

BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LAS EMPRESAS COMO PROCESO
PARA LOGRAR CALIDAD DE VIDA

Alexandra Ríos Vidal

Universidad de la Sabana

Facultad de Psicología

Chía, 2012

BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LAS EMPRESAS COMO PROCESO PARA LOGRAR CALIDAD DE VIDA

Resumen

En el presente artículo se trabajarán principalmente dos aspectos inherentes a las organizaciones que van ligados entre sí: la calidad de vida laboral y el área de bienestar social. Entendiendo, que desde las nuevas propuestas de *responsabilidad social*, se hace fundamental el énfasis en mejorar la calidad de vida laboral, lo cual es liderado principalmente desde el área de bienestar social de las empresas. Se iniciará entonces el artículo, con una aproximación al concepto de calidad de vida en general, para después aterrizarlo en el ámbito organizacional. Posteriormente, se trabajarán los dos aspectos de las organizaciones mencionados anteriormente, dando así lugar a una breve propuesta sobre algunos programas que se podrían implementar desde el área de bienestar social, para el mejoramiento de la calidad de vida dentro las organizaciones. Por último, se concluirá este artículo resaltando los puntos clave de los temas trabajados, junto con algunos aportes que el autor hace acerca de los mismos.

Palabras Clave: Calidad de vida, calidad de vida laboral, área de bienestar social y responsabilidad social.

Abstract

The main idea of this article is to work with two inherent aspects of organizations, which are linked together: the quality of working life and the corporate welfare area. Understanding these concepts from the new proposals that *social responsibility* bring to this context, it becomes fundamental to emphasis on the improvement of the quality of working life, which is driven mainly from the corporate welfare area. The article will initiate with an approach to the general concept of quality of life, and then it will be landed in the organizational field. Subsequently, the two aspects of organizations mentioned before will be developed. This will give place to a brief proposal about some programs that could be implemented from the corporate welfare area, in order to improve the quality of life in the organizations nowadays. Finally, the article will be concluded by highlighting the main points of the themes exposed on it, which also includes the author's contributions to this paper.

Key Words: Quality of life, quality of working life, corporate welfare area, and social responsibility.

La relevancia de este artículo radica en la revisión teórica requerida para generar conciencia en la sociedad actual, especialmente en las empresas que hacen parte de la misma, sobre la importancia de ser responsables socialmente y así generar, desde el lugar de trabajo, una mayor calidad de vida en las personas.

Esto se debe, a que es precisamente en las empresas donde gran parte de los miembros de una sociedad pasa el mayor porcentaje de su tiempo, “buscando satisfacer necesidades económicas, sociales y personales, que les permitan mejorar sus condiciones de vida” (Díaz, et al., 2009, p.1).

Por medio de este artículo se estará dando, en cierta medida, respuesta a la necesidad que hoy en día presentan las empresas y las organizaciones en general. Esta necesidad consiste en obtener un valor agregado que sea atractivo no sólo para los nuevos talentos, sino para los clientes, los inversionistas, el Estado y la sociedad en general. El valor agregado del que se está hablando es precisamente el de brindar a los trabajadores cada vez mejores condiciones de trabajo, no sólo en cuanto a remuneración y carga laboral, sino en cuanto a salud, capacitación, desarrollo personal y desarrollo laboral entre otras, desde una perspectiva de responsabilidad social como eje importante para las empresas de hoy.

Es precisamente por lo mencionado en el párrafo anterior que hay que generar acciones concretas y relevantes, debido a que:

En la actualidad, frente a intervenciones sociales innovadoras, conviven organizaciones que desarrollan acciones en el más puro estilo caritativo o benéfico como si el tiempo no

hubiera pasado por ellas, perpetuando de esta manera, acciones de otras épocas. Sin embargo, a escala popular cuentan todavía con la admiración social y de los medios de comunicación, y en ocasiones con un apoyo entusiasta de diferentes administraciones públicas, que las recompensan con publicidad e importantes aportes económicos.

(Arrieta, 2009, p.12)

En otras palabras, lo que se quiere decir es que si no se adopta otra mirada y no se toma conciencia sobre la responsabilidad social que tienen las empresas (responsabilidad social empresarial), en un mundo complejo como el de hoy, se seguirán generando acciones carentes de sentido, con poca trascendencia para los empleados, para sus familias y para la empresa misma. Por lo que se hace imprescindible recopilar bases teóricas significativas que permitan analizar y empezar a pensar de otra forma las organizaciones. Romper con esquemas y argumentos pasados y proponer ideas y acciones innovadoras, generando retos interesantes para los líderes de las mismas, de tal forma que se intervenga desde el reconocimiento de las necesidades de los trabajadores y así obtener el valor agregado que se está buscando.

De esta forma, el artículo propone algunas pautas acerca de la calidad de vida laboral, sus componentes y la forma de implementarla en las organizaciones, desde una mirada de la responsabilidad social empresarial, con el fin de que más adelante se pueda seguir ahondando en estos y otros temas relacionados con el mejoramiento de la calidad de vida dentro de las organizaciones.

En primera instancia, se trabajará de forma muy breve y puntual el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, de manera que se pueda evidenciar como a través de este se puede llegar al concepto de calidad de vida laboral y entender así mejor la labor social que se realiza desde el área de bienestar social de las empresas, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Se entiende entonces a la Responsabilidad Social Empresarial como la integración voluntaria, por parte de las empresas, en la preocupación por solucionar y mejorar los asuntos sociales y medioambientales que estén relacionados con sus operaciones comerciales y relaciones laborales (García-Marzá, 2004). Dicho en palabras de Espinosa (2000), es la capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad, las acciones de la organización como parte del logro de sus propios objetivos y metas. En otras palabras, cuando las empresas se hacen conscientes del deber que tienen frente a la comunidad en la que están inmersas, y deciden colaborar activamente dentro y fuera de la organización para buscar el bienestar de la social de las personas, se habla de Responsabilidad Social Empresarial.

Se puede decir entonces, que este es un concepto que ha causado polémica a nivel mundial en los últimos años, pues para ser aceptado requería de un cambio de paradigma en el que se entendiera la empresas más allá del beneficio económico. “Hace diez años hablar de responsabilidad social ante un foro empresarial era casi menos que imposible, no interesaba. Nadie quería hablar de un concepto que implicaba, intuían todos, la adquisición de compromisos más allá de los resultados económicos” (García-Marzá, 2004, p.78). Y aunque hoy en día se están comenzando

a pensar las empresas de forman diferente y se ha hecho evidente que el beneficio económico no es separable del beneficio social y ecológico, todavía hay un largo camino que recorrer.

Es precisamente por esta consciencia social que lleva a que las organizaciones adopten conductas éticas caracterizadas por el compromiso de alcanzar el bien común para la sociedad (Acosta, 2002), que hoy en día se ven cada vez con más claridad los esfuerzos de las mismas por mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y asegurar así, desde el lugar de trabajo, un aporte de bienestar a la sociedad. Esfuerzos que son liderados específicamente desde el área de bienestar social de las empresas.

Pero antes de entrar a analizar la forma en que las empresas pueden implementar la calidad de vida dentro de las mismas, a través del área de bienestar social, es necesario tener en cuenta el bagaje conceptual que permite que hoy en día se hable acerca de estos aspectos. Es por esto, que se abordará ahora el concepto de calidad de vida, el cual dará la pauta para desarrollar el resto del artículo.

Para comenzar con este tema, es importante aclarar que el interés por comprender y estudiar la Calidad de Vida de las personas viene de siglos atrás. Aunque el objeto de estudio, y por tanto su definición, ha ido cambiando a través de los diferentes momentos históricos, evolucionando junto con el ser humano.

La Calidad de Vida ha sido entendida, entonces, de las siguientes formas:

En las antiguas civilizaciones, se asociaba al cuidado de la salud personal, luego se centró en la preocupación por la salud e higiene pública y posteriormente, se extendió a los cambios humanos y laborales. Así, hasta incluir sucesivamente, la capacidad de

acceso a los bienes económicos y la preocupación por la experiencia del individuo en su vida social, en su actividad cotidiana. (Guerrero, et al., 2006, p.7).

Por otro lado, la aparición del concepto como tal y la preocupación por la evaluación sistemática y científica del mismo es relativamente reciente, puesto que “surge como fruto de los procesos sociales que dirigen una incierta transición desde una sociedad industrial a una sociedad postindustrial” (Alguacil, 2000, p.66). Esto llevó a que La Calidad de Vida se estableciera como un constructo social, logrando que en las últimas décadas se haya convertido en un centro importante de investigación y aplicación.

Ahora bien, con relación a la calidad de vida se consideran dos grandes corrientes que orientan este concepto: La primera corriente abarca los enfoques cuantitativos, en la que se incluyen factores sociales del entorno, como son, la salud, el bienestar social, la amistad, el estándar de vida, la educación, la seguridad pública, el ocio, el vecindario, la vivienda, entre otros; los factores psicológicos, que miden las reacciones subjetivas del individuo a la presencia o ausencia de determinadas experiencias vitales; y los factores ecológicos, que determinan el ajuste de los recursos del sujeto y las demandas del ambiente. La segunda corriente comprende los enfoques cualitativos, enfocados a la comprensión y escucha de las experiencias, desafíos y problemas de las personas y a la manera de responder a ellos de forma eficaz. (Guerrero, et al., 2006).

En otras palabras, el enfoque cuantitativo busca la forma de operacionalizar la Calidad de Vida, adjudicándole diferentes indicadores que permitan estudiarla y

medirla. Y el enfoque cualitativo busca obtener el componente más humano de la misma.

Debido entonces a la dualidad mencionada anteriormente, emergen diferentes supuestos acerca de la Calidad de Vida. Gómez-Vela y Sabeh (2000), reúnen las teorías de Borthwick-Duffy en 1992 y las de Felce y Perry en 1995, logrando definir y enmarcar este concepto en tan solo cuatro modelos que son:

1. Calidad de Vida entendida como las condiciones de vida de una persona.
2. Calidad de Vida vista como la satisfacción experimentada por la persona con las condiciones vitales.
3. Calidad de vida definida como la combinación de componentes objetivos y subjetivos, es decir, se conjugan las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta.
4. Calidad de Vida entendida como la combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal ponderadas con la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales.

Ahora bien, es importante resaltar que para un mejor estudio de la Calidad de Vida de las personas, habría que enfocarse en el último modelo planteado por Gómez-Vela y Sabeh (2000), ya que este es el que comprende de manera más holística al ser humano. Así mismo, hay que tener en cuenta la importancia de incluir tanto lo cuantitativo como lo cualitativo en los estudios que se realicen, pues la vida de las personas está compuesta por ambos tipos de factores y no se pueden desligar sin perder así información valiosa. Es por esto que Schalock y Verdugo en el 2007, reconocen ocho dimensiones de la calidad de vida, junto con algunos

ejemplos de apoyo individualizados para cada una, facilitando así la definición del concepto además de su estudio e investigación del mismo. Estas son:

1. Desarrollo personal: Entrenamiento en habilidades funcionales, tecnología asistida, sistemas de comunicación.
2. Autodeterminación: Elecciones, control personal, decisiones, metas personales.
3. Relaciones interpersonales: Fomento de amistades, protección de la intimidad, apoyo a las familias y relaciones/interacciones comunitarias.
4. Inclusión social: Roles comunitarios, actividades comunitarias, voluntariado, apoyos sociales.
5. Derechos: Privacidad, procesos adecuados, responsabilidades cívicas, respeto y dignidad.
6. Bienestar Emocional: Aumento de la seguridad, ambientes estables, feedback positivo, previsibilidad y mecanismos de auto-identificación.
7. Bienestar Físico: Atención médica, movilidad, bienestar, ejercicio y nutrición.
8. Bienestar Material: Propiedad, posesiones, empleo. (p. 4)

Asimismo, y en concordancia con lo expuesto por Schalock y Verdugo (2007), el reporte de *El Proyecto de Investigación del Cambio Social Global* (The Global Social Change Research Project, 2005), acerca de La Calidad de Vida a Través del Mundo, menciona algunos indicadores que ellos considera los más relevantes de esta, como son: la salud, el bienestar económico, la educación, la libertad (política y civil) y la propia percepción de bienestar o satisfacción con la vida.

A partir de lo expuesto anteriormente, se hace evidente que lo común al hacer procurar definir la Calidad de Vida, es tener en cuenta varias dimensiones del ser humano; aunque también es cierto que algunas de estas definiciones incluyen una percepción desde la carencia o la deficiencia de varias dimensiones de la vida de las personas (Alguacil, 2000).

Así pues, The World Health Organization – WHO- (Organización Mundial de la Salud –OMS-) en 1996, define la calidad de vida como la percepción que tiene el individuo de su posición en la vida, en el contexto de la cultura y en su sistema de valores, y la relación de estos con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones.

Siendo esta una definición concreta, pero lo suficientemente completa desde la complejidad de ser humano, también se encuentran con facilidad definiciones focales que se refieren específicamente a un componente de la calidad de vida, como lo es la salud. La Calidad de Vida Relacionada a la Salud (CVRS) es “el valor atribuido a la vida, ponderado por las deterioraciones funcionales, las percepciones y condiciones sociales que son inducidas por la enfermedad, daños, tratamientos y la organización política y económica del sistema asistencial” (Monteiro, Banatti & Rodrigues, 2009, p.101).

En tal sentido, se halla también lo opuesto a una definición focal. Es decir, la concepción de Calidad de Vida como un concepto de gran pluralidad. Así, Nussbaum y Sen (1998), citados por Lugo, García & Gómez (2002), incluyen, al hablar de calidad de vida, aspectos tales como, la libertad de una persona para elegir entre diferentes formas o estilos de vida, funcionalidad, nutrición, salud, autodignidad,

cohesión social y percepción de felicidad entre otros; y buscan dejar de lado el enfoque que propone la calidad de vida como la obtención de bienes materiales.

Otros autores bajo la misma corriente, aportan una connotación completamente holística al concepto de calidad de vida. Haas (1999), por ejemplo, la define como una evaluación multidimensional de las circunstancias de vida de un individuo en el contexto cultural en el que vive y de los valores que éste tiene. Por su parte Cantón (2001) se refiere a la calidad de vida como los estilos de vida social, la asunción de riesgos, los hábitos diarios y, en conjunto, el entorno social en el que se desarrollo la persona así como la forma subjetiva de vivenciarlo. Estos autores tienen en cuenta, al igual que Nussbaum y Sen, el que cada persona perciba su calidad de vida de forma muy diferente, teniendo en cuenta la escala de valores que cada uno posea.

En el mismo sentido, Schwartzmann (2003), citando a Minayo, Hartz, Buss, (2000), señala la relatividad del concepto de Calidad de Vida, que si bien en última instancia remite al plano individual (perspectiva subjetiva de cómo la persona siente y se ve a sí misma, independientemente de que esta evaluación sea o no compartida por los demás) tiene, al menos, 3 marcos de referencia:

1. Histórico: Cada sociedad tiene parámetros diferentes de calidad de vida en distintos momentos históricos.

2. Cultural: Los distintos pueblos tienen parámetros diferentes en virtud de sus tradiciones culturales, a partir de las cuales se van construyendo los valores y las necesidades.

3. Clase social a la que se pertenece: Las expectativas que cada uno tiene en relación a su propia vida tienen una estrecha relación con la clase social a la que se pertenezca.

Así, este autor concluye que la calidad de vida depende de la coherencia de los mecanismos de afrontamiento y la brecha entre expectativas y percepción de la situación, proceso al que contribuye el soporte social percibido. Mientras que la acumulación de sucesos vitales que producen estrés, como la enfermedad, la pobreza, el desempleo, los duelos, incidirían negativamente en la calidad de vida.

En otras palabras, se puede decir que la Calidad de Vida analizada desde el marco teórico expuesto en este artículo, debe ser vista como un complejo que abarca diferentes dimensiones del ser humano, además de entenderse como la satisfacción o insatisfacción que cada individuo o grupo social tenga con respecto a su condición actual, distintamente de la comodidad material, pero sin dejarla de lado; satisfacción que va ligada también a las metas y necesidades que se tengan durante el transcurso de la vida, además del ajuste de las habilidades y las formas de vida.

Ahora bien, una vez hecho un breve reconocimiento de lo que se entiende por calidad de vida, es importante aterrizar este concepto al ámbito que nos atañe en este artículo: las organizaciones. Y es en este ámbito específico donde se habla de calidad de vida laboral (CVL), término que podría inferirse desde la misma definición de calidad de vida, y que según Segurado y Agulló (2002) también contempla aspectos cuantitativos y cualitativos, pero estos corresponden a la vida laboral.

Según lo anterior, se puede entender la CVL como la percepción de bienestar y satisfacción que los individuos pertenecientes a una organización tienen sobre las

condiciones laborales que la misma les otorga; teniendo en cuenta tanto los aspectos cualitativos (ambiente laboral, valores y creencias empresariales, cultura organizacional, actitudes y pautas de comportamiento, símbolos y significados etc.), como aquellos que son netamente cuantificables (Condiciones de trabajo, diseño ergonómico, seguridad e higiene, nuevas tecnologías, características y contenido del trabajo, horarios, salario entre otros).

Abordar el tema de CVL, remite a preguntarse por cómo se llegó a este punto de inflexión en que las organizaciones comenzaron a preocuparse por ser responsables socialmente y dejaron de enfocar sus esfuerzos en una única meta: obtener utilidades sin importar a que costo.

Es en los años 70, el concepto de calidad de vida laboral (CVL) despierta un alto interés en los E.E.U.U. gracias al “Movimiento de CVL”. En este movimiento se plantea la necesidad “de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo de la persona y a la mejora de su calidad de vida” (Segurado & Agulló, 2002, p.828). Es decir que el término calidad de vida laboral da un giro importante y comienza a ir más allá de la mera satisfacción en el puesto de trabajo.

Asimismo, Segurado y Agulló (2002) exponen en su trabajo como este concepto no solo se populariza en Estados Unidos, sino que llega también a Europa, donde adquiere matices diferentes desde dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: La calidad de vida del entorno de trabajo y la CVL psicológica. O como bien lo dirían Aguilar, Cruz y Jiménez (2007), quienes se refieren a la dualidad del concepto de CVL, “existen dos grandes posturas frente a la calidad de vida laboral: la reivindicación de las y los trabajadores por el bienestar y la satisfacción; y el interés

de las organizaciones por sus efectos potenciales en la productividad” (Aguilar, Cruz & Jiménez, 2007, p. 248).

Gracias a esta concepción, existe hoy en día mayor preocupación, por parte de las empresas, por el mejoramiento integral de las condiciones de los trabajadores y trabajadoras, situación que a su vez repercute en el bienestar de la población en general y en el desarrollo de una sociedad más solidaria, armónica y equitativa.

Por ello, las empresas de hoy buscan atraer y retener el mejor talento humano, incrementando el vínculo emocional de los empleados (clientes internos) con la organización, y logrando una percepción de la empresa, como entidad que promueve el bienestar integral del trabajador, en su ámbito familiar, social y laboral, a partir de estrategias para el mejoramiento permanente de la calidad de vida, (Colsubsidio, 2009).

En este sentido, resulta importante tener en cuenta que, para poder generar desde las empresas verdadera calidad de vida a los trabajadores y a sus familias, se le debe apostar a la pluralidad metodológica, ya que dentro de una organización se encuentra una gran variedad de realidades y experiencias laborales. Es por esto que se propone buscar una mediación que combine tanto los métodos objetivos como los subjetivos, puesto que por sí mismos resultan insuficientes para comprender la vida en el trabajo; pero siempre dentro del entendimiento de que cada empresa es única, con un clima y una cultura organizacional propios, por lo que los estudios no son generalizables, ni las soluciones son aplicables a todas las empresas. En otras palabras, se debe tener en cuenta, que hay que estudiar la calidad de vida laboral de manera contextualizada dentro de cada organización específica y determinada.

Para el estudio de la CVL, Duro (2004) propone cuatro perspectivas complementarias:

- a) La CVL como realidad de la situación laboral del trabajador, que hace referencia al conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.
 - b) La CVL como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador: Recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan así mismo su bienestar laboral.
 - c) La CVL como ajuste persona-puesto de trabajo: Alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que éste debe realizar.
 - d) La CVL como experiencia subjetiva: comprende distintos elementos, componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.
- (p.2)

De otra parte, surgen propuestas de estudio de la CVL, desde posturas interdisciplinarias, y bajo el modelo biopsicosocial, precisamente porque este modelo utiliza los conocimientos crecientes de factores psicológicos y sociales asociados al proceso de salud-enfermedad, el cual se combina con los conceptos de calidad de vida y bienestar (Martínez, 2007). Así, se entiende al trabajador como un ser biopsicosocial, que debe verse en forma integral: en la familia, en la organización, e integrado a su medio ambiente.

Bajo esta mirada, se hace evidente la existencia de múltiples factores relevantes que afectan la Calidad de Vida Laboral, entre los que se pueden citar: La discriminación racial, de género, religión, opinión política y orientación sexual, entre

otras; el trato justo, equitativo y basado en el respeto a la dignidad individual, sin importar el cargo que se tenga en el empresa; la libertad para determinar, dentro de las opciones existentes, la labor que más concuerde con su aspiración, vocación, capacidad y conocimiento; la posibilidad de ascender dentro de la organización y fuera de la misma ; la seguridad del cumplimiento del contrato por parte de la empresa, en términos de salario, seguridad social, salud etc.; la garantía de tener los medios y objetos de trabajo requeridos, además de contar con una correcta organización y dirección del trabajo; el reconocimiento moral y material oportuno de los resultados alcanzados; la existencia de un clima laboral sincero, participativo, de colaboración y ayuda mutua; la realización de actividades culturales, recreativas y deportivas, y la posibilidad real de participación en todos los eventos del colectivo (González, 2006).

En otros términos, la CVL es la manera cómo las personas viven la cotidianidad en su ambiente laboral. Involucra desde las condiciones de trabajo físicas como las contractuales y de remuneración, hasta las relaciones sociales que se dan dentro de la organización. Así mismo, se tienen en cuenta las actitudes, los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que se derivan de esta conjunción de factores (Dirección del Trabajo – Gobierno de Chile, 2002).

En resumen, todo lo que rodea a al ser humano afecta su calidad de vida, incluso su calidad de vida laboral. “Por lo tanto, resulta un imperativo abordar los desafíos que la gerencia de los recursos humanos enfrenta en este nuevo siglo, a la luz de las distintas teorías y escuelas que estudian el talento humano, que por ser éste tan valioso debe ser protegido, en especial su calidad de vida laboral, que pocas

organizaciones en el mundo y en particular en Latinoamérica consideran relevante” (Moreno & Godoy, 2008, p. 2).

Si bien es cierto que hay trabajo por hacer, no se puede negar que hoy en día se han hecho grandes avances dentro de las organizaciones en cuanto a la aplicación de los conceptos de calidad de vida laboral y responsabilidad social; pues como se mencionó en un principio, las empresas se preocupan cada vez más por lograr identificar sus falencias en el tema para así buscar las mejores soluciones, considerando su propia realidad.

Es debido a esta labor titánica a la que se comprometen las empresas cada vez con más convicción alrededor de todo el mundo, que se crea el área de Bienestar Social (o un área equivalente) dentro de las mismas. Esta se puede definir entonces, como un área integrada en las empresas para el mejoramiento de la calidad de vida, encargada de coordinar y atender cada uno de los frentes en los que se vea comprometida la calidad de vida laboral de su talento humano (Aguilar, et al., 2007).

En otras palabras, esta es un área que debe procurar trascender en la vida de los empleados generando cambios desde el interior de la organización. Es por esto que hoy en día las organizaciones están generando programas que promuevan la confianza en los superiores, el trato justo y respetuoso entre los compañeros, el sentimiento de pertenencia a un equipo, y el orgullo por la propia empresa, buscando así abarcar más factores que apalanquen un buen ambiente de trabajo y que proporcionen bienestar a los empleados. Y el área clave para realizar actividades que enseñen, construyan y refuercen estos temas es precisamente el área de Bienestar Social (Colsubsidio, 2009).

Así mismo, hoy en día se cuenta con un esquema de trabajo interdisciplinario, puesto que, como dice Arrieta (2009), las circunstancias laborales son responsabilidad y asunto de todos dentro de las organizaciones y lo que se pretende es buscar el equilibrio entre la empresa y trabajador. Es decir que, aunque se requiere de un área especializada para tener éxito en el manejo de temas concernientes al bienestar y la calidad de vida de los empleados, esta área no puede ser una isla con total autonomía e independencia del resto de la organización. “El verdadero éxito dependerá de la manera como se implementen las políticas y los procedimientos en el manejo del personal, de tal modo que puedan contribuir al logro de los objetivos y planes corporativos; además de que propiciará una adecuada cultura, se podrán reafirmar valores y se creará un buen clima organizacional” (Ministerio de Educación Nacional de Colombia- MEN, 2010). De lo contrario, el trabajo que se haga se verá perdido al no tener impacto y trascendencia dentro de la empresa.

Por otro lado, Oviedo (s.f.) propone que los programas del área de Bienestar Social deben lograr crear, mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, además de elevar y mantener su sentido de pertenencia, su motivación y satisfacción dentro de la empresa, propendiendo por su desarrollo integral y por lo tanto el fortalecimiento institucional de la entidad. Es por esto que las compañías deben tener presente que al momento de diseñar planes, programas, proyectos y actividades, es necesario que sus beneficios sean enfocados a situaciones generales en las que la mayoría de los colaboradores sean favorecidos. De esta forma se minimizan las inconformidades, los celos y los sentimientos de malestar dentro de la organización.

De ahí la importancia del diseño, gestión e implementación de un modelo, un programa de bienestar, que vaya alineado a la visión y a la misión que tenga la organización. Para esto, es imprescindible que las empresas logren superar las barreras de las estructuras físicas y netamente materiales (los edificios, las oficinas etc.), para que así puedan llegar a conocer realmente su estructura interior que son las personas (Arrieta, 2009). Y una vez se haya logrado dar ese paso, los programas de bienestar podrán cumplir su verdadero objetivo, el de llegar e impactar de manera contundente la vida de las personas dentro de la organización. Es por esto que los programas deben pretender la satisfacción de las necesidades de los empleados, concebidas en forma integral en sus aspectos biológico, psicosocial, espiritual y cultural (MEN, 2010).

En suma, estos programas deben involucrar cierta variedad de elementos innovadores por medio de los cuales se pueda mejorar la cotidianidad laboral de los empleados, además de mejorar su condición personal, familiar y social. Es por esto que el área de Bienestar Social en las organizaciones, está orientada hacia la protección de los derechos e intereses sociales de los empleados, y su función es complementar y apoyar las políticas generales de la organización hacia las cuales deben dirigirse los esfuerzos y directrices de la misma (Díaz, et al., 2009).

Con el objetivo de dar mayor claridad al tema expuesto, se mostrará a continuación, como ejemplo, un modelo de Bienestar Social con algunos programas que se pueden implementar en las organizaciones, teniendo en cuenta diferentes dimensiones del ser humano. Para la realización de este modelo se utilizaron como referencia los modelos planteados por Arrieta (2009) y Colsubsidio (2009), además

de tomar algunas sugerencias planteadas por Corporate Executive Board (2008) en su investigación para diseñar programas de Bienestar Social que generen compromiso, y de la Fundación Másfamilia (2008) con su Norma EFR 1000-1 3 e3: Modelo de gestión para empresas familiarmente responsables.

Modelo Ejemplo de Bienestar Social:

1. Dimensión Corporativa: Festejo de Días especiales (el día de la secretaria o el cumpleaños de la empresa), Programas de reconocimiento (por la cantidad de años vinculados a la organización o por gestión de desempeño), Fiesta de fin año etc.

2. Dimensión Deportiva – Recreativa: Escuelas de formación en deportes, Olimpiadas, Juegos interempresariales, Bazares y bingos, Paseos, Caminatas y Formación de equipos deportivos entre otros.

3. Dimensión Artística – Cultural: Escuelas de formación artística, Formación de grupos de danza y teatro, Viernes cultural y concursos institucionales.

4. Dimensión de Salud y Autocuidado: Servicio médico interno, Campañas de vacunación, Convenios con organizaciones para asistencia psicológica, Programas de promoción y prevención, y capacitaciones sobre salud ocupacional.

5. Dimensión Familiar: Becas y programas de educación no formal para los empleados y sus familias, regalos de navidad para los niños de los empleados, torneos deportivos familiares, talleres para padres con hijos adolescentes (talleres de sexualidad) y Programas de preparación para pre-pensionados, entre otros.

6. Dimensión Social: Programas de reciclaje, Apadrinar una fundación, Actividades pro-fondos para ayudar a la comunidad, Charlas sobre higiene y conciencia ambiental etc.

Como se puede ver, este es un modelo detallado en cuanto a las dimensiones que abarca, así como en los programas que propone para cada una de estas. La idea entonces, al presentar un modelo de bienestar social como este, es brindar información suficiente que sirva como guía para que a partir de la misma sea posible innovar y construir un modelo propio, acorde a las necesidades de cada empresa. Además de mostrar que, por medio de estos modelos, realmente se puede suplir de cierta forma algunas de las necesidades que los empleados tengan, generando un cambio importante en la vida de las personas dentro de la empresa.

Reflexiones Finales

Para comenzar, se hace preciso mencionar que la propuesta planteada al principio de este artículo, no se cumpliría en su totalidad si solo nos quedamos con la revisión teórica. Para poder generar verdadera conciencia a partir de lo expuesto en este trabajo, es necesario hilar la información encontrada y así darle un sentido a la misma.

En primer lugar, para poder comprender la complejidad y magnitud de lo que se quiere lograr dentro de las organizaciones, es necesario tener presente tanto la responsabilidad social que éstas tienen con la sociedad, como el concepto general de calidad de vida. Esto, a razón de que es precisamente por los principios planteados desde la Responsabilidad Social Empresarial, a lo largo de los últimos años, que hoy se puede hablar abiertamente en el ámbito organizacional acerca de la importancia de generar calidad de vida desde las empresas, tanto en el interior de las mismas, como en la comunidad en la que están inmersas. Pero para poder lograr esto último, hay que

tener en cuenta que hablar de calidad de vida es hablar del ser humano, es entender su complejidad y conocer las dimensiones que construyen su vida; de tal forma que las acciones de responsabilidad social que realicen las empresas, no pierdan el objetivo real que son las personas, y no un requisito más que hay cumplir.

Así pues, como primera conclusión de la teoría revisada a lo largo de este artículo, en los términos de Calidad de Vida, se hace preciso remarcar el sentido subjetivo que se le da a este concepto. Es decir, que la percepción de bienestar que se tenga en términos de salud, desarrollo personal, recreación, medio ambiente y cohesión social entre otros, juega un papel imprescindible a la hora de hablar sobre Calidad de Vida. Aunque por otro lado, se deja ver también que los indicadores objetivos (como lo son el nivel de funcionalidad de la persona, la salud y su espacio físico) añaden información relevante y sirven para estimar aún mejor la calidad de vida de las personas.

Como segunda conclusión, teniendo como base lo expuesto en el punto anterior, es elemental resaltar la importancia de lograr verdadera Calidad de Vida Laboral dentro de las organizaciones hoy en día. Para esto, son imprescindibles dos cosas, la primera es: Tener la consciencia tanto de la realidad objetiva, como de la realidad subjetiva del ser humano al momento medir, estudiar y crear programas que mejoren la calidad de vida de los trabajadores dentro de la organización; pues el ser humano necesita satisfacer ciertos factores subjetivos que componen su propia realidad, y algunos factores objetivos que componen la realidad fuera de él mismo (el mundo exterior del individuo en la organización, el cual es de carácter medible), antes de poder desarrollar bien su trabajo (Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño & Fernández,

2006). Y la segunda es: Comenzar a pensar a la empresa, o al centro de trabajo, no sólo como una entidad para producir y competir en el mercado con alta calidad y bajos precios; sino como un eslabón básico y de suma trascendencia en la formación del ser humano. Por lo que debe haber una preocupación genuina, por parte de las organizaciones, de elevar la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores, mejorando también las condiciones de vida de sus familias y procurando aportar al mejoramiento de la sociedad en la que se está inmersa (Guerrero, Cañedo, Salman, Cruz, Pérez & Rodríguez, 2006).

Es por esto que buscar mejorar la calidad de vida laboral de las personas es una tarea que no se puede tomar a la ligera, ya que en cualquier momento las acciones que se tomen pueden quedarse cortas, especialmente si no están pensadas desde y para el trabajador. Aunque también hay que tener en cuenta, que no es posible suplir todas y cada una de las necesidades que tengan las personas dentro de las organizaciones, y es por esto que hoy en día se encuentran varios modelos de bienestar social, como el presentado en este artículo, que son lo suficientemente profundos y generalizables como para poder llegar a todos los trabajadores.

Como tercer punto, haciendo referencia a la importante labor que se debe realizar desde el área de Bienestar Social, es posible concluir que ésta área debe “ayudar a los trabajadores, individualmente o en grupo a resolver sus dificultades materiales, psicológicas, profesionales, etc., que de alguna manera repercuten en su bienestar y en su rendimiento laboral. Sus actuaciones deben dirigirse a conseguir el mayor grado posible de bienestar ocupacional de los trabajadores, en beneficio de éstos, y por consiguiente de la propia empresa. Se favorece la integración de los

trabajadores, mediante la satisfacción de sus necesidades y es una herramienta de motivación laboral, satisfacción e integración”, (Arrieta, 2009, p.23). Objetivo que no se podrá lograr sin antes hacer una tarea de investigación en la que haya un interés genuino por entender a las personas. Debido a esto, antes de entrar a proponer un modelo de Bienestar Social, es primordial recalcar que independientemente de las estrategias que se decida implementar para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, los programas que se realicen deben organizarse a partir de las iniciativas de los mismos trabajadores. Es decir, que es importante conocer las expectativas de la gente, generar espacios para que las personas expresen lo que quieren y lo que necesitan, y a partir de esto poder llevar a cabo programas que cumplan con sus expectativas; de lo contrario se quedaran cortos y no trascenderán en el objetivo de mejorar la calidad de vida de la gente, además de que la organización perderá recursos gestionando programas que no generan impacto, ni un valor agregado dentro de la misma.

Ahora bien, en este punto cabe preguntarse entonces, ¿Qué beneficios obtiene la empresa a cambio? Estos se pueden inferir de la misma teoría revisada previamente. Si bien es cierto que la organización debe invertir dinero para implementar un modelo de bienestar, también es cierto que éste no es dinero perdido, pues se está invirtiendo en el capital humano de la compañía, lo que permitirá más adelante ahorrarse tiempo, recursos y dinero, que actualmente se puede estar perdiendo a causa del mismo.

En otras palabras lo que se quiere decir, es que invertir en la gente es un buen negocio. Un ejemplo claro de esto, es que por medio de programas donde se fomenta la salud mental y física de los empleados, ya sea por medio de eventos deportivos,

con escuelas de formación artística o con capacitaciones, se están contrarrestando consecuencias negativas, tanto para la empresa como para el trabajador, traducidas en estrés, ansiedad y otras enfermedades profesionales (Ministerio de La Protección Social de Colombia, 2009). Esto a su vez se verá reflejado en ausentismos, incapacidades, menor rendimiento y dedicación, poca productividad y mayor rotación de personal a causa de pérdidas en el mismo, lo que traerá más gastos de recursos para la compañía.

Por otro lado, hoy en día la remuneración no es la única gratificación que las personas esperan recibir por parte de su empresa. Dentro de la misma complejidad del ser humano, de la que se hablo previamente, existe la necesidad de satisfacer el mayor número de necesidades que sea posible. Es por esto que hoy existe, lo que describe la Fundación Másfamilia (2008) como un “salario emocional”, el cual es definido en gran parte por la calidad de vida que le proporcione la empresa al empleado y a su familia. De esta forma, si las personas perciben que su empresa es un buen lugar para trabajar, se incrementará su vínculo emocional con la compañía y esto a su vez generará mayor compromiso en ellos. Lo que se traduce en últimas como mayor talento humano retenido, y esto en un menor gasto de recursos implementados para la consecución del mismo.

Entre otras ventajas o beneficios que se obtiene, es que a través de estas iniciativas de responsabilidad social se consigue mejorar la reputación de la organización, de modo que se convierte en una ventaja competitiva en el mercado. Pues en la actualidad tanto los nuevos talentos, como los clientes y los inversionistas

buscan empresas que aporten bienestar a sus empleados y a la sociedad. Y si esto se consigue, una vez más se estaría hablando de ganancias para la empresa.

Por último, queda resaltar que el ser humano es un ser dinámico, lo que lleva a que la sociedad cambie constantemente, y así su forma de pensar y percibir el mundo. Para esto es necesario actualizar las empresas constantemente en todos los temas concernientes a la Responsabilidad Social Empresarial y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Referencias

- Acosta, R. (2002). Inserción del Eje Transversal Responsabilidad Social en los Planes de Estudio de la Universidad Metropolitana. *Revista Anales*, 2, (2), 51-71.
- Aguilar, V., Cruz, D. & Jiménez, D. (2007). Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. 1995 – 2005 en Bogotá, D.C. Estado del arte. *Revista Tendencia & Retos* (12), 247-249.
- Alguacil, J. (2000). *Calidad de vida y praxis urbana: nuevas iniciativas de gestión ciudadana en la periferia social de Madrid*. Centro de Investigaciones Sociológicas, Colección Monografías 179. Recuperado el 12 de Septiembre del 2011 de http://www.cis.es/cis/opencms/ES/3_publicaciones/catalogo/ver.jsp?id=310
- Arrieta, F.O. (2009). *Bienestar Social Empresarial de Siglo XXI*. Extraído el 25 de Mayo del 2010 desde: <http://www.mailxmail.com/curso-bienestar-social-empresas-siglo-xxi-1>
- Cantón, E. (2001). Deporte, salud, bienestar y calidad de vida. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 1, (1), 27-38.
- Colsubsidio. (2009). *Balance Social de Gestión Humana 2009*. Bogotá: Colsubsidio.
- Corporate Executive Board. (2008). *Next-Generation Wellness: Designing Programs That Drive Individual Commitment*. Washington, DC: Corporate Executive Board.
- Díaz, L., Ríos, C., Galeano, A., Pedroza, C., González, P. & Montenegro, K.. (2009). *Bienestar Social Y Laboral*. Bogotá: Universidad Agustiniana.

- Dirección del Trabajo – Gobierno de Chile. (2002). *Calidad de vida en el trabajo. Percepciones de los trabajadores*. Recuperado el 21 de Septiembre del 2011 de <http://www.dt.gob.cl/1601/w3-article-64333.html>
- Duro, A. (2004). *Calidad de vida laboral. Área de psicología social*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Espinosa, S. (200) *Responsabilidad Social*. Quito: Fundación Esquel.
- Fundación Másfamilia. (2008). *Norma EFR 1000-1 3 e3: Modelo de gestión para empresas familiarmente responsables*. (3°. Ed.). Madrid: Fundación Másfamilia.
- García-Marzá, D. (2004). *La Responsabilidad Social de la Empresa: Una Definición desde la Ética Empresarial*. Madrid: Universitat Jaume I.
- Gómez-Vela, M. & Sabeh, E.N. (2000). *Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica*. Salamanca: Universidad de Salamanca. Recuperado el 28 de Agosto del 2011 de <http://sid.usal.es/libros/discapacidad/1408/8-8/calidad-de-vida-evolucion-del-concepto-y-su-influencia-en-la-investigacion-y-la-practica.aspx>
- González, L. (2006). *Calidad de vida laboral*. La Habana: Universidad de La Habana.
- Guerrero, J.C., Cañedo, R., Rubio, S.M., Cutiño, M. & Fernández, D.J. (2006). *Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina*. *ACIMED*, 14, (4).
- Guerrero, J.C., Cañedo, R, Salman, E.M., Cruz, Y., Pérez, G.F. & Rodríguez, H. (2006). *Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información*. *ACIMED*, 14, (2).

Haas, B.K. (1999). Clarification and Integration of Similar Quality of Life Concepts.

Journal of Nursing Scholarship, 31, 215-220.

Lugo, H., García, H. & Gómez, C. (2002). Calidad de Vida y Calidad de Vida

Relacionada con la Atención en Salud. *Iatreia*, 15,(2), 96-102.

Martínez, R. (2007). Dirección de la salud y empresas sanas: una visión

multidisciplinar. *Encuentro Multidisciplinarios*, 9, (27), 2-15.

Ministerio de Educación Nacional - Republica de Colombia. (2010). *Modelo*

Programa de Bienestar Laboral. Recuperado el 25 de Mayo del 2010 de

<http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-190204.html>

Ministerio de La Protección Social – Republica de Colombia. (2009). *Tabla de*

Enfermedades Profesionales. Decreto 2566. Recuperado el 17 de Enero del 2012

de <http://www.pensionescolombia.com/documentos/D2566-09.pdf>

Monteiro, C.M., Benatti, M.C. & Rodrigues, R.C. (2009). Accidentes de trabajo y

calidad de vida: un estudio en tres hospitales. *Revista Latinoamericana de*

Enfermagem, 17, (1) 101-107.

Moreno, F. & Godoy, E. (2008). Los nuevos desafíos en la gerencia de recursos

humanos: calidad de vida laboral. *Daena: International Journal of Good*

Conscience, 3, (2), 1-11.

Oviedo, R. (s.f.). Bienestar Laboral: Un objetivo actual de primer orden en las

organizaciones. Buenos Aires: Associare. Recuperado el 12 de Septiembre del

2011 de <http://www.associare.com.ar/articulos.php>

- Schalock, R., Verdugo, M. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. *SigloCero: Revista Española Sobre Incapacidad Intelectual*, 38 (4), 21-36.
- Schwartzmann, L. (2003). Calidad de vida relacionada con la salud: aspectos conceptuales. *Ciencia y Enfermería*, 9 (2), 9-21.
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema* 14 (4), 828-836.
- The Global Social Change Research Project. (2005). *Basic guide to the world: Quality of life throughout the world*. Recuperado el 21 de Septiembre del 2011 de <http://gsociology.icaap.org/reportpdf/quality.pdf>
- WHO. (1996). WHOQOL-BREF Introduction administration, scoring and generic version of the assessment. Field trail version. Geneva: WHO. Disponible en: http://www.who.int/mental_health/media/en/76.pdf