/15/concepto-118126-de-15-07-2014/>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1979). *Resolucion 2400 de 1979*. Obtenido de

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1509/industrial%20safety%20statute.pdf>

Monica, G. (2015). Calidad de Vida Laboral en Colombia un Índice Multidimensional

Difuso. *Banco de la Republica*, 3-32.

- MTAS, A. E. (2002). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO. *REVISTA DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES* , 155.
- Naranjo, J., Calderon, G., & Alvarez, C. (2006). Gestion Humana en las organizaciones un fenomeno complejo: Evolucion, retos, tendencias y perspectivas de investigacion. *Estrategia empresarial y gestion humana*, 225-254.
- Oelz, Olney, & Tomei. (2013). *Igualdad Salarial*. Ginebra Suiza: Organizacion Internacional del trabajo.
- Olaz, A. (2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACION A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Aposta*, 1-35.
- OMS. (3 de marzo de 2019). *Organizacion Mundial de Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets#E>
- Organización Internacional de Trabajo. (09 de mayo de 2018). *www.oit.org*. Obtenido de [www.oit.org: http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm](http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del trabajo. (2017). *Informe Mundial sobre salarios 2016/2017*. Ginebra: Copyrigh.
- Padilla, M & Juarez M. (2006). *Efectos de la capacitacion en la compettividad de la industria manufacturera*. Mexico D. F: Naciones Unidas CEPAL .
- Pawelek, P. G. (01 de 11 de 2005). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-de-seleccion-de-personal/>

Publicaciones Vertice. (2008). *Retribucion de Personal*. Malaga España: Editorial Vertice.

Riquelme, M. (12 de junio de 2018). *web y empresas*. Obtenido de

<https://www.webyempresas.com/como-es-el-proceso-de-contratacion-en-una-empresa/>

Rodriguez, M. (1988). *Motivación al trabajo. 2a Ed.* Mexico: El manual moderno.

Romero, C. (Junio de 2005). *La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa*. Obtenido de Aprende en línea:

http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/727/LA_CATEGORIZACION_UN_ASPECTO_CRUCIAL_EN_LA_INVESTIGACIONCUALITATIVA.pdf

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura

organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 67-75.

SALDARRIAGA, L. H. (DICIEMBRE de 2013). EL CONTRATO PSICOLOGICO EN LAS ORGANIZACIONES UN FENOMENO REAL. ARGENTINA .

Sánchez, D. C. (2015). AUSENTISMO LABORAL: UNA VISIÓN DESDE LA GESTIÓN. *Universidad del Rosario*, 12.

Sarji, G& Dargahi, H. (2006). Study of Quality of Work Life. *Iranian J publ health*, 8-14.

Segredo, A. (2013). Clima Organizacional en la gestion del cambio para el desarrollo organizacional. *Revista Cubana de salud publica*, 385-393.

- Trillo. (2009). Los contratos temporales y a tiempo parcial como formas de trabajo atípicas. Especial referencia a su régimen de seguridad social. *Revista Gaceta Laboral*, 101-130.
- Universidad de Barcelona. (s.f.). *OBS - Business School*. Obtenido de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/recursos-humanos/politicas-de-recursos-humanos-de-la-definicion-la-implementacion-en-5-pasos>
- Universidad de Chile. (s.f.). *Políticas de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.uchile.cl/portal/presentacion/prorroctoria/direccion-de-recursos-humanos/52630/politicas-de-recursos-humanos>
- Universidad Externado de Colombia. (2013). *Boletín n° 14. del observatorio del mercado de trabajo y seguridad social*. Colombia.
- Uribe, A., & Colaboradores., &. (2011). Influencia del Tipo de Contratación en la Calidad de Vida Laboral: Manifestaciones del Capitalismo Organizacional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte.*, 1-16.
- Urra, E; Muñoz, A; Peña, J. (2013). El análisis del discurso como perspectiva metodológica para investigación de la salud. *Enfermería Universitaria*, 50-57.
- Vera, P & Celis, K. (2014). Evaluación del cuestionario SF 12. Verificación de la escala salud mental. *Revista Médica de Chile*, 1275-1283.
- Vesga, J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. *Scielo* , 171 -182.

Vesga, J. (2007). Contenido y extensión del contrato psicológico en trabajadores vinculados a una misma organización mediante distintas modalidades de trabajo.



Vesga, J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. *Pensamiento Psicológico.*, 171-181.

Werther W & Davis K. (2008). Capacitación y desarrollo. *E-uam Espacio de formación multimodal*, 252-280.

Zaragoza Soto, N. C. (9 de junio de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-de-contratacion-de-personal/>

Anexos

Anexo 1. Modelo de entrevista semi estructurada para identificar los beneficios laborales

	ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA PARA IDENTIFICAR LOS BENEFICIOS LABORALES Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES PERTENECIENTES A GLOBAL JOBS.	
<p>Objetivo:</p> <p>La realización de dicha entrevista tiene como finalidad el interactuar y conocer más a profundidad la percepción de los trabajadores activos de Global Jobs, identificando tres (3) cargos pertenecientes a distintos niveles jerárquicos de la organización. Para tal fin se escogieron tres (3) categorías que nos ayudaran a identificar los ítems requeridos para determinar la percepción en respecto a la calidad de vida ofrecida por la organización.</p> <p>Categorías: Beneficios (BF), Calidad de vida (CV), Gestión Humana (GH)</p> <p>Identificados en el formato con acrónimos, con el objetivo de poder realizar una distinción en el análisis de esta.</p>		
<p>Presentación:</p> <p>La presente entrevista tiene fines netamente académicos, sus nombres serán sustituidos por seudónimos para proteger su identidad. Para continuar le hago entrega del siguiente formato “Consentimiento Informado” el cual deberá de leer y firmar si se encuentra de acuerdo con lo que esta descrito en el documento.</p> <p>De igual manera deseamos agradecer de ante mano por la colaboración prestada.</p>		

Entrevistador				
Entrevistado				
Cargo				
Antigüedad en la organización				
Genero	M	F	Fecha de realización	
<p>Inicio: Es importante para nosotros conocer un poco sobre usted, por eso le voy a realizar algunas preguntas de identificación, ya que usted está haciendo grabado por favor hable con un tono de voz un poco fuerte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué cargo tiene usted en la compañía? ▪ ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa? ▪ ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando su cargo? 				
Ítem	Categoría / preguntas			Respuesta del Entrevistado
BF	¿Qué tipo de contrato firmo en Global Job? ¿Cuál es su sueldo y referencie si recibe beneficios extralegales?			
BF	¿Qué aspectos lo motivan para trabajar en esta organización, la empresa lo motiva para realizar las funciones?			

BF	¿Qué beneficio y/o compensación adicional al salario le gustaría recibir como empleado de Global Job? ¿Siente que a su familia se le realiza algún tipo de reconocimiento en la organización? ¿Qué incentivos le brinda la empresa?	
BF	¿Actualmente cuenta con un área de bienestar? Sí, es así cuales percibe usted como colaborador que son los principales retos de esta área y como cree usted que esta área lo puede ayudar	
BF	¿Qué sensación genera en los empleados de una organización el recibir beneficios extralegales y/o encaminados a promover su desarrollo personal, profesional, académico, familiar, etc.?	
BF	¿En la empresa hay políticas de desarrollo? Usted cuales propondría.	
BF	¿Cuenta con un proyecto de desarrollo profesional establecido e impulsado por la organización en la cual está laborando?	
CV	¿Que conoce usted en cuanto al concepto de calidad de vida, como política de administración de las organizaciones?	
CV	¿Qué aspecto le gustaría fuera tenido en cuenta, por su actual empresa, como aporte fundamental a una mejor calidad de vida para usted?	
CV	¿Desde qué entro a la organización percibe que tiene tiempo para dedicarse actividades de ocio y/o esparcimiento? ¿Cuáles son?	

CV	¿Dedica tiempo para interactuar con su familia? ¿Considera que este tiempo es de calidad? ¿Usted siente un equilibrio entre su vida laboral y personal?	
CV	En general, ¿usted como considera su calidad de vida laboral? ¿Por qué? ¿Qué propone para mejorarla?	
CV	Describa una situación en la cual la carga laboral o los horarios de trabajo le impidieran realizar una actividad social. ¿Con que frecuencia se presenta?	
CV	¿La empresa cuenta con la infraestructura, equipos y herramientas adecuadas para desempeñar sus actividades diarias?	
GH	¿En la empresa tienen plan de incentivos como modelo motivacional para el cumplimiento de objetivos?	
GH	¿En la empresa realizan la medición de clima laboral?	
GH	¿En la organización existe un comité de convivencia? ¿Conoce usted para que sirve este comité y que funciones tiene?	
GH	¿Con que periodicidad lo hacen de ser positiva la respuesta?	
GH	¿Durante este tiempo ha recibido reconocimiento por su labor por parte de su jefe o compañeros? ¿Esta situación como lo hizo sentir?	

GH	¿La organización le suministra a usted los elementos de protección personal necesarios para desempeñar sus labores?	
GH	¿Usted cree que la empresa es clara en la inducción que se realiza en la contratación? ¿Conoce las políticas de gestión humana en cuanto al plan carrera, de salud ocupacional, capacitación? ¿Conoce usted la misión, la visión y los valores de la organización?	
Para finalizar es importante para nosotros conocer ¿Qué significa para usted trabajar en Global Job?		

Anexo 2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Yo _____ he sido invitado(a) a participar de la presente investigación sobre la incidencia de los beneficios laborales que ofrece la empresa GLOBAL JOB SAS, EN LOS NIVELES DE ROTACION Y CALIDAD DE VIDA DE SUS TRABAJADORES dirigida por YAIR GONZALEZ, docente de la Universidad piloto de Colombia, y por los estudiantes de la Especialización en Gestión Humana de las Organizaciones DANNY MAYERLYN SUAREZ, ANGIE DANIELA QUIROGA, DIEGO FERNANDO CHAVARRO, LIZEHT TATIANA CAMARGO, LUIS EDUARDO ROJAS Y JAVIER IGNACIO BARRAGAN. Conozco que la información que va a ser recolectada será utilizada para el desarrollo de esta investigación, que será confidencial y no se usará para ningún otro propósito.

Respecto al procedimiento, se me aplicara una entrevista y las respuestas de la misma serán anónimas.

Acepto mi participación voluntaria y entiendo que tengo la libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento.

Hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación.

FIRMA: _____ CÉDULA: _____

CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN FIRMADO A LOS ____ DÍAS DEL MES DE _____ AÑO _____.

Anexo 3. Entrevista 1

Entrevista a trabajador activo de la compañía
Perteneiente al nivel jerárquico estratégico N.º 1

El nombre del participante ha sido modificado para proteger su identidad e integridad, según lo acordado en el consentimiento informado firmado por el trabajador, su identidad estará bajo un seudónimo de identificación.

A continuación, se expondrá de manera explícita los datos proporcionados por el trabajador durante la entrevista, cuyas preguntas fueron enfocadas en tres categorías para identificar la percepción y nivel de satisfacción de los empleados hacia la Organización.

- Entrevistador¹ Buenas tardes participante 1, muchas gracias por brindarnos el espacio y tiempo para realizar la entrevista, para identificar los beneficios laborales y calidad de vida de los trabajadores pertenecientes a Global Jobs. Esta entrevista tiene como finalidad conocer a profundidad la percepción de la calidad de vida de los trabajadores de la organización.

Se realizarán, indicando tres cargos pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos, a los cuales se les realiza tres preguntas referentes a tres categorías que nos ayudarán a obtener la información que se requiera para determinar la percepción respecto a la calidad de vida ofrecida por la organización.

Iniciamos la entrevista ¿Indíquenos cual es su cargo en la organización?

- Participante 1: Gerente.
- Entrevistador: ¿Hace cuánto tiempo está en la organización?
- Participante 1: Cuatro años y medio
- Entrevistador: ¿Cuánto tiempo lleva Global Jobs en el mercado?
- Participante 1: Cuatro años y medio
- Entrevistador: ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando su cargo?
- Participante 1: Cuatro años y medio, el mismo tiempo desde que iniciamos
- Entrevistador: ¿Qué tipo de contrato firmo con Global Jobs?

¹ Entrevistador: Danny Suarez

- Participante 1: Tengo un contrato por prestación de servicios por honorarios profesionales
- Entrevistador: ¿Cuál es su sueldo?
- Participante 1: Dos millones.
- Entrevistador: ¿Qué beneficios extralegales?
- Participante 1: Ningún Beneficio extralegal
- Entrevistador: ¿Qué aspectos lo motivan para trabajar en esta organización?
- Participante 1: Esta empresa la creamos desde un principio con los socios iniciales en el municipio de Madrid-Cundinamarca, con la expectativa de hacerla crecer y desarrollarse en el medio como empresa de servicios temporales, este era el objetivo principal.
- Entrevistador: ¿Cuántos socios tiene la empresa?
- Participante 1: Dos socios
- Entrevistador: ¿La empresa lo motiva para realizar las funciones establecidas para su cargo?
- Participante 1: Si, claro
- Entrevistador: ¿Cómo lo motiva?
- Participante 1: Pues...A ver.Hacemos reuniones de trabajo con los socios , para mirar las proyecciones de la empresa, y para título personal, se refiere a título personal la pregunta?
- Entrevistador: Si
- Participante 1: Pues a título personal no hay incentivos ni nada, sino que nosotros lo hacemos acá en el grupo de trabajo, nosotros acá en el equipo de trabajo no apoyamos mucho para desempeñar la función.
- Entrevistador: ¿Qué beneficios o compensación adicional al salario le gustaría recibir como empleado de Global Jobs?
- Participante 1: Pues vamos a mirar, estamos mirando para este año finalizando e iniciando el año entrando un incremento, y además unas liquidaciones de prestaciones sociales o cambiar el contrato de trabajo. Vamos a mirar que aquí a diciembre terminas así para el año entrante cambiar el contrato de trabajo a otra forma de contratación con mayores beneficios prestacionales y de seguridad social.
- Entrevistador: Ok, esto sería para todos los empleados de Global Jobs

- Participante 1: Para mí, porque todos ellos tienen contrato indefinido de trabajo.
- Entrevistador: Sería solo para usted, es decir que este sería el beneficio adicional que recibiría.
- Participante 1: Si
- Entrevistador: ¿Siente que su familia se le realiza algún tipo de reconocimiento en la organización?
- Participante 1: Pues, ellos saben lo que yo estoy haciendo acá, ellos conocen la oficina han venido, ellos conocen mi trabajo, ellos saben de que trata la oficina, el trabajo, lo que estamos desempeñando, en qué condiciones y como es. Desde un inicio, desde que empezamos. Cuando yo iba a Madrid, ellos sabían que yo iba a iniciar una empresa y eso requiere pues de mucho sacrificio.
- Entrevistador: Pero no le realizan ningún reconocimiento como en tal en la organización a su familia con algún incentivo
- Participante 1: No, la empresa no
- Entrevistador: En fechas especiales, día de la familia, navidad
- Participante 1: No, No, No. Pues yo tengo unos días de descanso en junio y en diciembre, en Junio viajo unos tres, cuatro días y en Diciembre viajo para navidad y año nuevo. Aquí en la empresa nos turnamos y salimos por turnos el 24 y 31, yo el 31 salgo viajo cuatro, cinco días.
- Entrevistador: Es decir que no hay ningún incentivo como tal
- Participante 1: En sentido económico no
- Entrevistador: y en sentido material
- Participante 1: En sentido material tampoco
- Entrevistador: Tampoco
- Participante 1: En el tiempo para el disfrute
- Entrevistador: ¿Actualmente cuenta la organización con un área de bienestar?
- Participante 1: No, no tenemos un área de bienestar propiamente dicha, formada formalmente no, ósea si procuramos acá tener un ambiente de trabajo muy bueno, sin hostigamientos y ha funcionado con todo el equipo de trabajo y día a día lo que hacemos es eso, tener un muy buen ambiente laboral

- Entrevistador: ¿Usted nos podría indicar si la empresa va a tomar un área de Bienestar y cuál sería la ventaja?
- Participante 1: Nosotros para los cumpleaños, salimos almorzar para los trabajadores, para el día de la amistad salimos, para diciembre salimos y nos tomamos dos horas de almuerzo y prácticamente es eso, esas son las épocas.
- Entrevistador: Es decir que el área de Bienestar no la ve tan inmersa
- Participante 1: No está formada propiamente con unas funciones o unas tareas. No, nosotros acá fortalecemos el ambiente laboral
- Entrevistador: Ok, a nivel de Global Jobs y con los clientes, con los empleados que están en las otras empresas cliente, ¿Cómo realizan las actividades de Bienestar? ¿Qué actividades realizan?
- Participante 1: Bueno, para las fechas especiales se les entregan detalles a los trabajadores, de Bienestar para el grupo familiar realmente no ejercemos ninguna actividad, las que solamente hacemos utilizamos las cajas de compensación familiar y la semana de la salud que realiza la empresa junto con el apoyo de nosotros aportamos en alguna programación que se tenga para la semana de la salud con algunas empresas con algunas se pueden con otras, con otras no permiten el tiempo necesario para estas actividades.
- Entrevistador: ¿Usted como gerente de la empresa cree que es necesaria el área de Bienestar en una organización?
- Participante 1: Si, claro es importante el área de Bienestar
- Entrevistador: ¿Por qué?
- Participante 1: Para poder gestionar bienestar y generar bienestar tanto internamente aquí en la empresa que somos un equipo no tan grande, como para gestionar algunas formas de bienestar para las familias de los trabajadores que están en misión en las empresas. Si hace falta y eso es lo que tenemos pensado y programado para próxima para ejecutar es un área de bienestar para los colaboradores de la empresa y los que están en misión en las empresas usuarias.
- Entrevistador: Ok. ¿Usted nos podría indicar que sensación genera a los empleados de una organización el recibir beneficios extralegales?
- Participante 1: Pues los trabajadores todos en cualquier parte, en cualquier empresa se sienten felices cuando reciben apoyos o beneficios extralegales sea monetarios o no

monetarios y ahí es donde debemos apuntarles, en que ellos se sientan contentos con los beneficios con lo que se llama sueldo emocional para que ellos se sientan satisfechos con el trabajo, tanto el trabajador como la familia.

- Entrevistador: En su concepto, esto promovería a mejorar la calidad de vida a nivel de desarrollo personal, profesional, académico y familiar.
- Participante 1: Pues sí, claro definitivamente si redundaría en el fortalecimiento del grupo familiar, el ambiente de trabajo, donde el trabajador desempeña su función y la relación del trabajador con el empleador y pues también en el comportamiento y la satisfacción del trabajador, y el compromiso con la empresa.
- Entrevistador: Ok, perfecto. ¿En Global Jobs hay políticas de desarrollo?
- Participante 1: Si, hay políticas.
- Entrevistador: ¿Cuáles son?
- Participante 1: En qué forma, más concreta la pregunta.
- Entrevistador: Las políticas de desarrollo, que se brinden planes de capacitación la política de capacitación, la política de inducción, la política de reintegro de personal.
- Participante 1: ¿Para nosotros los trabajadores o para los trabajadores en misión?
- Entrevistador: Para todos, para ustedes como Global y para los empleados de la empresa cliente.
- Participante 1: Nosotros lo que hacemos es que, en el momento de la contratación de los trabajadores, si hacemos una inducción general y un reforzamiento en seguridad y salud en el trabajo. Yo también tengo la oportunidad de entrevistarme con los trabajadores cuando son contratados y les refuerzo el tema tal como el compromiso, el cumplimiento en la empresa, el cumplimiento de las funciones, los horarios de trabajo, los elementos de protección personal, el cuidado personal, la salud y la prevención de accidentes laborales, esa partecita se hace y ese tema se desarrolla en la contratación.
- Entrevistador: Es decir que Global Jobs, no cuenta con políticas establecidas
- Participante 1: Como tal establecidas no, se hace en la inducción general al momento de la contratación, pero no hay una política establecida para eso.
- Entrevistador: Teniendo en cuenta que no hay una política establecida, usted como gerente cual propondría, cuales estarían abiertas a la creación.

- Participante 1: Pues, con el comité que hablábamos anteriormente se podría desarrollar esa gestión.
- Entrevistador: ¿Cuáles políticas propondría?
- Participante 1: Pues para adelantar el ambiente laboral, el desempeño de los trabajadores en las empresas usuarias y el bienestar de los trabajadores, y como tu dices el acompañamiento, y otras cosas otros apoyos, otra presencia de la empresa de nosotros en la empresa usuaria con mirar hacia el trabajador, directamente con el trabajador. Otra cosa es que las empresas usuarias no destinan el tiempo necesario para eso, pero pues eso no es motivo para adelantar un proceso para adelantar políticas sobre ese tema.
- Entrevista: ¿A nivel personal usted cuenta con un proyecto de vida y de desarrollo profesional?
- Participante 1: ¿Un proyecto de desarrollo profesional, a nivel personal dices tu?
- Entrevistador: Si
- Participante 1: Si, claro Fortalecer la empresa, sacarla adelante, proyectarla, hacerle cambios, involucrar a la empresa en la era digital de tal forma que las empresas actualmente están involucrándose en el ambiente digital, entonces esto es importante para darle una proyección.
- Entrevistador: Es decir que su proyecto a nivel personal es que la empresa crezca, esto como lo ayuda a gestionar.
- Participante 1: Es un compromiso profesional y personal
- Entrevistador: ¿Esto lo ha impulsado la organización?
- Participante 1: Nosotros sí, nosotros con el representante legal y con los socios hemos pensado siempre eso.
- Entrevistador: A nivel personal los socios, los accionistas y el representante legal lo impulsan para que mejore su proyecto a nivel profesional y personal.
- Participante 1: Claro, cuando nos reunimos nosotros siempre tratamos de desarrollo personal y del desempeño, y lo que estamos haciendo en pro del crecimiento de la empresa.
- Entrevistador: Ok, perfecto. ¿Nos podría indicar que conoce usted en cuanto al concepto de calidad de vida? Como política en administración en las organizaciones.
- Participante 1: Calidad de vida, pues... La calidad de vida de las organizaciones es lo mismo que el ambiente laboral, el medio ambiente laboral.

- Entrevistador: Perfecto, y como política de administración de las organizaciones que nos podría decir sobre este concepto, como se vería inmerso en la organización. ¿Como está involucrado la calidad de vida en la organización? ¿Por qué es importante que los trabajadores tengan una buena calidad de vida?
- Participante 1: Por lo que decíamos antes, para el desempeño en el trabajo de los trabajadores es directamente al como la empresa los apoya y los incentiva, tanto nosotros acá como a los que están en misión en otras empresas, las empresas también tienen. El gerente de recursos humanos de las empresas tiene programas de incentivo para los trabajadores y ellos nos piden a nosotros que también les colaboremos con los incentivos para los trabajadores.
- Entrevistador: ¿Como ustedes como temporal les colaboran con esos incentivos?
- Participante 1: En capacitaciones, atención directa al trabajador cuando tiene requerimientos o inquietudes referentes temas como nomina, liquidación de nómina, certificaciones nosotros los atendemos directa y personalmente, el apoyo y la respuesta es inmediata. También brindándole capacitaciones a todos los trabajadores.
- Entrevistador: Perfecto ¿Qué aspectos le gustaría que fueran tenidos en cuenta por Global como aporte fundamental a una mejor calidad de vida para usted?
- Participante 1: ¿De la empresa para mí?
- Entrevistador: Si señor.
- Participante 1: Pues lo que yo busco y dar respuesta exacta a tu respuesta a título personal, lo que busco y la mayor satisfacción mía está en poder sacar adelante la empresa y que sea una empresa reconocida en el mercado por el servicio básicamente, y el servicio se consigue con un ambiente laboral interno y reflejado en las empresas, los trabajadores nos dicen y tenemos muy buena recepción en los trabajadores, que nos dicen que nosotros les colaboramos y que siempre estamos atentos a responderles llamadas y correos, y lo que ellos necesiten.
- Entrevistador: Ok, teniendo en cuenta lo anterior y lo que nos comentó. ¿Usted cómo puede calificar su calidad de vida laboral? Buena, mala o excelente.
- Participante 1: Buena
- Entrevistador: ¿Por qué?

- Participante 1: Porque a ver el trabajo me gusta, esta actividad me gusta, le dedico tiempo y esfuerzo, y soy un profesional en contaduría pública, y el servicio a los trabajadores, y para que los trabajadores estén contentos en las empresas pues yo me esfuerzo en lo personal para sacar adelante la empresa.

- Entrevistador: ¿Cuándo usted nos dice se esfuerza en lo personal a que se refiere?

- Participante 1: Pues, como decía al principio yo no tengo un trabajo por honorarios, por servicios sin embargo yo cumplo, llego temprano acá, abro la oficina, estoy por la tarde, si hay algo que toque hacer diligencias hago las diligencias, visitar empresas, el sábado también ósea yo le dedico tiempo a la empresa, y yo no pido ninguna retribución económica a los socios o no estoy buscando como sacarle provecho a la empresa sino más bien yo le apporto a la empresa para que funcione como nosotros esperamos que funcione.

- Entrevistador: ¿Desde qué ingreso a la organización percibe que tiene tiempo para dedicarse a actividades de ocio o de esparcimiento?

- Participante 1: Yo si le dedico tiempo es decir el tiempo de ocio que son los fines de semana y festivos pues los dedico a la casa, y los días que son laborales los dedico a la empresa.

- Entrevistador: Es decir, que si realiza actividades de esparcimiento.

- Participante 1: Si yo salgo, salimos. Me tomo una salida a mitad de año y en diciembre.

- Entrevistador: A nivel de semana, de lunes a viernes no realiza ninguna actividad de ocio o esparcimiento.

- Participante 1: No, no se hacen actividades de ocio y esparcimiento.

- Entrevistador: Teniendo en cuenta los cuatro años y medio que lleva en la organización dedica el tiempo suficiente para interactuar en su familia. ¿Cuál es ese tiempo?

- Participante 1: Entre semana realmente no se puede sacar tiempo para interactuar con la familia, a no ser que sea salidas al médico o citas médicas, de control o una diligencia personal pero lo demás está el tiempo dedicado a la oficina.

- Entrevistador: ¿Usted considera que ese tiempo es de calidad?

- Participante 1: ¿Cuál tiempo?

- Entrevistador: El que usted dedica a interactuar con su familia

- Participante 1: Si, porque lo que le decía son sábados, domingos y festivos que es suficiente
- Entrevistador: ¿Usted nos podría describir si siente un equilibrio entre su vida laboral y personal?
- Participante 1: Si, cuando estoy compartiendo con la familia estoy 100% compartiendo con la familia, al igual cuando estoy en la empresa estoy 100% dedicado a la empresa.
- Entrevistador: ¿Usted como considera su calidad de vida laboral?
- Participante 1: Buena.
- Entrevistador: ¿Por qué?
- Participante 1: Porque estoy contento con lo que hago
- Entrevistador: ¿Algo por mejorar?
- Participante 1: Si, dar más de mi cada vez.
- Entrevistador: ¿Dar más de usted en qué sentido?
- Participante 1: En el desempeño, en que las cosas salgan bien, en que la gestión se haga normalmente de acuerdo con la política, norma y procedimiento de la empresa
- Entrevistador: ¿Nos podría describir una situación en la carga laboral o los horarios de trabajo le impidieran realizar alguna actividad social ya programada?
- Participante 1: Pues cuando yo tengo una programación para hacer una tarea o una diligencia personal yo informo en la oficina, acá a los colaboradores y hago la diligencia que tenga que hacer.
- Entrevistador: Es decir que no le han interferido como tal para realizar una actividad social o algo programado.
- Participante 1: No, no tengo dificultad para esto. Si está programada simplemente se hace en el día o en la noche.
- Entrevistador: ¿La empresa cuenta con la infraestructura, equipos y herramientas adecuadas para desempeñar sus actividades diarias?
- Participante 1: Si, nosotros tenemos una infraestructura para desempeñar las funciones y para que el equipo de trabajo funcione normalmente, tanto en lo físico como el medio ambiente laboral e interrelación personal.

- Entrevistador: Esto es a nivel de Global, ¿A los trabajadores que están en los clientes también les brindan una infraestructura y las herramientas adecuadas para desempeñar las funciones establecidas?
- Participante 1: Los trabajadores en misión cuando van a las empresas se les hace la inducción corporativa correspondiente, capacitaciones, inducción técnica para que ellos desarrollen la función para cual fueron contratados.
- Entrevistador: ¿Global Jobs cuenta con un plan de incentivos como modelo motivacional para el cumplimiento de los objetivos?
- Participante 1: No, no hay un plan de incentivos
- Entrevistador: ¿En la empresa realizan la medición de clima laboral?
- Participante 1: No, no hacemos mediciones de clima laboral
- Entrevistador: ¿En la organización existe un comité de convivencia?
- Participante 1: Si
- Entrevistador: ¿Quiénes lo conforman?
- Participante 1: Trabajadores propios de la empresa y de las empresas usuarias
- Entrevistador: ¿Usted nos podría indicar para que sirve este comité?
- Participante 1: Pues el comité de convivencia es para solucionar problemas de índole laboral de los trabajadores en misión cuando ellos están inconformes en las empresas y tienen alguna dificultad o se encuentran inconformes o algún problema lo manifiestan y el comité de convivencia se reúne para atender ese requerimiento del trabajador, se escucha, se hace un acta y se hace las recomendaciones especiales a las empresas usuarias de tal forma que la situación originada que dio origen al comité le solucionen el problema al trabajador.
- Entrevistador: Con que periodicidad se reúnen de comité de convivencia
- Participante 1: Cuando surge la solicitud de algún trabajador y una cada tres meses lo reglamentario.
- Entrevistador: ¿En el tiempo en que ha estado en la organización ha recibido algún tipo de reconocimiento por la labor que realiza por parte del jefe, accionistas o sus compañeros?
- Participante 1: Reconocimiento acá en el equipo de trabajo.
- Entrevistador: ¿Qué tipo de reconocimiento?

- Participante 1: Pues nos alentamos, cuando nos reunimos nos alentamos con las funciones que desempeñamos, digamos que hay una gratificación y felicitación por la tarea de desempeñada ósea cuando nos reunimos aquí en la oficina, pero no económica sino como fortalecimiento, digamos como felicitaciones verbales sobre las tareas desempeñadas.
- Entrevistador: ¿A nivel personal usted las ha recibido?
- Participante 1: Si
- Entrevistador: ¿Por parte de quién?
- Participante 1: De los colaboradores de la empresa y de los trabajadores en misión también dicen que ellos se sienten apoyados por global Jobs, ellos, muchos manifiestan que han recibido buen trato por nosotros, buen servicio, para nosotros en Global Jobs.
- Entrevistador: ¿Esta situación como lo hizo sentir?
- Entrevistador: Con la gratificación que le realizan.
- Participante 1: Muy contento, y muy feliz con la tarea que se está desempeñando.
- Entrevistador: ¿La organización le suministra a usted los elementos de protección personal necesarias para desempeñar su cargo?
- Participante 1: El cargo mío tengo información que no necesito, pero la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo si tiene los elementos de protección personal cuando visita a las empresas y los requiere que ella tenga esa dotación.
- Entrevistador: Pero brinda la dotación a nivel administrativo, para usted le brindan las dotaciones correspondientes del año.
- Participante 1: No
- Entrevistador: ¿Usted cree que la empresa es clara con la inducción que se realiza en la contratación?
- Participante 1: Los trabajadores en misión hacemos una verificación hace poco y ajustamos algunas cosas de tal forma que fuera más directa y concierne, ósea descartamos cosas que estaban sobrando en la inducción y que fuera más concreto.
- Entrevistador: ¿Qué inducción se realiza?
- Participante 1: Es una inducción general de la empresa, de la empresa usuaria, de seguridad y salud en el trabajo, de incapacidades, de elementos de protección personal, el tema de la seguridad del trabajador. Eso básicamente.
- Entrevistador: ¿En cuanto a gestión humana que inducción se realiza?

- Participante 1: A ver, nosotros hacemos la inducción general y está diseñada por el área de gestión humana y del área de seguridad y salud en el trabajo que es la que le he comentado. Una particular de gestión humana no hay.
- Entrevistador: ¿Los trabajadores tanto en misión como tal en las empresas cliente y los administrativos saben que beneficios tienen la compañía, con que organizaciones tienen convenio?
- Participante 1: Nosotros tenemos claro para los trabajadores las empresas administradoras de salud, EPS, cajas de compensación familiar a nivel nacional y la ARL con la que trabajamos, los proveedores de servicios que tenemos acá como Colvida, Coomserpark para el tema exequial eso son los proveedores que tenemos de servicios.
- Entrevistador: ¿En la organización se realiza plan de carrera?
- Participante 1: No, no tenemos considerada una política de plan de carrera.
- Entrevistador: ¿Se realizan capacitaciones?
- Participante 1: Hacemos una, de una manera muy informal pero no capacitaciones formalmente, pero por ejemplo cuando la caja de compensación nos invita a algunos eventos vamos, cuando las ARL envía capacitaciones para poder asistir se programan las capacitaciones con la coordinadora de seguridad y salud en el trabajo. Por ejemplo, para primeros auxilios entonces sí.
- Entrevistador: ¿A nivel de fortalecimiento de competencias laborales se realizan capacitaciones?
- Participante 1: ¿Para nosotros?
- Entrevistador: Para ustedes y para las personas en misión en la empresa cliente.
- Participante 1: Para los trabajadores en misión no, básicamente se contratan por el perfil que la empresa solicita y las capacitaciones que nosotros le podamos dar como le mencionaba antes las capacitaciones que la empresa hace ya directamente a los trabajadores, y nosotros acá como le acabo de decir cuando nos invitan de la caja de compensación y la ARL que vienen acá o vamos a la ARL o a la caja de compensación, y las programadas por el área de Seguridad y salud en el trabajo.
- Entrevistador: ¿Conoce usted la misión, visión y valores corporativos?
- Participante 1: Claro el servicio, el cumplimiento, la lealtad básicamente son esos.

- Entrevistador: Teniendo en cuenta que, si conoce estos tres elementos importantes para toda organización, nos podría comentar porque son importantes para mejorar la calidad de vida y bienestar de los trabajadores.
- Participante 1: Prácticamente la misión y la visión esta orientadas a la proyección de la empresa, es la carta de navegación de la empresa detrás de eso y a consecuencia pues vienen los beneficios para los trabajadores.
- Entrevistador: ¿A nivel ya de los trabajadores que están a nivel externo que beneficios la compañía les brinda?
- Participante 1: ¿Beneficios de que tipo económico?
- Entrevistador: A nivel extralegal, a nivel motivacional.
- Participante 1: Nosotros los tenemos en cuenta en la fecha de cumpleaños para hacerles unas llamadas tenemos una base de datos.
- Entrevistador: Teniendo en cuenta lo anterior dicho ¿Usted nos podría indicar que beneficios cuentan los trabajadores de las empresas clientes por parte de Global Jobs?
- Participante 1: El primer beneficio básicamente es darle la oportunidad al trabajador, la persona que se convocó que hizo todas las pruebas, que participo en las entrevistas, ese es el inicial si cumple el perfil poderlo enviar a la empresa cliente que haga proceso de selección con la empresa y pueda ser contratado es muy importante porque hay un vínculo laboral con el trabajador y la empresa. Y ya después nosotros le hacemos acompañamiento y seguimiento a los procesos así que el trabajador tenga o quiera, certificaciones o alguna inquietud que tenga de liquidación de nómina o servicios de la caja o EPS les pueda brindar, subsidios de la caja, las vinculaciones de los beneficiarios a la EPS, ellos a veces no llaman a la EPS sino que nos llaman a nosotros para esas cosas es un beneficio para el trabajador que nosotros le podamos solucionar esas cosas, esos inconvenientes preguntas o requerimientos a los trabajadores ellos lo aceptan muy bien. Por otro lado, en los cumpleaños una llamada le enviamos tarjeta por internet y para fin de año les damos regalos, para el día de los niños les damos regalos y obsequios a los hijos de los trabajadores.
- Entrevistador: ¿Cuántas empresas cliente tiene la temporal?
- Participante 1: 10 empresas
- Entrevistador: ¿Qué tipo de contrato firman los empleados?

- Participante 1: Los trabajadores en misión, los de las empresas usuarias son contratos de obra o labor
- Entrevistador: ¿En una escala salarial con que salario cuentan los empleados?
- Participante 1: Esta desde el salario mínimo hasta unos cargos que tienen dos millones, dos millones y medio, ósea en promedio son como millón y medio.
- Entrevistador: La personas que devengan un poco más tienen mayores beneficios a nivel extralegales.
- Participante 1: No, los beneficios legales igual todos los servicios son iguales para todos.
- Entrevistador: Ya para finalizar, es importante conocer que ¿Significa para usted trabajar en Global Jobs?
- Participante 1: Es como les decía desde un principio decidimos crear esta empresa para verla crecer, verla una empresa prestadora de servicios reconocida a nivel de la capital, distrito capital y en Colombia, nosotros tenemos contrataciones a nivel nacional y las vinculaciones y las entrevistas se hacen por internet.
- Entrevistador: ¿A nivel personal que significa trabajar en Global?
- Participante 1: Pues eso, es una satisfacción de estar trabajando en una empresa que se pueda sacar adelante y se pueda proyectar.
- Entrevistador: Gracias por brindarnos el tiempo y el espacio, y el apoyo para poder llevar a cabo esta investigación.

Anexo 4. Entrevista 2

Entrevista a trabajador activo de la compañía

Perteneciente al nivel jerárquico táctico n. ° 2

Buenas tardes participante 2 muchas gracias por permitirnos realizar la entrevista para identificar los beneficios laborales y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa Global Job.

La finalidad de esta entrevista es conocer a profundidad la percepción de calidad al interior de la organización de los trabajadores activos de la empresa Global Job. Esta se realizará identificando 3 cargos pertenecientes a distintos niveles jerárquicos, a los cuales se realizarán preguntas de 3 categorías, que nos ayudarán a obtener la información que se requiere para determinar la percepción respecto a la calidad de vida ofrecida por la organización.

Muchas gracias participante 2

- Participante 2: bueno buenas tardes, mi nombre es soy analista de gestión humana, llevo acá más o menos un año, entonces y manejo un contrato a término indefinido.
- ²Entrevistadora: ok, perfecto, bueno Participante 2, ya como nos dijiste llevas más o menos un año desempeñando el cargo y el tipo de contrato que firmó en global job es a término indefinido.

¿Cuál es su sueldo y por favor me referencia si recibe algunos beneficios extralegales?

- Participante 2: mi sueldo es de \$800.000 más todas las prestaciones de ley.
- Entrevistadora ¿recibes algún beneficio extralegal?
- Participante 2: no señora
- Entrevistadora: nada de bonificaciones correspondientes
- Participante 2: no
- Entrevistadora: ok, perfecto ¿cuéntenos que aspectos te motivan a trabajar en global job?
- Participante 2: bueno por ser una temporal se manejan muchos procesos, he, es, pues masivo la contratación, se aprende mucho, diariamente estamos aprendiendo de todos los procesos un poco y ya eso es como es.

² Entrevistador Danny Suarez

- Entrevistadora: es decir que te motiva es el aprendizaje
- Participante 2: si
- Entrevistadora: ok. ¿la empresa los motiva para realizar las funciones específicas para el cargo?
- Participante 2: si, si pues mi jefe inmediato, la doctora es buena persona me está explicando pues cada proceso y el ambiente, el clima laboral es muy bueno acá.
- Entrevistadora: ¿cómo los motivan para realizar las funciones y tareas día a día?
- Participante 2: pues más que motivar es la forma como se expresa es como las palabras siempre es muy gentil muy amable entonces es eso, uno se motiva también así.
- Entrevistadora: es más que todo la retroalimentación que te brindan sobre la función, ¿no los motivan con algo a nivel extralegal, actividades correspondientes para el área?
- Participante 2: no, de pronto si con los permisos son, ósea nos brindan también permisos cuando los necesitamos.
- Entrevistadora: ok, perfecto.
- Participante 2: pero en cuanto a otras cosas no.
- Entrevistadora: ¿qué beneficios o compensación adicional al salario le gustaría recibir por parte de la organización?
- Participante 2: bueno de pronto si algo, de pronto salidas, de pronto una bonificación sería buenas y ya.
- Entrevistadora: ok, perfecto ¿se siente que su familia se le realiza algún tipo de reconocimiento en global job?
- Participante 2: pues si están pendientes en la caja de compensación, de actividades nos informan.
- Entrevistadora: ¿aparte de la caja de compensación que incentivos les brinda la organización a ustedes como empleados?
- Participante 2: no hay si no
- Entrevistadora: no hay ningún incentivo
- Participante 2 pues no he recibido, hasta el momento no.
- Entrevistadora: ok ¿actualmente la empresa cuenta con un área de bienestar?
- Participante 2 no, no cuenta con un área de bienestar

- Entrevistadora: que sensación genera los empleados de una organización recibir beneficios extralegales, a promover el desarrollo profesional, académico, familiar. ¿tu que piensas que nos podrías decir, de que sensación se le generaría al empleado si recibiera tus beneficios extralegales?
- Participante 2: pues lo motiva a uno a hacer mejor en cada, a hacer las cosas bien a estar pendiente pues no se de todos los procesos a estar más pendiente.
- Entrevistadora: ¿en la empresa hay políticas de desarrollo?
- Participante 2: no tengo conocimiento, no se
- Entrevistadora: ¿usted cuales propondría si no se cuenta, cuáles políticas propondría para el desarrollo del personal?
- Participante 2: pues en cuanto ese tema digamos lo de las salidas y todas esas actividades
- Entrevistadora: si, acá hay políticas, por ejemplo: al cumplimiento al contrato, a realizar las salidas
- Participante 2: así, si es que de pronto no estoy muy empapada del tema porque pues siempre como no tenemos las diferentes áreas entonces nos encargamos de hacer los procesos entonces pues siempre son muchas cosas por hacer, entonces por eso no está empapado de cada proceso o de políticas o de no.
- Entrevistadora: ¿cuenta con un proyecto de desarrollo profesional establecido Participante 2?
- Participante 2: si lo tengo
- Entrevistadora: si lo cuenta
- Entrevistadora: ¿y es impulsado por la organización?
- Participante 2: no es como más personal y como hasta ahora llevo un año no lo he comunicado.
- Entrevistadora: ¿qué conoce usted en cuanto el concepto de calidad de vida como política de administración de las organizaciones?
- Participante 2: no
- Entrevistadora: ¿para Participante 2 qué significado tiene el concepto de calidad de vida?
- Participante 2: no hay si me deja noqueada

- Entrevistadora: ¿para usted que es calidad de vida?
 - Participante 2: calidad de vida, bueno pues no se es como las personas queremos llevar nuestra vida y en un futuro, pues como planearla, tener un plan de vida para tener una buena calidad de vida.
 - Entrevistadora: mayores beneficios
 - Participante 2: si, si claro si señora, para una estabilidad
 - Entrevistadora: ok. ¿Teniendo en cuenta lo que para usted es calidad de vida como se ve inmersa la organización para que se presente una alta calidad de vida en los trabajadores?
 - Participante 2: acá en global, bueno es que ahorita esa parte de bienestar no está, pues en si como el proceso yo veo que no, no hay mucha gestión en esa parte, entonces veo que no, pues por lo que le comento todos los procesos que los llevamos a cabo tres personas entonces no se ha como implementado ese proceso.
 - Entrevistadora: ¿y si se implementara la política de calidad de vida como se estaría beneficiando tanto el trabajador como la organización?
 - Participante 2: bueno yo creo que si apoyaran a los trabajadores de pronto a terminar sus estudios muchos de ellos no han terminado ni siquiera el bachillerato, pues eso ayudaría mucho porque serian mejores en sus trabajos, ósea para sus cargos tendrían un mejor desempeño.
 - Entrevistadora: ¿qué aspectos le gustaría que fueran tenidos en cuenta por su actual empresa como a porte fundamental a una mejor calidad de vida para usted?
 - Participante 2: me repite la pregunta
 - Entrevistadora: ¿qué aspectos le gustaría que fueran tenidos en cuenta por global como a porte fundamental a una mejor calidad de vida de usted?
 - Participante 2: bueno en cuanto al estudio si de pronto debieran manejar algunos turnos cosa de que los trabajadores puedan pues ir a trabajar no o bueno en mi caso también digo pueda ir uno a estudiar, para que uno pueda seguir estudiando.
y las actividades pienso que también es bueno, que hagan más actividades si cosa que uno con la familia pueda compartir y pueda pues tú sabes que uno esta acá y siempre es el trabajo, trabajo, pero uno tiene que compartir con la familia, sería bueno.
- Entrevistadora: ok perfecto como tú dices que es a nivel de temporalidad ¿nos puedes indicar cuantos clientes tiene la temporal y que turnos manejan algunos clientes o la mayoría de los

clientes para empezar a proponer como tal lo que tu dices lo correspondiente plan de bienestar?

- Participante 2: bueno en total no sabría decirte, pero deben ser más o menos unos 100 a 110 empleados y son 7, 8 empresas que se manejan acá
- Entrevistadora: si ¿qué turnos manejan?
- Participante 2: pues dependiendo de la empresa no, hay unas que turnos que manejan turnos rotativos de domingo a domingo de 12 horas que son para los cargos de auxiliares de enfermería y hay otros que sin son 8 horas, de 7:00 am a 5:00 pm o de 7:00 am a 4:00 pm.
- Entrevistadora: ¿teniendo en cuenta estos turnos Participante 2 nos podría indicar si esto también hace que la calidad de vida del trabajador en la organización no se vea beneficiado?
- Participante 2: si, aunque digamos hay una empresa en tintorerías y tes ellos si ya están implementando lo del bachillerato, entonces ellos le permiten al trabajador estudiar y pues son en horas laborales, ellos permiten eso.
- Entrevistadora: ¿y con las otras organizaciones que tienen como clientes?
- Participante 2: yo pienso que, si se podría implementar, porque no son turno, digamos ya para los auxiliares enfermería si porque los turnos que son rotativos de 12 horas de domingo a domingo en si sería imposible, pero pues ellos ya son profesionales.
- Entrevistadora: ¿usted nos podría indicar que beneficios reciben por parte de las empresas cliente los empleados de global job?
- Participante 2: bueno, no creo que tintorería es la única que ha implementado eso, de resto no, creo que no tengo conocimiento.
- Entrevistadora: ¿las auxiliares de enfermería...?
- Participante 2: no, conductores tampoco, no, no ellos no, creo que más beneficios no
- Entrevistadora: ok. Teniendo en cuenta que no reciben los beneficios. ¿Qué beneficios les gustaría que fueran tenidos en cuenta de aporte fundamental para mejorar la calidad de vida de todos los empleados?
- Participante 2: pues muchos si me han llamado y me han comentado pues que les gustaría de pronto que, para los cumpleaños, fechas como el día de la madre, el día del padre, como estar más pendientes de ellos, así sea un detalle chiquito, pero estar ahí, de día de los

niños, con dulces con cosas así, si han manifestado, como que necesitan más apoyo de nuestra parte.

- Entrevistadora: ¿desde qué entro a la organización percibe que tiene tiempo para dedicarle actividades de ocio o esparcimiento?
- Participante 2: no, jajaja no
- Entrevistadora: ¿no realiza ninguna actividad?
- Participante 2: pues digamos, si hacemos pausas activas, pero es 1 vez a semana, no hacemos siempre.
- Entrevistadora: es decir, ¿acá en la organización?
- Participante 2: y nuestra hora de almuerzo, pues obviamente, del resto no tenemos tiempo.
- Entrevistadora: ¿y fuera cuando ya termina un horario un horario laboral, tiene tiempo para dedicarle actividades de ocio o esparcimiento?
- Participante 2: si, afuera si
- Entrevistadora: ¿cómo cuáles?
- Participante 2: si pues comparto con mis hijos, pues ir a cine, ir aun parque, si se puede, si tenemos tiempo.
- Entrevistadora: ¿y el tiempo es óptimo?
- Participante 2: si, yo pienso que sí.
- Entrevistadora: es decir, ¿qué si dedica tiempo para interactuar con su familia?
- Participante 2: si
- Entrevistadora: ¿considera que ese tiempo es de calidad?
- Participante 2: si, pero me gustaría más actividades con ellos.
- Entrevistadora: ¿usted siente un equilibrio entre su vida laboral y personal?
- Participante 2: si, si pensándolo bien, pues acá hay mucho trabajo, ósea me consume todo el día, pero ya salgo y pues obviamente ya uno se desentiende pues de los temas laborales para compartir con los hijos.
- Entrevistadora: ¿comparte un tiempo optimo en familia haya cuando termina su horario laboral?
- Participante 2: si, si señora

- Entrevistadora: ¿en general usted como considera su calidad de vida laboral?
- Participante 2: bueno digamos si me hacen falta digamos más apoyo en los procesos, hee... lo de las actividades, pero en si acá el clima laboral es bueno, ósea todos nos integramos bien, tenemos buena comunicación, es bueno, yo no me puedo quejar, la verdad.
- Entrevistadora: ¿cuándo usted me dice que necesita más apoyo en los procesos, se siente con sobre carga laboral?
- Participante 2: no, pero de pronto no tengo el conocimiento que uno quisiera como tener en cada proceso si, por estar en todos, ósea no es el tiempo apropiado para dedicarle a cada proceso, si no que uno hace... no es sobre carga, pero uno no está con el conocimiento de cada proceso. Si, digamos lo de las políticas que hasta ahorita llevo un año y no conocerlas bien es algo que debería saber.
- Entrevistadora: ¿teniendo en cuenta lo anterior, lo que usted me comento de como consideraba su vida laboral que propone para mejorarla?
- Participante 2: me gustaría que hubiera que acá tuviéramos esa parte de, de... bienestar, si se tuviera el proceso de bienestar más establecido, es que yo he notado en cuanto a mí y en cuanto los trabajadores, cuando me llaman, me hacen observaciones entonces sí, si me gustaría.
- Entrevistadora: ¿qué tipo de observaciones le realizan los trabajadores de las empresas clientes?
- Participante 2: lo que te comentaba de que ellos quieren estemos más pendientes de ellos, que se les llame en fechas especiales, que se hagan más actividades, toda esa parte ellos están, no están contentos, no están satisfechos con esa parte.
- Entrevistadora: ¿en su criterio, la empresa realiza una buena inducción y capacitación al personal que ingresa a la compañía?
- Participante 2: si
- Entrevistadora: ¿como es esta inducción y capacitación?
- Participante 2: bueno abajo las chicas, llega el trabajador a firmar contrato y ellas lo tienen ahí, le dan una cartilla y se sientan con ellos, les explican y ellas duran más o menos media hora pues explicándoles pues toda la inducción, ya después lo ponen a hacer la prueba y se las califican y pues ahí ya está el resultado, la verdad es que si me parece buena la inducción que ellas le hacen.

- Entrevistadora: ¿la inducción que se realiza es a nivel de gestión humana o de que área?
- Participante 2: no, es de seguridad y salud en el trabajo
- Entrevistadora: ¿es decir que el área de gestión humana realiza inducción frente a como está conformada la temporal, hee...la inducción al cargo como tal?
- Participante 2: hummm...de seguridad y salud e el trabajo se les informa pues todo lo que es de global sí, pero al cargo no, porque lo que tengo... el conocimiento que tengo es que cuando ingresan a cada empresa como son varias, la empresa es la que le da la inducción al cargo.
- Entrevistadora: es decir que gestión humana a nivel de global job no genera ninguna inducción, que se les explique los beneficios, que caja de compensación tienen, a donde llamar por caso de emergencia.
- Participante 2: no, eso se hace cuando se firma el contrato, ellos, nosotros o nosotras llenamos una ficha, pedimos que la caja de compensación, todo lo que me indica ahí y aparte también pues les decimos que tenemos unos beneficios o no beneficios, si no convenio como con conservar de capillas de la fe y si lo quieren tomar o no, y pues se les informa que deben llegar pues a la empresa, que deben llevar de pronto pues, si la empresa tiene locker pues obviamente su candado, que el almuerzo, ósea se les da una pequeña bienvenida, más que una inducción.
- Entrevistadora: la bienvenida como tal
- Participante 2: si
- Entrevistadora: ¿teniendo en cuenta lo que tú nos nombras sobre los beneficios y sobre los convenios que se tiene, aparte del convenio con capillas de la fe, que convenios tiene?
- Participante 2: ahorita están manejando otro que es, hummm... como un fondo de empleados en donde el trabajador puede desde treinta mil pesos mensuales es la cifra que ellos quieran y por un tiempo determinado, el que ellos digan, no tienen que ser pues un tiempo que les digan no, es lo que ellos quieran y aparte con ese mismo fondo pueden pedir préstamos pues para lo que necesiten.
- Entrevistadora: ¿con qué fondo es?
- Participante 2: no ahorita no tengo bien el nombre acá

- Entrevistadora: ¿y es para que se beneficien todos los empleados de los clientes que tiene la temporal?
- Participante 2: pero es el que quiera adquirir pues el convenio, no es obligatorio
- Entrevistadora: ok perfecto, ¿nos podría describir una situación en la carga laboral o los horarios de trabajo que le impidiera realizar una actividad social?
- Participante 2: humm... como así
- Entrevistadora: es decir, ¿qué si teniendo en cuenta la carga laboral, el día a día al nivel laboral o los horarios de trabajo que en muchas ocasiones se extiende le impidiera alguna situación que le impidiera realizar una actividad social que usted ya tenía programada a nivel personal?
- Participante 2: no, para que, global o sea no, si me quedo me quedo media hora quince minutos no eso no me impide pues hacer actividades afuera no.
- Entrevistadora: ¿con qué frecuencia se presenta esta situación que se queda más de su tiempo laboral?
- Participante 2: no depende si de pronto todos trabajadores llegan tarde a firmar contrato o si, pero pues no es no es muy seguido, por lo menos una, dos veces a la semana si más o menos
- Entrevistadora: ¿la empresa cuenta con la infraestructura equipos y herramientas adecuados para desempeñar sus actividades diarias?
- Participante 2 anda entrevistada: si, si cuenta
- Entrevistadora: ¿cuáles equipos y herramientas les brindan a ustedes como los trabajadores para cumplir las funciones establecidas?
- Participante 2: pues digamos yo tengo mi escritorio, mi computador, todos los implementos pues para trabajar; cosedora, perforadora todos contamos con que, con la impresora, para aplicar pruebas abajo, hay mesas, sillas, pruebas, todo contamos con toda la papelería. La infraestructura es buena
- Entrevistadora: ¿cuéntanos si tú sabes si la empresa tiene un plan de incentivos como modelo motivacional para el cumplimiento de los objetivos?
- Participante 2: no por el momento no, pero sé que quieren implementarlo, ósea, ya están como, por esas llamadas de los trabajadores ya quieren implementar
- Entrevistadora: ¿el plan de incentivos?

- Participante 2: si, pero ahorita no lo tienen ósea que yo sepa no
- Entrevistadora: ¿en global job se realiza la medida de clima organizacional?
- Participante 2: no
- Entrevistadora: ¿cuenta con un comité de convivencia?
- Participante 2: si
- Entrevistadora: ¿y este comité de convivencia con qué objetivo se creó?
- Participante 2: bueno pues para el bienestar de los trabajadores y para el bienestar de ellos y pues las empresas usuarias tienen la como se dice, hummm... ósea ellos en cualquier momento pueden solicitar que el comité de convivencia pues los escuche si tienen algún inconveniente si ha pasado algo, si ha pasado alguna situación en las empresas entonces nos reunimos y nos hemos reunido para solucionarlos.
- Entrevistadora: ¿este comité de convivencia quienes lo conforman?
- Participante 2: Jennifer auxiliar de nómina, hee yo Participante 2, y don f que es el gerente y la jefe D, la doctora D, que es la gerente de gestión humana.
- Entrevistadora: ok. ¿Usted nos podría informar para que sirve este comité?
- Participante 2: pues la verdad nos ha servido mucho, para solucionar inconvenientes en las empresas y cuando los trabajadores tienen problemas internos entonces nos llaman y nosotros los escuchamos las dos partes y se generan plan de cambio, como acciones de cambio como compromisos, pero si, sirve mucho.
- Entrevistadora: ¿cada cuánto ustedes se reúnen en el comité de convivencia?
- Participante 2: hummm... más o menos, pues si lo solicita alguna empresa, pues obviamente debe ser ahí mismo, si no será cada dos meses para verificar y mirar que estamos haciendo.
- Entrevistadora: ¿durante este año, casi año que has estado en global job, ha recibido algún reconocimiento por parte de jefes o compañeros?
- Participante 2: heee, no acá es como más verbal como que buena gestión lo hiciste bien pero algún reconocimiento si, no.
- Entrevistadora: ¿cuando se hace la retroalimentación que se genera una gestión que se está realizando bien la tarea como le hizo como, como se sintió?
- Participante 2: bien, claro uno se siente bien, de que, pues reconozcan, que uno ha hecho bien las cosas y pues que eso ha generado resultados. Esto motiva

- Entrevistadora: ¿la motiva para qué?
- Participante 2: pues para seguir haciendo bien las cosas, heee, digamos a mí me gusta mucho hablar con los trabajadores, si uno lo motiva para estar bien tener buena actitud servicio al cliente, no esa parte si motiva.
- Entrevistadora: ¿la organización le suministra elementos de protección personal necesarios para desempeñar sus funciones?
- Participante 2: pues a mí no porque, pues considero que mi puesto no lo requiere, pero a los puestos que si requieren sí.
- Entrevistadora: ¿le brindan la dotación correspondiente?
- Participante 2: la dotación si
- Entrevistadora: ¿al puesto de analista le brindan la correspondiente dotación?
- Participante 2: no pues a mí no me han dado dotación
- Entrevistadora: a ok, ¿pero a las otras como cuales se brinda dotación?
- Participante 2: no las otras empresas no, global, no les brinda a las otras empresas, pero digamos acá a las chicas de seguridad y salud en el trabajo, la coordinadora si obviamente ella tiene sus botas tiene su casco, para poder ir a visitar las otras empresas, ella si manejan eso.
- Entrevistadora: ¿y las otras empresas?
- Participante 2: las otras son las encargadas de dar la dotación al personal, ósea la empresa usuaria.
- Entrevistadora: es decir ¿qué la temporal no realiza ningún reconocimiento de las epp's?
- Participante 2: no a menos de que eso quede en el contrato que ellos establecen desde un principio, si ya el contrato dice que ellos se encargan en esa parte ellos asumen esa dotación.
- Entrevistadora: ¿usted cree que la empresa es clara en la inducción que se realiza en la contratación?
- Participante 2: si, pues lo que le comentaba acá es una pequeña inducción de gestión humana, abajo si es la inducción, que yo creo que la hacen super bien, y ya la empresa usuaria es la que hace ya pues una inducción final y al cargo como, como en si a la empresa.

- Entrevistadora: ¿conoce las políticas de gestión humana en cuanto al plan de carrera, salud ocupacional, capacitación?
- Participante 2: no que yo sepa no lo tienen, ósea no creería que este establecido, pero no sé, si no tengo conocimiento
- Entrevistadora: es decir ¿qué en global job no se realiza plan de carrera ni capacitaciones para el personal?
- Participante 2: no hasta ahorita, la coordinadora de gestión, de seguridad y salud en el trabajo, es la que está haciendo como esa parte de mirar las capacitaciones, pero hasta el momento no he recibido
- Entrevistadora: ok, es más que todo por salud ocupacional que se está realizando las capacitaciones ¿en qué temas?
- Participante 2: pues ya es con la arl que ellos están buscando esas capacitaciones, entonces no sabría qué temas específicos.
- Entrevistadora: ok, ¿Participante 2 usted conoce la misión de la empresa?
- Participante 2: no
- Entrevistadora: ¿la visión de la empresa?
- Participante 2: no
- Entrevistadora: ¿y los valores de la organización?
- Participante 2: si, sé que están estipulados pero la verdad no he tenido tiempo para sentarme y mirarlos bien no desde que entre no
- Entrevistadora: ¿teniendo en cuenta que Participante 2 tiene un contrato de término indefinido que ventajas puede tener en este contrato para usted?
- Participante 2: bueno pienso que la estabilidad, hummm... si una estabilidad la empresa como que me brinda esa tranquilidad pienso yo.
- Entrevistadora: ¿qué personas firman este contrato a término indefinido?
- Participante 2: las personas óseas fijas, acá en global
- Entrevistadora: ¿en las empresas de los trabajadores que contrato firman?
- Participante 2: ellos firman un contrato por obra labor.
- Entrevistadora: ¿usted me podría indicar en cuanto está el rango salarial para los cargos que ustedes manejan en selección?

- Participante 2: es el salario mínimo legal vigente más las prestaciones de ley y algunas empresas dan alguna bonificación

- Entrevistadora: ¿cuáles bonificaciones?

- Participante 2: bonificaciones no prestacionales tanto para los auxiliares de enfermería desde doscientos cincuenta mil pesos, más horas extra y a conductores también, por viaje manejan un porcentaje, es el salario mínimo legal vigente, pero manejan un porcentaje por la carga que llegue. y para otros cargos operativos es el salario mínimo legal vigente más las prestaciones de ley. heee que otros cargos tienen que manejen así. Administrativo dependiendo de la experiencia y si dependiendo de la experiencia entonces se pone de acuerdo con ellos, puede ser de ochocientos hacia arriba y que otro operativo salario mínimo legal vigente más las prestaciones de ley.

- Entrevistadora: ok, ¿para finalizar es importante para nosotros conocer que significa, para usted trabajar en global job? heee, no pues que significa

- Participante 2: como lo percibo

- Entrevistadora sí que significa para usted a nivel personal, profesional.

- Participante 2: no a mí me gusta, me gusta, lo que les digo pues tantas empresas a cargo, de ver tantos cargos a la vez, que es masiva la contratación a mi me gusta, yo se que es pesado, hay muchas funciones por hacer, pero me gusta hablar con muchas personas al día, la gente viene a firmar, pues las cartas de cierre de contrato o que vienen a fin de contrato, liquidación ósea es chévere ese contacto con las personas y uno aprende mucho.

Si me gustaría aprender bien de cada proceso que viene, se siente uno que no tuviera tiempo puede hacer pues como el proceso que tenga una consecuencia, pero obviamente son varias funciones que toca hacer a la vez, pero me gusta trabajar acá.

- Entrevistadora: ¿se siente motivada para trabajar en global job?

- Participante 2: si, el ambiente es muy chévere más que todo por el aprendizaje y por el clima aboral y que están implementando varias cosas, somos trecientos y vamos creciendo entonces es como la idea como apoyarnos todos y salir adelante, y si tenemos falencias en algo irlas mejorando, reforzando y mejorando cada proceso y así llegar más lejos, porque queremos crecer también como temporal grande no quedarnos en pequeños.

- Entrevistadora: ok, perfecto, muchas gracias por la colaboración, apoyo y tiempo brindada, para la realización de la entrevista.

Anexo 5. Entrevista 3

Entrevista a trabajador activo de la compañía

Perteneiente al nivel operativo N. ° 3

El nombre del participante ha sido modificado para proteger su identidad e integridad, según lo acordado en el consentimiento informado firmado por el trabajador, su identidad estará bajo un seudónimo de identificación.

A continuación, se expondrá de manera explícita los datos proporcionados por el trabajador durante la entrevista, cuyas preguntas fueron enfocadas en tres categorías para identificar la percepción y nivel de satisfacción de los empleados hacia la Organización.

Entrevistador, Buenas tardes Señora Participante 3, muchas gracias por brindarnos el espacio y tiempo para realizar la entrevista, para identificar los beneficios laborales y calidad de vida de los trabajadores pertenecientes a Global Jobs. Esta entrevista tiene como finalidad conocer a profundidad la percepción de la calidad de vida de los trabajadores de la organización.

Se realizarán, indicando tres cargos pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos, a los cuales se les realiza tres preguntas referentes a tres categorías que nos ayudarán a obtener la información que se requiera para determinar la percepción respecto a la calidad de vida ofrecida por la organización.

Iniciamos la entrevista:

- ³Entrevistador: ¿Indíquenos cuál es su cargo en la organización?
- Participante 3: Auxiliar de servicios generales.
- Entrevistador: ¿Qué tipo de contrato firmo en Global Job?
- Participante 3: Término indefinido.
- Entrevistador: ¿Cuál es su sueldo actual?
- Participante 3: El mínimo (\$781.242), y subsidio de transporte (\$88.211).
- Entrevistador: ¿Mencione si recibe beneficios extralegales?
- Participante 3: No señora, ninguno.

³ Entrevistador Lizeth Camargo

- Entrevistador: ¿Qué aspectos lo motivan para trabajar en esta organización?
- Participante 3: Al comienzo era el horario, pero ahora nos lo cambiaron, y lo estoy pensando. Ahorita tenemos unas jornadas muy extendidas, al comienzo se trabajaba un fin de semana al mes, y ahora descansamos uno y trabajamos uno, y los horarios los alargaron, ahora es 12 horas los sábados y los domingos.
- Entrevistador: ¿La empresa lo motiva de alguna forma para que usted realice sus funciones de una mejor manera?
- Participante 3: Pues nos dotan todos los implementos necesarios, y nada más; al contrario, nos han quitado beneficios.
- Entrevistador: ¿Qué beneficio y/o compensación adicional al salario le gustaría recibir como empleado de Global Job?
- Participante 3: Por ejemplo, que los sábados y los domingos nos ayudaran con el almuercito, me parecería justo ya que estamos trabajando doce horas.
- Entrevistador: ¿Siente que a su familia se le realiza algún tipo de reconocimiento en la organización?
- Participante 3: No, ninguno
- Entrevistador: ¿Qué incentivos le brinda la empresa?
- Participante 3: No, ninguno.
- Entrevistador: ¿Actualmente cuenta con un área de bienestar?
- Participante 3: No, no sé.
- Entrevistador: ¿Sí, es así cuales percibe usted como colaborador que son los principales retos de esta área y como cree usted que esta área lo puede ayudar?
- Participante 3: Si hubiera, a mí me gustaría que nos dieran tiempo, que uno tuviera un horario flexible, que uno pudiera estudiar, capacitarse en algo más.
- Entrevistador: ¿Qué sensación genera en los empleados de una organización el recibir beneficios extralegales y/o encaminados a promover su desarrollo personal, profesional, académico, familiar, etc.?
- Participante 3: Claro, claro motivaría mucho a seguir uno adelante, tanto para beneficio de uno, como de la familia.
- Entrevistador: ¿En la empresa hay políticas de desarrollo? ¿Usted cuales propondría?

- Participante 3: No que Yo sepa. Por ejemplo, eso, los horarios flexibles para estudiar, para hacer otras actividades.
- Entrevistador: ¿Usted termino su bachillerato?
- Participante 3: No, eso es lo que quisiera terminar, hice séptimo y no he podido seguir, mi meta era seguir estudiando, y por eso me gustaban los horarios de acá, para ver si podía terminar mi bachillerato, pero no ha sido posible por el cambio de horarios.
- Entrevistador: ¿Cuenta con un proyecto de desarrollo profesional establecido e impulsado por la organización?
- Participante 3: No señora.
- Entrevistador: ¿Que conoce usted en cuanto al concepto de calidad de vida, como política de administración de las organizaciones?
- Participante 3: Pues, mejorar en todo, entre otras cosas, capacitarse.
- Entrevistador: ¿Qué aspecto le gustaría fuera tenido en cuenta, por su actual empresa, como aporte fundamental a una mejor calidad de vida para usted?
- Participante 3: Que nos dejaran horarios flexibles para uno poder estudiar, o si, capacitarse en otras cosas, o así fuera en lo mismo, pero especializado. Incluso hasta para ir al médico, porque tenemos que cancelar citas porque los horarios no nos lo permiten.
- Entrevistador: ¿Desde qué entro a la organización percibe que tiene tiempo para dedicarse a actividades de ocio y/o esparcimiento? ¿Cuáles son?
- Participante 3: No, no nada, porque el tiempo lo absorbe todo, tanto en el viaje para llegar, como el trabajo.
- Entrevistador: ¿Dedica tiempo para interactuar con su familia?
- Participante 3: Nada, porque por ejemplo mi hija estudia, cuando yo llego Ella está estudiando, y cuando yo salgo en la mañana Ella está dormida, entonces difícilmente, y hasta los fines de semana, a pesar de que vivo a pasos de la habitación de mi hija, no nos vemos.
- Entrevistador: ¿Considera que este tiempo es de calidad?
- Participante 3: No
- Entrevistador: ¿Usted siente un equilibrio entre su vida laboral y personal
- Participante 3: No.
- Entrevistador: ¿Le está dando más al trabajo?

- Participante 3: Si claro, al trabajo y a los desplazamientos, eso lo absorbe todo.
- Entrevistador: En general, ¿usted como considera su calidad de vida laboral? ¿Por qué?
- Participante 3: De cero a cien, Yo creo que cincuenta. Porque me falta tiempo para la familia, incluso para invertir uno mismo en la salud, para salir a hacer alguna actividad con la familia, todo.
- Entrevistador: ¿Qué propone para mejorar esa calidad de vida?
- Participante 3: Los horarios, que nos arreglaran los horarios, y los tiempos de descanso.
- Entrevistador: Describa una situación en la cual la carga laboral o los horarios de trabajo le impidieran realizar una actividad social. ¿Con que frecuencia se presenta?
- Participante 3: Todos, todos, a todos, grados, grados de mis familiares, de mis sobrinos, de mis nietos, he, cumpleaños, bautizos; me he perdido de muchas cosas por el trabajo. Siempre, cada mes nos cambian los horarios y se descuadra todo.
- Entrevistador: ¿La empresa cuenta con la infraestructura, equipos y herramientas adecuadas para desempeñar sus actividades diarias?
- Participante 3: No todas, nos falta. Por ejemplo, a nosotras nos hace falta el carrito para el trapero para escurrir. No lo tenemos, y nos toca hacerlo a mano, eso nos hace tener las manos abiertas y adoloridas.
- Entrevistador: ¿En la empresa tienen plan de incentivos como modelo motivacional para el cumplimiento de objetivos?
- Participante 3: No, no que Yo sepa.
- Entrevistador: ¿En la empresa realizan la medición de clima laboral?
- Participante 3: No, no.
- Entrevistador: ¿En la organización existe un comité de convivencia?
- Participante 3: No, acá no lo he visto, lo he visto en otros sitios, acá no.
- Entrevistador: ¿Conoce usted para que sirve este comité y que funciones tiene?
- Participante 3: Si, se supone que uno expone lo que sirve para hacer planes de mejoramiento, más que todo, pero acá no he visto.
- Entrevistador: ¿Durante este tiempo ha recibido reconocimiento por su labor por parte de su jefe o compañeros?

- Participante 3: No, nada, ni siquiera las gracias.
- Entrevistador: ¿La organización le suministra a usted los elementos de protección personal necesarios para desempeñar sus labores?
- Participante 3: Sí. En mi caso tapabocas, delantal, guantes, gafas, botas de caucho, zapatos. Aunque los zapatos no me los han dado.
- Entrevistador: ¿Qué opinión tiene usted acerca de la inducción que realiza la empresa a sus nuevos empleados en el momento de la contratación?
- Participante 3: Muy regular.
- Entrevistador: ¿Qué falta en el proceso de inducción?
- Participante 3: Explicarles cómo se hacen todas las actividades, que se hace día a día, día noche, en los distintos horarios, y hacerle acompañamiento a la persona nueva. Incluso hasta saber llenar una planilla, porque a uno le dicen llene ahí, pero no más. Yo consideraría que una semana que le hagan acompañamiento a la persona nueva.
- Entrevistador: ¿Conoce las políticas de gestión humana en cuanto al plan carrera, de salud ocupacional, capacitación?
- Participante 3: No que Yo sepa.
- Entrevistador: ¿Conoce usted la misión, la visión y los valores de la organización?
- Participante 3: Si, nos explicaron, pero no exactamente, acá creo que no tienen eso.
- Entrevistador: Gracias por brindarnos el tiempo, el espacio, y el apoyo para poder llevar a cabo esta investigación. ¡Muchas gracias!
- Participante 3: Con gusto