



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

**CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL TALENTO HUMANO
PARA EL CONTROL DEL AUSENTISMO EN LOS PUESTOS
DE TRABAJO**

www.bdigital.ula.ve

**Autora: Laila Evilin El Eysami Maklad
Tutor: Abg. Gregory Nava, Msc.**

Mérida, julio 2022

c.c Reconocimiento



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

**CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL TALENTO HUMANO
PARA EL CONTROL DEL AUSENTISMO EN LOS PUESTOS
DE TRABAJO**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PARA OPTAR A
ESPECIALISTA EN DERECHO MERCANTIL, MENCIÓN:
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL**

**Autora: Laila Evilin El Eysami Maklad
Tutor: Abg. Gregory Nava, Msc.**

Mérida, julio 2022

c.c Reconocimiento

*“No te rindas, aun estas a tiempo
de alcanzar y comenzar de nuevo,
aceptar tus sombras, enterrar tus miedos,
liberar el lastre, retomar el vuelo.*

*No te rindas que la vida es eso,
continuar el viaje,
perseguir tus sueños,
destrabar el tiempo,
correr los escombros y destapar el cielo.*

*No te rindas, por favor no cedas,
aunque el frio queme,
aunque el miedo muerda,
aunque el sol se esconda y se calle el viento,
aun hay fuego en tu alma,
aun hay vida en tus sueños,
porque la vida es tuya y tuyo también el deseo,
porque lo has querido y porque te quiero.*

*Porque existe el vino y el amor, es cierto,
porque no hay heridas que no cure el tiempo,
abrir las puertas quitar los cerrojos,
abandonar las murallas que te protegieron.*

*Vivir la vida y aceptar el reto,
recuperar la risa, ensayar el canto,
bajar la guardia y extender las manos,
desplegar las alas e intentar de nuevo,
celebrar la vida y retomar los cielos,*

*No te rindas por favor no cedas,
aunque el frio queme,
aunque el miedo muerda,
aunque el sol se ponga y se calle el viento,
aun hay fuego en tu alma,
aun hay vida en tus sueños,
porque cada día es un comienzo,
porque esta es la hora y el mejor momento,
porque no estás sola,
porque yo te quiero.”*

-Mario Benedetti

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso y la virgen de las causas difíciles, por darme la vida y las fuerzas para continuar cuando creí que no podría más.

A mis padres: Farhan y Hiam, son mi luz y mi fundamento, sin ustedes nada sería posible, les debo todo en la vida, los amo.

A mi esposo: William, eres mi soporte y mi apoyo, nunca has dudado de mi capacidad y me has impulsado a continuar. Te amo.

A mis hermanos y suegros: Mazen, Karina, Rima, Aiham, Tarek, Ghadir, Rim, Tio Ayman y tía Amira: siempre creyeron en mi, y de una u otra manera han estado presentes y me han ayudado en todo lo que esté a su alcance. Los adoro.

A mis amigas: Ari y Rebe desde la distancia han mantenido la cordura, me han escuchado y ayudado cuando perdía la fe y las ganas de continuar con la investigación. Las quiero chicas.

A mis profesoras: Ana Mariles y Gregory Nava, sin sus enseñanzas este trabajo no sería posible.

AGRADECIMIENTOS

Esta investigación ha sido el fruto de mucho esfuerzo y dedicación, sin embargo, nada de esto habría sido posible sin un arsenal inmenso de personas a mi lado, que han estado desde el principio y me han brindado todo el apoyo y la ayuda necesaria para alcanzar la meta, me quedaría corta de hojas mencionándolas a todas sin embargo desde el fondo de mi corazón agradezco a:

Dios todopoderoso y la virgen de las causas difíciles, mi fe en ustedes siempre ha sido inquebrantable.

Mami y papi, mis gorditos, no tengo palabras para agradecer todo lo que han hecho por mí, por acompañarme en mis traspasos y llevarme a toda hora de la mano para lograr terminar la tesis, dedicarme todo su amor y su paciencia, por ustedes he llegado hasta aquí y todo logro que obtenga siempre será gracias a ustedes, me han enseñado a ser resiliente y cumplir mis sueños. Son mi vida, LOS AMO.

William, no solo debo agradecerle a Dios haberte puesto en mi camino, sino a ti también por todo tu amor, tu apoyo y tu impulso para que siga adelante, siempre tienes la palabra de aliento exacta para mí y buscas la manera de hacer de colores los días grises, gracias por seguir dándome alas para alcanzar esta meta, TE AMO

Mazen, eres mi hermano y mi amigo, siempre con tus bromas y tus ocurrencias, con tu ejemplo y fortaleza inspiras a que siga por este amplio sendero de la academia, te adoro.

Rima y Kari, mis hermanas, mi soporte, mis confidentes, gracias por creer en mí y por toda la paciencia que tienen, las adoro.

Ghadir y Rim, gracias por las pláticas, por ayudarme a relajar cuando estoy a punto de explotar, por el matti mientras yo escribía y por ser mis otras hermanas, las quiero muchísimo

Aiham y Tarek, gracias por su paciencia y su apoyo, los quiero.

Tio Ayman y tia Amira, gracias por apoyar mi camino desde el primer día, son como unos padres para mí. Los quiero mucho.

Rayan, Rami, Usema, Ainoha, Hana y Adam, son la alegría de la casa, nuestra fuente de risas y distracción, que este logro que implica terminar tan ansiado trabajo de grado y este trayecto les sirva de ejemplo para ser lo que deseen en esta vida, siempre por el camino de bien. Los adoro

Ari, Rebe y Nina, sin ustedes soportar el estrés y la ansiedad que causa la presión por lograr los sueños no sería posible, sus palabras de aliento, su crítica y su amistad incondicional, son para mi una bendición. Las quiero.

La ilustre Universidad de los Andes, gracias por abrir las puertas del conocimiento a todo el que quiera ser parte de él, cada día me siento más orgullosa de ser ulandina.

Agradezco a las profesoras María Bolivia, Ana Mariles y Gregory Nava, por haber dedicado tanto tiempo con la mayor disposición para ayudarme a cumplir este sueño que un día sentimos lejano.

Todas las personas que hicieron vida en la V cohorte de la especialización en derecho mercantil, mención: Gerencia de RRHH y gestión empresarial, no pude haber tenido mejores profesores y compañeros.

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	12
FASE I	
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
Objetivos de la Investigación.....	19
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	20
Justificación de la Investigación.....	20
Delimitación y Alcance de la Investigación.....	24
FASE II	
II MARCO TEÓRICO	25
Antecedentes de la Investigación.....	25
Bases Teóricas.....	28
Calidad de vida Laboral.....	29
Programas y Políticas de las Empresas para mejorar la calidad de vida en el trabajo.....	34
Índices de Calidad de Vida Laboral.....	49
Control y Seguimiento.....	63
Bases Legales.....	80
FASE III	
III MARCO METODOLÓGICO	89
Tipo de Investigación.....	90
Diseño de la Investigación.....	91
Informantes.....	93
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	94
Validez y Fiabilidad del Instrumento.....	97
Validez.....	97
Fiabilidad.....	98
Proceso de Triangulación.....	98
FASE IV	
IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	100
Análisis de los Resultados de la Entrevista: Gerentes.....	100

	Análisis de los Resultados de la Lista de Cotejo: Talento Humano.....	113
	Análisis de los Resultados de la Escala de Estimación: Talento Humano.....	121
	Proceso de Triangulación.....	131
	FASE V	
V	PLAN DE INTERVENCION.....	136
	Presentación de la propuesta	136
	Justificación de la propuesta.....	138
	Factibilidad de la propuesta.....	139
	Objetivos de la propuesta.....	139
	Objetivo General.....	140
	Objetivos específicos.....	140
	FASE VI	
VI	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	148
	Conclusiones.....	148
	Recomendaciones.....	151
	REFERENCIAS.....	153
	ANEXOS.....	164
	A. Entrevista.....	165
	B. Lista de Cotejo.....	168
	C. Escala de Estimación.....	169

INDICE DE TABLAS

	Pág.
1 Unidad de Análisis.....	88
2 Categorización y codificación de la lista de cotejo.....	113
3 Categorización y codificación de la escala de estimación.....	122
4 Proceso de triangulación.....	131
5 Propuesta de Plan de intervención Básico.....	143

www.bdigital.ula.ve



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

**CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL TALENTO HUMANO PARA EL
CONTROL DEL AUSENTISMO EN LOS PUESTOS DE TRABAJO**

Autora: Laila Evilin El Eysami Maklad

Tutor: Abg. Gregory Nava, Msc.

Fecha: Julio 2022

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue diseñar un sistema para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en el talento humano para el control del ausentismo en distintas farmacias del Estado Mérida. Con la aplicación de una metodología de paradigma cualitativo de tipo descriptivo, con un diseño de campo no experimental. El número de informantes fue de 24, usando como técnica la observación y la entrevista, como instrumentos de recolección de datos, el guión de entrevista formalizada, la lista de cotejo y la escala de estimación, determinando la validez y la fiabilidad de los mismos con el proceso de triangulación. Se obtuvo como resultado del diagnóstico que las empresas no poseen políticas de calidad de vida laboral establecidas y no existen controles de seguimiento para contabilizar las ausencias, reflejando un importante índice de ausentismo laboral. Se presenta un plan de intervención básico como propuesta para solucionar la problemática planteada y utilizarla en las empresas como programas y políticas de calidad de vida laboral. Se concluyó con que en las empresas deben reforzar el valor y reconocimiento al trabajador y mejorar la calidad de vida laboral para disminuir el ausentismo. Se recomienda que en los próximos estudios se ejecute la propuesta realizada y se analicen sus resultados.

Descriptores: Calidad de Vida Laboral, Talento Humano, Ausentismo Laboral.

BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA
UNIVERSITY OF THE ANDES
FACULTY OF LEGAL AND POLITICAL SCIENCES
SPECIALIZATION IN COMMERCIAL LAW
HUMAN RESOURCES MANAGEMENT AND BUSINESS MANAGEMENT OPTION

**QUALITY OF WORK LIFE IN HUMAN TALENT FOR THE CONTROL OF
ABSENTEEISM IN WORKPLACES**

Author: Laila Evilin El Eysami Maklad
Tutor: Abg. Gregory Nava, Msc.
Date: July 2022

ABSTRACT

The objective of the research was to design a system to improve the quality of working life in human talent to control absenteeism in different pharmacies in the State of Mérida. With the application of a descriptive qualitative paradigm methodology, with a non-experimental field design. The number of informants was 24, using observation and interview as a technique, and as data collection instruments, the formalized interview script, the checklist and the estimation scale, determining the validity and reliability of the same. the triangulation process. It was obtained as a result of the diagnosis that the companies do not have established quality of work life policies and there are no monitoring controls to account for absences, reflecting a significant rate of absenteeism. A basic intervention plan was presented as a proposal to solve the problem raised and use it in companies as programs and policies for quality of working life. It was concluded that companies must reinforce the value and recognition of the worker and improve the quality of work life to reduce absenteeism. It is recommended that in the next studies the proposal made be executed and its results analyzed.

Descriptors: Quality of work life, Human Talent, Work Absenteeism.

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral es un factor clave en el estudio de las organizaciones; en este sentido, para garantizar un trabajo digno es necesario que se cumplan ciertos elementos, tales como el salario justo, los incentivos, el horario de laboral, las condiciones y medioambiente de trabajo, un buen clima organizacional, motivación, bienestar y cultura organizacional, estos aspectos en conjunto forman la calidad de vida en el trabajo, y de ser bajos, o malos, el desempeño en el trabajo, así como la producción y productividad, disminuyen, generando a su vez un problema que se puede percibir en la actualidad: el ausentismo en los puestos de trabajo

En este sentido, el objetivo de la presente investigación es diseñar un sistema que mejore la calidad de vida en el trabajo y por consiguiente reduzca el ausentismo laboral, abordando los elementos de la calidad de vida laboral como un conjunto para desarrollar un plan de intervención eficaz, práctico y sencillo capaz de ser aplicado en las empresas sin necesidad de invertir grandes cantidades de dinero y tiempo, pero haciendo énfasis en los beneficios que pueden tener para las personas que laboran en las empresas estos pequeños cambios que se pueden implementar.

En concordancia con lo expuesto, la investigación se llevó a cabo de a través de una metodología de paradigma cualitativo de tipo descriptivo, con un diseño de campo no experimental, contando con 24 informantes, y se utilizó como técnica la observación y la entrevista, y como instrumentos de recolección de datos, el guión de entrevista formalizada, la lista de cotejo y la escala de estimación, determinando la validez y la fiabilidad de los mismos el proceso de triangulación.

De continuidad con lo establecido el estudio realizado se encuentra estructurado de la siguiente manera:

La fase I, para explicar el planteamiento del problema, y determinar los objetivos e interrogantes a estudiar; continuando con la fase II, constituida por el marco teórico, que desarrolla los fundamentos técnicos, teóricos y legales que comprenden la investigación así como el constructo de las teorías sintetizados en la unidad de análisis; seguidamente la fase III, conformada por el marco metodológico, establece los lineamientos y guías que se siguieron para realizar la investigación; luego, la fase IV, indica el análisis de los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados y la elaboración del proceso de triangulación para dar validez y fiabilidad a las resultas; posteriormente la fase V, en la cual se plantea el diseño de un plan de intervención básico, práctico y sencillo para mejorar la calidad de vida laboral; por último, la fase VI, que señala las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con la investigación realizada para dar respuesta y soluciones a la problemática previamente establecida.

FASE I

EL PROBLEMA

La calidad de vida laboral, consiste en los mecanismos, de salud, seguridad, felicidad y bienestar de los trabajadores de una determinada empresa, que se traduce en el sentido pertenencia que éstos tengan para con la organización y pueden generar beneficios económicos y sociales de relevancia. La calidad de vida laboral indica los patrones que siguen las organizaciones con sus empleados, derivado de las condiciones de trabajo a las que estén sometidos, siendo estas provocadas por el entorno y contexto donde se encuentra la compañía, y que a su vez demuestra el desarrollo de un país.

www.bdigital.ula.ve

Con relación a ello, es necesario resaltar que la calidad de vida que percibe un trabajador en la empresa influye en todos los aspectos de la compañía teniendo como último resultado el crecimiento y productividad del sitio de trabajo, en este orden de ideas, establece Méndez (citado por Huerta, Pedraja, Contreras y Almodóvar, 2011) “se refiere al aspecto cualitativo del modo de vida, expresado en libertad social y condiciones para que los individuos puedan alcanzar su desarrollo...” (p. 662), es decir, que la calidad de vida laboral se deriva del hecho del trabajador como persona y a la organización como estructura social en la que el bienestar debe ser primordial para que los individuos que en ella laboran sean capaces de desarrollar su talento al punto de convertirse en capital para la empresa. Al respecto, expresan Alves, Cirera y Giuliani (2013):

El concepto excede al ambiente de las organizaciones y se extrapola al ámbito de las preocupaciones por el ser humano, más recientemente, aquellas ligadas al capital humano. Está vinculado también a la responsabilidad social de las empresas, ya que implica atender las necesidades y aspiraciones del individuo mediante la reestructuración del diseño de cargos y equipos de trabajo, junto a un mayor poder de autonomía y a una mejora del ambiente organizacional (p. 157).

En este sentido, la calidad de vida laboral trasciende de la simple tenencia de personal en una empresa, sino que ello implica que el factor más importante a tener en cuenta es el talento humano, teniendo como norte un sistema de responsabilidad social que afecte la vida de todos los trabajadores en un aspecto positivo, que confluya con el entorno social de la persona dentro y fuera del sitio de trabajo, para lo cual se toman en cuenta elementos como la autonomía que pueda tener el trabajador, el equipo de trabajo, las jornadas laborales, el tiempo de descanso, las remuneraciones, un ambiente idóneo en la organización, la capacitación, adiestramiento y cargos aptos para el nivel de competencias de cada persona, entre otros aspectos, que determinan el desarrollo de la persona en la empresa y reflejan la calidad de vida en el trabajo que los patronos son capaces de otorgar.

Ahora bien, el ausentismo o absentismo del cargo de trabajo es la circunstancia por la cual un trabajador deja de asistir a laborar de manera injustificada, o con alguna excusa que no tiene sustento hasta dejar incluso de laborar de manera definitiva. Como soporte a lo expuesto, establece Behrend, (citado por Hamoui, Sirit y Bellowín, 2005) que “el absentismo es sinónimo de ausencia voluntaria al trabajo, dando excusas o pretextos baladíes o sin alegar razón alguna” (p.108). Esta circunstancia suele ser muy común en empresas u organizaciones que no se adaptan a la realidad y contexto actual de la

sociedad y el entorno del trabajador, ocasionando consecuencias como la imposibilidad de contratar nuevo personal en virtud de no existir una vacante para el puesto de trabajo, ni que las personas rindan al máximo en la ejecución de sus funciones.

Aunado a lo inmediatamente expuesto, el ausentismo del trabajo produce pérdidas a largo plazo para la organización y a su vez la desvalorización de la empresa como estructura social, ya que el talento humano, quien es el principal móvil para que una compañía funcione como es debido, deja a un lado las obligaciones que contrajo al aceptar la labor encomendada, para dedicarse a otras actividades totalmente desvinculadas con el trabajo, dejando cargos ocupados en titularidad más no en eficacia y eficiencia por encontrarse sin una persona que lo desempeñe a cabalidad, siendo preocupante para los gerentes de Recursos Humanos porque sin duda, esa ausencia del puesto de trabajo puede ser traducida en horas y días hasta convertirse en un acto reiterativo que produzca la causal de despido justificado de acuerdo a lo establecido en la legislación laboral venezolana. Relacionado a lo anterior Mazo y Barrera (2016) explican:

El absentismo laboral se identifica globalmente como un fenómeno complejo, se puede interpretar como un indicio de otros problemas que puede tener la organización ya sea en los procesos laborales, organizativos y/o de comunicación; lo anterior reduce la competitividad y puede llegar a incrementar los costos. Es así como conocer las posibles causas, y no simplemente tomar medidas de control, presume una oportunidad para reducir este fenómeno y los costos que esto conlleva (p. 5).

Bajo este aspecto, el ausentismo laboral es un elemento de suma importancia para una empresa ya que repercute de diversas maneras en ella,

siendo perjudicial económicamente, socialmente e individualmente, causando preocupación incluso en materia gerencial debido a que tal como establecen los autores, no se pueden realizar planificaciones ni consecución de objetivos, además generan una sobrecarga de trabajo para los compañeros del ausente, así como también disminuyen la productividad y producción de las organizaciones. El ausentismo laboral es vital estudiarlo a su vez, como un quiebre a la estabilidad de una empresa y ya más en el aspecto del entorno, como un detrimento a la sociedad. Con base en las ideas expuestas, Danataro (citado por Hamoui et al, 2005) manifiesta que:

El absentismo no es sólo indicador de enfermedad en muchos casos, sino de insatisfacción en el trabajo; por lo tanto, esta problemática debe ser abordada por los servicios de salud en el trabajo, las áreas de administración de personal, los trabajadores y los empleados adoptando una metodología de trabajo interdisciplinaria, orientada hacia la investigación y el diseño de mejores condiciones y puestos de trabajo (p. 108)

En este marco, se denota como aspectos resaltantes la insatisfacción en el trabajo debido a que este deterioro en la calidad de vida del trabajador suprime las responsabilidades que tenga éste para con la empresa y lo conlleva a múltiples acciones tales como solicitar reposos para alegar enfermedades que no padece o ausentarse sin ninguna justificación así haya ido a firmar la asistencia debida, lo que demuestra que el problema del ausentismo laboral compete a todos los ámbitos de la empresa, es decir, a los dueños, los gerentes de talento humano y a los trabajadores, por lo que se deben crear mejores y más innovadoras políticas de calidad de vida laboral para incentivar a los trabajadores y mejorar su salud y condiciones laborales.

En la actualidad, a nivel nacional se observa en la mayoría de las organizaciones un alto índice de ausentismo laboral como resultado de los niveles inflacionarios, los costos y la disponibilidad de los productos, el grado de estrés de un trabajador entre otras causales que serán explicadas a continuación, generan en el empleado la necesidad de buscar nuevas fuentes de ingresos que permitan a éste sustentarse por otros medios que no se relacionan al trabajo para el que fue contratado ni con la empresa para la que trabaja, sin embargo, por la dinámica social y económica de Venezuela, el trabajador no renuncia para mantener una fuente de dinero periódica, sin contar con que posteriormente se puede producir una calificación de despido en su contra. Por otro lado, las empresas para aumentar su productividad se encuentran recargando de trabajo al personal contratado sin que se apliquen ni estímulos ni incentivos para premiar el mérito que tienen los trabajadores, disminuyendo su calidad de vida laboral hasta el punto de perderla totalmente.

De conformidad con lo expuesto, el abandono en los puestos de trabajo se debe a la baja remuneración con respecto al trabajo realizado; la necesidad de buscar un empleo paralelo para cubrir los gastos; estrés laboral ocasionado por las condiciones físicas y psíquicas a las que están sometidos los empleados; falta de capacitación del personal para realizar las actividades encomendadas; los altos índices de migración; desinterés del gerente de Recursos Humanos con respecto a los trabajadores; falta de motivación en incentivos a los trabajadores por el esfuerzo realizado; tiempo de descanso mínimo o nulo; malas condiciones de los establecimientos donde se encuentran los trabajadores; abuso de autoridad y acoso laboral ya sea por parte de los dueños, la junta directiva o el gerente de la empresa, es decir, la mala calidad de vida laboral de los trabajadores.

Como se puede inferir, del ausentismo laboral se derivan múltiples consecuencias que afectan directamente a la empresa ya que sus

trabajadores son el recurso más importante del que disponen, entre algunas de ellas se encuentran: sobre carga de las funciones de los trabajadores activos; vacantes que no se pueden llenar por la falta de una renuncia escrita; calificaciones de despido; pérdida del interés en el trabajo que realizan los trabajadores activos; bajo desempeño en la productividad de la empresa, la atención al usuario y consumidor; aumento de enfermedades ocupacionales; accidentes laborales; pérdida del sentido de pertenencia hacia la empresa; producción y productividad disminuida por mal uso de las herramientas de trabajo; ineficiencia e ineficacia del personal; agotamiento del trabajador; deterioro psicológico del trabajador, renuncias de los demás trabajadores así como conflictos judiciales.

En vista de la situación presentada anteriormente, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las políticas que siguen las organizaciones con sus empleados para minimizar el ausentismo laboral?

¿Cuál es el índice de calidad de vida laboral del talento humano?

¿Cómo es el proceso de control y seguimiento entre las organizaciones para el conocimiento del ausentismo?

¿Será necesario diseñar un sistema de alta calidad de vida laboral para el mejoramiento del ausentismo laboral?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar un sistema para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en el talento humano para el control del ausentismo en distintas farmacias del Estado Mérida

Objetivos Específicos

Identificar las políticas que siguen las organizaciones con sus empleados para la minimización del ausentismo laboral.

Establecer el índice de calidad de vida laboral en los trabajadores de las empresas objeto de estudio.

Determinar el proceso de control y seguimiento en las entidades farmacéuticas para el conocimiento del ausentismo.

Plantear el diseño de un sistema de calidad de vida laboral para el mejoramiento del ausentismo laboral.

Justificación de la investigación

www.bdigital.ula.ve

El ausentismo laboral es un problema que abarca la cotidianeidad de las empresas nacionales, ya que los múltiples factores económicos, políticos y sociales que se viven, convierten el proceso de un preaviso ante una renuncia en un requisito prescindible, no obstante, las organización se ven en la necesidad de despedir empleados y contratar personal que no es apto para el puesto de trabajo con el objeto de llenar una vacante. Aunado a ello, sin necesidad de renunciar, y aun trabajando en el establecimiento, el personal pide permisos constantes para ausentarse y para hacer diligencias en horario laboral, lo que disminuye la productividad y genera una carga excesiva de trabajo para el resto del talento humano. En algunos casos por la clase de abandono en que está incurriendo el trabajador los gerentes de talento humano no pueden calificar el despido y no les queda otra solución que otorgar permisos así sean injustificados.

Esta investigación establece patrones simples y efectivos para lograr que los trabajadores no se ausenten de su lugar laboral, sino que se sientan identificados con la empresa además que tengan un sentido de pertenencia hacia ella, para garantizar al talento humano un lugar agradable y sano para trabajar debido a que en la realidad pasan más horas activas en sus puestos de trabajo que en sus propios hogares, como consecuencia de no conseguir esa estabilidad y comodidad que la organización debe ofrecer, su personal migrará hacia otras fuentes de empleo, dejando un daño bilateral, por un lado las consecuencias que se derivan para los empleadores y por el otro las malas referencias que entregaran al trabajador cuando esté en solicitando nuevos empleos.

En concordancia con lo expuesto, se pretende beneficiar a la colectividad que labora en las entidades farmacéuticas que se encuentran en el Estado Mérida, siendo estos los más afectados por el ausentismo laboral, en virtud de ser tan difícil la contratación de personal y tan negativa la sobrecarga de trabajo que tiene el resto de del personal que labora en ellas derivada de la ausencia de un empleado, por lo que es importante alcanzar un grado mínimo a nulo de abandonos en el trabajo a través de mecanismos de calidad laboral altos, eficientes y que aplicados marcarán los cambios necesarios para el progreso de la organización y el cumplimiento de los contratos de los trabajadores de manera inmediata.

Dentro de este marco, la importancia de determinar la calidad de vida laboral de las organizaciones a estudiar, se verificará en los resultados obteniendo como mayor aporte personas más felices, empleos más estables y empresas más productivas, lo que conlleva a mejorar la economía del Estado, crear cultura organizacional, establecer mecanismos de liderazgo y trabajo en equipo, por lo que ya al referirse a una determinada organización la población notará que es una familia compuesta por personas abocadas a un

fin común, el cual es el engrandecimiento del negocio para el que se trabaja y las mejoras que ello supondría para el talento humano, evitando hasta suprimir por completo el ausentismo laboral.

Con esa finalidad, el análisis se encuentra enmarcado en reforzar el planteamiento realizado en la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo en la que se le comienza a otorgar la importancia debida al trabajador y determina a las organizaciones como estructura social. La investigación a realizar infiere que la calidad de vida laboral es un patrón fundamental para reafirmar que las empresas son sociedades donde el personal que labora es la pieza fundamental para su existencia y por ende debe ser tratado de la mejor manera, logrando con ello un sentido de pertenencia con esa sociedad hasta el punto de buscar el personal nuevas alternativas para surgir como trabajadores de la empresa y no abandonar su trabajo ante cualquier situación.

www.bdigital.ula.ve

Para lograr el objetivo, se utilizó herramientas que ayuden a sustentar la teoría a aplicar, siendo una metodología primeramente diagnóstica a través de la revisión de los mecanismos de control y seguimiento de las empresas en materia de ausentismos, los permisos, reposos y ausencias que tengan en su jornada laboral sin justificación alguna, para luego comenzar con el reforzamiento de la calidad de vida laboral en las distintas empresas farmacéuticas del Estado Mérida, mediante aumentos en la remuneración del trabajador, técnicas de liderazgo de los trabajadores, cambio de roles y compartir con la junta directiva y dueños de la empresa, incentivos, charlas de motivación, implementación de uniformes para crear sentido de pertenencia, capacitación del personal y la implementación de pausas activas.

En su aspecto práctico, se pretende que los trabajadores no tengan que recurrir ante ninguna circunstancia al abandono de su trabajo ni durante la

jornada laboral ni ausentándose del mismo totalmente sin justificación alguna, para ello es imperante la colaboración de los dueños y gerentes de las empresas a estudiar, por lo que se propone como alternativa un mejoramiento en la calidad de vida laboral que permita el desarrollo de la economía de la ciudad y de la empresa, mejorando así las condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores siendo ejemplo a seguir con respecto de las demás organizaciones del país.

Socialmente, mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores supone un beneficio para la colectividad puesto que con ello se contribuye a la estabilidad psicológica y emocional del personal, se generan ambientes aptos para desarrollar actividades, se crea sentido de pertenencia y se favorece a su vez a los empresarios, a los usuarios, consumidores, las familias de los trabajadores y los trabajadores en sí, lo que se traduce en la reducción de ausentismo, aumento de la producción y productividad de la empresa, reducción de los niveles de estrés, cultura de trabajo, mejor atención al cliente, mayor responsabilidad social, economías sustentables y trabajos estables.

Delimitación y Alcance de la Investigación

Delimitación

Para realizar el análisis en cuestión se tomó como espacio geográfico el Estado Mérida, Venezuela, específicamente en la ciudad de Mérida, Municipio Libertador, teniendo como tiempo aproximado de estudio seis meses, culminando en agosto de 2022. La investigación se realizó en el área de gerencia de Recursos Humanos, específicamente en la sub línea de gestión de Recursos Humanos, que consiste en la administración del talento humano de una empresa, la elaboración de estrategias organizativas, establecimiento de procesos de evaluación, incentivos, y condiciones en las que se encuentran

los trabajadores; de acuerdo a lo planteado, al abordar el ausentismo y la calidad de vida laboral como una alternativa para evitarlos, se plantea a su vez diseñar las estrategias de gerencia necesarias para beneficiar tanto a la empresa como al trabajador, es decir, los parámetros de calidad de vida laboral y el grado de ausentismo, debe ser estudiado y planteado dentro de la gestión de personal, a través de planes y sistemas que garanticen la estabilidad del trabajador y el buen funcionamiento de la compañía.

Alcance

Esta investigación busca analizar la calidad de vida laboral de algunas empresas farmacéuticas del Estado Mérida y verificar qué relevancia tiene en torno al ausentismo que se presenta en las mismas, diseñar un sistema para mejorar las condiciones en que se encuentra el personal dentro de sus sitios de trabajo y establecer la influencia que tiene el acontecer en la jornada laboral para el trabajador fuera de la organización y las razones que los lleva a ausentarse de los puestos de trabajo e implementar soluciones para cada una de ellas, desvirtuar los estándares sociales en los que se cree que el trabajador debe agotarse hasta un punto extremo y solamente seguir ordenes de un superior para poder ver la productividad de la empresa y demostrar como los ambientes de trabajo óptimos y en equipo producen resultados favorables.

FASE II

MARCO TEORICO

En relación al marco teórico, este constituye los fundamentos en los que se sustenta la investigación, a través de la construcción de teorías y estudio de aportes que en el devenir de los años ha venido formando los conceptos actuales de los temas en cuestión. Para Arias (2012) “El marco teórico o marco referencial, es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación a realizar” (p.106). Bajo este aspecto, es importante entonces, destacar que el marco teórico compone la estructuración de teorías en base a investigaciones que se han realizado e indicadores que se han puesto en manifiesto con respecto al tema y que constituye un punto de partida para la creación de teorías y resultados en el trabajo presentado.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación son aquellos estudios que se han realizado a lo largo de los años y que forman la guía y el aporte para la investigación actual, en este sentido, señala Arias (2012): “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p. 106), son pues los antecedentes, los avances en los estudios que se han realizado acerca del tema de investigación y le dan soporte y continuidad a los resultados de las investigaciones presentadas.

En este sentido, Gutiérrez (2021) presenta su tesis de maestría “La calidad de vida laboral y su relación con el ausentismo laboral en

BIOSERVICIOS SAS”, en la que se planteó como objetivo general describir la relación entre calidad de vida laboral y ausentismo de los trabajadores de BIOSERVICIOS SAS a través de una investigación cuantitativa de carácter descriptivo, la población y muestra estuvo conformada por 34 personas, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; en cuanto a la validez se realizó con expertos y la confiabilidad fue válida. Como resultado del diagnóstico se evidenció la necesidad constante del reconocimiento del talento humano, así como fortalecer las relaciones interpersonales en un sentido jerárquico o vertical, disminuyendo el compromiso laboral e influyendo en el ausentismo laboral. Como recomendación se destaca la necesidad de implementar programas que trabajen la sinergia motivacional, la cohesión de equipo, la motivación, el crecimiento interno que promueva su competitividad.

En vista de lo anterior, el aporte de Gutiérrez constituye una guía teórica para la investigación ya que los resultados reflejaron la importancia de la calidad de vida laboral y su influencia en el ausentismo en los puestos de trabajo, así como también señala en las recomendaciones la creación de programas o políticas que puedan disminuir el ausentismo y aumentar la calidad de vida, la motivación y el trabajo en equipo, en virtud de verse subyugado el reconocimiento al trabajador y el mérito que merecen sus habilidades en el trabajo, siendo este contexto teórico fundamental en la presentación de la propuesta objeto de este trabajo.

Por su parte, Caicedo (2019), en su estudio denominado “Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: meta análisis” tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de vida laboral (CVL) de los trabajadores de la salud en países latinoamericanos. Como metodología realizó un meta análisis en el que se determinó como principal criterio de búsqueda la aplicación del cuestionario CVT-GOHISALO, a cuyos resultados se les aplicó la prueba de Chi cuadrado para determinar la heterogeneidad y

se realizaron gráficos de mosaico para representarla. Igualmente se realizó un escalamiento multidimensional para definir el nivel de similitud entre los estudios. Se evidenció que la calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de las investigaciones analizadas es predominantemente baja, siendo la dimensión soporte institucional para el trabajo la mejor calificada y la de bienestar logrado a través del trabajo la de menor calificación. Sugiriendo la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores de la salud para mejorar el desempeño organizacional

La investigación citada, forma un aporte vital para el estudio en virtud de haber determinado que los trabajadores del área de la salud tienen una baja calidad de vida laboral, criterio aplicable al presente trabajo, ya que el área farmacéutica está comprendida dentro de la rama de la salud, sin embargo, también se evidencia que o existe bienestar y en consecuencia tampoco satisfacción al realizar el trabajo y lograrlo exitosamente, igualmente, se observó que si mejoran las condiciones de vida en el trabajo, el desempeño del personal en las organizaciones aumentará.

Seguidamente, Ruiz y Pacheco (2018) realizaron un estudio sobre “calidad de vida laboral y absentismo de los profesionales de enfermería que laboran en centro quirúrgico del hospital nacional edgardo rebagliati martins”. Periodo 2018 y tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el absentismo de los profesionales de la Enfermería que laboran en Centro quirúrgico 2B, Áreas Satélites del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Periodo 2018. Es una investigación descriptiva, correlacional, de corte transversal. Se trabajó con una población de 150 Profesionales de Enfermeras, como herramienta de evaluación se utilizó el instrumento CVL-HP de Hernández. 2017 (Calidad de vida laboral aplicado en hospitales públicos) para la variable Calidad de vida laboral, y una ficha documental a partir de los reportes de Absentismo del servicio para la variable Ausentismo Laboral. Obteniendo como resultado que al aplicar el estadístico

de prueba Correlacion de Sperman se determinó que las cuatro dimensiones de la calidad de vida laboral están correlacionadas en forma inversamente proporcional con respecto al número de horas perdidas en el absentismo laboral. Este resultado se aplica al 24% de la población que corresponde al grupo 2 y 3 concluyendo que el estudio tiene una relación significativa e inversamente proporcional entre la calidad de vida laboral (como se siente) y el absentismo (número de horas perdidas) La relación entre calidad de vida laboral y el absentismo en el trabajo confirma la existencia de una correlación inversamente proporcional importante con individuos agrupados. Recomendando Implementar el monitoreo estratégico y objetivo de la Calidad de Vida Laboral, realizar actividades preventivo-promocionales de Calidad de Vida Laboral y plantear políticas de reducción del Absentismo Laboral

La mencionada investigación constituye un aporte a la investigación ya que determinó que existe una relación entre la calidad de vida laboral y las horas de trabajo perdidas, es decir, existe una relación entre la calidad de vida en el trabajo con el absentismo laboral, siendo este fundamento guía tanto teórica como metodológica al estudiar el mismo tema de investigación bajo el enfoque del ausentismo, además demuestra que la calidad de vida laboral influye en el comportamiento de las personas, que indica que mientras más bienestar en el trabajo, menor será el índice de ausencias al trabajo.

Bases Teóricas que sustentan la Investigación

Las bases teóricas como su nombre lo indica, está compuesta por todos los sustentos teóricos que apoyan la investigación y parten de la unidad de análisis, en ella se desarrollan, explican y analizan conceptos básicos para comprender el estudio a realizar. Establece Arias (2012): “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema

planteado (p. 107), es así que la construcción de teorías parte de los conceptos básicos para explicar los cuestionamientos que se realizan en la investigación y de la que parten los aspectos literarios y teóricos de la misma. En relación a lo expuesto es preciso pasar a analizar las teorías sobre calidad de vida laboral que sirven como fundamento y guía de la investigación para así ponderarlas y estudiarlas respecto al ausentismo laboral en las empresas.

La Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida en el trabajo se caracteriza por ser esa sensación de bienestar, tranquilidad, felicidad y sentido de pertenencia que puede llegar a tener una persona con su sitio laboral. Al tener empleados felices, las empresas mejoran en todos los ámbitos, desde la armonía en el trabajo, hasta la productividad percibida en mejores resultados y mayores ganancias, es pues, la calidad de vida laboral un tema al que muchas organizaciones suelen huirle debido al coste de mantener trabajadores exitosos sin pensar en las repercusiones que puede ocasionar no tenerlos. Explican Korunka y Hoonakker (2014):

La calidad del trabajo describe la experiencia más amplia relacionada entre una persona con su trabajo. Incluye componentes positivos como la satisfacción laboral, la participación laboral, el uso de las habilidades personales, las posibilidades de desarrollo, un futuro significativo en el trabajo y el equilibrio entre la familia y el trabajo, pero también componentes negativos como la ansiedad y la tensión laboral. En definitiva, se refiere al bienestar. (p. 4).

Con base en lo expuesto, la calidad de vida en el trabajo (CVT) influye en la vida de cada empleado, por ofrecer oportunidades, habilidades, desarrollo y bienestar en el trabajo, que se traduce en calidad de vida diaria,

ya que la mayor parte de las horas hábiles de un día, las personas se encuentran en sus sitios de trabajo y esas emociones y sensaciones que percibe, muchas veces se llevan al hogar, sin embargo, este componente conocido como CVT, conlleva aspectos negativos como ansiedad y tensión, ya que en la búsqueda de mejores condiciones, la presión aumenta para ir escalando niveles en las organizaciones y exprimiendo todo el potencial del talento humano.

Sin embargo, para poder llegar a la anterior definición, han sido muchos los autores que describieron la calidad de vida laboral, tomando diversos enfoques, pero humanizando a las empresas, viendo como los resultados se generan es gracias al personal que labora en ellas, así como a través de estructuras organizativas, comunicación y condiciones de trabajo diferentes, los empleados cambian su sentir y se convierten en los cimientos para que funcione una organización de manera eficiente y eficaz, produciendo mejores resultados, sintetizan Segurado y Agulló (2002) las teorías de Walton, Katzell y Suttle:

Las definiciones más clásicas correspondientes a los inicios del Movimiento de CVL muestran una concepción de la CVL amplia y genérica basada en la valoración del individuo con relación a su medio de trabajo, predominando términos como satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada. (p. 829).

En este sentido, las primeras teorías y definiciones sobre calidad de vida laboral comienzan a abarcar el aspecto humano como factor fundamental, en el que se toma en consideración la conexión emocional que tiene un trabajador con su empleo, elementos como satisfacción laboral, motivación, necesidades

personales, vivencias, experiencias, es decir, el enfoque de la relación del ser humano y su importancia para el trabajo, observando de esta manera, el inicio de la calidad de vida en los entornos laborales y la repercusión que tiene sobre la empresa en sí, y en los aspectos personales de los empleados en su vida cotidiana.

Posteriormente, se empieza a ver la calidad de vida en el trabajo desde el aspecto organizativo, en el que se toman los lineamientos del lenguaje organizacional, como solución de problemas, toma de decisiones, participación. La década de los 80 comienza a tomar el ámbito organizativo en contraste con los diversos autores de la década de los 70 que hablaban del factor humano en el trabajo yéndose por la parte emocional del trabajador. Explican los mismos autores sobre las teorías de Nadler y Lawler; Delamotte y Takezawa; Turcotte; Sun; Fernández y Giménez; Robbins:

Una década más tarde, la CVL empieza a tratarse desde el punto de vista de la organización haciendo alusión al conjunto de procesos y cambios en la dinámica organizacional que afectan al trabajador, y dan lugar a un nuevo vocabulario: eficacia organizacional, participación, solución de problemas y toma de decisiones, bienestar del trabajador, estrategias para incrementar los niveles de productividad y satisfacción laboral, aspectos operativos y relacionales del trabajo (p.829).

En efecto, los años ochenta marcaron un hito con respecto a la calidad de vida laboral en el sentido del enfoque dado a la calidad de vida laboral ya que se estudia desde el elemento organizativo, en el que se abarca la influencia de las organizaciones en los trabajadores, como la participación, la toma de decisiones, la solución de conflictos, estrategias de productividad, operatividad y relaciones interpersonales, son conceptos que estudian los

autores de esta década como objeto de estudio y punto clave para determinar la calidad de vida en el trabajo. Sin embargo, las nuevas tendencias siguen manteniendo una dicotomía entre el factor organizativo y las emociones del individuo, conceptualizando dos vertientes distintas para lo que es calidad de vida laboral. Continúan explicando los autores previamente citados acerca de teorías como las de Heskett; Fernández Ríos, dirigidas a la satisfacción laboral y las de Munduate; De la Poza,y; Lau, que otorgan a las organizaciones la responsabilidad por la CVL :

Las definiciones más recientes (desde los años 90 hasta la actualidad) se caracterizan por la identificación de la CVL con la satisfacción que el trabajo le genera al trabajador manteniéndose más cercanas a centrarse en el individuo y por otra parte las que, influidas por las nuevas formas de gestionar los recursos humanos, conceden un papel destacado a las organizaciones para determinar la CVL. (p. 829).

Con base a lo expuesto, la calidad de vida laboral viene dada por la satisfacción que puede sentir un trabajador con su área de trabajo y se resalta la importancia de las gerencias de Talento Humano para establecer la calidad de vida laboral ya que las políticas de las empresas con los empleados vienen y son aplicadas principalmente por estos departamentos, que son los principales responsables de que un trabajador sienta sus necesidades satisfechas en cuanto al trabajo, y por ello no tenga que buscar nuevas fuentes de empleo, creando un sentido de pertenencia que va a influir directamente con su desenvolvimiento en el trabajo y la calidad de vida que lleve en él.

Ahora bien, la calidad de vida debe ser vista desde dos dimensiones para entender a cabalidad el concepto y sus implicaciones, de este modo, dilucidar el aspecto externo e interno de la CVT en el cual participan tanto las

condiciones laborales como el entorno psicológico y social del trabajador y como esa armonía influye en su desempeño, así como las habilidades y destrezas que pueda aprovechar un trabajador, su crecimiento y por ende el crecimiento de la organización, este plano bidimensional atañe a la dimensión objetiva y la dimensión subjetiva como término de estudio y concepto fundamental que forma parte de los derechos humanos laborales de las personas; establece Blanch y otros (2003) sobre el tema en cuestión la siguiente explicación:

Objetiva, relacionada con las condiciones de trabajo (ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.). *Subjetiva*, asociada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales, sobre el estrés laboral experimentado, sobre el ambiente social (tanto en lo concerniente a las relaciones horizontales con compañeros de trabajo como en las verticales, del trato recibido de la dirección), sobre el clima organizacional, sobre la estructura percibida de oportunidades de promoción, sobre el grado en que se siente que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, etc. (p.67).

Con respecto a lo anterior, se puede decir que la calidad de vida laboral tiene dos aspectos intrínsecos e importantes que no se deben estudiar por separado, ya que el aspecto subjetivo viene dado en parte al aspecto objetivo, entendiendo entonces que la dimensión objetiva está compuesta por todas las herramientas que la empresa u organización ofrece al empleado, es decir, condiciones y medioambiente de trabajo, remuneraciones, estructura y diseño de cargos entre otras, en cambio la dimensión subjetiva, refleja la parte psicosocial y emocional del trabajador como lo es la posibilidad de ascenso, el

desarrollo personal, la contribución a la empresa, la relación con las demás personas que laboran en el mismo lugar, la comunicación, el respeto y la tranquilidad en el trabajo.

En concordancia con lo establecido, para Gaurav (2012) los aspectos más relevantes para hablar de calidad de vida en el trabajo son: pago y estabilidad en el trabajo, estrés ocupacional, programas de salud, flexibilidad de horarios, participación y control en las directrices de trabajo, reconocimiento, derecho a la defensa, relaciones entre empleados y supervisores, adecuación de recursos, promociones de antigüedad y mérito, empleo en forma permanente (p. 8). Estos temas abarcan lo que hoy en día se puede contextualizar como CVT y estudian ámbitos que influyen en el trabajador, así como en las políticas de la organización para con ellos, ya que con estas condicionantes se observa la satisfacción y pertenencia del trabajador a su empresa, así como la integración de las dimensiones antes mencionadas para determinar el grado de calidad de vida que tienen los mismos y su afectación psicológica, social y emocional.

Programas y Políticas de las Empresas para mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo

Una vez comprendida la calidad de vida en el trabajo y sus dimensiones, es importante el estudio de las políticas y programas que siguen las organizaciones para garantizar la CVT, pero que además beneficien a la empresa sin descuidar los puestos para el que fue contratado, al ser excesivamente permisivos con los trabajadores y que la logística utilizada permita el desarrollo de las actividades administrativas de la empresa y se armonice el ambiente de trabajo, por lo que para gestionar correctamente los programas y políticas de la empresa con los trabajadores, indica Louart (citado por Acosta, 2008):

Para poner en funcionamiento a las personas de una organización necesitamos definir las políticas de personal y articular las funciones sociales, considerando los objetivos de la organización (premisa estratégica), pero además se necesita métodos para conseguir, conservar y desarrollar esos recursos humanos (premisa operativa); todo ello no podría ser llevado a cabo sin la ayuda de instrumentos administrativos, reglamentarios e instrumentales, (premisa lógica) (p. 83)

En otras palabras, las premisas previamente mencionadas sirven como conjunto para poner en funcionamiento de la mejor manera al personal de la empresa, en la que se debe verificar qué políticas sigue el personal, para que las mismas vayan de la mano con las funciones sociales de la empresa, cumplir sus objetivos, sin embargo, siendo el principal activo de la empresa su talento humano, se necesita mantener satisfecho a estos, a través de diversos programas que garanticen su bienestar y permanencia a fin de cumplir con las expectativas de la organización y todo debe ser realizado a través de una premisa lógica que constituye los instrumentos y la parte administrativa para poder controlar todos estos aspectos.

Dentro de esta perceptiva, es necesario relatar las políticas y programas que siguen las organizaciones con el talento humano, desde salarios, higiene, uso de uniformes, condiciones y medioambiente de trabajo, compañerismo, colaboración, cultura organizacional, clima organizacional, comunicación tanto vertical como horizontal, diseño de cargos, entre otras facultades que debe tener una empresa para mantener una alta calidad de vida en los trabajadores como parte elemental de la organización y el desarrollo de los empleados, así como el aumento de la producción y productividad de la empresa, para formar un talento humano que posteriormente será considerado capital humano y permita el crecimiento de la organización. Señala Patlán (2016):

Existen organizaciones con personal talentoso que hacen que su éxito sea definitivo, se trata de empresas que han establecido estrategias y programas de calidad de vida en el trabajo que se caracterizan por un desarrollo continuo de sus trabajadores, mediante un conjunto de políticas y prácticas organizacionales internas que promueven un entorno favorable en las empresas... aunado a la creación del empleo con salud organizacional, que le permita al empleado ser más productivo y gozar de una serie de incentivos para el mejoramiento de una vida social digna. (s/p)

Bajo este aspecto, las organizaciones también tienen una responsabilidad social, que consiste en que sus trabajadores tengan una vida digna, las empresas que mayores programas y políticas de ayuda tienen, generan en el trabajador el amor a sus puestos de trabajo y así las direcciones de Talento Humano, evitan conflictos que se pudieran suscitar como consecuencia de la precariedad de condiciones a las que puede estar sometido un trabajador, con programas de salud, alimentación y recreación, la vida de un empleado se puede ver magnificada y la empresa para la que trabaja puede descubrir nuevas habilidades en él, que son útiles para el desarrollo de la organización.

En este sentido, existen diversas políticas y programas que las empresas deben tener en cuenta a la hora de idear sus sistemas de calidad de vida laboral, desde el enfoque social, afectivo y económico, en el que se reconozca el trabajo realizado, se garantice la integración de los trabajadores, salarios dignos y proporcionales al trabajo realizado, las condiciones en las que los trabajadores realizan su labores, la motivación y la satisfacción del trabajador en cargo y en sus funciones, es por ello, que quienes trabajan en entornos favorables, permanecen en sus trabajos y se aumenta la producción de la

empresa y el desempeño de un trabajador, establecen Jiménez y Hernández (2007)

Las compañías que buscan eficiencia productiva, deben articular una política de recursos humanos donde el empleado tenga una satisfacción laboral, motivación, comunicación, sentido de pertenencia, compromiso, remuneración y desarrollo ya que, tras un empleado motivado, habrá mayor voluntad para trabajar y hacer las cosas correctamente (p. 49)

Se podría resumir en este momento, que las políticas de las empresas influyen directamente en la eficiencia de la compañía y en los resultados que la misma obtenga, ya que un empleado motivado, que se mueve en torno a sistemas de comunicación asertiva, trabaja en armonía con sus compañeros, su trabajo es bien remunerado, crea un sentido de pertenencia, y siente los beneficios obtenidos por la organización como propios, de modo que se genera una conexión con el trabajo en la que la sensación de bienestar y tranquilidad que tiene el empleado en su sitio de trabajo le haga querer esforzarse más y alcanzar nuevas metas.

Las ideas expuestas llevan a estudiar qué políticas o métodos usan las empresas con sus empleados, cómo se transmiten la información así como las ordenes, la armonía que se genera entre el talento humano y entre estos y sus superiores viene de la mano con la comunicación, siendo ésta la base de todas las relaciones humanas, la comunicación asertiva, fluida, con respeto y claridad evita malos entendidos, un clima organizacional óptimo, permite organización, celeridad, interacción, confianza y conexión. Para Linardi y Cortina (2017):

Comunicación proviene de la palabra en latín *communicare*, que quiere decir compartir. Indudablemente, de eso se trata: de compartir con los demás nuestras ideas y, así, involucrar a todos en el asunto. Si pensamos en una organización, el comunicar ayuda a conseguir el compromiso y la motivación de los colaboradores para a los objetivos planificados. (s/p)

Sin duda, las relaciones humanas se construyen a través de la comunicación, por lo que para que una organización funcione debe existir la misma, tal como establece el autor mencionado, comunicar significa compartir las ideas para lograr objetivos, si el talento humano tiene buena comunicación, mejores son los resultados obtenidos, y mayor es el compromiso que tiene cada persona con la empresa. De este modo la comunicación forma un pilar fundamental entre el talento humano ya que las ideas compartidas se trabajan mejor en equipo, y el trabajo realizado es más eficiente, sólido y provechoso si se realiza con una comunicación fluida.

Del mismo modo, para que una comunicación pueda darse de manera eficaz, existen elementos que conforman la comunicación y que hacen de las políticas y programas que emplea la empresa, más específicamente el departamento de Talento Humano con su personal, estos componentes, como emisor, receptor, mensaje, tienen una importancia vital porque más que enviar un mensaje hay que asegurar que esté bien explicado y sea entendido con claridad por el receptor, para garantizar así, una comunicación fluida. Expone Gómez (2016):

En toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar, es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información, sino de

expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo. (p. 5)

De acuerdo a lo anteriormente señalado, los elementos de la comunicación influyen significativamente en la comprensión del mensaje, sin embargo, el emisor y receptor forman un papel muy importante ya que la calidad del mensaje enviado va a depender del emisor, pero entender el mensaje, sin malinterpretarlo, comprenderlo y enviar una respuesta oportuna va a depender del receptor, que al interpretar el mensaje correctamente, otorgue la réplica debida, es decir, la comunicación también es un trabajo en equipo en el cual las ideas deben ser claras y precisas para compartir el recado con el significado que se le ha querido dar. A su vez, explican Peiró y Bresó (2012):

www.bdigital.ula.ve

Es importante para las organizaciones disponer de una política y un plan de comunicación externa e interna. Son aspectos fundamentales de dicho plan los siguientes: las guías y líneas maestras de la comunicación de la empresa, la identificación de los grupos target o destinatarios de dicha comunicación y las funciones de esta (informar, influir, impulsar, etcétera), la determinación de los diferentes medios y canales de comunicación, y las principales normas de uso (cuándo y para qué se puede utilizar la lista de distribución de correo electrónico de toda la organización, cuáles son las formas y medios que la organización pone a disposición del comité de empresa y de los sindicatos para comunicarse con los empleados). (p. 47)

Refiere el mencionado extracto, que dentro de las políticas y programas de las organizaciones debe existir un plan de comunicación interna y externa, el cual explica que debe existir una programación de comunicación entre los trabajadores de la empresa y los destinatarios del producto o servicio que esta ofrece, y con las mismas personas que laboran dentro de la organización sea comunicación ascendente o descendente, del mismo modo, se deben establecer las estrategias, medios de información, los canales y las funciones que va a cumplir tal información.

Dentro de este marco, es necesario que además la empresa en su departamento de Talento Humano, cuente con programas de incentivos al personal de acuerdo a su rendimiento y desempeño en las actividades y competencias para las cuales fueron contratados, aumentando así el nivel de satisfacción laboral y las ansias de este personal por alcanzar buenos resultados, ya que mientras mejor sea su desenvolvimiento y trabajo, mayor será el incentivo, que no solo constituye una remuneración económica, sino también de otros tipos como motivación, capacitación, crecimiento personal y profesional. Estima Jiménez (2016):

La principal justificación para el uso de incentivos se sustenta en la premisa de que el empleado mejorará su conducta en la medida de que reciba una compensación o dicho de otra manera, la mejor forma para que se haga algo es proveer una compensación específica a los empleados cuando ellos actúan de la forma como nosotros queremos que lo hagan (p. 204).

De lo establecido previamente, se evidencia que los incentivos forman una fuente de estímulo para que los trabajadores se comporten de la manera correcta, intentando superar sus propias expectativas y de este modo obtener los resultados que la empresa quiere, así mismo comportarse de la forma en

que los directivos esperan, esto genera mayor motivación, disciplina y productividad; los incentivos van de la mano con las políticas de gestión del talento humano para que los trabajadores alcancen la satisfacción laboral y aumenten su calidad de vida en el trabajo y busquen la recompensa o premio por su desempeño, debiendo someterse a constantes evaluaciones para verificar que el mismo sea el esperado y para obtener estos incentivos por mérito propio. Conforme a ello, señala Ena (2012):

La utilización de incentivos debe adaptarse, la medida de lo posible, a las necesidades, inquietudes y expectativas de quienes trabajan en la entidad; téngase en cuenta que la finalidad de un incentivo es producir motivación y que esta depende de las circunstancias sociales, emotividad y modo de percibir las cosas de cada persona (p. 90).

Siendo así, los incentivos deben motivar al empleado, y estar acordes con las necesidades del mismo, además al momento de otorgarse debe verificarse la circunstancia social y emocional que vive cada trabajador, ya que si es un incentivo que se aleja de un beneficio para la realidad en la que el trabajador vive, no existirá motivación para seguir adelante y desempeñarse en sus labores de la mejor manera posible, diversos incentivos como la elección del empleado del mes, las bonificaciones, premios, cursos y talleres, bonos alimenticios o de transporte se deben aplicar de manera inteligente para que produzcan el efecto deseado en el personal. Así mismo, se pueden dividir los incentivos en extrínsecos (recompensas económicas) e intrínsecos (recompensas personales por los logros obtenidos). A tal efecto, indica Herzberg (citado por Del Valle y Mercedes, 2011):

“Existen dos factores primordiales en el proceso de la motivación como son: satisfacción-insatisfacción o factores extrínsecos-

intrínsecos. La función principal de los factores extrínsecos o de higiene es la de evitar la insatisfacción en el trabajo. Los factores intrínsecos o motivacionales se caracterizan porque están íntimamente relacionados con el contenido del trabajo que realiza una persona. Estos son el logro, el reconocimiento, la responsabilidad.” (p. 153).

Bajo este aspecto, la teoría de Herzberg sobre el doble factor, indica que existen incentivos extrínsecos e intrínsecos, en que destacan la remuneración pecuniaria por el trabajo realizado, ya sea un bono extra, o un premio de carácter económico, en cambio, la motivación a nivel de incentivo intrínseco corresponde a la satisfacción que siente un trabajador por la labor bien realizada, por su crecimiento personal, el reconocimiento que se le otorga, la sensación de bienestar que se genera, atañe principalmente a la parte emocional, a diferencia del incentivo extrínseco que se encarga de evitar la insatisfacción en el trabajo a través de remuneraciones extra.

En concordancia con la gestión de talento humano, es necesario tocar el ámbito de la jornada laboral que cumple un trabajador en su puesto y la flexibilidad que se le otorga en cuanto a permisos, culminación de la jornada correspondiente más temprano, cumplimiento de las horas establecidas, o simplemente la valoración por el resultado del trabajo y no por la cantidad de horas que pasa en su sitio de trabajo el personal; por lo general, las empresas más rígidas en cuanto a su horario, tienden a observar mayores niveles de ausentismo laboral, y menor sentido de permanencia, si bien es cierto que el horario de trabajo es muy importante, se debe considerar si es primordial ante un resultado que no es el esperado. Explica Arancibia (2011):

Lo que se busca con este tipo de flexibilidad es que la empresa disponga de más horas de trabajo por parte de sus empleados

cuando la demanda suba, aumentado la producción; a la vez que contar con menos horas de trabajo por parte de su personal cuando la demanda baje, para prescindir de horas de trabajo innecesarias (p.46).

En relación con lo mostrado, se puede notar que la flexibilidad temporal o en la jornada de trabajo busca que el personal esté disponible en los momentos en que más los necesite la empresa, pero le otorga al talento humano el tiempo que podrían aprovechar para sus gestiones personales en esas horas en que la empresa puede prescindir de ellos por la baja demanda en el trabajo, para satisfacer así las necesidades de ambas partes. Estos nuevos métodos comienzan a sustituir las jornadas laborales completas y se observa como entra en auge el trabajo por turnos, el trabajo desde el hogar, o simplemente sin un horario estipulado.

Al respecto establecen Buqueras y Cagigas (2017) “se trata de trabajar por objetivos y resultados, y no de premiar la presencia, porque ésta no garantiza un buen rendimiento” (s/p) es decir, la intención del trabajo es realizarlo a cabalidad, que el trabajador esté dedicado dando todo de sí en las horas de trabajo, pero nada se gana con trabajadores que van sus sitios de trabajo solamente para cumplir un horario, sin que la empresa vea resultados favorables, ahora bien, con horarios flexibles de ingreso al trabajo, salida, hora de comida, se garantiza que el trabajador se sienta libre en su trabajo y quiera continuar en él, rindiendo cada vez más y mejor.

En este orden de ideas, para que un trabajador en la actualidad pueda gozar de calidad de vida laboral, la empresa debe fijar políticas en cuanto al tiempo de trabajo, ya que si una persona pasa la mayor parte del día en su trabajo poco a poco, se va generando un desequilibrio entre lo que es la vida personal y la vida laboral, la flexibilidad de horarios, permite relaciones

familiares más sanas, y al ser así mayor sentido de pertenencia al trabajo y un clima organizacional más armónico y productivo, personas con mayor tiempo de descanso, así como también con tiempo para dedicarse a realizar actividades que incentiven su crecimiento personal y profesional, atendiendo también las actividades familiares que requieran su atención. Continúan los autores previamente citados explicando:

Las empresas comprometidas con la excelencia en la gestión del tiempo obtienen una fuente de ventaja competitiva sostenida a medio y largo plazo. Sus políticas de optimización del tiempo de trabajo, de racionalización y flexibilización horaria y conciliación de la vida personal, familiar y laboral son una estrategia de futuro con la que, sin duda, aumentarán su productividad y mejorarán la calidad de su gestión (s/p).

Se evidencia pues, que si se gestiona el tiempo de manera correcta, los trabajadores van a poder mantener todos los aspectos de la vida diaria en orden, sin descuidar ni la vida familiar ni la vida personal, debido a que un desequilibrio en alguna se va a reflejar en la vida laboral, por lo que generaría disminución de los resultados y el personal se vería menos involucrado con los objetivos de la empresa, la calidad de vida laboral, va de la mano con la calidad de vida personal así como familiar, por lo que las políticas de gestión del talento humano si desean buenos resultados al igual que menos índices de ausentismo, deberán cuidar que el tiempo que pase una persona laborando en la compañía sea de calidad, y le permita a su vez mantener su vida privada.

Ahora bien, es menester llegado a este punto, tratar las remuneraciones por las cuales trabaja una persona ya que si estas son insuficientes, por muchos incentivos intrínsecos que se le den, por más flexible que sea su tiempo, la persona que trabaje para una organización no estará feliz o

satisfecha, ya que la remuneración es el principal motor de un trabajador y además es la recompensa por la labor realizada, no es un premio, la remuneración es el digno equivalente al trabajo, por lo que debe ser suficiente y en general se manifiesta en la forma de salario, que de acuerdo a Cebrián y otros (2014) “ el salario ... sirve para remunerar el trabajo realizado por el trabajador por cuenta ajena, pero también debe servir para procurar el mantenimiento o subsistencia del trabajador” (p.93), lo cual indica que el salario es fruto del esfuerzo y es directamente proporcional al trabajo realizado, pero para que sea digno debe ser suficiente y mantener la calidad de vida del trabajador, ya que si no se corresponde el trabajo al salario, se podría hablar de explotación laboral y no habría cabida a la calidad de vida laboral y por tanto calidad de vida diaria.

Sin embargo, las nuevas tendencias señalan la destrucción de un pago equivalente al mismo cargo, sino que las remuneraciones sean equivalentes al desempeño de la persona en el mismo, ya que a mayor desenvolvimiento mayor salario o remuneración, lo que indica que no necesariamente el salario mensual o quincenal será siempre el mismo ya que va aumentando a medida que los resultados demuestren un nivel de desempeño y compromiso mayor por parte de los empleados hacia su sitio de trabajo, como tampoco el salario será igual para todas las personas que se encuentren ejecutando las mismas funciones. Sobre el asunto, señala Castaño y otros (2009):

La nueva filosofía de la remuneración debe estar orientada más hacia la persona que hacia el puesto como tal que esta ocupa dentro de la organización, es decir pagar por la persona y su desempeño y no simplemente por el cargo, determinar la remuneración por la creación de valor en vez de determinarla por el alcance del cargo y la antigüedad, pagar lo que el individuo podría ganar por fuera (equidad de mercado) y no simplemente limitarlo a que gane lo

mismo que ganan otros en la compañía basado en una equidad interna (p. 93).

Basado en este concepto, se puede apreciar que la nueva tendencia del salario rompe el paradigma de un salario fijo para todas las personas que ocupan el mismo cargo, esto viene dado del factor de desempeño y resultados que alcanza cada trabajador en sus actividades, ello indica que la remuneración y por ende el aumento de la calidad de vida laboral del trabajador va a depender directamente del nivel de compromiso que demuestre con la empresa para la que trabaja, de este modo, una remuneración basada en un cargo tiende a ser injusta, ya que hay personas que desempeñan el mismo papel pero su trabajo se ve más favorable que el del otro por lo tanto de establecerse un salario igualitario, se pierde la equidad. Añaden Hidalgo y Piasco (2013):

El salario es mucho más que la moneda de cambio que nos permite vivir como vivimos. Es mucho más que eso. Simboliza de algún modo nuestra valía, impacta en la autoestima, contribuye o no a nuestra satisfacción, nos posibilita hacer realidad la vida que queremos llevar (s/p).

En efecto, el salario es uno de los magnificadores de la valía de un trabajador por sus competencias, aptitudes, desempeño, funciones y resultados, las remuneraciones que se reciben por parte de las empresas demuestran el reconocimiento al mérito y es por ello que el salario constituye un elemento fundamental para que se sienta satisfecho un trabajador, aspecto muy importante a tener en cuenta la empresa a la hora de crear políticas para aumentar la calidad de vida laboral en su personal, porque si una persona está segura del ejercicio de sus funciones y pone su empeño en que las actividades

que debe hacer salgan bien, los beneficios que trae a la empresa son mayores y el empleado siente el bienestar que debe con su trabajo.

Seguidamente, un indicador muy importante a tratar en las políticas de Recursos Humanos viene derivada de las condiciones de seguridad, higiene y medioambiente de trabajo, ya que, si una persona goza de buen salario y tiempo flexible, pero su trabajo es excesivamente riesgoso y se encuentra en condiciones insanas o inhumanas para trabajar, no podría existir la calidad de vida en el trabajo. Instalaciones limpias y seguras, equipo de protección adecuado para trabajos que acarreen algún riesgo, permiten que el trabajador pueda realizar sus funciones correctamente y sin contratiempos. Añaden Blanch y otros (citados por Martínez y otros, 2013):

Las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales. Estudios han puesto de manifiesto que la configuración de este escenario repercute no solo en la calidad misma del trabajo, sino también en el bienestar, la salud, la seguridad y la motivación del empleado (p. 543).

En concordancia con lo expuesto, las condiciones en las que una persona trabaja van a determinar su rendimiento y productividad, así como sus emociones y su salud se pueden ver afectadas por condiciones de trabajo que no son las ideales, y que ocasionan insatisfacción en la percepción que tiene el empleado de su trabajo, así mismo, las condiciones de trabajo son las que protegen y cuidan de la salud y seguridad del personal, estas condiciones son ambientales, ergonómicas, económicas, políticas, entre otras que envuelven el entorno del empleado y el personal en la medida que valora sus aptitudes

tendrá más exigencias con la empresa respecto a las condiciones laborales debido al intercambio que se da entre las partes. Para Sánchez y otros (2017):

Otro propósito de las condiciones de trabajo es proteger a los empleados y sirven como dispositivos de control, ya que la administración las utiliza como estándares contra los cuales aplicar sanciones o bien otorgar beneficios, con el objetivo de asegurar un nivel razonable de conformidad (p. 163).

Como se señala, las condiciones de trabajo son el apoyo principal de los trabajadores en vista de que los protegen de entornos riesgosos, poco saludables, y las buenas condiciones van establecer también un parámetro esencial a la hora del cumplimiento de las normas así como de políticas establecidas para la seguridad de un trabajador, puesto que si la empresa cumple a cabalidad y por el contrario quien no sigue las pautas de prevención de riesgos por ejemplo, es el trabajador, puede ser objeto de sanciones, y si está coadyuvando al buen clima organizacional a condiciones óptimas de salud y seguridad, los trabajadores pueden ser acreedores de más incentivos, por ende tendrán una mayor satisfacción laboral y calidad de vida en el trabajo. Indican Rodríguez y Silva (2009):

Las condiciones laborales son un factor de bienestar para el trabajador. Se puede hablar de una relación entre bienestar laboral y condiciones laborales, en la que mejores condiciones laborales llevan a un mayor bienestar laboral y éste deriva en mayor productividad (p. 152)

De lo indicado, se puede evidenciar que las condiciones de trabajo influyen positiva o negativamente en la calidad de vida del trabajador, y de no

ser las condiciones adecuadas, el trabajador es más propenso a sufrir accidentes laborales, enfermedades ocupacionales, retirarse o ausentarse del trabajo. El bienestar laboral entonces, va a ir directamente de la mano a las condiciones de trabajo, en un buen ambiente de trabajo, condiciones seguridad y salud óptimas, muebles de trabajo ergonómicos promueven el desempeño, así como la productividad del empleado por, es este motivo que las empresas deben crear políticas y programas para garantizar condiciones de trabajo que faciliten las actividades del trabajador como también aumenten su satisfacción laboral.

Índices de Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida laboral está constituida por todos los factores que hacen que un trabajador se sienta satisfecho, constituye bienestar, felicidad, tranquilidad, buenas remuneraciones e incentivos, horarios de trabajo cómodos, un buen ambiente laboral, clima organizacional, toma de decisiones, compañerismo, colaboración, la posibilidad de crecimiento profesional y personal, sin embargo, la calidad de vida laboral es un elemento subjetivo debido a que depende de la percepción y sensación de satisfacción que tenga cada persona, pero existen índices que ayudan a la empresa a medir el nivel de calidad de vida laboral que tienen los empleados para ir aumentándolo en virtud de mejorar las condiciones que hacen que la persona sienta disminuida su calidad de vida en el trabajo. Segurado y Agulló (2002) establecieron que la calidad de vida laboral se puede evaluar siguiendo diversas categorías de indicadores para poder tener una visión más completa de lo que este término constituye, obteniendo así:

Indicadores individuales como: Satisfacción laboral: Expectativas, motivación, Actitudes y valores hacia el trabajo, Implicación, compromiso, centralidad del trabajo, Calidad de vida laboral

percibida; Medio ambiente de trabajo: Condiciones de trabajo, Diseño ergonómico, Seguridad e higiene, Nuevas tecnologías, Análisis de puestos, Características y contenido del trabajo; Organización: Organización del trabajo, efectividad y productividad, Organigrama, estructura y funcionamiento, Cultura y cambio organizacional, Participación y toma de decisiones, Factores psicosociales, Aspectos sociales, comunicación, clima laboral; Entorno sociolaboral: Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores, Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida; Variables sociodemográficas, Factores socio-económicos, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral, Prevención de riesgos laborales (p. 831).

De este modo, la calidad de vida laboral tiene diversos índices que van a influir en el factor subjetivo de cómo percibe un trabajador su calidad de vida en el trabajo, siendo estos indicadores tanto en el entorno laboral, como el medioambiente de trabajo y los aspectos organizacionales, que abarca desde el diseño de cargos hasta diseños ergonómicos, la planificación de las tareas y la toma de decisiones, la prevención de riesgos y factores individuales como la motivación y la satisfacción laboral, de los cuales va a depender directamente como se sienta el trabajador y que nivel de calidad de vida en el trabajo vaya a vivir.

En contraste con lo expuesto, algunos autores sostienen que el único índice válido para medir la calidad de vida laboral está comprendido por el nivel de satisfacción laboral, que engloba en general todos los índices antes señalados. Este enfoque viene dado por el hecho de que un trabajador que está satisfecho en su trabajo va a reflejar mayor calidad de vida ya que se encuentra cómodo y feliz en el lugar donde labora, por lo tanto, la satisfacción laboral, se percibe como un índice que constituye todos los indicadores de

calidad de vida laboral. Explican Coromina y otros (2012): “la opción de usar un único ítem global es más adecuada para elaborar una única medida de calidad laboral que refleje la satisfacción global del trabajador” (p.359). Siendo así, dan a entender los autores que apoyan esta teoría que es mucho más sencillo que en vez de evaluar o desglosar índices de calidad de vida laboral, como bienestar, felicidad, retribuciones, contratos de trabajo, se mida el índice de calidad de vida de acuerdo a si un trabajador está o no satisfecho con su trabajo.

En contraposición a esta teoría, es necesario resaltar que para los efectos de esta investigación es preciso analizar los indicadores de calidad de vida laboral por separado, ya que se establece que si un trabajador goza de todos ellos, estará satisfecho y por ende, tendrá un buen nivel de calidad de vida laboral, ya que por sí misma, la satisfacción laboral corresponde a un estudio separado pero interdependiente de la calidad de vida laboral, ya que no puede coexistir satisfacción laboral sin calidad de vida laboral y tampoco puede existir una alta calidad de vida laboral si el trabajador no está satisfecho con su trabajo.

Ahora bien, es preciso analizar el bienestar como indicador de calidad de vida laboral, ya que la sensación psicológica, emocional y física que genera el trabajo en una persona, es un factor muy importante para la salud del trabajador. Estar bien debe ser un estado permanente para que el talento humano se sienta con un alto índice de calidad de vida en el trabajo. Establece Blanch y otros (2010) “Según la acepción más comúnmente aceptada, el bienestar (subjetivo o psicológico) consiste en un conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva” (p. 157) es decir, el estado de bienestar viene asociado a las emociones que las vivencias de una persona genera, en este caso, el bienestar está constituido

por las sensaciones que provoca el trabajo y la situación laboral en el talento humano, en donde mientras más agradables, positivas y placenteras sean las reacciones y sentimientos de los mismos, mayor es el estado de bienestar y por ende es menor el ausentismo laboral en las empresas.

En este sentido, el bienestar laboral, está comprendido por dos factores fundamentales, el bienestar del trabajador en su vida diaria, y la relación del trabajador con el trabajo, en primer término, porque el trabajador se ve influenciado por todos los aspectos de la cotidianidad variando su percepción de bienestar y en segundo lugar, su ambiente de trabajo y cómo se desarrollan y desenvuelven sus competencias y actividades también genera un impacto importante que influye altamente en el estado de bienestar. Explica en cuanto al primer aspecto Aguado (2018) lo siguiente:

El bienestar en el trabajo estaría determinado por dos grupos fundamentales. El bienestar general del empleado, entendiendo este como su estado general de bienestar que, necesariamente, no está determinado única y exclusivamente por su interacción con el trabajo, sino que se ve influido por las diferentes facetas de su vida (p. 79).

Con base en lo anterior, se debe entender que el bienestar son las sensaciones favorables que tiene el empleado y, su conducta, sus emociones, sus sentimientos van a depender del entorno en el que se encuentra, de las circunstancias y acontecimientos que lo atajan en su vida diaria, por lo que el bienestar laboral no es solamente el momento en que el trabajador está laborando ya que un sinnúmero de emociones puede llegar a sentir que afecten su estado de ánimo y por ende su bienestar psicológico y emocional, influir en el rendimiento del trabajador y afectar su estado de bienestar laboral. Aunado a ello, continúa explicando el mismo autor sobre el segundo factor:

La relación positiva con la organización y el trabajo, que está soportada por cinco grandes grupos de percepciones del empleado: (a) la de la confianza hacia la organización y su entorno; (b) la percepción de justicia en su intercambio con la organización; (c) la sensación de seguridad en los diferentes niveles de actuación; (d) la percepción de que el contrato psicológico está siendo cumplido por parte de la organización y, (e) la percepción general de tener una buena calidad de vida laboral (p. 79).

Sobre el asunto, es necesario resaltar este segundo factor de bienestar laboral, conlleva diversos aspectos que van estrechamente relacionados al trabajo y las relaciones laborales, desde la seguridad, confianza, justicia, contrato de trabajo, y la percepción de calidad de vida laboral, lo que ayuda a determinar el bienestar laboral junto con el bienestar general y reafirma que éste está intensamente relacionado a la calidad de vida laboral. Cada factor que influye en la relación del trabajador con la organización y el trabajo construyen en su persona emociones y pensamientos que generan las vivencias favorables asociadas al estado de bienestar, que influyen la evaluación y percepción del trabajador sobre su trabajo y su sentir con respecto al mismo.

En correlación a lo expresado, en la calidad de vida laboral influye la sensación de felicidad, que, a pesar de ser un concepto bastante subjetivo y abstracto, es de vital importancia para que un trabajador tenga una buena calidad de vida laboral y un profundo estado de bienestar. En este sentido, se podría decir que la felicidad es una emoción que sienten las personas al estar gratamente complacidas con lo que están realizando, percibiendo o sintiendo, una persona feliz se encuentra más motivada, es más optimista y asume las situaciones que se presentan con buena actitud y positivismo. Para Correal (citado por Mercado, 2014) “La felicidad desde el punto de vista

psicofisiológico es un estado de la mente producido por dopamina, la cual es liberada cuando existe un placer físico, una ausencia de emociones negativas y una significación positiva” (p. 65) lo que implica, que la felicidad es aquel estado mental de positividad en el que la dopamina es liberada y la sensación de bienestar y alegría que rodea a la persona la lleva a motivarse y realizar mejor las actividades que tenga, donde se suprimen las emociones negativas y con ello, se alcanzan los objetivos de mejor manera.

En este orden de ideas, al comprender lo que es la felicidad, es pertinente el análisis de la felicidad laboral como indicador de calidad de vida laboral, ya que un trabajador que está feliz goza de mayor calidad de vida y el clima organizacional de la empresa es más ameno y las condiciones de trabajo son más óptimas, establece Aguado (2018) “uno de los mayores retos y desafíos de cualquier empresa es tener una cultura empresarial feliz, donde los trabajadores estén comprometidos con su trabajo, se sienten desarrollados profesionalmente e involucrados con la organización” (p. 11). En este sentido, la felicidad laboral, debe ser parte de la cultura de la empresa, y es un indicador de calidad de vida laboral porque el trabajador está más motivado, crece y se desarrolla profesionalmente, está cómodo con su trabajo y realiza sus actividades con entusiasmo, cuando hay felicidad laboral, el trabajador genera empatía hacia sus labores, y contagia su optimismo y positividad a quienes lo rodean. En concordancia a lo expresado, señala Pérez (2013):

Hay mucha gente que es feliz con su trabajo; que consideran que lo que hacen es útil para quien les paga, para quien convive a su alrededor, y para la sociedad en la que sus vidas se desarrollan. Aunque no ganen mucho dinero, y aunque sus condiciones laborales no sean las mejores, hay muchas personas que no se cambiarían por ningún otro, por nada del mundo (p. 32).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, para que una persona sea feliz en su trabajo no es necesario que sea la mejor pagada o la que está en mejores condiciones, ya sea profesionales, como circunstanciales o de infraestructura, es aquella que siente que la actividad que hace merece la pena, es decir, la que sabe que su trabajo vale y por ello ayuda a la colectividad, ayuda a la empresa y se ayuda a sí mismo, pero ello va a depender de la percepción de calidad de vida, de felicidad, de ayuda y de necesidades que tenga la persona que se encuentra trabajando. Aunado a lo expuesto, una persona que alcanza la felicidad, así como la felicidad en el trabajo, es capaz de cambiar totalmente una organización, ya que al ser la felicidad un sentimiento positivo, se podría decir que ese sentimiento puede contagiarse o influir en el resto del personal. Establece Fredrickson (citado por Moccia 2016) que:

Las emociones positivas individuales pueden contribuir a la transformación de las organizaciones y de las comunidades, dado que las emociones tienen resonancia interpersonal. Por tanto, creando unas cadenas de eventos que “transporten” las emociones positivas entre los distintos elementos de la cadena, estas mismas emociones pueden transformar las organizaciones en organizaciones sociales más cohesivas, más morales y más armoniosas (p.147).

Bajo este aspecto, son las emociones positivas las que pueden crear un ambiente organizacional superior, para que los trabajadores se sientan bien, más optimistas y más prestos a realizar sus funciones, ya que al sentirse feliz un trabajador transporta esa emoción, del mismo modo, quienes tienen detentadas las funciones superiores, sean jefes, directores, gerentes e incluso los dueños de las organizaciones, al transmitir al talento humano sentimientos positivos, mejor será el desempeño y el sentido de pertenencia que creen con

la empresa, comprendiendo que el éxito de la misma, depende de las actividades que se realicen, los objetivos y metas que se tracen, siendo así, la felicidad en el trabajo no solo ayuda a aumentar la calidad de vida laboral sino que también ayuda a la organización a generar un ambiente y una estructura apta a estos sentimientos y emociones.

Volviendo la mirada hacia los índices de calidad de vida laboral, se puede evidenciar que el clima organizacional establece un factor imperante en las condiciones en las que se puede encontrar el talento humano, ya que el bienestar, los sentimientos, el trato entre las personas, es lo que forja un clima organizacional que puede ser bueno o malo y se va haciendo costumbre en la organización y también motiva al personal y va íntimamente relacionado con la calidad de vida y la percepción que tiene un trabajador de su empleo, así como de la satisfacción que sienta el mismo. Argumenta García (2009) su definición de clima organizacional de la siguiente manera:

La percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización (p.48).

Bajo este aspecto, el clima organizacional comprende todos los aspectos que involucran a un trabajador y a la organización, bien sea por cómo se estructuran y se dictan ordenes, como se interrelaciona el talento humano, las condiciones de ambiente e infraestructura, la comunicación, las emociones, sentimientos, pensamientos, la motivación, los aportes el desarrollo y desempeño de un trabajador, es decir, cualquier elemento sea físico,

psicológico o social que involucre a la empresa y por ende a su talento humano, será considerado parte del clima organizacional o también llamado ambiente laboral. Siendo así, todos estos componentes del clima organizacional se pueden dividir en dos grupos, teniendo los componentes subjetivos a la persona en su trabajo y como componentes objetivos a la organización como tal, a este efecto, establecen Gan y Berbel (2007):

1. Relativos a los valores y necesidades de los individuos, sus actitudes y motivación, con un componente racional muy significativo, ya sea con el propio grupo de trabajo, con el supervisor o jefe de grupo o con los miembros de los grupos que coexisten en el mismo ámbito de trabajo. Componentes subjetivos.
2. relativos al ambiente y las condiciones del lugar de trabajo (instalaciones, recursos y facilitadores, formas y métodos de trabajo...). Componentes objetivos (p.188).

www.bdigital.ula.ve

Respecto a lo expuesto, es de vital importancia tomar ambos componentes del clima organizacional y estudiarlos como un todo ya que muchos de los elementos objetivos van a influir o afectar en el elemento subjetivo debido a que las condiciones en donde trabaja una persona, la manera en que se llevan a cabo las actividades laborales, el lugar donde estas se realicen, pueden cambiar la percepción de la persona ante su trabajo, la actitud para con los demás, su nivel de desarrollo y motivación, entre otros, por lo que el clima organizacional engloba factores fundamentales que indican si un trabajador tiene una calidad de vida laboral alta y que aspectos debe mejorar la organización para aumentar este índice.

Bajo esta óptica, se puede establecer que el clima organizacional influye en la manera en que se comporta una organización, y los resultados que la misma obtiene ya que mientras mejor sea el clima laboral, mayores van a ser

los beneficios de la empresa, menos cambios de personal hay y mejor es el desempeño de los trabajadores. Señalan Bernal y otros (2015) “el clima organizacional es un fenómeno que ejerce una fuerte presión en el rendimiento, los resultados, la calidad del trabajo y las percepciones que los miembros tienen de la institución donde laboran” (p.12), es pues, el clima organizacional el puente a la calidad de vida laboral y a la imagen que se proyecta de la empresa el cliente o consumidor, debido a que el clima organizacional modifica la percepción del trabajador y este a su vez, lo transmite al público en general, ya sea por la eficiencia, eficacia, atención, actividades realizadas, y la comunicación y armonía visible en el ambiente.

Resulta importante destacar, que todos los aspectos de la calidad de vida laboral, van de la mano con una fuerza fundamental sin la cual no puede existir bienestar, desarrollo ni desempeño laboral, es pues, la motivación el impulso clave para tener un clima organizacional óptimo, un trabajo que progrese y aumente con el paso del tiempo, la motivación es una energía extra para trabajar, son las ganas de avanzar y desempeñarse en la función con esmero y obtener la satisfacción que se busca. Establece Herrera y otros (citados por Naranjo, 2009) quienes añaden acerca de la motivación:

Podríamos entenderla como proceso que explica el inicio, dirección, intensidad y perseverancia de la conducta encaminada hacia el logro de una meta, modulado por las percepciones que los sujetos tienen de sí mismos y por las tareas a las que se tienen que enfrentar (p. 154).

En vista de lo expuesto, se puede decir que la motivación es la energía que le da a una persona la dirección, el impulso, la fuerza y el enfoque para cumplir una meta, la cual puede ser individual o colectiva. Una persona en su trabajo al trazarse metas fijas, ayuda a lograr las metas de la organización por

lo que es importante estar motivado para generar una mayor calidad de vida, si una persona está motivada, tiene gusto y cariño por su trabajo, genera emociones y percepciones positivas que influyen a su vez en la conducta de la persona y puede motivar a quienes están a su alrededor. Establecen Charaja y otros (2014):

En el trabajo la motivación es la combinación de todos los factores del entorno laboral que originan esfuerzos positivos o negativos, es decir si el trabajador sabe lo que lo motiva, habrá mayores posibilidades para que alcancen sus metas personales y profesionales. De la misma forma, si la organización sabe motivar al personal, se notará el incremento de la productividad (p.7).

En correspondencia con lo anterior, es muy importante que la organización motive a sus empleados a través de incentivos, no solo económicos sino también emocionales, es decir incentivos intrínsecos y extrínsecos, que se logre llevar al personal a cumplir sus metas profesionales, personales y a su vez las metas de la organización, por lo que es de vital importancia que el encargado de Recursos Humanos en una organización se acerque a cada persona para saber sus aspiraciones y de ese modo poder motivar al personal. Explican Gan y Berbel (2007):

El verdadero reto de las organizaciones y responsables implicados en el desarrollo y gestión del factor humano (recursos humanos) está en conjugar los intereses de la empresa con los del trabajador, de forma que los dos vayan en el mismo sentido y se nutran el uno al otro (p. 313)

Respecto a lo antes expuesto, es necesario que la organización sepa cuáles son las metas, los intereses y necesidades del talento humano para

poder unificarlas a las de la empresa y de ese modo lograr todo lo propuesto, y aunado a ello, llevar al personal a sentirse e identificarse con la organización, para que además de estar motivados, alcancen la satisfacción laboral. Desde la comunicación, las palabras de aliento, el apoyo que se percibe el trabajo en equipo, son motivadores que si bien no comprenden una estrategia específica deben estar presentes en la cultura de la empresa y actuar como incentivo de las personas, ayudando al personal a crecer y desarrollarse personal y profesionalmente dentro de la organización y encontrando la motivación no solo de manera externa sino interna.

En cuestión a los índices de calidad de vida laboral, es determinante conocer la cultura organizacional de cada empresa, qué valores y costumbres rigen a una organización son muy influyentes a la hora de un trabajador percibir su nivel calidad de vida laboral, ya que al formar parte de una organización se deben tomar como propios los principios para los cuales fue creada, y por esta razón es preciso conocer la misión, la visión, el organigrama entre otros aspectos para generar la conexión entre el trabajo y el trabajador.

En este mismo orden de ideas, Gan (citado por Gan y Berbel, 2007) señala que la cultura organizacional es el “Conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la actividad de la empresa en el día a día, así como su enfoque y forma de abordar incidencias e imprevistos, la solución de problemas y conflictos” (p. 53). Ello indica que la cultura organizacional se mantiene en el tiempo y constituye también el sistema de normas de la empresa, por lo que a través de ellas y las costumbres, se puede identificar el proceder ante situaciones regulares e irregulares, determinar los valores de la empresa y qué es lo que se busca del personal. Argumenta Gutiérrez (2016):

Las organizaciones poseen una cultura que le es propia: un sistema de creencias y valores compartidos al que se apega el elemento

humano que las conforman. La cultura se caracteriza porque condicionan el comportamiento de la organización, logrando que las actitudes unan a los miembros. La cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional (p. 125).

En correlación con lo descrito, la cultura organizacional permite que los miembros de una organización puedan unirse así como trabajar en conjunto bajo los mismos parámetros, valores y creencias que hacen de la organización algo especial, es decir, hacen a la empresa única debido a que estos lineamientos solo aplican a ella, se cambian y modifican de acuerdo a la dinámica organizacional como también por el paso del tiempo, pero hacen que sus trabajadores se puedan identificar con la institución, promover al igual que resguardar sus valores para el logro de metas en común y traspasar los mismos a quienes vayan ingresando a la organización. Así mismo existen características que pueden ayudar a identificar la cultura organizacional desde el punto de vista de la competitividad empresarial, Hitt, Ireland y Hoskinsson (citados por Gómez y Sarsosa, 2011) señalan las siguientes siete características:

- 1) Promoción del aprendizaje y desarrollo humano.
- 2) Distribuciones de los talentos y los recursos entre las unidades organizacionales.
- 3) Innovación.
- 4) Visión de largo plazo.
- 5) Calidad de los productos y servicios.
- 6) Cooperación y equipos de trabajos,
- 7) Valores éticos (p.59).

Con relación a lo anterior, estas características demuestran que una empresa puede tener una cultura organizacional que no solo la hagan perdurar en el tiempo, sino que además, por hacerla especial, la convierte en una organización capaz de competir ante las demás, ya que factores importantes

como la innovación y la visión a largo plazo, además del buen aprovechamiento de los recursos y permiten que las empresas se adapten a la sociedad y de ese modo ofrecer productos y servicios de alta calidad ya que quienes trabajan en ella fomentan valores y trabajo en equipo.

En este sentido, la cultura organizacional influye ciertamente en la calidad de vida de los trabajadores, en virtud de que a pesar de mantenerse en el tiempo, no debe ser rígida, porque de serlo, se perdería el sentido de identidad del talento humano para con la empresa y ya no se sentirían cómodos en su lugar de trabajo, por lo que sería difícil hacer llevadera una cultura organizacional incapaz de flexibilizarse y adaptarse a los nuevos tiempos; establece Rodríguez (2009):

Una buena estrategia y una cultura funcional están expuestas al envejecimiento y a la pérdida de alineamiento cuando conservan formas de pensar y actuar que fueron positivas en el pasado, pero que podrían haber perdido su eficacia en el presente y en el futuro predecible (p.76).

Bajo esta premisa, se hace evidente que con el transcurrir del tiempo, las sociedades tienden a cambiar y con ellas deben hacerlo las empresas, ya que si se mantienen los mismos lineamientos del pasado, así hayan sido buenos, ya no serán aplicables, la cultura organizacional se dispersaría y por ende los trabajadores perderían el sentido de pertenencia por los valores, costumbres y tradiciones que ya no son eficaces para el momento que se vive, por lo que cambiaría el índice de calidad de vida del talento humano al no tener una cultura con la cual identificarse y desarrollarse, y aunado a ello, las empresas perderían la competitividad frente a organizaciones cambiantes y apegadas al contexto actual.

Control y Seguimiento

En las organizaciones, el control y seguimiento del personal es una herramienta que permite demostrar la realidad de las condiciones en las que se encuentra el talento humano dentro de la empresa, y ayuda a mejorar las condiciones que se observan deficientes, el control, seguimiento y evaluación son factores que debe tener en cuenta la administración de Recursos Humanos de una organización para llevar un orden entre el personal y saber cuáles son las carencias y qué programas y políticas se deben implementar para solventarlos. Define el seguimiento la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2009) de la siguiente forma:

Proceso continuo de utilización y recopilación y utilización de información normalizada para determinar los avances hacia objetivos, el uso de recursos, y el logro de resultados e impactos. Por lo general supone comparar los datos con indicadores y metas de desempeño acordados. Sumando a la información de la evaluación, un proceso eficaz de seguimiento y notificación debería proporcionarles a las instancias decisorias y los interesados los conocimientos que necesitan para determinar si la aplicación y los resultados de un proyecto, un programa o una iniciativa de políticas están produciéndose según lo previsto y gestionar con continuidad estas labores (p. 4)

De acuerdo a lo mencionado, el seguimiento es el proceso mediante el cual se compara información que existe en los indicadores, con los objetivos y metas propuestas, siendo así, ayudan a determinar la realidad que se vive en cuanto al tema de estudio y control, y permite el establecimiento de políticas y programas para mejorar las carencias presentadas y cubrir las necesidades en este caso, de los trabajadores con respecto a la calidad de vida laboral y

el ausentismo en el trabajo que sufren las organizaciones, además ayuda a descubrir los problemas que originan dichas carencias.

Seguidamente, dentro de una organización se puede realizar el control y seguimiento ya sea a través de los contratos de trabajo, control de asistencia, los justificativos y permisos que piden los trabajadores para ausentarse y evaluaciones del desempeño, como indicadores a tomar en cuenta para el momento de verificar el compromiso del trabajador con su trabajo y las responsabilidades que conlleva, así mismo, es un factor que señala si la empresa sufre o no de ausentismo laboral y si el personal que tiene cumple con el alcance y logro de las metas propuestas. En este aspecto, Sánchez (2015) señala “Indicadores como el índice de frecuencia, el índice de gravedad y la proporción de ausentes, son algunos ejemplos conocidos internacionalmente para establecer los parámetros del ausentismo en las organizaciones” (p.47).

www.bdigital.ula.ve

En concordancia con lo expuesto, los permisos, los justificativos, las listas de asistencia, los horarios de la jornada laboral, permiten dilucidar la realidad de las empresas en cuanto al ausentismo laboral, así como también hacer seguimiento de las faltas y el control de las personas que trabajan en las organizaciones, las gestiones pertinentes en cuanto a faltas injustificadas y ello ayuda a saber la calidad de vida en el trabajo que presentan las personas, ya que ante un clima organizacional tosco, unas condiciones de trabajo poco aptas, horarios rígidos y tiempos de descanso cortos, las personas tenderán a ausentarse frecuentemente del trabajo, y la principal causa es por enfermedad. Ahora bien, establece Cardoso (citado por Ferreira y Porto, 2018):

Establecer un programa de control remoto, basado en una administración rigurosa y periódica, para promover la salud de los trabajadores, la evaluación de todos aparte, certificados de control

diarios 1-15 días y el control de los días perdidos, el análisis epidemiológico de las principales causas de ausentismo encuesta de costos de ausentismo por enfermedad y por sector y también establecer una conserjería que consiste normas legales y éticas para los certificados de subsidio, y por lo tanto, la atención a todos los trabajadores (s/p).

De continuidad con lo expuesto, es importante señalar que para hacer seguimiento tanto del ausentismo como de las condiciones laborales y la calidad de vida en el trabajo, es necesario establecer indicadores que permitan comparar los resultados con las metas, y modificar todo aquello que no se apegue a las mismas, por lo que establece el autor que para poder estudiar el ausentismo dentro de la organización hay que tener presente controles diarios entre 1-15 días, horas de trabajo perdidas, certificados de control diario y también análisis epidemiológicos, de modo que en los casos de ausencia justificada por enfermedad, también pueda ser controlado en los expedientes de la empresa y se pueda ayudar a buscar soluciones acordes a la problemática.

Ahora bien, para llevar una guía o un orden, en primer lugar es necesario que todas las personas que ingresen a la organización suscriban un contrato de trabajo en cual se especifiquen las condiciones de su ingreso, la jornada laboral, el salario, la duración del contrato, las funciones y actividades que debe realizar, este contrato será parte del expediente del trabajador y constituirá la base de la relación laboral ya que las cláusulas y condiciones establecidas allí serán las directrices por las que guiarse y le dará seguridad y estabilidad al talento humano siempre y cuando se siga dicho contrato. Para Ena y Delgado (2013):

El contrato de trabajo se define como un acuerdo entre el empresario y el trabajador mediante el cual el segundo se obliga a prestar servicios por cuenta ajena y bajo el poder de dirección y organización del primero a cambio de una retribución (p. 2).

En concordancia con el texto, el contrato es un acuerdo de voluntades en las que se presta un servicio a cambio de una retribución económica, por lo general, este contrato genera seguridad jurídica, y cumple con la función de indicar los términos y condiciones del trabajo, además establece que el dinero que se genere va principalmente para la empresa y la retribución económica se fija entre las partes, sin embargo, cada contrato tiene sus particularidades y no todas las relaciones laborales son iguales, pero se pueden sacar ciertas características generales aplicables a este tipo de contrato. Señalan las mismas autoras que existen cuatro características fundamentales, las cuales son:

Voluntariedad. El contrato de trabajo debe ser fruto de un acuerdo libre entre el empresario y el trabajador... **Ajenidad.** Significaría que los frutos del trabajo se atribuyen inicial y directamente a otra persona distinta a quien ejecuta el trabajo. La existencia de ajenidad equivale a decir que el trabajo va a realizarse por cuenta ajena. **Dependencia.** Es decir, bajo el poder de dirección del empresario: el empresario tiene la facultad de dar órdenes, pero limitada al modo, tiempo y al lugar de trabajo. **Remuneración.** El empresario debe entregar al trabajador un salario como contrapartida al trabajo realizado (p.2).

Respecto a lo anteriormente, se puede evidenciar que existen características básicas que conlleva el contrato de trabajo, como la remuneración, ajenidad, dependencia y voluntariedad, y sin importar el tipo de contrato o la legislación aplicable, están presentes, es necesario añadir

además, que en el contrato ya sea verbal o escrito, se deben expresar estos elementos de forma clara para tener una relación laboral sana, y además se deben señalar los deberes y garantías del trabajador, el contrato laboral, presta un soporte para el seguimiento de los trabajadores, para saber la cantidad de personal que hay, el tipo de trabajo que realizan y las funciones que ejecutan, para poder así realizar una evaluación del desempeño optima y de acuerdo a la realidad laboral del trabajador estipulada en el contrato. Además, los contratos pueden ser modificados y adaptados a las nuevas necesidades del empleador y del empleado, Indica Chirinos (2013) que, en el caso del empleador, existen ciertas ventajas o perspectivas del contrato de trabajo:

Este registra la cantidad de personas a quienes tiene a sus órdenes en materia laboral. Puede –en conjunto con el trabajador– modificar lo establecido en el contrato siempre que sea en beneficio para el prestador del servicio. El empleador es quien concede el empleo y soporta la carga del costo económico de la faena, este tipo de acuerdo le permite proyectarse en la economía lo cual, arrastra no sólo al empleador sino también al trabajador (p.38).

Con base en lo expuesto, la organización puede llevar un control de las personas que trabajan para la empresa a través del contrato de trabajo, principalmente en su modalidad escrita ya que además es prueba del acuerdo y de la relación laboral establecida. De igual manera, los contratos pueden ser modificados, es decir, no es estático, siempre y cuando aporte un beneficio y pueda ser económicamente sostenible, estas modificaciones van a afectar a ambas partes del contrato y la percepción monetaria también se verá influenciada por las modificaciones, a pesar de ello, el contrato al modificarse se hará también por el mismo acuerdo de voluntades.

Ahora bien, hay que saber cuáles son los horarios de trabajo de las personas que laboran en la organización para asegurar que la asistencia es la adecuada, para ello es necesario tener en cuenta cómo son las jornadas laborales y el tiempo estipulado para realizar las actividades pautadas. Las jornadas laborales son los periodos de días y horas diurnas, nocturnas o mixtas en las que un trabajador desempeña sus funciones, estas jornadas también varían de acuerdo al tipo de trabajo, el tipo de contrato, y el acuerdo con los jefes, sin embargo, las jornadas laborales cuentan con días de descanso, y horas de recreación.

En este mismo orden de ideas, argumenta Minaya (citado por Rodríguez y Contreras, 2012) que la jornada de trabajo es “el tiempo que adeuda el trabajador al empresario, por la relación que le vincula con este último en el contrato de trabajo; relación que es bilateral y donde existen derechos y obligaciones para las dos partes” (p.375), lo que indica que es el tiempo en que el trabajador dispondrá de horas específicas para realizar sus labores exclusivamente como parte del contrato y en busca de una retribución.

Seguidamente, se observa que al disponer de tiempo para el trabajo, el talento humano sacrifica horas que le sirven de provecho para realizarse en su vida personal, por lo tanto la jornada debe ser fijada de una manera que no ponga en desventaja la salud física y emocional del trabajador, ya que el trabajo excesivo podría resultar contraproducente y significaría disminuir la calidad de vida que llevan, igual las largas jornadas laborales producen agotamiento y por lo tanto el rendimiento del talento humano no será el esperado. Con respecto a ello señalan Velázquez y otros (2014):

Las extensas jornadas de trabajo provocan que los empleados le resten tiempo a la vida social, familiar, al ocio, pero sobretudo al descanso. Disminuyen las pausas que contribuyen a luchar contra

la fatiga. Por otra parte, en aquellas jornadas con horarios flexibles, los empleados deben ocuparse de adaptarlo a sus necesidades y organizarlo como lo consideren más conveniente, pero no siempre resulta, originando momentos de frustración, tensión y ansiedad (p. 410).

Con relación a lo expuesto, la jornada de trabajo debe ser equilibrada, ya que el tiempo en el trabajo lleva hasta la fatiga, disminuye horas de descanso y de vida personal, es bien sabido, que la mayor parte del tiempo productivo de una persona, por lo general lo ocupa en su empleo, con lo que es preciso que la jornada laboral sea capaz de adaptarse a esta circunstancia para que el talento humano pueda gozar y disfrutar de tiempo de calidad con sus seres queridos, con la sociedad y atender los quehaceres personales, sin embargo, en las jornadas laborales comunes, los días de descanso suelen ser generales para toda la colectividad, por lo que resulta difícil para un trabajador acceder a organismos públicos, bancos, y demás instituciones en caso de ser necesario, por lo que la jornada se debe hacer de mutuo acuerdo o establecer horarios flexibles, que a su vez, ayudarían a minimizar el ausentismo laboral. Señala Alcover (citado por Alcover y otros, 2012):

...las exigencias y las presiones temporales impuestas en la ejecución de las tareas, los horarios que regulan la actividad laboral, los diversos aspectos temporales relacionados con la atención, la distracción y otros factores de riesgo que influyen sobre el rendimiento, o la organización y la gestión del tiempo necesario para llevar a cabo las tareas, conforman en conjunto un poderoso contexto no por intangible menos influyente en relación con la conducta laboral (s/p).

En este sentido, lo que se busca es que las jornadas laborales, sean en modalidad flexible, regular o irregular, ayuden a que el trabajador cumpla con sus funciones, que el tiempo de trabajo sea realmente productivo, cómodo tanto para el trabajador como para la empresa e influyen en el nivel de productividad, ya que no necesariamente estar por un tiempo prolongado en la empresa es sinónimo de alto rendimiento y productividad, de hecho, la jornada de trabajo extensa genera un desgaste a largo plazo en el trabajador que disminuiría los factores anteriormente mencionados, ahora bien, lo ideal es la negociación de una jornada laboral apta para la empresa y el trabajador en la que los costes para el empresa no sean altos, y los horarios no sean fatigadores para el empleado ni le impidan desarrollar su vida personal de manera óptima.

Seguidamente, aunado a la jornada laboral, para llevar el seguimiento de los trabajadores, su rendimiento, su compromiso con la organización, incluso, parte de su calidad de vida laboral, es necesario tocar en este punto las horas extra u horas extraordinarias, Lacalle (2016) define las horas extraordinarias como “cada hora de trabajo que se realice por encima de la jornada de trabajo ordinaria contratada” (p. 19). Es decir, son aquellas que van más allá de la jornada laboral y dependiendo de la legislación del país, existe un número estipulado de horas extra que se pueden trabajar en la semana, y de acuerdo a la cantidad de las mismas, se puede ver un nivel de agotamiento mayor en el trabajador, lo que a largo plazo puede ser señal de absentismo, disminución de rendimiento, ausentismo y aumento del estrés laboral.

En este sentido, las horas extra constituyen para el trabajador una fuente más de ingresos, ya que son más remuneradas que una hora ordinaria, y para la empresa las horas extra constituyen un desahogo frente al ausentismo y la falta de personal, sin embargo, estas generan sobrecarga de trabajo que puede llegar a ser perjudicial para el trabajador y para la colectividad en

general ya que al cubrir fallas en las empresas, pueden disminuir el número de empleos ofrecidos, por lo que además estas horas se deben tratar con moderación y además no deben exceder de las horas extra estipuladas por ley. Indican Ruesga y Pérez (2005):

La reducción del tiempo de trabajo como respuesta al desempleo constituye un asunto de crucial importancia que se vincula a la creación o preservación de puestos de trabajo. De esta forma, es fundamental que el empleo de horas extraordinarias no obstruya los resultados que se esperan de una reducción del tiempo de trabajo en términos de empleo (p. 60).

Con respecto a lo anterior, se debe observar que el manejo de horas extras ha sido muy generalizado y utilizado en relación a la disminución de la jornada laboral, en los tiempos de contingencias y demás eventualidades, las empresas suelen acudir a estas horas extra para salvaguardar la producción y productividad de la empresa, pero el trabajo excesivo puede llegar a hacer que el talento humano termine retirándose de la organización cuando son muy seguidas o no se respetan los acuerdos o los límites legales. Desde otra perspectiva, también puede presentar para el trabajador la oportunidad de aumentar sus ingresos a través de estas horas, aunque ello implique la disminución del tiempo de descanso. Señalan Rodríguez y Contreras (2012):

El tiempo tiene un valor alto debido a su importancia para el individuo, en el sentido de que dispone de él para trabajar, relacionarse con la familia y los amigos, descansar y participar en los acontecimientos de la comunidad. Del mismo modo, el tiempo que dedica el trabajador para ir del trabajo a casa y viceversa, es un tiempo perdido para su ocio o recreo, por consiguiente, representa un costo para el individuo (p.375).

Para concluir este punto, hay que estimar el valor que tiene el tiempo sobre la vida de una persona, ya que no consiste en disponer de él para generar ingresos, sino que se debe tomar en cuenta la sabia utilización del mismo, debido a su aprovechamiento tiende a limitar otras cuestiones, por ejemplo, en el caso de horas extra, se disminuye el tiempo de descanso, de ocio y recreación, de tiempo de calidad con los allegados, por lo que se debe ponderar el ingreso generado por estas horas, ante el tiempo de vida personal sacrificado, y hacer la mejor elección o los mejores acuerdos con la empresa, para no disminuir la calidad de vida tanto laboral como cotidiana ni el nivel de rendimiento y productividad.

Con base en lo expuesto, para hacer un seguimiento y control de la realidad que se vive en los trabajos tanto para determinar la calidad de vida laboral como el ausentismo, es necesario revisar la cantidad de justificativos que presenta cada trabajador, ya que no todas las ausencias se consideran válidas y deben ser remuneradas, para que una inasistencia no genere perjuicios y sanciones a un trabajador, debe haber prueba del motivo de ausencia, ya que la causa en sí misma no demuestra nada si no está debidamente escrita y validada por la autoridad competente. Al respecto, señala Molinera (2006):

El trabajador tiene la obligación de comunicar de inmediato al empresario su ausencia al trabajo, salvo que le fuese imposible hacerlo, por cuanto la inasistencia frustra el objeto del nexo contractual y el desconocimiento de la causa que la motiva genera en el empresario, entre otras consecuencias, una incertidumbre sobre la eventual reincorporación del trabajador ausente, así como controlar la realidad de la enfermedad o del accidente y su incidencia o repercusión en la situación del trabajador y el

cumplimiento por éste de las obligaciones que le vienen impuestas para obtener la pronta recuperación (p. 39).

De esta manera, el trabajador debe notificar su ausencia ya que el empresario, tendrá buscar alternativas para cubrir las labores que le corresponden a esa persona, hasta que la misma nuevamente pueda reincorporarse, aun así si no existe un justificativo, la organización no tendrá pruebas ni sabrá con exactitud el padecimiento o la circunstancia que rodea al empleado y no podrá ayudar de ninguna manera ni tomar las previsiones necesarias para la recuperación del trabajador en caso de ser por enfermedad o accidente la falta, y de no tener justificativo, podría considerarse esa inasistencia como una falta y generar sanciones que se podrían evitar. Continúa explicando el mismo autor:

Hay que tener en cuenta que si se produce una inasistencia al trabajo mediante la simulación de una enfermedad no solo constituiría una falta laboral por la ausencia, sino también, y esto tiene una mayor trascendencia disciplinaria, un fraude o abuso de la buena fe, ya que existe un engaño para enmascarar la inasistencia (p. 39).

Ahora bien, se debe tener en cuenta que muchos de los justificativos y las inasistencias se producen por alguna excusa que se encuentra totalmente alejada de la realidad del trabajador, por lo que los justificativos deben ser avalados por los organismos correspondientes para darles valor, ya que a nivel disciplinario también existe falta de ética y valores en algunas personas, por lo que se debe comprobar la veracidad y certeza de lo entregado como justificativo, porque de lo contrario podría acarrear graves faltas y además disminuir la confianza de la organización hacia el trabajador. Añade Leodegario (2015):

El trabajador, si quiere evitar los efectos que su comportamiento puede producir, deberá justificar ante el empresario que existieron razones que <<justificaron>> su falta de puntualidad o inasistencia, justificación que debe examinarse y valorarse bajo reglas de razonabilidad y proporcionalidad (s/p).

En continuidad con lo señalado, el justificativo debe estar presente en el expediente del talento humano para llevar un control de inasistencias y además un seguimiento para verificar si el número de asistencias ha disminuido o aumentado y debido a qué motivo, además, el justificativo es la salvaguarda de las personas que realmente desean seguir en sus trabajos ya que de no existir podrían ir acumulándose dichas inasistencias como faltas hasta que el empresario rescinda del contrato de trabajo, debido a que la constante inasistencia repercutiría de manera negativa en la empresa y disminuiría la productividad, además de tener que buscar constantemente alternativas para suplir las fallas y realizar las actividades que no fueron ejecutadas por la persona inasistente.

En contraste con lo expuesto, hay que añadir a la lista de control y seguimiento para verificar el grado de ausencias y así ausentismo laboral, la cantidad de permisos que pide un trabajador durante la jornada laboral para ausentarse por un determinado tiempo y posteriormente, regresar a sus funciones. Estos permisos pueden tener muchos motivos y en horarios por turno o poco flexibles es común divisar una cantidad significativa de permisos. Señala Allende (2007) que el permiso para ausentarse “es un documento que se utiliza cuando, por algún motivo justificado, el trabajador necesita ausentarse de su puesto de trabajo durante unas horas” (p.110). Las autorizaciones para ausentarse constituyen un punto fundamental para indicar el compromiso del talento humano con la organización y la conducta de la persona, ya que muchas veces estas solicitudes de permiso son sin

fundamento real y si la persona no está cómoda con el clima laboral, la cultura organizacional de la empresa y la calidad de vida en el trabajo, las autorizaciones serán la excusa para ausentarse, lo cual incrementaría a su vez, el ausentismo laboral.

Cabe destacar también, que los permisos son un derecho que también tiene un trabajador ya que se pueden llegar a presentar eventualidades que impiden que el trabajador se mantenga en el puesto de trabajo en ese tiempo determinado, existen permisos por diversas circunstancias, puede ser para ausentarse por unas horas, así como también por maternidad o lactancia, en cuyo caso no constituyen ausentismo laboral, sino que son garantías permitidas por ley para el correcto desenvolvimiento y desarrollo de la familia, la infancia y la sociedad. Explica Leodegario (2014) acerca de los permisos:

Los permisos a que tiene derecho el trabajador son también interrupciones no periódicas en la prestación de la actividad laboral, basadas a diferencia de las fiestas laborales, en circunstancias no previstas con carácter normal y general. No son suspensión del contrato de trabajo...y su corta duración no es bastante a suspender el vínculo laboral (s/p).

En vista de lo expuesto, se puede indicar que los permisos son también un derecho siempre y cuando haya un motivo que lo justifique, los permisos por varios días son más predecibles y se pueden informar con anticipación en cambio, los permisos “excusas” hacen que el trabajador se ausente por un tiempo corto del trabajo, puede ser por minutos u horas y por tanto las funciones que tiene a cargo esa persona pueden llegar a quedar inconclusas y disminuir el rendimiento y la productividad, esta clase de permisos es a la que mayor énfasis se le debe hacer a la hora de hacer un seguimiento para determinar si existe ausentismo o no, y para ver en caso de ser cierto, en qué

está fallando la organización con sus trabajadores y mejorar dichos inconvenientes.

Aunado a lo anterior, las cargas laborales, el estrés y la calidad de vida en el trabajo, los asuntos personales, diligencias que se deben resolver en días hábiles y dentro de la jornada laboral, generan que el talento humano se vea en la necesidad de pedir permisos o licencias constantemente para ausentarse, ya que el clima laboral no es el idóneo ni las condiciones de trabajo permiten el normal desarrollo de una persona en sus funciones diarias, y estos permisos se van añadiendo al expediente de la persona que los solicita para llevar un seguimiento de los mismos. Argumenta Miquilena (2011):

Cada día, resulta más común en las empresas, la concesión de permisos o licencias a causa de estrés, cansancio, acoso, entre otros padecimientos de índole laboral cuyas causantes son los clásicos exceso de trabajo, presiones, mal ambiente laboral y relaciones interpersonales deficientes (p. 47).

Con lo expuesto, se quiere indicar que los permisos laborales también deben ser objeto de control y seguimiento ya que su trasfondo demuestra problemas tanto en la organización como en la vida personal del talento humano, y de no prestarle atención a los mismos, no se podrán resolver las cuestiones que ocupan la vida de los empleados e impiden que se desenvuelvan en sus funciones correctamente, provocando un importante índice de ausentismo laboral, y la disminución del rendimiento, la motivación, la satisfacción laboral y por ende la calidad de vida en el trabajo.

Ausentismo Laboral

El ausentismo laboral es uno de los fenómenos que actualmente más afecta a las organizaciones y consiste en las ausencias o inasistencias del talento humano durante sus horas laborales ya sea de manera justificada o injustificada. El ausentismo se ve marcado en general, por la falta de compromiso y sentido de pertenencia a la empresa, en donde la cultura organizacional, la calidad de vida y el clima laboral no concuerdan con los ideales y metas del trabajador, del mismo modo, la motivación suele ser uno de los aspectos relevantes en el ausentismo, ya que un trabajador que no se encuentra motivado, no tiene el ánimo de acudir a su sitio de trabajo o salir de él entre la jornada laboral.

A su vez, los horarios poco flexibles generan la necesidad de ausentarse para poder conciliar la vida personal y las necesidades del día a día con la vida profesional o laboral. Camarota (citado por Tatamuez y otros, 2019) establece: “El concepto puntual y conciso, de la palabra ausentismo proviene del vocablo latino “absentis” la cual denota (ausente, separado, lejano) el abandono del puesto de trabajo y los deberes del mismo, incumpléndose las condiciones establecidas en el contrato laboral” (p. 101). Ello implica que el ausentismo es quien se separa o aleja de sus funciones bien sea por una causa justificada o injustificada de su puesto de trabajo, que es el ausentismo como tal, ya que también se toma una nueva figura denominada presentismo y es una forma de ausentismo en la que el trabajador cumple con su horario pero no llega a la productividad requerida, estando presente en su trabajo, pero distraído con otros factores o haciendo actividades ajenas a las correspondientes por la naturaleza de sus funciones. Señalan Roviada y otros (citado por Tatamuez y otros, 2019):

La literatura reconoce dos tipos de ausentismo: el primero de ellos es aquel representado por la ausencia simple del trabajador a su lugar de trabajo. El segundo tipo, conocido como “cuerpo presente” o “presentismo laboral”, que sucede cuando el trabajador, aunque no falta a su lugar de trabajo, no entrega su mejor desempeño en las actividades correspondientes, lo que conlleva a la disminución de su productividad (p. 101).

En concordancia con el texto, se debe indicar entonces, que el ausentismo se puede dar de dos maneras, la primera siendo el ausentismo una falta o inasistencia temporal ya sea por causa justificada o no que genera una disminución de la productividad, y en segundo lugar, el ausentismo de cuerpo presente, en el que la persona solo está en su sitio de trabajo pero no está ejecutando sus funciones o no se está desempeñando de acuerdo a lo establecido en su contrato de trabajo. A los efectos de esta investigación, es pertinente señalar que el ausentismo que se estudiará es el ausentismo laboral propiamente dicho.

No obstante, el ausentismo es un factor clave para determinar la calidad de vida laboral de los trabajadores y que a su vez, refleja cómo se encuentra la organización y el entorno social para el momento dado ya que, este fenómeno tiene causas internas y externas que se traducen en el desenvolvimiento del trabajador en sus actividades diarias y su asistencia al trabajo. El ausentismo además de ser un inconveniente para las organizaciones, un trabajador ausente genera múltiples problemas que deben ser vistos desde varias perspectivas, ya que afecta al trabajador, al empleado y a la sociedad. Explica Ferro y otros (2014):

El absentismo laboral es un fenómeno universal que se erige como un grave problema que abarca una importante dimensión social,

económica y humana, con repercusiones a tres niveles; a saber: empresarial, individual y social. Para la organización, el absentismo dificulta la planificación, resulta un obstáculo para la consecución de los objetivos o encarece el producto final. Para el trabajador, el absentismo genera tensiones entre los compañeros o puede disminuir sus percepciones económicas. Finalmente, para la sociedad, el absentismo, en algunos supuestos, supone una disminución de los ingresos a la Seguridad Social, el encarecimiento de productos o la deficiencia en los servicios (p. 576).

Sin embargo, el ausentismo afecta a la organización ya que las ausencias generan trabas para la planificación así como también dificulta el hecho de suplir al ausente para que cumpla con las actividades necesarias, lo que genera un exceso de trabajo y disminuye la producción y productividad; para el trabajador, se traduce en disminución de ingresos, clima laboral tenso y en la concurrencia de la falta de manera injustificada, un posible despido; y para la sociedad, cuando la organización tiene dificultades internas el nivel de respuesta ante las necesidades sociales va a ser menor por lo que el producto o servicio que se ofrece no será de la misma calidad y atención que con una nómina laboral completa. Ahora bien, es indispensable analizar en este punto, cuáles son las causas de ausentismo laboral, por lo que señala Ferreira y Porto (2018):

El absentismo no es sólo debido a factores ambientales poco saludables, sino que está condicionado por situaciones multifactoriales, tales como: condiciones inadecuadas, trabajo por turnos, horas de trabajo, salarios, riesgos, carga de trabajo entre otros, lo que implica finalmente la calidad de vida en el trabajo (CVL). La evaluación de todos los trabajadores, así como el control

diario de los certificados médicos, a menudo traen por razones inherentes a condiciones inadecuadas, horas de trabajo y salarios, riesgos de los más diversos posibles, lo que también implica autoestima, insatisfacción de los trabajadores, enfermedad de los trabajadores y, finalmente, el absentismo (s/p).

De acuerdo a lo expuesto, es pues, el ausentismo sinónimo de baja calidad de vida laboral, condiciones laborales poco favorables, clima organizacional hostil, horas de trabajo inflexible, salarios bajos, poca motivación, pocos incentivos y condiciones, medio ambiente e higiene de trabajo precarias, por lo que los trabajadores desmotivados y muchas veces derivado de las crisis económicas y sociales también las personas buscan nuevas oportunidades y mejores salarios, fuera de su lugar de trabajo pero sin abandonar el empleo actual ya que les genera una especie de seguridad que a final se traduce en pérdidas para la empresa.

www.bdigital.ula.ve

Bases Legales

Todas las investigaciones que tienen un componente jurídico, llevan en su contenido las bases legales o marco legal, que es aquel mediante el cual se establece toda la normativa legal aplicable al objeto de estudio. Señalan Toro y Parra (2006) “el marco legal se puede definir como el conjunto de normas o disposiciones legales en que está circunscrito determinado fenómeno o problema por investigar” (p.118). En el contexto de la presente investigación, se analizaron los compuestos jurídicos nacionales y la normativa de los organismos internacionales con respecto a la calidad de vida laboral y el ausentismo en los puestos de trabajo.

El derecho al trabajo digno, y condiciones laborales seguras e higiénicas, se encuentran contemplados como derechos fundamentales de los

seres humanos, luchas que se han dado a lo largo de los años han llevado a la humanidad a exigir mejores condiciones de trabajo y es por ello que se convierte en un aspecto tan importante que el ser humano sea visto como persona y no como objeto o máquina de trabajo por lo que es menester en este apartado hacer mención a la calidad humana de la persona y a las condiciones en las que debe trabajar. La declaración universal de los Derechos Humanos (1948) establece en sus artículos 23 y 24 establece el derecho al trabajo digno y en condiciones dignas, así como el tiempo de descanso y horas limitadas de trabajo:

Artículo 23. 1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. 2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. 3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. 4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. Asimismo, en el Artículo 24 Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

Aunado a lo anterior, a nivel internacional son muchas las convenciones y tratados que hablan del derecho al trabajo y que además protegen el derecho a un trabajo digno y en condiciones y medioambiente de trabajo acorde a la dignidad humana. Es relevante hacer énfasis a estos primeros artículos ya que el bienestar, el salario, las condiciones y medio ambiente de trabajo forman parte de la calidad de vida laboral, objeto de estudio en la presente

investigación. Indica también el Pacto de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1976) en su artículo 7:

Artículo 7: Condiciones de trabajo justas. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativa y satisfactoria que le aseguren en especial: a) Una remuneración que proporcione como mínimo a todos los trabajadores: i) Un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ninguna especie; en particular, debe asegurarse a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a las de los hombres, con salario igual por trabajo igual; ii) Condiciones de existencia dignas para ellos y para sus familias conforme a las disposiciones del presente Pacto; b) La seguridad y la higiene en el trabajo; c) Igual oportunidad para todos de ser promovidos, dentro de su trabajo, a la categoría superior que les corresponda, sin más consideraciones que los factores de tiempo de servicio y capacidad; d) El descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las variaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos.

Así pues, el trabajo digno también comprende condiciones de higiene saludables, instalaciones seguras, salario proporcional al trabajo, períodos de descanso y recreación, horas de trabajo justas y limitadas, tiempo libre, poder formarse y tener oportunidades de ascenso, lo que indica que las convenciones internacionales sacan a relucir de manera implícita los indicadores de calidad de vida laboral, y muestran el deber ser del marco jurídico de los países que suscriben y ratifican las convenciones, en el ámbito del trabajo propiamente dicho, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece en su Constitución (1974) en el preámbulo lo siguiente:

Considerando que existen condiciones de trabajo que entrañan tal grado de injusticia, miseria y privaciones para gran número de seres humanos, que el descontento causado constituye una amenaza para la paz y armonía universales; y considerando que es urgente mejorar dichas condiciones, por ejemplo, en lo concerniente a reglamentación de las horas de trabajo, fijación de la duración máxima de la jornada y de la semana de trabajo, contratación de la mano de obra, lucha contra el desempleo, garantía de un salario vital adecuado, protección del trabajador contra las enfermedades, sean o no profesionales, y contra los accidentes del trabajo, protección de los niños, de los adolescentes y de las mujeres, pensiones de vejez y de invalidez, protección de los intereses de los trabajadores ocupados en el extranjero, reconocimiento del principio de salario igual por un trabajo de igual valor y del principio de libertad sindical, organización de la enseñanza profesional y técnica y otras medidas análogas

En vista de las condiciones a las que se encontraba sometida la sociedad, la OIT adoptó la Declaración de Filadelfia y en la constitución de la organización se establece las condiciones de trabajo ya que se debe garantizar el bienestar y condiciones dignas de trabajo, y a lo largo de los años ha venido haciendo seguimiento de las mismas en todos los países miembros de la organización, sin embargo, la lucha hasta conseguir las condiciones laborales optimas y una elevada calidad de vida aun siguen en pie. En el caso venezolano, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999):

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y

decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Como se puede observar, la Carta magna establece el trabajo no solo como derecho sino también como un deber, pero con condiciones dignas, indica en su artículo 90 una jornada laboral con un límite de ocho horas en la jornada diurna y siete en la jornada nocturna, establece que todo trabajador debe realizar sus trabajos en ambientes seguros y saludables con condiciones de trabajo dignas, además tienen derecho al descanso y la recreación. Además, establece en el artículo 91 un salario y condiciones de vida dignas, es decir, una calidad de vida tanto cotidiana como laboral, en la que tanto las condiciones de trabajo como la sensación de bienestar estén presentes.

Ahora bien, en cuanto a las condiciones de trabajo y bienestar del trabajador, Venezuela cuenta con la Ley orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de trabajo (LOPCYMAT) (2005), en la que entre otras cosas establece comités de seguridad y salud laboral, delegados de prevención que estén dentro de los comités para salvaguardar las condiciones de trabajo y seguridad de los trabajadores, pero para que estos comités y organismos puedan funcionar deben tener una razón de ser, en este caso, los derechos de los trabajadores y los empleadores, establece la ley para el trabajador el derecho a ser informado sobre las condiciones de prevención y seguridad en el trabajo, el derecho al descanso y la recreación, a pertenecer a los comités

de seguridad y salud laboral, entre otras facultades mencionadas en el artículo 53, y para el empleador se manejan derechos como exigir a los empleados el buen uso de los instrumentos y técnicas del trabajo, exigir a los trabajadores que se abstengan a realizar cualquier acto que ponga en riesgo el sistema prestacional de seguridad y salud laboral, exigir a los empleados el disfrute del tiempo de descanso y recreación entre otras facultades establecidas en el artículo 55 de la mencionada ley.

Con respecto a lo expuesto, se debe mencionar que la LOPCYMAT, exige y garantiza las condiciones de trabajo y descanso óptimas para que el trabajador pueda realizar sus funciones de manera segura y a su vez establece los periodos de descanso y recreación, el derecho a la participación y el cuidado de la seguridad y salud de los trabajadores para que estos retribuyan al patrono cumpliendo con lo establecido en el contrato de trabajo, sin embargo, muchas veces la realidad dista de lo mencionado en la ley, ya que la calidad de vida es un factor muy subjetivo y se pueden presentar múltiples factores que la disminuyan y en tanto aumente el ausentismo laboral. La Ley Orgánica del Trabajo, Las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) (2012), señala que las condiciones de trabajo deben ser dignas, fomentar la formación de la persona, debe haber condiciones de salud e higiene aptas, derecho al descanso y recreación y el cuidado y la protección la vida la seguridad y la salud: Artículo 156 Condiciones de trabajo:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a) El desarrollo físico, intelectual y moral. b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo. c) El tiempo para el descanso y la recreación. d) El ambiente saludable de trabajo. e) La protección a la vida, la salud y la

seguridad laboral. f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Con respecto a lo anterior se puede evidenciar que la legislación internacional como la venezolana presta sumo cuidado a las condiciones de trabajo (indicadores objetivos de calidad de vida laboral), sin embargo, también se hace mención al bienestar y el desarrollo de la persona en la organización (indicadores subjetivos de calidad de vida laboral). Sin embargo, la LOTTT también establece las causas justificadas de despido en el artículo 79, las inasistencias injustificadas, el abandono de trabajo, y la salida intempestiva durante el horario laboral, cumpliendo ciertos requisitos que son de suma importancia para poder proceder, lo que indica que el ausentismo es un problema que la regulación legal intenta solventar, con respecto al Artículo 79 Causas justificadas de despido:

www.bdigital.ula.ve

Serán causas justificadas de despido, los siguientes hechos del trabajador o trabajadora: ...f) Inasistencia injustificada al trabajo durante tres días hábiles en el período de un mes, el cual se computará a partir de la primera inasistencia. La enfermedad del trabajador o trabajadora se considerará causa justificada de inasistencia al trabajo. El trabajador o trabajadora deberá, siempre que no existan circunstancias que lo impida, notificar al patrono o a la patrona la causa que lo imposibilite para asistir al trabajo. ...j) Abandono del trabajo... Se entiende por abandono del trabajo: a) La salida intempestiva e injustificada del trabajador o trabajadora durante las horas laborales del sitio de trabajo, sin permiso del patrono o de la patrona o de quien a éste represente. b) La negativa a trabajar en las tareas a que ha sido destinado, siempre que ellas estén de acuerdo con el respectivo contrato o con la Ley. No se considerará abandono del trabajo, la negativa del trabajador o

trabajadora a realizar una labor que entrañe un peligro inminente y grave para su vida o su salud. c) La falta injustificada de asistencia al trabajo de parte del trabajador o trabajadora que tuviere a su cargo alguna tarea o máquina, cuando esa falta signifique una perturbación en la marcha del proceso productivo, la prestación del servicio o la ejecución de la obra.

Como se mencionó ut supra, el ausentismo laboral es un problema que la ley regula convirtiéndolo en una de las causas de despido justificado, al ausentarse tres días un mismo mes de manera injustificada, al igual que abandonar el puesto de trabajo de manera intempestiva durante el horario laboral sin causa justificada, la negativa a realizar las actividades que son legales y están dentro del contrato, por lo que el legislador previendo los supuestos ha regulado el ausentismo para darle mayor seguridad a las empresas a la hora de contratar a su personal, sin embargo, para que este supuesto suceda se deben determinar y estudiar las causas que ocasionan dicha conducta.

Tabla 1

Unidad de análisis

Objetivo general: Diseñar un sistema para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en el talento humano para el control del ausentismo en distintas farmacias del Estado Mérida

Objetivo específico	categoría	Subcategoría	Indicadores	Items		
				Entrevista	Lista de cotejo	Escala de estimación
Identificar las políticas que siguen las organizaciones con sus empleados para la minimización del ausentismo laboral.		Políticas de las empresas con los trabajadores	-Comunicación		1	1
			-Incentivos		2	2
			-Flexibilidad de horarios		3	3
			-Remuneraciones		4	4
			-Higiene, condiciones y medioambiente de trabajo	1,2,3,4	5	5
Establecer el índice de calidad de vida laboral en los trabajadores de las empresas objeto de estudio	Calidad de Vida Laboral	Índices de calidad de vida laboral	-Bienestar		6	6
			-Felicidad		7	7
			-Clima organizacional		8	8
			-Motivación	5	9	9
			-Cultura organizacional		10	10
Determinar el proceso de control y seguimiento en las entidades farmacéuticas para el conocimiento del ausentismo.		Control y seguimiento	- Contratos de trabajo		11	11
			- Jornada laboral		12	12
			- Horas extra		13	13
			- Justificativos	6,7,8	14	14
			- Permisos		15	15
			- Ausentismo		16	16
Plantear el diseño de un sistema de calidad de vida laboral para el mejoramiento del ausentismo laboral.						

Nota: Jerarquización de teorías, El Eysami (2022)

FASE III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico comprende todos los procedimientos y pautas establecidos para desarrollar la investigación, y obtener los resultados que den respuesta al planteamiento del problema de manera organizada y efectiva, permitiendo al investigador desenvolverse en cada aspecto del estudio a través de directrices previamente acordadas que faciliten su labor. En este contexto, Palella y Martins (2012) conceptualizan el marco metodológico como "una guía procedimental, producto de la reflexión, que provee pautas lógicas generales pertinentes para desarrollar y coordinar operaciones destinadas a la consecución de objetivos intelectuales o materiales del modo más eficaz posible" (p.79), en este orden, el marco metodológico se convierte en el tercer capítulo de los proyectos de investigación y genera la lógica de las actividades que se realizarán para dar respuesta al mismo.

Por las razones expuestas, el marco metodológico constituye pautas que permiten llegar a los objetivos que se han planteado en la investigación, y por consiguiente, responder a las interrogantes que se presentan, estableciendo una guía que permite organizar ideas, técnicas, instrumentos y resultados de manera óptima, eficaz así como práctica, para de este modo alcanzar un análisis lógico y configurado de todos los elementos que se obtengan a lo largo de la investigación favoreciendo la celeridad, coherencia de los estudios realizados y el aporte que el mismo genere en la sociedad.

Tipo de Investigación

La investigación comprende el conjunto de teorías, saberes y argumentos científicos que le dan soporte al estudio realizado. Bajo este aspecto, existen diversos enfoques de la investigación en los que se basan los estudios para hacer el análisis respectivo, en el estudio realizado, se trabajó bajo el paradigma cualitativo, que constituye el estudio de la problemática con fundamento en la cotidianidad, las relaciones y roles de las personas en la vida diaria, y la obtención de respuestas a través de vivencias. Señalan Palella y Martins (2012) sobre el paradigma cualitativo:

El paradigma con enfoque cualitativo centra su atención en las relaciones y roles que desempeñan las personas en su contexto vital. El investigador interpreta la forma como se interrelacionan los referentes sociales, sus actividades y pensamientos al ámbito social y cultural donde se desenvuelven y cómo manejan dentro de éste sus problemas individuales. Los métodos de estudio aplicables a este tipo de situaciones son los fenomenológicos, naturalistas, etnográficos, hermenéuticos y existencialistas. La preocupación se centra en establecer cómo el hombre construye su cotidianidad a partir de las relaciones intersubjetivas, pero teniendo en cuenta las contradicciones que sobre él ejercen las estructuras sociales y culturales (p. 41).

En concordancia con lo expuesto, el paradigma con enfoque cualitativo constituye el referente vivencial del problema planteado, donde se analizan los aspectos de la vida diaria de las personas, sus roles y relaciones interpersonales, también influyen la cultura, así como la sociedad donde se desenvuelven y de esa manera, se obtienen resultados que se deriven de la experiencia y el contexto en el que se encuentran los informantes, viendo las

interacciones que tienen los aspectos externos sobre el día a día de las personas objeto de estudio y la afectación que tienen las mismas sobre su comportamiento.

Ahora bien, el tipo de investigación aplicado fue el descriptivo, cuya finalidad es describir las particularidades del objeto de estudio. De acuerdo con Bernal (citado por Finol y Camacho, 2008) la investigación descriptiva " busca describir aspectos característicos distintivos y particulares de personas, situaciones o cosas" (p. 61). En otras palabras, este tipo de investigación establece aspectos únicos en los objetos, personas o cosas a estudiar, que los hacen diferentes o resaltantes de los demás y de los que su análisis da respuesta a la investigación realizada.

En este sentido, la investigación de tipo descriptivo busca particularizar fenómenos, objetos, situaciones o personas, estudiar el contexto en el que se encuentran y describir pormenorizadamente lo observado para llegar a conclusiones coherentes con el análisis realizado, de modo que se puede evaluar cada aspecto sin que influyan sobre él otros elementos; siendo así, este tipo de investigación permite una revisión exhaustiva de cada objeto de estudio para llegar a resultados acordes con la investigación, y lo más exactos posible en concordancia con lo que busca el análisis a realizar.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación consiste en la planificación y estrategias que se utilizan para dar respuesta al problema que se está estudiando. Bajo este aspecto, señalan Palella y Martins (2017): "El diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio" (p.86). En otras palabras, el diseño de investigación marca o guía el camino que establece el investigador

para estudiar el problema que se analiza y tratar de dar solución al mismo y sortear todos los obstáculos que se puedan atravesar en la búsqueda de la respuesta al problema.

En este sentido, la investigación se realizó a través del diseño de campo, el cual es un tipo de diseño no experimental en el que se estudian los hechos sin alterar el medio en el que se encuentran ni modificar alguna variable, para de este modo, obtener resultados que van en el contexto real de las situaciones que perciben las personas y objetos del estudio, sin que haya cambios internos o externos que afecten la realidad situacional a la que están expuestos tanto los informantes como las empresas donde se estudió el problema. Explica Ramírez (citado por Palella y Martins, 2017):

Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos, sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho (p. 88).

En este orden, el diseño de investigación de campo permite que se aprecie la realidad del hecho, ya que no modifica variables que cambien el ambiente y las circunstancias, sino que, por el contrario, estudia el fenómeno planteado tal y como se muestra en su naturalidad sin alterar los resultados que se puedan obtener, para así tener mayor precisión tanto en el análisis como en las conclusiones a las que lleve el mismo, ya que no existe modificación alguna en las situaciones que se presenten, sino que parten de la espontaneidad de los acontecimientos cotidianos

Informantes de la Investigación

Para estudiar el problema objeto de la investigación, es necesario tomar a las personas que tengan conocimientos en el área a investigar o que se encuentren dentro del mismo ámbito de análisis, para ello se toman en consideración aquellos quienes van a aportar datos directos al estudio realizado, a este grupo específico de personas se les denomina informantes. En este sentido, explica Albert (2007): "un informante es aquel que tiene el conocimiento y la experiencia que el investigador precisa, así como la habilidad de comunicarse, dispone de tiempo y está dispuesto a participar en el estudio" (p.63) es decir, el informante es aquella persona que participa de manera voluntaria en la investigación y que posee la experiencia, así como el conocimiento sobre el tema planteado y su aporte resulta vital para el investigador.

En este contexto, para la investigación se tomó como informantes a gerentes y trabajadores de seis (06) farmacias ubicadas en el municipio Libertador de la ciudad de Mérida, Estado Mérida, los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera: seis (06) gerentes o encargados de las farmacias y dieciocho (18) trabajadores de las mismas, para un total de veinticuatro (24) personas, quienes fungieron como aporte fundamental a la hora de precisar información sobre la investigación y problemática planteada por estar inmersos en el área de estudio, y vivir las circunstancias directas que refiere el planteamiento especificado.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos están compuestas por las formas que utiliza el investigador para recopilar la información necesaria para dar respuesta a su investigación y obtener los datos puntuales que precisa. De acuerdo con Palella y Martins (2017) las técnicas de recolección de datos son "las distintas formas o maneras de obtener la información" (p.115), es decir, son los mecanismos o formas utilizados para recoger la información de manera sistematizada para ayudar al investigador a dar respuesta al problema planteado.

En este sentido, se utilizó como técnica la observación, definida por los mismos autores (2017) como "el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia... A través de los sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea y luego la organiza intelectualmente" (p.115), en concordancia con lo expuesto, la observación constituye un paso fundamental en la determinación de la calidad de vida laboral, pues las condiciones de trabajo y las políticas empresariales aplicadas al tema en cuestión, se ven reflejadas en el desenvolvimiento del equipo de trabajo dentro de su ambiente, en este caso, las farmacias tomadas para esta investigación.

A su vez, se aplicó la entrevista que siendo considerada tanto técnica como instrumento, consiste en el diálogo directo entre el investigador y la persona entrevistada, con el fin de obtener respuestas directas en cuanto a la percepción del entrevistado acerca de las interrogantes establecidas. Explican Finol y Camacho (2008) que la entrevista "refiere un diálogo iniciado por el entrevistador con el propósito de recabar información acerca de un tema o contenido especificado en los objetivos de la investigación" (p. 82), esta

técnica fue utilizada con el objeto de estudiar la perspectiva de los informantes con respecto al problema planteado.

Por tal razón, fue necesario apoyarse en los instrumentos de recolección de datos, conformados por todos los recursos usados para extraer la información necesaria para el análisis. Argumenta Arias (2012) "Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener registrar o almacenar información" (p. 68), por lo tanto, el instrumento es la herramienta que permite obtener y plasmar los datos requeridos en la investigación, sirviendo como filtro para seleccionar la data requerida y estudiarla con mayor facilidad.

En línea con el argumento, para la presente investigación se utilizó como instrumentos la lista de cotejo o chequeo, la cual de acuerdo a Arias (2012) " es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada" (p.70) en este caso se llevó este instrumento a cabo con el fin de determinar la existencia de políticas de calidad de vida laboral dentro de las empresas, así como también verificar el control de ausentismo que existe; ésta lista de cotejo está compuesta por tres columnas, en la primera, dieciséis (16) ítems acerca del tema planteado, y en la segunda y tercera la casilla de "si" y "no" respectivamente para verificar la presencia o ausencia de los mismos en el lugar de trabajo, siendo esta aplicada a los 18 trabajadores tomados como informantes para este estudio.

En este orden, para llevar un control, se aplicó también la escala de estimación, con una diferencia de cinco días posterior a la aplicación de la lista de cotejo, con el propósito de verificar la veracidad, similitudes y concordancia de las respuestas obtenidas previamente por los informantes; en esta perspectiva, el mencionado instrumento consiste en medir la intensidad o frecuencia de las circunstancias que se establecen en la misma. Señalan

Palella y Martins (2017) que las escalas de estimación o valoración "son aquellas que presentan grados de intensidad para jerarquizar las características señaladas, dándole un valor al "hacer" y no al "opinar" " (p. 127), en este contexto, se aplicó este instrumento estructurado por dieciséis (16) ítems sobre calidad de vida laboral para medir los índices de la misma y ausentismo en los puestos de trabajo a los 18 trabajadores de las farmacias estudiadas.

Por último, se utilizó el guión de entrevista formalizada para obtener datos factibles a la hora de su procesamiento y análisis. Este instrumento consiste de acuerdo a Palella y Martins (2017): "en un listado fijo de preguntas, cuyo orden y redacción permanece invariable; comúnmente se administra a un gran número de entrevistados para su posterior tratamiento estadístico" (p. 130). En este orden de ideas, este tipo de instrumento se usa para aplicar una serie de preguntas a un grupo de personas y manejar de manera más eficaz la información debido a que las respuestas serán dirigidas a puntos específicos impidiendo así la divagación.

Bajo este aspecto, se realizó una entrevista con ocho (8) preguntas a los gerentes o encargados de la parte de talento humano en las farmacias, para escuchar su punto de vista sobre la calidad de vida laboral, los índices de la misma y las políticas de calidad de vida laboral que aplican, así como para escuchar cómo se realiza el control y seguimiento de los casos de ausentismo laboral en los puestos de trabajo, garantizando de esta manera una aproximación más cercana y eficaz a la solución de la problemática planteada en la investigación.

Validez y Fiabilidad del Instrumento

Validez

La validez de un instrumento consiste en la revisión del mismo para verificar si es capaz de medir todos los indicadores planteados y dar respuesta al problema original, es decir, garantizar que los resultados que se plasmen en ellos sean fidedignos. En este sentido, explican Pallela y Martíns (2017): “La validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación que existe entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p. 160). En este orden, para asegurar que las respuestas a las interrogantes sean reales y apegadas a las circunstancias que se viven, se utilizan los métodos de validez para depurar cualquier barrera o sesgo que pueda existir en las resultas de los instrumentos.

Ahora bien, la validez tiene diversos mecanismos o métodos que se pueden utilizar para garantizar las respuestas obtenidas, adaptándose al tipo de investigación, en el presente caso, se usó el método de validez de contenido, para determinar si las muestras y los ítems son representativos y por ende válidos para dar conclusión al problema estudiado. Establecen los autores citados previamente: “este método trata de determinar hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos (grado de representatividad) del dominio o universo de contenido de las propiedades que se desea medir” (p.160). En este contexto, se cruzaron las teorías planteadas en concordancia con los instrumentos y los indicadores establecidos, para verificar la validez de los mismos y asegurar que la investigación llegara a buen término en relación a su veracidad.

Fiabilidad

La fiabilidad es el mecanismo a través del cual se puede asegurar que el instrumento de la investigación aplicado en el mismo campo, obtendrá el mismo resultado, y si el estudio se aplica a situaciones distintas, el resultado en consecuencia debería ser diferente, por variar las condiciones, es decir, que son de confianza para el investigador debido a que se manifiestan de la misma forma y se compaginan con las teorías establecidas si el estudio se hace por otros investigadores y en otro escenario pero bajo las mismas circunstancias. Explica Díaz (2002):

La fiabilidad, entendida como la constancia de los resultados de la investigación en situaciones distintas, como la garantía de que un estudio pueda ser replicado por otro investigador u otro conjunto distinto de investigadores y que se presuponga que los resultados van a diferir esencialmente (p.319).

En síntesis, la fiabilidad es la repetitividad de la investigación en las mismas circunstancias, debido a que ante circunstancias diferentes, deben cambiar los resultados, la fiabilidad genera la confianza y la veracidad de la investigación ya que a través de métodos como la triangulación se permite el cruce y verificación de los aportes, haciendo de los instrumentos y resultados confiables para su estudio, y de este modo la correcta conclusión del tema planteado y la propuesta de soluciones viables para solventar las adversidades que se demuestran de los resultados arrojados.

Proceso de Triangulación

La triangulación es el proceso mediante el cual se cruza la información de los instrumentos con las teorías estudiadas para verificar si son

coincidentes y en consecuencia, fiables; este proceso se utiliza como depurador para establecer si las teorías son ciertas y aplicables a la realidad, además de otorgarle a los instrumentos el estado de fidedignos al ser correctos los resultados obtenidos en el cruce. Principalmente la triangulación permite ver los resultados desde diferentes ópticas por su versatilidad a la hora de agrupar varios puntos de vista de un mismo aspecto. Al respecto establecen Pallela y Martíns (2017):

La triangulación implica reunir una variedad de datos y métodos referidos al mismo tema. Se recoge la información desde puntos de vista distintos, lo que permite realizar múltiples comparaciones de un tema utilizando perspectivas y conocimientos diversos. Esta herramienta presenta ventajas porque, al emplear diversos métodos en la investigación, éstos actúan como filtros, lo que permite mayor nivel de concreción y objetividad de los resultados analizados. Por ello conviene recoger los datos de la realidad con métodos diferentes: si éstos difieren el uno del otro, proporcionan al investigador un mayor grado de confianza (p. 184).

Bajo este aspecto, la triangulación se constituye como un proceso para verificar con objetividad los resultados obtenidos al utilizar varios mecanismos para permitir el análisis desde diversos matices o puntos de vista, a través del cruce de información entre la teoría y la aplicación de los instrumentos para codificar, agrupar los datos, y ver la concordancia o divergencia que hay en el mismo. En línea con lo expuesto, se utilizó este proceso para realizar el cruce entre las teorías de la unidad de análisis con la entrevista a los gerentes de las farmacias, la lista de cotejo y la escala de estimación dirigidas al talento humano que labora en las entidades farmacéuticas, demostrando la validez y fiabilidad de los mismos.

FASE IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de los resultados, consiste en categorizar, codificar y sistematizar la información recolectada en los instrumentos con el objeto de dar respuesta a todas las interrogantes planteadas en la investigación. En este sentido, Pelekais y Raspa (2011) establecen “interpretar el análisis es buscar sentido y encontrar significado a los resultados, explicando las tendencias descriptivas y buscando relaciones entre las diferentes categorías que permitan construir una visión integral del problema” (p. 112). De allí, que el autor referenciado propone pautas generales que sirven para guiar al investigador a la etapa teórica interpretativa, a tal efecto, de que se describan los hallazgos, se identifiquen las relaciones entre categorías, procesando la información cualitativamente. A continuación, se desglosa los datos de cada instrumento aplicado a los informantes en estudio; tal como fueron dadas las opiniones para posteriormente hacer el respectivo análisis y su proceso de triangulación

Análisis de los Resultados de la Entrevista: Gerentes

- 1- ¿Cuáles son las políticas que tiene la empresa para aumentar la calidad de vida laboral de su talento Humano?
 - a. “Pago de comisiones, transporte y beneficios, aparte del sueldo y el sueldo no es el estipulado por el estado”.
 - b. “En primer lugar, pues estar pendiente siempre del salario, de que ellos tengan un salario que les dé una calidad de vida, que ellos puedan este

ehm, les alcance para que puedan *ehm* tener sus gastos o sea y cubrir sus necesidades”.

- c. “La primera es que siempre el personal esté motivado, altamente motivado y eso se logra con un buen trato *ehm* también con una buena calificación de pago, *ehm* aunado a eso que siempre tengan un horario de trabajo acorde a las exigencias de de la ley que ellos siempre estén a gusto y que se forme un equipo de trabajo, esa es la clave ¿no?, en la unión está la fuerza para que el equipo de trabajo se sienta a gusto”.
- d. “Las políticas son tener pausas activas, actividades recreacionales entre 10 a 15 minutos diariamente entre las muchachas que trabajan en la farmacia”.
- e. “Las políticas que cumplen nuestra institución se rigen más que todo de manera *ehm* motivacional, incentivándolos este de una manera más didáctica para los empleados”
- f. “Siempre tratamos de incentivar a los al equipo de de trabajo, *ehm* tratando de aumentar su su paga mensual y haciéndoles incentivos mensuales con bonos alimenticios”

De las respuestas obtenidas por los seis (6) gerentes entrevistados, se puede inferir que no existen políticas establecidas de calidad de vida laboral que determinen el bienestar, donde creen condiciones favorables para el trabajador y que sean relevantes para su satisfacción, motivación y rendimiento laboral; pero esta se da de manera tácita se percibe que el salario y los beneficios monetarios son la base de la calidad de vida laboral en las seis empresas, sin embargo, alegaron que les otorga transporte; un buen trato y horario laboral legal; pausas activas y recreacionales e incentivos.

Se puede observar debilidades en esta pregunta, ya sea por los nervios, o la poca práctica en el tema de las entrevistas grabadas, se visualizaron muchas muletillas por parte de algunos gerentes a la hora de hablar; pero, a

pesar de ello, este factor no afectó en el desarrollo de las respuestas y la contestación a las interrogantes fue clara y concisa, tal como aparece transcrito en el texto; en línea con lo expuesto también se evidenció desconocimiento; además de confusión en el tema de las políticas de la calidad de vida laboral, por lo que las respuestas en algunos casos no fueron tan explícitas, en definitiva, carecen de planes y acciones para ayudar a recursos humanos a promover la calidad de vida en el trabajo.

2- ¿Qué incentivos se le da al personal para que se mantengan conformes con su trabajo?

- a. “Uniformes y un área de trabajo adecuado y y sano”.
- b. “Los activamos en las actividades, les *les* hacemos actividades, almuerzos, *ehm* les celebramos cumpleaños, *este* tratamos de que ellos se compenetren con nosotros, con la parte gerencial y pues hacemos un ambiente *más de de* trabajo, más de familia que de trabajo”.
- c. “Bonos, bonificaciones aparte de su salario integral, su salario base, tienen bonificaciones por ventas, por metas, por unidades”.
- d. “Se le da una bonificación mensual por ventas si llegan a unas metas pausadas mensualmente”.
- e. “Una de las *este* *incentivaciones* más que todo es *en el* ofreciéndole bonos alimenticios en caso de alguna fecha especial para ellos, en caso de cumpleaños se le ofrece un obsequio, motivándolos, *ehm también, ehm en caso de también algún también* una fecha especial se le ofrece algo para ellos”.
- f. “El incentivo principal es el horario, y por otra parte el mensualmente se le entrega un bono alimenticio que es comida”

Del análisis de la interrogante número 2, se puede inferir que en su mayoría (4) los gerentes consideran los bonos como el mayor incentivo, de los

cuáles dos (2) de ellos, consideran que un incentivo es el bono monetario y dos (2) que es un bono alimenticio; en contraste con un (1) gerente que opina que el incentivo está en otorgar uniformes y un ambiente de trabajo sano y un (1) gerente señala que el mayor incentivo son actividades recreacionales, almuerzos, cumpleaños y un ambiente de familia. De igual manera, uno (1) de los gerentes también considera el horario como un gran incentivo además de los bonos.

Aunado a lo anteriormente expuesto, se hallaron debilidades a la hora de estudiar las preguntas, los gerentes no comprenden el significado o la diferencia entre el incentivo y la motivación por lo que las respuestas en algunos casos tienden a tornarse ambiguas; seguidamente, el uso constante de muletillas en la parte gerencial de las empresas demuestra que no es muy común hablar de estos temas, presentando como incentivo aspectos que se establecen en la ley desde el nivel económico, y además carecen de una planificación específica para los incentivos al talento humano, actuando sobre la marcha y muchas veces el contexto no es el adecuado; esto conlleva a que en la empresa no se incremente al máximo la productividad, siendo esto un aspecto fundamental para levantar el ánimo y el compromiso del empleado a elevar su moral y satisfacción con la organización, minimizando el ausentismo, los conflictos y evitando que se crea un clima laboral negativo.

- 3- ¿El Horario de trabajo es flexible? De ser así, ¿Cómo está distribuido el mismo?
- a. “Son turnos de ocho horas con una hora para comida y transporte para los que están fuera *de del* horario de transporte”.
 - b. “Sí... en estos momentos tenemos dos *ehm el* auxiliares y cada una de ellas trabaja *ehm* medio tiempo pero por el problema del transporte pues tratamos de que ellas vengan tres días a la semana una y cuatro

días para cubrir el día sábado y así sucesivamente, de esta manera les queda tiempo para que ellas puedan hacer sus diligencias personales y de repente para que tengan un trabajo adicional de medio tiempo”

- c. “Sí...*bueno* es de lunes a domingo, el primer turno de siete y media de la mañana a cuatro de la tarde y el segundo turno de una de la tarde a nueve de la noche, tienen sus dos días libres durante la semana y trabajan ocho horas diarias”.
- d. “Muy flexible, demasiado, ellas escogen su día libre aparte del día domingo que está ese día libre para todos y de acuerdo a su horario de clases se le cuadra su horario laboral”.
- e. “Sí es flexible, ya que se se trabaja con dos grupos, *este* entre un día sí y un día no, *si más o menos me expliqué o sea ... dinámica el* en la farmacia están divididos en dos grupos, unos cumplen *o sea* el grupo A viene un día y el grupo B viene el otro para así cumplir con el horario completo... exacto, día por medio”.
- f. “Una de las ventajas que tenemos en la farmacia es que usamos un horario muy flexible ya que muchas personas tienen *ehm* otras obligaciones y por eso nosotros trabajamos un día sí y un día no, un día se trabaja y al otro día se descansa indiferentemente, y los días domingo indiferentemente quien sea el *el* turno *ehm* lo tienen libre desde la una”.

Del análisis realizado se puede dilucidar que hay igual número de empresas que utilizan la jornada laboral establecida por ley (ocho horas diarias y dos días de descanso a la semana) como otras tres empresas que manejan un horario flexible (interdiario), es decir, tres (3) gerentes aplican en la farmacia la jornada laboral diaria, y, tres (3) gerentes implementan el método de trabajo interdiario, lo cual podría ser un indicador que implica que las empresas están ajustando sus horarios a la realidad que se vive día a día, donde el descanso es tan importante como el trabajo y la administración del tiempo es vital para

engranar la vida personal con la jornada laboral. De igual manera, se puede percibir que la mitad de los gerentes entrevistados, es decir, aquellos que aplican la jornada laboral legal, entienden la misma como un horario flexible.

4- El salario sirve para remunerar el trabajo realizado por el trabajador, pero también procura el mantenimiento o subsistencia del empleado. ¿Qué piensas del salario que devenga el talento humano a tu cargo?

- a. “Es suficiente para cumplir sus necesidades básicas”.
- b. “Que es un salario bien, o sea que está bien y, por supuesto a medida que va aumentando *el el* este el costo de la vida, pues a ellos se les va aumentando dicho salario”.
- c. “Es muy bueno, es excelente ya que en vista de que el salario mínimo, el salario del gobierno nacional no cumple las exigencias necesarias para que el personal pueda subsistir, esto como una empresa privada casi que triplica el salario integral nacional”.
- d. “Relativamente les alcanza, hoy en día aquí la situación no está como para que sea suficiente, pero si les alcanza ya que se ayudan con las bonificaciones, *porque si no chill*”.
- e. “Bueno, o sea, para nadie es un secreto de cómo está *el* la situación que está pasando el país, *en estamos ehm*, estamos tratando de cubrir casi con todo lo que necesita el empleado pero *el* la farmacia pues *no* no tiene esa gran cantidad de de ventas para poder cubrirle ese ese sueldo”.
- f. “El salario pues muchos quisiéramos que fuese mucho más alto, es mucho más alto que el salario mínimo *ehm* programado *por el* por el gobierno, pero quisiéramos que fuese más alto, pero lo los números de la farmacia, las ganancias y no dan sino hasta ahí”.

De acuerdo a las respuestas transcritas con relación al salario, solamente un (1) gerente que es suficiente para cubrir las necesidades básicas, dos (2) gerentes consideran que es bueno o muy bueno, y tres (3) gerentes lo consideran relativamente suficiente a pesar de ser mucho más alto que el salario mínimo establecido por el ejecutivo nacional, debido a que los costos de la vida diaria en el país se incrementan diariamente. Así mismo, se puede establecer que como la economía y la realidad del país es muy dinámica, no se puede establecer un salario específico que cubra todas las necesidades que surgen; aunque lamentablemente el ingreso sigue afectando directamente al trabajador por la inflación diaria.

5- ¿Qué mecanismos utilizan para motivar al personal de la empresa?

- a. “*Ehm*, Bonos por cumplimiento, bonos de transporte *cuando* cuando trabajan horas extras, *ehm* generalmente son bonos monetarios”.
- b. “*Jajajaja*, pues *ehm* se le dan bonos especiales, *ehm ehm* se compartimos con ellos, *tratamos de ah* se les dan prestamos, *ehm* tienen *ah* medicamentos *de que ellos este* para cualquier enfermedad o *ah* si de repente algún familiar está enfermo pues les damos los créditos y ellos pueden ir pagando el medicamento poco a poco, no necesariamente tienen que *desembolsillar* el dinero *este* de una vez”.
- c. “Buen trato siempre, siempre dándole charlas, siempre creciendo como no solo como trabajadores de la empresa que ellos no se sientan solo identificados como un trabajador más, sino que se sientan parte de la empresa, que sean siempre productivos y que aporten a la empresa”.
- d. “¿qué mecanismos? No sé, *este* bonos, *este* incentivos, *ehm* actividades recreacionales cada quince días un paseo...también, asisten a cursos, a charlas con *visi...* con laboratorios o visitas

médicas... totalmente de ascensos pueden llegar a ser hasta gerente de la tienda”.

- e. “¿Qué mecanismos? Ya va, qué mec... bueno el ya mencionado que es motivándolos en caso de alguna fecha especial para los empleados o alguna efeméride, se les realiza algún evento o algún *ehm* este como le dije un obsequio o un bono especial para los empleados”.
- f. “Bueno cuando se celebran muchas *ehm* efemérides como por ejemplo el día del trabajador o o fin de año o aniversario de la farmacia, pues muchas veces se hacen reuniones, se hacen fiestas, *ehm ehm* tertulias entre ellas muchas más motivándolos a que a que disfruten el día, por ejemplo, rifas, premios, entre otros”.

En concordancia con lo expuesto, la mayoría de los gerentes (4), indica que la mayor motivación es monetaria, es decir, a través de bonos, ya sea alimenticio, especial, por comisión, por ventas, o de transporte, de igual manera, implementan otros mecanismos para motivarlos, (1) gerente indicó que además de los bonos se le dan préstamos y créditos; tres (3) gerentes implementan las celebraciones de cumpleaños y efemérides, (2) gerentes también motivan a través de charlas, (1) gerente indicó que la mayor motivación es el buen trato, y (1) gerente señaló también cursos, posibilidad de ascenso y actividades recreacionales.

Como se puede apreciar, la mayoría establecen que la motivación viene de la mano con los bonos, o cualquier contribución o aporte monetario, sin embargo, también señalan que hay otros tipos de motivación, pero no son prioritarios en esos casos. La atención a la calidad de vida laboral viene disminuida en el sentido de solamente producir, o ver el resultado sin importar como se llegó a él, la evidencia queda reflejada en las entrevistas cuando se interrogan por ejemplo “¿qué mecanismos? no sé...”, aunado a lo expuesto,

se puede observar que los incentivos y la motivación no terminan de quedar claros como términos para los gerentes, lo que hace que confundan los conceptos que están estrechamente interrelacionados.

- 6- ¿Además de la jornada laboral establecida, los empleados cumplen horas extra? De ser así, ¿Cómo es el esquema de horas extra?
- a. “Muy pocas veces... dos horas o tres horas a la semana”
 - b. “No, no, no”
 - c. “Muy poco, muy poco, si bueno, ya que tenemos personal completamente ehm calificado para que cumpla su jornada en su horario y contamos con *siete personal* siete personas en la farmacia entonces se distribuyen las cargas de las de las horas”.
 - d. “No, nada...sí su horario laboral, de ocho a cuatro nada más”.
 - e. “No, ya que como lo mencione ellos tienen un horario de que cumplen un día si, un día no el grupo, por lo tanto ellos no ven que *que* necesitan de esas horas extra”
 - f. “Como se explicó anteriormente el horario de ellos es muy flexible ya que se trabaja un día completo y otro día se descansa y no hace falta *e/* las horas extra”

Con respecto a las horas extra, la mayoría, (4) gerentes, indicaron que no hacen uso de horas extra, y (2) gerentes indican que muy pocas veces, es destacable también en este aspecto señalar que quienes cumplen horas extra, son las farmacias cuya jornada laboral es la legalmente establecida; es decir, de ocho horas diarias con dos días de descanso, lo que demuestra que este horario no rinde lo suficiente, para acabar las labores diarias, también se puede presumir que las horas extra se dan con respecto al tener que cubrir al personal en caso de inasistencia o ausentismo.

7- ¿Constantemente deben contratar personal nuevo? ¿Por qué?

- a. “No”
- b. “No, ellas tienen aquí cuatro y cinco años, son personal de confianza”
- c. “No”
- d. “No, el personal que tenemos está desde que *aperturamos* la farmacia, son fijos, están fijos”
- e. “No, no, por los, o sea estando yo en mi durante un año y dos meses o sea en mí estadía ahí, no hemos cambiado de empleados, por los momentos no”
- f. “Normalmente no, normalmente se utiliza un mismo *ehm* un mismo equipo de de trabajo, pero *ehm* al renunciar alguien por diferentes razones se busca personal nuevo”.

Continuando con la descripción de la información en la séptima interrogante, relacionada con la contratación de personal nuevo los seis gerentes respondieron que no, por unanimidad, de igual manera, se puede inferir que las personas están buscando una fuente de empleo, sin importar qué, debido a la realidad cambiante del país, por lo que un empleo estable es importante para conciliar la vida personal con la laboral, sin embargo, uno (1) de los gerentes alegó que al renunciar el personal, deben contratar nuevo equipo de trabajo.

8- ¿Cómo es el mecanismo de otorgamiento de permisos dentro de la jornada laboral, para hacer diligencias por muy breves que sean? ¿Es muy constante está solicitud? (entiéndase minutos para salir a comprar pan, buscar la bolsa del mercado, horas para consultas médicas, bancos, etc.)

- a. “No, todo el personal cuenta con un día libre laboral para cumplir sus diligencias y no no utilizar el tiempo de trabajo para eso... Es muy poco los permisos y son lapsos no mayores a quince minutos”
- b. “Ellas se ponen de acuerdo entre ellas mismas de repente si alguna de ellas no puede venir *porque* porque tiene que hacer alguna diligencia que lleve todo el día pues la otra lo cubre y si es algo muy de pocos minutos pues salen un momento y aquí nos quedamos *este* la doctora la regente, y mi persona que es soy la administradora... no, no porque el horario tan flexible que ellas tienen que no trabajan todos los días de ocho a seis, sino son tres días a la semana, pues le quedan días libres para ellas hacer sus diligencias personales”.
- c. “Siempre se otorgan permisos *cuando digo* ellos tienen sus días libres, pero siempre hay excepciones donde se puede y es flexible y se le da acceso al personal a que tenga su permiso, sin embargo, ellos tienen durante su jornada laboral una hora de descanso, donde ellos pueden salir de la farmacia, pueden tomarse su hora, bien sea en la farmacia o bien sea por fuera de la empresa...muy puntual, muy puntual, no es constante, es puntual”.
- d. “No, no, más que todo es para consultas médicas, pero son esporádicamente, no son muy constante entre el personal y siempre se avisa un día antes o unas horas previas para cumplir, cubrir las otras horas las otras empleadas... se avisa con anticipación y luego se lleva el informe de la actividad que estaba realizando si es una consulta médica, si es un permiso para comprar algo, para buscar algo, pues se les otorga y después cumple el tiempo que salió o que perdió”.
- e. “No, no, *este ellos son*, los empleados en tal caso si necesitan en caso de que se les amerite solamente lo *lo* notifican, me lo notifican y se le da el permiso, pero muy poco se realiza ya que *ellos tienen un ehm* ellos ya tienen organizado su horario por si van a hacer alguna diligencia

en su en el día pues la realizan el día que ellos no asistan *a su* a su trabajo”.

- f. “Normalmente como se explicó anteriormente el horario de nosotros es muy muy flexible, ya que se trabaja de una manera de que tienen un día completo para hacer sus labores, sus necesidades o incluso pueden trabajar de otra cosa si ellos así lo *lo* necesitan, pero muchas veces, *ehm* están en emergencia o necesidades de cubrir *alguna* algún evento algo que se sale de las manos de ellos y por acá por la *por la* empresa se le otorga el permiso para que ellos salgan así sea minutos, horas hasta a veces días... no es muy constante, pero muchas veces también, *ehm* ellos *el* entre ellos mismos intercambian días si lo *si lo* ameritan, se intercambian entre un día y otro”.

Con respecto a la pregunta ocho, los seis gerentes argumentan que es poca las solicitudes de permiso, sin embargo, se les otorga; solo (1) gerente solicita informe médico si es la causa de la inasistencia, (1) gerente notificó que entre el personal se ponen de acuerdo para cubrir a la que falte si es breve la diligencia y si es por día se intercambian el turno. Del mismo modo, se puede evidencia contradicción en las respuestas de algunos gerentes, al manifestar que no piden permiso, y luego que son pocos y por lapsos cortos, asimismo, se puede observar que utilizan la palabra “siempre” y posteriormente indican que no es constante sino más bien es esporádica la solicitud.

Para finalizar el análisis de este instrumento se puede señalar de manera globalizada que el análisis cualitativo arroja en cuanto a las políticas de calidad de vida laboral que las empresas no tienen definidas las mismas, simplemente van actuando a medida que se presentan las circunstancias, no hay un programa que puedan seguir para llevar estrategias estructuradas y aplicables, asimismo, se observa que ninguna farmacia de las entrevistadas posee departamento de talento humano, por lo que el encargado o gerente

general, es quien debe guiar al personal; aunado a ello, los gerentes no distinguen entre los conceptos de incentivo y motivación, por lo que en su mayoría infieren que el mayor incentivo es de carácter monetario, es decir, extrínseco, no cuentan con que para llegar a la motivación también deben favorecer el factor intrínseco de los incentivos; de igual manera, los gerentes señalan en la misma medida que cumplen jornadas laborales legales, y la otra parte, aplica horarios flexibles, siendo estos últimos aquellos con mejores condiciones laborales y mayor estabilidad en el trabajo; posteriormente, en cuanto al salario, la mayoría indica que no es suficiente para la realidad inflacionaria que vive el país, a pesar de ser mayor al salario mínimo estipulado por el ejecutivo nacional, y quienes alegaron que otorgan un excelente salario son en gran medida quienes poseen la jornada laboral legal y su personal presenta mayor descontento en sus funciones.

En línea con lo expuesto, ante la Subcategoría de índices de calidad de vida laboral, el análisis cualitativo determinó que los gerentes consideran el carácter oneroso como la mayor motivación, sin tomar en cuenta el desarrollo profesional y personal del talento humano, tomando como algo muy esporádico el hecho de tener ascensos, capacitación y formación, entre otros factores motivacionales. Por último, referente al control y seguimiento, se pudo apreciar que quienes cumplen una jornada laboral de tiempo completo, son las personas que cumplen horas extra.

Seguidamente, en relación a la contratación de personal los gerentes señalaron que no es muy constante la medida, sin embargo, ante renuncia del personal deben hacerlo, ahora bien, se pudo notar que gran parte del personal al que se le aplicó los instrumentos, tienen muy poco tiempo laborando en las organizaciones estudiadas. Para finalizar, los gerentes alegaron que de haber alguien del personal que pida permiso para salir, este le es otorgado, sin embargo, una gran minoría declaró que pide justificativo o informe médico al

ausentarse, por lo que se establece que no hay un control para llevar el ausentismo en los puestos de trabajo debido a la informalidad de las peticiones para ausentarse, así como también se señaló que de ausentarse alguien, el resto del personal debe cubrirlo, por muy breve que sea el tiempo de la ausencia, lo que implica mayor carga de trabajo para el talento humano que labora en los establecimientos estudiados.

Análisis de los Resultados de la Lista de Cotejo: Talento Humano

En este apartado se describe los resultados de manera descriptiva, según lo manifestado por los informantes (18) de manera voluntaria, considerando las tres Subcategorías (Políticas de las empresas con los trabajadores, Índices de calidad de vida laboral, Control y seguimiento) en estudio según la unidad de análisis presentada en esta investigación.

Tabla 2 www.bdigital.ula.ve
Categorización y Codificación de la Lista de Cotejo

Preguntas	SI	NO
1	13	5
2	6	12
3	8	10
4	1	17
5	17	1
6	15	3
7	11	7
8	17	1
9	9	9
10	14	4

11	2	16
12	13	5
13	7	11
14	6	12
15	12	6
16	6	12

De acuerdo a la tabla 2, se evidencia que la mayoría de los informantes se ubicaron en la opción “SI” (13), lo que indica que existe una comunicación fluida y asertiva entre gerentes y empleados, pero de igual manera, se observa una minoría que escogieron la opción “NO” (5); expresando con esto lo contrario a sus compañeros, es decir, que la comunicación no siempre es fluida y asertiva con los gerentes o superiores a cargo del personal. Este resultado señala que existe dentro de las organizaciones un descontento, conllevando a que no haya acuerdos entre los empleados al manifestar que con esto, los canales del proceso de comunicación no son completamente asertivos, infiriéndose que la mayoría de las farmacias medianamente puedan tener comunicación adecuada y formal.

Ahora bien, en la misma tabla, se aprecia una mayoría de los informantes que eligieron la opción “NO” (12), lo que señala que el talento humano no obtiene los incentivos necesarios en su trabajo para quedarse y no buscar otra fuente de empleo, como consecuencia desmotivada y limita al empleado al momento de desempeñar sus funciones; sin embargo, una minoría (6) se ubicaron en la opción “SI”, dando a entender que este pequeño grupo recibe incentivos que merecen por su trabajo, pero se presume que confunden los incentivos son únicamente monetarias como las bonificaciones que entran dentro de la parte salarial.

Aunado a ello, una mayoría de empleados, indica que su horario de trabajo no le permite cubrir todas sus necesidades personales, evidenciando que el horario no es lo suficientemente flexible, en efecto impide conciliar la vida personal con la vida laboral, lo que podría conllevar a estrés laboral, cansancio, enfermedades ocupacionales, ausentismo y equilibrio emocional; caso contrario ocurre con la minoría (8) que se colocó en la opción “SI”, lo que significa que para este grupo de informantes el horario laboral le permite cubrir sus necesidades sin problema alguno, este resultado permite describir que dichos empleados se sienten satisfechos y conforme con su jornada laboral.

Seguidamente, de la tabla mencionada, en la casilla cuarta, se observa una mayoría (17) de talento humano que se ubicó en la opción “NO”, esta pregunta tiene relación y similitud con la anterior, en vista que enfocan el salario y el horario de trabajo coincidiendo con las respuestas al ubicarse negativamente, lo que implica que el salario no es proporcional al trabajo realizado, en contraste con una minoría (1) empleado alego que su salario es suficiente al ubicarse en la alternativa “SI”, del instrumento aplicado, señalando con esto lo contrario de la mayoría, porque esta afirma que el salario da para cubrir sus necesidades básicas.

En línea con lo anterior, se aprecia que una mayoría (17) empleados indican que tienen buenas condiciones y medioambiente de trabajo en las instalaciones de las farmacias donde laboran al ubicarse en la opción “SI”, lo cual evidencia que su trabajo les proporciona condiciones seguras y cómodas para ejercer sus actividades, frente a una minoría (1), que alega no tener las condiciones y medioambiente de trabajo necesarias para laborar en las empresas objeto de estudio, lo que influye en el desempeño y seguridad, por lo que al no tener las condiciones mínimas exigidas, no consigue la satisfacción necesaria en su puesto de trabajo.

De conformidad con el texto, en la pregunta número seis de la tabla 2, se evidencia que una mayoría (15), se ubica en la opción “SI”, indicando que se siente bien desempeñando sus funciones en los establecimientos farmacéuticos, es decir, consiguen bienestar, comodidad, armonía y un buen clima organizacional en la empresa, sin embargo, existe una minoría (3), que indican lo contrario, es decir que su trabajo no les proporciona bienestar al desempeñarlo, al posicionarse en la opción “NO” de la pregunta en cuestión, por lo que se puede entender que este grupo no considera que su trabajo le genera bienestar, sino que el trabajo constituye una carga difícil de llevar.

En continuidad con lo establecido, de la tabla objeto de análisis, una mayoría (11) de los informantes entrevistados, señalan que su trabajo les proporciona felicidad al desempeñarlo, en otras palabras, se sienten plenos, seguros, y con un buen ambiente organizacional para el trabajo; caso contrario ocurre con una minoría (7) de la población participante en la obtención de datos, que se ubica en la opción “NO”, es decir, que no son felices realizando su trabajo ni desempeñando las funciones para las cuales fueron contratados, lo que genera incomodidad, hostilidad y ausentismo.

Dentro de ese marco, una mayoría (17) informantes precisan que tienen buena relación con los demás empleados y los jefes al escoger la casilla “SI” dando la presunción de ser la relación buena con respecto a la relación entre empleados más que los jefes, ya que se aprecia una pequeña contradicción con respecto a la pregunta 1, en la que varias personas indican que la comunicación con los superiores no es buena; frente a una minoría (1), que eligió la casilla “NO”, para demostrar al contrario, es decir, que no es buena la relación que existe entre el talento humano y la gerencia o los superiores a cargo de los mismos.

Por su parte, existe una igual proporción de informantes que en la novena pregunta de la tabla a estudiar, indica que en la empresa los motivan los suficiente para no querer buscar otra alternativa de empleo al escoger la opción “SI” (9), contrastando con la misma proporción de personas (9) que eligieron la opción “NO” para señalar que no se sienten lo suficientemente motivados por parte de la gerencia, o la empresa en sí, para mantenerse en el empleo y no querer buscar otras alternativas al trabajo, es decir, al no tener la suficiente motivación no existen aspiraciones por parte de los gerentes con respecto al talento humano en el sentido de mejorar sus condiciones, su capacitación, posibilidades de ascenso entre otras, lo que genera que los empleados busquen nuevas fuentes de trabajo que llenen sus necesidades personales y laborales.

En cuanto a la décima casilla, se evidencia una mayoría (10) de informantes que se ubican en la casilla “SI”, lo que expone que se sienten identificados con los valores organizacionales de la empresa, es decir que podrían tener un sentido de pertenencia hacia la misma, por compartir los mismos valores e ideales de las farmacias, contrario a la minoría (8) que señala la casilla “NO”, es decir, que a pesar de haber sido contratados y haber optado para ese empleo, no se identifican con los valores organizacionales de las farmacias en las que laboran, motivo que genera un desapego emocional al trabajo, y no generan un sentimiento de familiaridad con la institución donde laboran.

A estos elementos estudiados, se le añade la casilla once de la tabla objeto de estudio en la que una mayoría (16) informantes señaló la opción “NO”, lo que comprueba que no poseen un contrato laboral por escrito en el que se establezca el tiempo y las funciones para las que fueron contratados, caso bastante peculiar ya que de ese modo, no quedan bien definidos los horarios, las actividades a realizar, el salario y las condiciones específicas de

ese cargo, generando poca seguridad laboral; contrastados con una minoría (2) que alega tener contrato laboral por escrito al ubicarse en la casilla “SI” del instrumento que se estudia, por lo que se deduce que son empleados de confianza y llevan un largo periodo de tiempo laborando en el establecimiento.

Dentro de este orden de ideas, una mayoría (13) de informantes evidencia que su jornada laboral es de tiempo completo, es decir, no es un horario flexible, al escoger la opción “SI” del instrumento, por lo que se indica que el grado de ausentismo es mayor por la dificultad de conciliar la vida personal con la jornada laboral; en contrariedad con una minoría (5) que establece que su jornada no es de tiempo completo y en consecuencia es más flexible, al elegir la opción “NO” de la lista de cotejo, en otras palabras, es más sencillo de este modo conciliar el horario laboral con la vida privada y alcanzar el bienestar y la plenitud .

De este modo, en la casilla trece, se observa una mayoría (11) de empleados que indican que no cumplen horas extra constantemente, sino que se apegan a su jornada laboral, al ubicarse en la opción “NO” de la pregunta, lo que significaría que podría ser un horario flexible o un tiempo de trabajo adecuado para las funciones que se ejecutan; contrastando con una minoría (7) que consideran que deben cumplir constantemente con horas extras para llenar la falta de personal, la demanda de la empresa, y las actividades que se realizan, al ubicarse en la opción “SI” de la pregunta realizada.

En este sentido, se evidencia una mayoría (12) de informantes que en la pregunta catorce de la lista de cotejo, señalan que si se ausentan de su trabajo independientemente del tiempo y el motivo de la ausencia no presentan ningún justificativo por escrito, lo que impide llevar un control del ausentismo en los puestos de trabajo ya que muchas inasistencias o permisos para salir, en muchos casos son innecesarios al escoger la opción “NO”; sin

embargo, una minoría (6) indica que de llegar a ausentarse de su trabajo presenta justificativo escrito del motivo de su ausencia al colocar la opción “SI” del instrumento señalado.

Se tiene pues, que en la pregunta número quince de la lista de cotejo, una mayoría (12) se centran en la opción “SI” indicando así que constantemente debe pedir permiso para ausentarse y cumplir sus necesidades personales, ya sea consultas médicas, ir a comprar algo, llevar a los niños al colegio entre otras, lo que indica que un horario rígido impide conciliar las tareas de la vida diaria, con la actividad laboral ; a pesar de ello, se produce el caso contrario con una minoría (6) de informantes que señalan que no deben ausentarse de su trabajo constantemente, al ubicarse en la opción “NO” de la interrogante, lo que indica un horario flexible, entre otros aspectos.

Para finalizar, en la pregunta dieciséis, se halla evidencia que establece que una mayoría (12) no considera que debe ausentarse constantemente de su trabajo para cubrir sus necesidades personales; mientras que una minoría (6) informantes, señala lo contrario al posicionarse en la casilla “NO” de la lista, lo que indica además que hay un grupo de personas que necesitan ausentarse de su trabajo para cubrir sus necesidades, de igual manera, se observa una contradicción con respecto a la interrogante anterior con respecto a los permisos, lo que nos permite inferir que el hecho de pedir permiso para salir los empleados no lo ven como ausentarse de su trabajo.

Para concluir el análisis cualitativo de este instrumento se evidencia que en cuanto a las políticas de calidad de vida laboral, la comunicación es medianamente fluida y asertiva, en vista que en muchos casos se presentan malos entendidos a la hora de dar las instrucciones; por su parte, los informantes dieron a conocer que las empresas no les dan los suficientes

incentivos para motivarlos a quedarse en los puestos de trabajo y no ausentarse o buscar otras alternativas de empleo; a su vez, el salario como remuneración debida, no es suficiente ni proporcional al trabajo que realizan; en general, se considera que las empresas ofrecen buenas condiciones y medioambiente de trabajo, para que el talento humano pueda laborar con seguridad y en armonía.

De conformidad con lo expuesto, con relación a los índices de calidad de vida laboral, la mayoría de los informantes se siente bien realizando sus funciones pero al no ser unánime esta respuesta se puede comprender que no todos los empleados gozan de bienestar en el trabajo; seguidamente, se puede observar que los empleados se sienten felices desempeñando sus actividades, sin embargo, una minoría considerable, se siente desdichada en el cargo que ocupa y no ostentan el mismo sentimiento que la mayoría; ahora bien, la mayoría indicó que tienen buena relación con los demás empleados y los jefes, pero se puede deducir de las respuestas anteriores que la mayoría hace referencia solo a la relación entre el personal, debido a que entre la gerencia y el talento humano suele haber discrepancias que impiden la buena relación jerárquica; aunado a lo anterior, hay una proporción igual de informantes que no se sienten lo suficientemente motivados en sus puestos de trabajo, por lo que siempre están buscando empleos alternos, junto a la misma proporción cuya gerencia los motiva constantemente y busca mantenerse en su empleo; asimismo, existe identidad con los valores organizacionales de las farmacias, pero la porción de informantes que no se identifica con los mismos, no genera sentido de pertenencia con la organización ni sienten mayor interés por progresar o mantenerse estables en el trabajo.

Finalmente, con la relación al control y seguimiento, la mayoría señaló que no posee contrato laboral por escrito, lo cual significa inestabilidad laboral,

inseguridad, funciones no establecidas ni jornada laboral pautada, y la falta de seguridad jurídica genera una vulnerabilidad al trabajador con respecto a la organización; dentro de este marco, la mayoría de los informantes poseen jornadas de tiempo completo que son poco flexibles lo que impide conciliar la vida privada con el entorno laboral; así pues, se observó que quienes cumplen horas extra son aquellos que tienen un horario laboral establecido por ley, es decir, de ocho horas diarias en la jornada diurna o siete en la jornada nocturna, en cambio, quienes poseen un horario laboral flexible no tienen necesidad de cumplir horas extra; en línea con lo expuesto, existe una falta de control en el trabajo ya que los informantes al ausentarse del trabajo por muy breve o largo que sea el periodo de la ausencia, no presentan justificativo, en consecuencia, el ausentismo se puede dar con mayor facilidad.

Siguiendo lo establecido, se pudo apreciar que los empleados deben ausentarse constantemente para cubrir sus necesidades personales, ya que los horarios de trabajo les impiden realizar las diligencias en los días o momentos libres; para concluir, se observó una contradicción con respecto a la afirmación anterior ya que los empleados alegan que no deben pedir permiso constantemente para ausentarse, lo que indica que no hay concordancia entre los permisos, los justificativos y las ausencias.

Análisis de los Resultados de la Escala de Estimación: Talento Humano

En este espacio, se describe e interpreta los datos aportados por los informantes (18) que participaron en el estudio, atendiendo a las subcategorías que se analizan en la presente investigación, se aplicó este instrumento para darle más validez y fiabilidad al estudio al triangular las respuestas emitidas.

Tabla 3
Categorización y Codificación de la Escala de Estimación

Enunciado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	6	8	4	0	0
2	0	7	3	5	3
3	4	4	3	5	2
4	0	1	3	2	11
5	4	3	5	3	4
6	1	6	9	1	1
7	4	8	5	1	0
8	6	6	4	2	0
9	7	2	2	3	4
10	8	1	6	3	0
11	6	6	2	1	3
12	4	4	4	3	3
13	3	2	2	6	5
14	1	1	5	2	9
15	8	2	4	3	1
16	1	4	5	6	2

En relación al primer enunciado se evidencia, que la mayoría se ubicó en la opción “casi siempre” (8), seguidamente “siempre” (6), lo que indica que en las organizaciones mantienen una comunicación fluida y las ordenes se comprenden de inmediato, sin mayores altercados; sin embargo, una minoría señaló la opción “a veces” (4), mientras que en las alternativas “casi nunca” y “nunca”, nadie se colocó, lo que significa que para este grupo la constante es de mala comunicación y mal entendimiento y ejecución de las órdenes dadas, lo que genera el entorpecimiento del trabajo y el ambiente hostil.

Ahora bien, con relación al segundo enunciado, se puede apreciar que la mayoría (7) informantes señalaron la opción “casi siempre” con referencia al recibo de incentivos diferentes al salario; siguiendo el contexto, la opción “casi nunca” (5) ocupa el segundo lugar, mientras que las casillas de “a veces” y “nunca” cada una con el mismo número de informantes (3) se encuentran en la siguiente posición, quedando en último lugar la opción “siempre”; cabe destacar que al agrupar los resultados medianamente negativos con los negativos, se juntan las últimas tres, es decir, (11) informantes, lo que indica que mayormente no se reciben incentivos diferente del salario de forma continua, sino más bien de forma esporádica y casi nula.

En este sentido, ante el tercer enunciado, una mayoría (5) de informantes escogieron la casilla “casi nunca”, continuando con la opción “siempre” (4) y “casi siempre” (4), posteriormente la casilla “a veces” (3) y para finalizar la opción “nunca” (2), con relación a si el horario de trabajo permite cubrir sus necesidades privadas sin tener que ausentarse, lo que indica que la jornada laboral que cumple la mayoría de los empleados les impide conciliar la vida privada con su trabajo, por lo que no pueden cubrir sus necesidades con el horario que poseen, que por lo general es el establecido legalmente; mientras que una minoría señala que si se pueden cubrir las necesidades privadas manteniendo el horario laboral establecido, siendo en este caso los horarios flexibles.

Aunado a lo anterior, se evidencia en el cuarto enunciado una mayoría (11) de informantes que señalan que su salario realmente no les rinde para cubrir todos sus gastos y vivir cómodamente, inmediatamente la opción “a veces” (3); la casilla “casi nunca” (2) le sigue; continuando con la opción “casi siempre”(1) para indicar que por lo general esta persona puede vivir con su salario, y quedando la casilla “siempre” vacía (0) lo que quiere decir que el salario, así sea más elevado que el establecido por el ejecutivo nacional no

alcanza para cubrir las necesidades y vivir con comodidad, asimismo, se puede establecer que el salario no es directamente proporcional al trabajo realizado, y no cumple una de las normas primordiales de este, que es ser suficiente para vivir.

Bajo este mismo aspecto, se puede observar en el quinto enunciado que una mayoría (5) escogió la opción “a veces”, seguida de las opciones, “siempre” (4) y “nunca” (4); finalmente las casillas “casi siempre” (3) y “casi nunca”(3), lo que se evidencia que las condiciones de los establecimiento les ofrecen las comodidades en cuanto a infraestructura se refiere, sin embargo, al agrupar las condiciones de “a veces”, “casi nunca” y “nunca” se puede dilucidar que la mayoría informa que las pausas activas y recreacionales son escasas, del mismo modo, la hora de la comida se toma no solo para alimentarse y tomar un lapso de descanso, sino que se usa para hacer diligencias, o en muchos casos, en el tiempo restante después de la comida es empleado por los gerentes para que el personal siga trabajando, por lo que no les queda tiempo de reposo, fungiendo como máquinas y olvidando el hecho de que son seres humanos, lo que los lleva al agotamiento para el final de la jornada laboral; ahora bien, una minoría agrupando a las casillas “siempre” y “casi siempre” indican que si poseen tiempo de descanso y hacen pausas recreativas, del mismo modo, señalan que tienen condiciones infraestructurales óptimas.

En línea con lo expuesto, para el enunciado seis, en el que se estima si el trabajo que se realiza le permite sentirse bien y conciliar su vida laboral con su vida privada, una mayoría (9) informantes seleccionaron la casilla “a veces”, seguidamente de la opción “casi siempre” (6), y por último las opciones “siempre” (1), “casi nunca”(1) y “nunca” (2); lo que evidencia en este análisis cualitativo que mayormente las personas no pueden acomodarse o correlacionar la vida privada con la vida laboral, puesto que los horarios y

condiciones de trabajo dificultan la mencionada cohesión, lo que puede generar que las personas no se sientan completamente bien en el trabajo puesto a que tienen una carga que no pueden cumplir; ahora bien, del entramado anterior, se puede apreciar que una minoría de informantes si se sienten bien en el trabajo y pueden conciliar la vida personal con la jornada laboral.

Con respecto al séptimo enunciado, se pudo apreciar una mayoría en la opción “casi siempre”, seguidamente por la opción “a veces” (5), posteriormente la opción siempre (4), la opción “casi nunca” (1) y la casilla “nunca” no fue seleccionada por los informantes (0); de este análisis se puede interpretar que la mayoría de los participantes en esta escala señalan que existe una contradicción con respecto a los enunciados anteriores en virtud de ser la mayoría quienes establecen que en su trabajo se sienten bien y pueden cumplir sus obligaciones tranquilamente y sin preocupaciones, observando que en las anteriores respuestas predomina el hecho de que los informantes dicen no sentirse a gusto en sus puestos de trabajo; sin embargo, existe una minoría que señala que en su trabajo no se sienten bien y ocupan sus mentes en cuestiones personales que impiden esa sensación de bienestar.

De conformidad con el texto, el análisis del octavo enunciado permite evidenciar que las opciones “siempre” (6) y “casi siempre” (6), constituyen una mayoría con respecto de las casillas “a veces” (4), “casi nunca” (2) y nunca (0), lo que demuestra que la relación entre los empleados es buena y tienen al equipo de trabajo como una familia más, sin embargo, con los jefes en la mayoría de los casos existe esa armonía pero se ve contraste en las respuestas anteriores, por lo que se indicaría que es medianamente armoniosa la relación con los mismos; contrario a ello, existe una minoría que establece que la relación entre empleados y gerencia es poco armoniosa y no identifican al equipo de trabajo como una familia.

En concordancia con lo expuesto, se puede evidenciar una igualdad de resultados con respecto a las personas que señalan que las empresas los motivan a quedarse en el trabajo y no renunciar en el noveno enunciado, en virtud de una mayoría que seleccionó la opción “siempre” (7), seguida por la opción “nunca” (4), posteriormente la casilla “casi nunca” (3), y por último los cuadrantes “casi siempre” (2) y “a veces” (2), lo que demuestra que no todas las personas consideran que las empresas los motivan lo suficiente, es más la mitad de los informantes señaló querer buscar otras alternativas al empleo ya que donde se encuentran no perciben la suficiente motivación para quedarse, lo que se hace un factor preocupante ya que no se ve estabilidad en el trabajo; en comparación la otra mitad de los informantes alegaron sentirse motivados y no querer renunciar.

Aunado a lo anterior, para el décimo enunciado una mayoría (8) informantes seleccionaron la opción “siempre”, seguido de la opción “a veces” (6), luego la opción “casi nunca” (3), la casilla “casi siempre” (1) y en la cuadrícula “nunca” (0), lo que evidencia que la mitad de los informantes alegan tener sentido de pertenencia con la organización y no desean cambiar de trabajo; sin embargo, se nota con preocupación cómo la otra mitad de los participantes en la escala señala que sienten poco sentido de pertenencia a las empresas y quisieran optar por otros trabajos y de este modo abandonar la organización actual.

Por otra parte, en el undécimo enunciado de la tabla 3, se evidencia que en la opción “siempre” (6), y la casilla “casi siempre” (6), entablan una mayoría que indica que cumple a cabalidad con las funciones establecidas en el contrato de trabajo, sin embargo, se debe acotar que no son contratos escritos, sino verbales, por lo que las funciones no son exactamente establecidas, es decir, al ser de palabra, las funciones aumentan o disminuyen en la medida que la gerencia lo considere necesario; en contraste con lo expuesto, una

minoría conformada por las opciones “a veces” (2), “casi nunca” (1), y “nunca” (3), señalan que los informantes sobrepasan las funciones que se establecieron al momento de la contratación ya que no hay contrato por escrito en su mayoría, lo que causa que se agoten y quieran buscar trabajos con mayores comodidades.

Al mismo tiempo el duodécimo enunciado, se evidencia que en las opciones “siempre”, “casi siempre” y “a veces” fueron seleccionadas la misma cantidad de veces (4) respectivamente, mientras que las opciones “casi nunca” y “nunca” fueron al igual seleccionadas por la misma cantidad de informantes (3) cada una. Ahora bien, al agrupar cualitativamente los resultados, una mayoría indicó que su jornada laboral no rinde lo suficiente para cumplir sus actividades, por lo que llegan al agotamiento al finalizar la misma, sin perjuicio de las actividades que se acumulan para el día siguiente; en contraste con una minoría que indica que su jornada le permite cumplir sus funciones sin llegar al agotamiento, por lo que tiene energías suficientes y buen ánimo durante el día.

Con base en los resultados, se puede inferir que en el trigésimo enunciado se observa una mayoría en la opción “casi nunca” (6), seguido de la opción “nunca” (5), posteriormente la opción “siempre” (3) y las opciones “casi siempre” y “a veces” con (2) cada una, lo que indica que esta mayoría no cumple horas extra continuamente, sino que se mantiene en su jornada laboral, entiendo que son las personas que se encuentran en un horario laboral más flexible que el legalmente establecido; ahora bien, una minoría alegó que debe trabajar horas extra para cumplir con el tiempo de apertura y cierre de la farmacia, cubrir al personal que se ausenta, y aplacar un poco la demanda de personal que hay en las empresas, es decir, esta parte de los informantes se sobrecarga de trabajo pudiendo sufrir de estrés laboral y agotarse.

Dentro de este orden de ideas, para la catorceava casilla de la tabla 3, existe una mayoría (9) informantes que seleccionaron la opción “nunca”, mientras que la opción “a veces” (5), seguida de la opción “casi nunca” (2), señala que nunca, o muy rara vez la empresa pide justificativo en caso de ausentarse, lo que constituye una ventana para ausentarse por motivos injustificados, esto también puede deberse a la falta de atención por parte de la gerencia de recursos humanos, que anteriormente se señaló es inexistente en las empresas estudiadas, lo que demuestra una debilidad creciente en cuanto al control de asistencia, abandono y ausentismo en los puestos de trabajo; frente a una minoría que escogió la opción “siempre” (1) y la opción “casi siempre” (1), para indicar que se exige justificativo en caso de ausencia, por lo general el informe médico, sin embargo, es una minoría muy marcada, lo que nos hace establecer que en general, no se pide ningún tipo de justificativo en caso de ausencia.

De este modo, en el enunciado número quince, se observa una mayoría (8) informantes que seleccionaron la opción “siempre”, seguidamente, la opción “a veces” (4), luego la opción “casi nunca” (3), después la opción “casi siempre” (2) y por último la opción “nunca” (1); lo que significa que la mayoría pide permiso para hacer diligencias por muy breves que sean, y sin importar el motivo, además que la petición se otorga, se estableció también que la solicitud es constante y en línea con el texto, no se pide justificativo y no conforme con ello, se generan múltiples ausentismos durante el día en el que el resto del personal debe cubrir el puesto vacío lo que genera mayor carga laboral; sin embargo, una minoría señala que no pide permiso para ausentarse o es muy poco reiterada la solicitud por lo que no afecta sus actividades diarias.

Por último, en el enunciado final de la tabla 3, es decir, el número de dieciséis, se evidencia que una mayoría (6) seleccionaron la opción “casi nunca”, seguido de la opción “a veces”(5), la opción “casi siempre” (4), luego

la opción “nunca” (2) y para finalizar la opción “siempre” (1), lo cual indica que no deben ausentarse de su puesto de trabajo para cubrir las obligaciones de su vida privada, sin embargo, hay una contradicción con las respuestas anteriores debido a que la constante salida y peticiones de permiso señalan lo contrario; de otra manera, hay una minoría que establece que si debe ausentarse de su trabajo para cubrir sus necesidades personales debido a que el horario no les favorece lo suficiente.

Para finalizar el análisis cualitativo del instrumento en cuestión se evidencia en cuanto a las políticas de calidad de vida laboral que la comunicación con los jefes es mayormente fluida y pocas veces se producen malos entendidos; el talento humano recibe muy pocos incentivos por parte de la gerencia que sean diferentes del salario y de hacerlo es muy rara la vez que sucede, ya que no hay una política de incentivos establecida en las empresas; aunado a ello, el horario laboral no permite conciliar la vida privada con el trabajo dificultando el cumplimiento de las obligaciones que se exigen por ambas partes, además el salario es insuficiente lo que genera alerta debido a que no alcanza para cubrir las necesidades, obligando al personal a buscar otras fuentes de ingreso en muchos casos por ser el salario desproporcional al salario y no cumplir con las estipulaciones respectivas al derecho de una vida digna y, para concluir, las pausas activas y recreacionales son escasas y los trabajadores muy pocas veces tienen tiempo de descanso por lo que facilita que lleguen al final de la jornada totalmente agotados.

En segundo lugar, cabe considerar con relación a los índices de calidad de vida laboral que hay una sensación generalizada de malestar entre los empleados al no poder correlacionar la vida privada con la vida laboral, sin embargo se observaron varias contradicciones en las respuestas, pudiendo estar en algunos aspectos sesgadas por el miedo a que los gerentes tuvieran acceso a los resultados de los instrumentos, por lo que señalaron que se

sienten bien realizando sus funciones y las ejercen sin preocupaciones de ningún tipo; de igual modo, se pudo apreciar que hay buena relación entre el talento humano pero entre ellos y la gerencia o superiores el ambiente suele tornarse un poco más hostil, igualmente se evidenció que la mitad de los informantes no recibe ningún tipo de motivación por parte de la gerencia, y no existen mecanismos de ascensos ni tampoco formación, por lo que no existe crecimiento ni personal, ni laboral, ni profesional, y por último es vital señalar que la mitad de los participantes consideraron que no tienen sentido de pertenencia con respecto a la organización para la que trabajan y no les importaría abandonar sus empleos por otro con mayores beneficios y comodidades.

Para concluir este análisis cualitativo, se establece en cuanto al control y seguimiento del personal, que no hay contratos escritos por lo que las personas deben atenerse al contrato verbal que aceptaron al momento de la contratación pudiendo los superiores agregar o disminuir actividades a su conveniencia generando inseguridad para el talento humano, al observar que una porción de los informantes tiene actividades que sobrepasan las tareas para las que fueron contratados, y la jornada laboral no rinde para cubrir las actividades diarias, por lo que estos trabajadores pueden sufrir de estrés laboral u otra enfermedad ocupacional al llegar al agotamiento.

Asimismo, se indicó que quienes cumplen horas extra son las personas que llevan una jornada laboral de tiempo completo establecida legalmente, no a convenir. En este sentido, es preocupante el hecho de que nunca o muy rara vez, se solicita justificativo en caso de ausencia, por lo que no hay ningún control de ausentismos, pudiendo ser estas inasistencias injustificadas, al igual como se produce el abandono del trabajo, y el ausentismo durante la jornada laboral así el trabajador haya asistido ese día al lugar laboral, igualmente, la mayoría pide permiso constantemente para ausentarse y hacer sus diligencias

observando una contradicción con el hecho de que no necesitan ausentarse para cubrir necesidades privadas, lo que señala el supuesto de que los ausentismos también se generan por desmotivación y desinterés, no solo por necesidad.

Proceso de triangulación

A continuación se procede a codificar y sistematizar la información a través del cruce de los tres instrumentos aplicados, es decir, la entrevista, la lista de cotejo y la escala de estimación, obteniendo como resultado la interpretación de las respuestas desde los distintos puntos de vista, tanto de parte de los gerentes como del talento humano y haciendo la cohesión con las categorías y subcategorías objeto de estudio con el fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas y buscar soluciones a través del diseño de estrategias que puedan ayudar a la gerencia de las empresas farmacéuticas aun cuando no haya un departamento de recursos humanos establecido específicamente para tal fin.

Tabla 4
Proceso de Triangulación

Subcategoría	Entrevista (gerentes)	Lista de cotejo (talento humano)	Escala de estimación (talento humano)
	<p>-Las empresas no tienen definidas las políticas de calidad de vida laboral.</p> <p>- Afirman como incentivo el</p>	<p>- La comunicación con los jefes es moderadamente fluida.</p> <p>- Las empresas no otorgan suficientes incentivos.</p>	<p>-La comunicación es mayormente fluida.</p> <p>-No se reciben incentivos diferentes del salario.</p>

<p>Políticas de calidad de vida laboral</p>	<p>salario, que lo que establece la ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplican una jornada laboral flexible. - El salario a pesar de ser más alto que el salario mínimo no cubre todas las necesidades del talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> -El horario de trabajo no permite cubrir todas las necesidades personales - El salario no es suficiente. -Hay buenas condiciones y medioambiente de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - El horario laboral no permite conciliar la vida privada con la jornada laboral -El salario no rinde para cubrir las necesidades de los trabajadores -El salario no es proporcional al trabajo. -No hay pausas activas ni recreacionales, tampoco tiempo de descanso.
<p>Índices de calidad de vida laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> -No existen mecanismos de motivación fuera del estrictamente económico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hay sensación de bienestar al realizar el trabajo. - Algunos del talento humano no siente felicidad al realizar sus actividades. -Existe buena relación entre empleados - Hay una relación más hostil con los superiores. - La mitad de los trabajadores se siente desmotivada. 	<ul style="list-style-type: none"> -El trabajo genera sensación de desasosiego. - -La relación entre los trabajadores es buena, sin embargo, con los jefes se torna más hostil. -Los trabajadores quisieran recurrir a nuevas fuentes empleos ya que se encuentran desmotivados.

Control y seguimiento		- Una parte de los trabajadores no se identifica con los valores organizacionales de las empresas	- La mitad de los trabajadores abandonarían el empleo por no tener sentido de pertenencia con la organización
	-Solo quienes cumplen un horario de trabajo completo. La mayoría tienden a cumplir horas extra.	-La mayoría no tiene contrato laboral por escrito. -La mayoría del personal cumple la jornada laboral de tiempo completo establecida por la ley - Quienes trabajan horas extra son quienes tienen jornada laboral legal	-Por no haber contrato escrito, muchas de las funciones sobrepasan las condiciones que se establecieron en la contratación. -Los trabajadores llegan al agotamiento debido a la sobrecarga de trabajo.
	- Constantemente otorgan permiso para salir. - Muy rara vez se solicita justificativo por inasistencia.	- En caso de ausencia, los empleados no presentan justificativo -La mayoría de los empleados pide permiso constantemente para ausentarse.	-No se les pide justificativo en caso de ausencia -La mayoría pide permiso constantemente para hacer sus diligencias por muy breves que sean. - No siempre se ausentan por cuestiones personales, también se ausentan de manera injustificada, por

	- No hay control de ausentismo		desinterés desmotivación.	o
--	--------------------------------	--	---------------------------	---

Para finalizar este análisis cualitativo, del cruce de los tres instrumentos aplicados se pudo observar que hay discrepancias en ciertos puntos entre los jefes y los trabajadores, lo que señala que están alejados de la realidad que vive el personal en las empresas. Cabe acotar, que en su mayoría los gerentes a su vez, son dueños de dichas organizaciones por lo que se infiere un trato jerarquizado, donde no existe quien realmente escuche las necesidades de los empleados y otorgue condiciones laborales que permitan cohesionar la vida personal con la jornada laboral.

En este sentido, se planteó qué políticas de calidad de vida tienen las empresas objeto de estudio para minimizar el ausentismo, determinado que las mismas no existen; las políticas de calidad de vida van surgiendo a medida que las circunstancias obliguen a la gerencia a entregarle mejores condiciones e incentivos a los trabajadores para que se mantengan en sus puestos de trabajo; aunado a ello, a pesar de que la mayoría de los gerentes está instruida respecto de la situación económica que atraviesa el país, sigue entregando salarios que no son suficientes ni se ajustan al trabajo realizado; a su vez, se puede determinar que aunque hayan buenas condiciones y medioambiente de trabajo, los turnos de horario completo, que no son flexibles, generan agotamiento en los trabajadores, ya que no tienen descanso, ni posibilidad de hacer sus diligencias personales en otro horario fuera del laboral, lo que genera que se ausenten de sus funciones por muy breve que sea el tiempo.

Bajo este aspecto, de forma cualitativa se estudió el índice de calidad de vida laboral que se aprecia en el talento humano de las farmacias entrevistas, dejando en evidencia que no hay mecanismos de motivación para hacer que el personal quiera seguir en las empresas, tampoco hay un sentido

de pertenencia que haga a los empleados querer mejorar en sus trabajos y aumentar la productividad de la organización; a pesar que las personas trabajan en un ambiente agradable y llevan buena relación entre el personal, con los jefes hay mayor reticencia por lo que es difícil que haya un ambiente de “familia” en el equipo de trabajo, a su vez, el talento humano no goza de beneficios legales como las pausas activas o tiempo de recreación, del mismo modo, no tienen descanso durante la jornada laboral, lo que los lleva al agotamiento y la pérdida de interés en las actividades que realizan, indicando que muchos trabajadores se sienten desmotivados, y no siempre tienen sensación de bienestar sino que más bien el trabajo está constituyendo una carga más que cumplir.

Sucede pues, que se planteó cómo es el proceso de control y seguimiento que siguen las empresas para determinar el ausentismo en sus empresas, evidenciando que la mayoría del personal no posee contrato escrito, por lo que los gerentes pueden abusar de su autoridad al aumentar las funciones que ejerza el talento humano a su cargo, se genera inseguridad jurídica para el trabajador, constantemente se piden permisos para ausentarse, pero nunca o muy rara vez se entrega justificativo por lo que el ausentismo y el abandono del trabajo no siempre es por una causa que realmente lo amerite, sino que se puede deber simplemente a desmotivación y desinterés, asimismo, también se pueden ausentar para obtener un poco de descanso que no consigue el talento humano durante la jornada laboral, también se observó que las diligencias breves que realizan los trabajadores genera una sobrecarga laboral sobre el resto del personal; para finalizar, quienes cumplen horas extra, son mayormente las personas que tienen una jornada de tiempo completo, pero no se lleva control de las mismas; en resumidas cuentas, el control y seguimiento de los ausentismos en estas empresas es escaso o casi nulo al no enmarcarse en ningún instrumento legal o estratégico que sirva de guía para mantener orden en las organizaciones.

Por último surge la disyuntiva de si es o no necesario diseñar un sistema de alta calidad de vida laboral, que ayude a controlar y minimizar el ausentismo en los puestos de trabajo, siendo la respuesta afirmativa, ya que del presente análisis cualitativo se determinó que los empleados poseen un bajo índice de calidad de vida laboral y no conforme con ello, las empresas no tienen políticas para mejorar u otorgar una mejor calidad de vida en el trabajo, esto puede deberse a la carencia de un departamento de talento humano en las organizaciones estudiadas, por lo que se plantea un sencillo plan de acción para que si desean a posteriori las farmacias puedan utilizarlo aun sin tener el mencionado departamento, con el fin de mejorar la estabilidad en el trabajo, aumentar la calidad de vida laboral así como disminuir y controlar el ausentismo.

www.bdigital.ula.ve

FASE V

PLAN DE INTERVENCIÓN

Presentación de la Propuesta

El trabajo es la fuente de ingreso y motivación de toda persona, y pasa a ser parte importante en la vida de cualquier individuo. Cabe destacar, que la mayoría del tiempo la viven en su jornada laboral; por tal razón hay que encontrar un balance entre la vida personal y laboral, que mejore el nivel de satisfacción del talento humano. En este sentido, las empresas deben buscar estrategias que aumenten la motivación de los empleados, y promueva una sensación de seguridad y desarrollo entre el talento humano. En este mismo orden de ideas, es necesario ofrecer beneficios aplicando políticas de calidad de vida laboral que establezcan incentivos que motiven al personal a continuar sus labores y ser los mejores en ello, con el fin de satisfacer y compenetrar acciones que articulen a nivel gerencial la conformación de un equipo junto a los trabajadores, para borrar un poco las jerarquías de poder y trabajar en conjunto por el bienestar de las personas que hacen vida en las organizaciones.

En este mismo contexto, se plantea un diseño de un sistema de calidad de vida laboral para el mejoramiento del ausentismo, que responderá creativamente, productivamente, personalmente, y con satisfacción, permitiendo mejorar la capacidad y la disposición del talento humano para contribuir al desarrollo efectivo organizacional; ofreciendo objetivos, estrategias, acciones, recursos y evaluación destinados al crecimiento y al desarrollo en el ámbito laboral como personal, motivando al mismo tiempo a

la realización de sus funciones laborales; esto conlleva al reto de asumir una actitud positiva a nivel empresarial.

En este orden, se plantea un diseño de propuesta sumamente básico y sencillo capaz de correlacionar la vida personal con la vida laboral; generando empleados felices que formen un equipo y sientan su trabajo como una familia y creen sentido de pertenencia para el logro de los objetivos organizacionales y su trabajo constituya un bienestar y nunca una carga pesada. Bajo este aspecto, se quiere aplicar un plan en el que no sea necesario que haya especialistas para su ejecución, sino que las mismas gerencias que ya están en las farmacias puedan aplicarlo sin inconvenientes y con la mayor satisfacción y logro de resultados posible.

Justificación de la Propuesta

Esta propuesta nace de la necesidad de las empresas de tener políticas de calidad de vida laboral que contribuyan a disminuir el ausentismo en los puestos de trabajo. En este sentido, los resultados arrojados en la investigación determinaron que las empresas no tienen establecidas políticas de calidad de vida laboral, ni departamentos de Recursos Humanos, por lo que los pocos beneficios que ofrecen al talento humano vienen dados por la improvisación y la necesidad o presión del momento, lo que genera una inestabilidad al empleado por un lado y por el otro, una organización sin planificación y a la deriva.

Aunado a ello, se observó que hay muy pocos o casi nulos incentivos, a su vez, de parte de las gerencias existe una confusión de términos entre motivación e incentivo, por lo que las pequeñas gratitudes o reconocimiento por el trabajo realizado se pierden entre los salarios y conceptos legales, lo que incrementa el descontento y deja a un lado la sensación de bienestar y

felicidad, del mismo modo, los trabajos en los que no hay tiempo de esparcimiento, descanso y recreación, generan agotamiento en el talento humano, por lo que se busca formar espacios agradables y trabajos que no se sientan pesados sino que más bien la buena disposición, el compañerismo y el trabajo en equipo sean la clave para guiar las organizaciones.

Seguidamente, por la falta de control y seguimiento que tienen las organizaciones, el ausentismo se ve marcado en el traspaso de la carga laboral del ausente al resto del personal, por lo que se quiere generar un modelo que sea fácil y práctico para controlar las faltas en el trabajo, no solo a través del aumento de la calidad de vida laboral, sino también aplicar instrumentos que permitan saber quiénes se ausentan, por cuánto tiempo y cuál es el motivo, obteniendo como fin último una tasa de ausentismo mínima; en este sentido, no se trata de un modelo en caso de contingencia, sino más bien de un diseño que sea de fácil aplicabilidad por su sencillez con el objetivo de que cualquier farmacia lo pueda ejecutar sin dificultad alguna y en donde se beneficiaría la colectividad y por ende las empresas y el talento humano que labora en las mismas.

Factibilidad de la Propuesta

Técnica

Los recursos humanos, instrumentos y estrategias, necesitan de la buena voluntad de la gerencia y la participación del talento humano, a su vez, se implementaran en las instalaciones de las farmacias, sea en el área de descanso del personal o en su mismo sitio de trabajo ya que no se requieren condiciones de espacio amplias para las actividades diarias, sin embargo, será necesario convenir entre el personal y la gerencia un lugar al aire libre para

realizar una actividad grupal asimismo, en algunos casos será necesaria la contratación o invitación de expertos en materias específicas y abogados.

Económica

A nivel económico, la gerencia debe dedicar una pequeña parte de su presupuesto para incentivar al personal, desde realizar pequeños compartir, hasta la impresión de fotos y entrega de premios al empleado del mes, para indicar que se reconoce el mérito del talento humano, y entrega de combos de víveres quincenales, por lo demás las actividades diarias de descanso, horarios, entre otras, no requieren ningún presupuesto adicional al que pueda manejar una farmacia debido a que todas las actividades se realizan sin instrumentos externos ni objetos físicos, sin embargo, pueden llegar a necesitarse recursos adicionales en casos específicos de acuerdo a la actividad a realizar.

www.bdigital.ula.ve

Ética y Legal

En el plano ético, la propuesta está diseñada para mejorar la calidad de vida que todos como seres humanos merecemos en el trabajo. Cabe destacar, que la actividad laboral debe ser satisfactoria y gratificante, no un trabajo esclavizante y explotador, por lo que se plantea un esquema sencillo y digno para que el talento humano se sienta en familia realizando sus labores en un entorno seguro y con armonía.

Ahora bien, legalmente se sustenta esta propuesta en las normas nacionales que regulan los derechos de los trabajadores, tales como la Constitución, la Ley Orgánica del Trabajo, Las Trabajadoras y los Trabajadores, y la Ley Orgánica de prevención, Condiciones y medioambiente trabajo. En este orden se establece en la norma suprema del país el derecho

al trabajo digno, el descanso, la recreación, un salario suficiente, las horas de trabajo semanales, y la no obligatoriedad de las horas extra, así como demás derechos del trabajo; en cuanto a la Ley Nacional del trabajo, para el caso la denominada LOTTT, señala las horas de descanso y alimentación, el tiempo de recreación, las condiciones dignas de trabajo, el reconocimiento por productividad, beneficios de carácter no remunerativo y en fin, toda la normativa aplicable a los empleados; por último, en el caso de la LOPCYMAT, donde establece el uso del tiempo libre para el descanso y la recreación de los trabajadores, así como velar por las condiciones y medioambiente de trabajo necesarias para evitar accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.

Temporal

Esta propuesta va dirigida a todas las farmacias objeto de estudio, y también a quien pueda interesar, para ser aplicada durante la vigencia de la relación laboral con el talento humano, en virtud de ser actividades y estrategias para aplicarse en el día a día, sin embargo, durante la jornada laboral, se necesitaran aproximadamente 10 minutos para algunas actividades, y alrededor de 15 a 20 minutos una vez al mes; para los cursos de formación y capacitación será de acuerdo a la duración del curso.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Desarrollar estrategias sencillas y prácticas para mejorar la calidad de vida laboral del talento humano en los establecimientos farmacéuticos

Objetivos Específicos

Estimular los incentivos del personal para el reconocimiento al trabajo y los logros individuales y colectivos.

Fomentar la motivación en los puestos de trabajo para aumentar el estado de bienestar, felicidad y profesionalismo del talento humano.

Aplicar técnicas de descanso y recreación que sean efectivas y realizables en cortos lapsos de tiempo.

Cooperar en la reducción del ausentismo en los puestos de trabajo a través del control y sanciones por ausencias injustificadas.

Establecer políticas de calidad de vida laboral en las empresas como un modelo estándar a ser aplicado inicialmente por la gerencia de las farmacias como recopilación de las estrategias a describir en los objetivos previos.

Tabla 5

Propuesta de Plan de Intervención Básico

Objetivo General: Desarrollar estrategias sencillas y prácticas para mejorar la calidad de vida laboral del talento humano en los establecimientos farmacéuticos.

Objetivos específicos	Actividad	Estrategia	Recursos	Evaluación	Responsable
Estimular los incentivos del personal para el reconocimiento al trabajo y los logros individuales y colectivos	. Reconocimiento al empleado del mes, mediante el proceso de votación personalizada tanto del gerente como del talento humano.	Votación individual y confidencial	Hojas, bolígrafo, caja de cartón, cartelera con la fotografía del empleado ganador, libro de desempeño	Cuantificación de los votos y correlación con asistencia perfecta.	Gerente o encargado.
	. Entrega de un combo de comida (diferente del bono de alimentación)	Compra de combos quincenales para entregar al talento humano el día de pago del salario, como recompensa al trabajo realizado	laboral Viveres (alimentos no perecederos), con un valor de 10\$ aproximados por combo.	Observación de las actitudes y gestos al recibir su combo	Gerente
	Elaboración de la cartelera de los cumpleaños del mes, y celebración de los mismos a fin de mes.	Reunión grupal al finalizar la jornada laboral	Papelería, fotografías, torta y refresco; entre otros	Observación, participación y colaboración	Gerente y talento humano

Fomentar la motivación en los puestos de trabajo para aumentar el estado de bienestar, felicidad y profesionalism o del talento humano	Capacitar y formar a los trabajadores en: área farmacéutica, primeros auxilios, formación integral, atención al cliente, y computación.	Talleres, charlas, y cursos planificados por la gerencia de acuerdo a la necesidad prioritaria	Video beam, computadoras, personal capacitado, material de primeros auxilios	Asistencia y participación, pruebas cortas	Gerente, especialistas en el área, talento humano
	Orientar y guiar al talento humano al trabajo en equipo y sentido de pertenencia.	Juego de cambio de roles por 20 minutos, charlas, ejercicios de gratitud, trabajo en equipo, videos de reflexiones breves antes de iniciar la jornada laboral.	Hojas y bolígrafos, dispositivo móvil.	Asistencia, participación y observación.	Gerente y talento humano
	Planificar, organizar y apoyar al talento humano para el inicio o continuidad de sus estudios en el área farmacéutica o cualquier otra carrera de su preferencia	Negociación y acuerdo del horario de trabajo.	Convenio y horario	Responsabilidad y cumplimiento del acuerdo	Gerente y talento humano

Aplicar técnicas de descanso y recreación que sean efectivas y realizables en cortos lapsos de tiempo	Aplicación de técnicas de mindfulness (atención plena) antes de iniciar la jornada laboral y a mitad de la misma	Respiraciones profundas y guiadas a través de un audio establecido para la concentración	Audio y cornetas (puede ser el dispositivo móvil)	Observación y puntualidad	Gerente talento humano	y
	Otorgar un tiempo de 10 minutos posteriores a la hora de la comida de cada persona para reposar y dedicarse a la actividad de su preferencia	Descanso libre	Opcional	Puntualidad al ingreso de la jornada	Gerente	
	Integrar al grupo familiar a las actividades al aire libre planificadas por la organización una vez al mes por turno de trabajo. Para fin de año todo el grupo de trabajo.	Trabajo grupal: coordinación del lugar, hora, compartir y actividades recreacionales	Alimentos para compartir, actividades recreativas seleccionadas por el talento humano	Participación e integración	Gerente Talento humano	y
Cooperar en la reducción del ausentismo en los puestos de trabajo a través del control y sanciones por ausencias injustificadas.	Elaboración de contrato laboral por escrito	Redacción y firma del contrato	Abogados, hojas, bolígrafos, partes involucradas Hojas, bolígrafo, reloj	Cumplimiento del mismo	Gerente talento humano	y
	Establecer el horario de trabajo interdiario, para	Planificación de horarios flexibles	Contrato de trabajo	Cumplimiento del horario	Gerente talento humano	y

que el talento humano tenga días hábiles libres

Aplicación de lista de asistencia con hora de entrada y salida Control y Cuaderno de Registro y Gerente y
seguimiento ausencias, reloj, firma de la lista talento humano
bolígrafo

Registro de ausencias al trabajo, por día, por hora y por minutos Cómputo del Registro de Registro de Gerente y
tiempo, establecer ausencias de ausencias de talento humano
indicadores

Aplicación de sanciones por tres faltas seguidas Advertencias, mediación, comunicación y Observación y Gerente
sanción registro

Establecer políticas de calidad de vida laboral en las empresas como un modelo estándar a ser aplicado inicialmente por la gerencia de las farmacias como recopilación de las estrategias a describir en los objetivos previos El cumplimiento de los objetivos antes mencionados contribuirá a lograr los siguientes aspectos: Aumento de la motivación Crecimiento profesional y profesional Sentido de pertenencia Integración del equipo de trabajo Comunicación y buen ambiente laboral Reforzamiento de la cultura organizacional Flexibilidad de horarios Integración, cooperación, colaboración, organización, planificación, prevención, bienestar, felicidad, armonía, compañerismo, familia en el trabajo y socialización, mejora de la producción y productividad. Todos los mencionados previamente Encuesta al Gerente talento humano que evalúe trimestralment e la aplicación de estas políticas

Mejora de la calidad de
vida laboral Reducción
del ausentismo

www.bdigital.ula.ve

147
c.c Reconocimiento

FASE VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La Calidad de vida laboral es un tema que sin duda debe ser de mucha preocupación y relevancia para el comercio y la gerencia; el análisis de este tema arrojó importantes datos que se deben tomar en cuenta a la hora de trabajar con talento humano, ya que todas las personas merecen condiciones sanas y dignas de trabajo; sentirse satisfecho, agradecido, feliz y pleno con el trabajo es lo mínimo que se debe exigir para pasar la mayor parte del día en un lugar. Sin embargo, los datos obtenidos señalan con evidente inquietud que actualmente en las empresas farmacéuticas estudiadas estos indicadores de calidad de vida quedan muy lejos.

En este orden, se comprobó la validez de los instrumentos aplicados a través del proceso de triangulación entre la entrevista a los gerentes, la lista de cotejo y la escala de estimación aplicadas al talento humano, al dar respuesta a las interrogantes planteadas en el problema, asimismo, y por ende se considera la investigación fiable, dado que se demostró que la calidad de vida laboral influye en el ausentismo en los puestos de trabajo, y al mejorar la calidad de vida en el trabajo, debe disminuir el ausentismo, atacando así la causa del problema y no solamente aplicando correctivos al problema quedando deficientes desde la raíz.

En este sentido, se observó que las empresas no tienen ni políticas ni programas de calidad de vida laboral, en vista de no haber un departamento de Talento Humano en las mismas, esa carga recae sobre el gerente o encargado de la farmacia, lo que se traduce en una inobservancia a los sentimientos que pueda vivir un trabajador en su jornada laboral, dando como resultado mayores ausentismos y un clima organizacional hostil, donde la comunicación no es fluida y el personal llega al agotamiento. Del mismo modo, se demostró que la gerencia general no distingue entre los conceptos de motivación e incentivos, elementos claves en la calidad de vida laboral.

Bajo este aspecto, el talento humano no es reconocido por su desempeño, tampoco se le dan los suficientes incentivos para quedarse en su puesto, lo que implica que los trabajadores busquen nuevas fuentes de empleo donde se sientan mejor, más motivados y con mayor disposición al cambio. Asimismo, se encontró que no hay contratos laborales por escrito, sino que la relación laboral se genera por vía verbal, pudiendo la gerencia sobrecargar en todo momento al personal, ya que no hay unas funciones establecidas y claras, por lo que el trabajo se vuelve pesado e infinito y no existe mérito alguno por tanto trabajo además del salario legalmente establecido.

En continuidad con lo expuesto, se verificó que no existen controles sobre la asistencia y puntualidad del personal a su jornada laboral, pero las jornadas son de tiempo completo con un nulo o muy mínimo tiempo de descanso, a su vez, tampoco se evidenció ningún tipo de seguimiento al ausentismo en los puestos de trabajo y la carga laboral de uno, se traspasa al resto del talento humano, lo que demostró que el ausentismo se genera de una u otra manera y la gerencia no hace mayor labor por solventar la situación y la producción y la productividad, por ende tiene a disminuir.

Ahora bien, con ánimos de contribuir en la solución del problema se diseñó una propuesta de un plan de intervención básico que sirve para ser aplicado como políticas y programas de calidad de vida laboral, con el fin de que las actuales gerencias de las empresas, así no sean especialistas en talento humano puedan otorgarle una mejor calidad de vida a sus empleados con el fin de proveerlos con incentivos subjetivos y objetivos, motivarlos, apoyarlos, formarlos y generar en ellos un sentido de pertenencia que refuerce la cultura organizacional, el bienestar y el ambiente laboral, además de colaborar con un grupo que se cohesione para formar una familia en el trabajo, es decir, constituir equipos de trabajo sólidos, basados en el respeto y las buenas costumbres.

En línea con lo expuesto, la propuesta señala técnicas de descanso, relajación y recreación efectivas en muy corto tiempo, para ser aplicadas en trabajos sumamente demandantes como lo es en el área de farmacia, al mismo tiempo, establece mecanismos de control y seguimiento aplicables a las empresas que son fáciles y prácticos para disminuir el ausentismo en los puestos de trabajo, y regular la situación de los empleados en sus puestos de trabajo, demostrando que la calidad de vida en el trabajo no es un tema que se escape de las manos del gerente, sino más bien es una responsabilidad que debe tomar, si bien es cierto que en un sistema inflacionario como el de la economía nacional, destinar presupuesto a gastos que no parecen ser necesarios es una labor casi imposible, los resultados de un poco de dedicación y empatía por el talento humano que se tiene a cargo es un esfuerzo que amerita hacerse y mejorarse cada día más para tener no solo trabajadores felices, sino personas agradecidas con el puesto que ocupan, el trabajo que tienen, y la posibilidad de cohesionar la vida privada con la vida laboral.

Recomendaciones

Para mejorar la calidad de vida en el trabajo y reducir el ausentismo laboral se sugiere seguir las siguientes recomendaciones en pro de coadyuvar al bienestar social y humano que comprende el hecho del trabajo en la vida de cada persona y que puede influir positivamente en la situación actual de cada trabajador en el área farmacéutica:

- Crear departamentos de talento humano en los establecimientos farmacéuticos medianos y pequeños, ya que el presupuesto destinado a ello se traducirá en mejoras de la CVL del personal y aumento de la productividad.
- Incrementar en la medida de lo posible de acuerdo a la realidad inflacionaria del Estado, el salario que percibe el talento humano para contribuir a su bienestar.
- Planificar y aplicar horarios flexibles que permitan al talento humano hacer un balance entre la vida personal y la jornada laboral.
- Fomentar el desarrollo personal y profesional del talento humano.
- Motivar al personal a través de incentivos que generen en ellos las ansias de mejorar y ser más productivos cada día.
- Establecer dentro de las organizaciones el trabajo en equipo y borrar esa marcada línea jerárquica y de un liderazgo autocrático para tener

liderazgos participativos, democráticos y permitir la toma de algunas decisiones en equipo.

- Iniciar lineamientos de control y seguimiento para saber con exactitud el índice de ausentismos en cada farmacia.
- Trabajar en conjunto con el personal en el desarrollo de actividades que vayan en pro del bienestar físico y emocional de todas las personas que laboren en las organizaciones farmacéuticas.
- Continuar con los estudios acerca de calidad de vida laboral y ausentismo en los puestos de trabajo para dar cada día mejores respuestas en cuanto a la problemática planteada.
- Hacer cumplimiento de las normativas legales referentes a los trabajadores en cuanto a condiciones y medioambiente de trabajo, seguridad y salud laboral, así como las disposiciones referidas al descanso y recreación del personal.
- Aplicar el plan de intervención básico, estructurado en la presente tesis y estudiar los resultados que se obtengan en tesis posteriores.

REFERENCIAS

- Acosta, G (2008). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. Observatorio Laboral Revista Venezolana, Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2190/219016822005>
- Aguado, D. (2018) HR Analytics, Teoría y práctica para una analítica de recursos humanos con impacto. Madrid: ESIC.
- Albert, M. (2007). La Investigación educativa: claves teóricas. Chile: McGraw-Hill.
- Alcover, H., Moriano, A., Topa, A. (2012). Psicología del Trabajo. España: UNED [on-line]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=IIQdG1UMldwC&pg=PT53&dq=jornada+laboral+consecuencias&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiW8MyEI93kAhVCyoUKHZVbBAYQ6AEIYD#v=onepage&q=jornada%20laboral%20consecuencias&f=false>
- Allende, M. (2008). Operaciones administrativas y documentación sanitaria. España: Paraninfo. [on-line] Disponible en: <https://books.google.com/books?id=zQ4nqaj3AH4C&pg=PA110&dq=autorizaci%C3%B3n+para+ausentarse+del+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixNj5zuHkAhVgAmMBHZtA80Q6AEIPjAE#v=onepage&q=autorizaci%C3%B3n%20para%20ausentarse%20del%20trabajo&f=false>
- Alves, D., Cirera O, Y., Y Carlos Giuliani, A. (2013). VIDA CON CALIDAD Y CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. *Invenio*, 16 (30), 157. [On-line]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010>.
- Arancibia, F (2011). Flexibilidad Laboral: Elementos Teóricos-conceptuales para su Análisis. Revista de Ciencias Sociales. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=708/70822578003>
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación: introducción a la metodología científica (6ta ed.) Caracas: Episteme.
- Asamblea General de la ONU (1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>.

- Asamblea General de la ONU. (1948). "Declaración Universal de los Derechos Humanos" (217 [III] A). Paris. Disponible en: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf.
- Berna, I., Pedraza, N, Sánchez L, Mónica L. (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. [en línea]., ISSN: 0123-5923. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., Cervantes, G. Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones [en línea]. [Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316500007>].
- Blanch, R., Espunty, T., Gala, C. Martín, A. (2003) teoría de las relaciones laborales: fundamento. España: Uoc [on-line]. Disponible en: https://books.google.co.ve/books?id=5ign84vqC7YC&pg=PA67&dq=calidad+de+vida+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiVtvritZTiAhXGjVvKHbe_DMAQ6AEILjAC#v=onepage&q&f=false
- Buqueras, I. y Cagigas, J. (2017). Dejemos de perder el tiempo: los beneficios de optimizar los horarios. Madrid: LID. [on-line] Disponible en: https://books.google.com/books?id=IJQ3DgAAQBAJ&pg=PT16&lpg=PT16&dq=se+trata+de+trabajar+por+objetivos+y+resultados,+y+no+de+premiar+la+presencia,+porque+ésta+no+garantiza+un+buen+rendimiento&source=bl&ots=tKrLxURsb-&sig=ACfU3U1bUUwa9CfYHMZZLu9IzccbCe3_1Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiY7bn_5ObkAhWqQhUIHWYmC24Q6AEw_AHoECAkQAQ#v=onepage&q=se%20trata%20de%20trabajar%20por%20objetivos%20y%20resultados%2C%20y%20no%20de%20premiar%20la%20presencia%2C%20porque%20ésta%20no%20garantiza%20un%20buen%20rendimiento&f=false.
- Caicedo, H. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: metaanálisis. *SIGNOS- Investigación en sistemas de gestión*, 11(2). 1-22. [on-line]. ISSN2145-1389. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5604/560460636002/560460636002.pdf>.
- Carrasco, P. (2018). Felicidad en el Trabajo. España:e-learning[on-line]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=Zm12DwAAQBAJ&pg=PA3&dq=felicidad+laboral&hl=es->

[419&sa=X&ved=0ahUKEwi5r9bp5KrkAhVpRxUIHXqgC2IQ6AEILDAB#v=onepage&q=felicidad%20laboral&f=false.](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84917310016)

Castaño B., Juan Carlos., Montoya A., Luz Stella., Restrepo De Ocampo, Luz Stella.,(2009) COMPENSACION SALARIAL Y CALIDAD DE VIDA. Scientia Et Technica [en línea]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84917310016>

Cebrián, A. y Nuñez, P. (2014). Lecciones de contrato de trabajo: materiales adaptados al espacio europeo de educación superior. (3era ed) Madrid: DYKINSON. [on-line]. Disponible en: https://books.google.com/books?id=F_ncBAAQBAJ&pg=PA93&lpg=PA93&dq=el+salario+%E2%80%A6+sirve+para+remunerar+el+trabajo+realizado+por+el+trabajador+por+cuenta+ajena,+pero+tambi%C3%A9n+debe+servir+para+procurar+el+mantenimiento+o+subsistencia+del+trabajador&source=bl&ots=c7JWKOjc_&sig=ACfU3U1SHnXwXPG8cZw8g2Nba87i9LEk2A&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjljyN5-bkAhUBdBQKHSb_DhsQ6AEwAXoECAkQAQ#v=onepage&q=el%20salario%20%E2%80%A6%20sirve%20para%20remunerar%20el%20trabajo%20realizado%20por%20el%20trabajador%20por%20cuenta%20ajena%20pero%20tambi%C3%A9n%20debe%20servir%20para%20procurar%20el%20mantenimiento%20o%20subsistencia%20del%20trabajador&f=false

Charaja I , Mamani Gamarra, J., (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - puno - Perú, COMUNICACION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo [en línea]. ISSN: 2219-7168. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844867001>

Chirinos, L. (2013). Políticas de empleo: entre el contrato de trabajo y la relación laboral. Revista de Ciencias Sociales (Ve), ISSN: 1315-9518. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28026467009>

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999, 30 de diciembre). Gaceta Oficial de la República, N° 36.860. [Extraordinaria], Marzo 24, 2000.

Corominas, E, Villar, E., Saurinas, C y Fábregas M. (2012) Construcción de un índice de calidad ocupacional (ICO) para el análisis de la inserción profesional de los graduados universitarios. Revista de educación N° 357 del Ministerio de Educación del Gobierno de España. [on-line]. Disponible en:

<https://books.google.com/books?id=GA1sCAAQBAJ&pg=PA359&lpg=PA359&dq=%E2%80%9Cla+opci%C3%B3n+de+usar+un+%C3%BAnico+%C3%ADtem+global+es+m%C3%A1s+adecuada+para+elaborar+una+%C3%BAnica+medida+de+calidad+laboral+que+refleje+la+satisfacci%C3%B3n+global+del+trabajador%E2%80%9D&source=bl&ots=7XW0HL5fil&sig=ACfU3U3yHGdGTFIldoFr5h8lf4IXAHumXQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwja6-bP7ebkAhV1XRUIHVf2DJEQ6AEwAHoECAMQAQ#v=onepage&q=%E2%80%9Cla%20opci%C3%B3n%20de%20usar%20un%20%C3%BAnico%20%C3%ADtem%20global%20es%20m%C3%A1s%20adecuad a%20para%20elaborar%20una%20%C3%BAnica%20medida%20de%20calidad%20laboral%20que%20refleje%20la%20satisfacci%C3%B3n%20global%20del%20trabajador%E2%80%9D&f=false>

Del Valle García, O. y Mercedes Estrada, J. (2011) Nivel de satisfacción laboral de los egresados de la “licenciatura en gerencia de recursos humanos” de la universidad de oriente. SABER. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4277/427739446009>

Díaz, F. (2002). Didáctica y currículo: Un enfoque constructivista. Cuenca, España: Ediciones de la Universidad Castilla la Mancha. [on-line] disponible en: https://books.google.co.ve/books?id=Xrupzjt1hkC&pg=PA319&dq=fiabilidad+de+los+instrumentos+cualitativos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiTqJPssOz2AhWYQzABHS4sCd0Q6AF6B_AgFEAI#v=onepage&q=fiabilidad%20de%20los%20instrumentos%20cualitativos&f=false

Ena Ventura, B. (2012) Operaciones administrativas de Recursos Humanos. España: Paraninfo. [on-line]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=tuFmSxRqtaoC&pg=PA90&dq=inc entivos+RECURSOS+HUMANOS&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiNsqD99YvjAhXLbMAKHf8pDSEQ6AEIjAA#v=onepage&q=incentivos%20RECURSOS%20HUMANOS&f=false>

Ena Ventura, B. y Delgado, S. (2013) Gestión de Recursos humanos. España: Paraninfo, [on-line] Disponible en: <https://books.google.com/books?id=iqlQAqAAQBAJ&pg=PA30&dq=ge stion+de+recursos+humanos+contrato+de+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjC79GojdrkAhU4QxUIHTxnAyQQ6AEIQTA E#v=onepage&q=gestion%20de%20recursos%20humanos%20contrat o%20de%20trabajo&f=false>

- Ferreira, R., & Porto, A. P. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas*, (11), 015. Disponible en: <https://doi.org/10.24215/23143738e015>.
- Ferro-Soto, C., García-Alonso, E., Lareo-Lodeiro, B., (2014). Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española. *Revista Venezolana de Gerencia [en línea]*. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29032819002.pdf>
- Finol, M. Y Camacho, H. (2008). El proceso de investigación científica. (2° ed.). Maracaibo: Ediluz.
- Gan, F. y Berbel G. (2007) Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona: editorial U O C [on-line]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA188&dq=componentes+del+clima+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwin1I33t83kAhVR5eAKHcUwCgUQ6AEILDA B#v=onepage&q=componentes%20del%20clima%20organizacional&f=false>.
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración. ISSN: 0120-4645. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225014900004>
- Gaurav, K (2012) Quality of work life & employee satisfaction. Germany: Grin “quality of working describes the broader job related experience that an individual has in his or her work. It involves positive components such as job satisfaction, work involvement, use of one’s skills, possibilities for development, a meaningful future at work, and work-family balance but also negative components such as anxiety and job strain. In short, it refers to well-being of employees.” Traducción propia [on-line] Disponible en: <https://books.google.co.ve/books?id=iCKeOwc2GbMC&printsec=frontcover&dq=quality+of+working+life&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwia5LaT7ZTiAhUQq1kKHWWQAwkQ6AEIJj AA#v=onepage&q=quality%20of%20working%20life&f=false>
- Gómez, D. y, Sarsosa Prowesk, K., Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. (2011), [en línea]. ISSN: 1657-8961. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80122596005>

- Gómez, J., y Fedor, S. (2016). La Comunicación. [on-line] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3759/375949531002>
- Gutiérrez, S. (2016). Capital social, cultura organizacional, cultura innovadora y su incidencia en las Organizaciones Productivas Rurales Colaborativas. Economía y Sociedad, ISSN: 1870-414X. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=510/51046653007>
- Gutierrez Uribe, L. (2021). Calidad de vida laboral y su relación con el ausentismo laboral en BIOSERVICIOS SAS. [on-line]. Disponible en: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/5610/CVL%20y%20ausentismo%20-%20Laura%20G%2C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hamoui, Y., Sirit, Y., y Bellorin, M. (2005). Absentismo laboral del personal administrativo de una universidad pública venezolana, 2000-2002. *Salud de los Trabajadores*, 13 (2), 108. [On-line]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839274005>
- Hidalgo, B y Piasco, M. (2013) mi salario: como calcularlo y negociarlo con éxito Ebook: granica [on-line]. Disponible en: https://books.google.com/books?id=BisoBgAAQBAJ&pg=PT42&dq=piasco+2013&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj0u_ig6ebkAhWhqHEKHxWoA9cQ6AEIMjAB#v=onepage&q=piasco%202013&f=false
- Huerta, P., Pedraja, L., y Contreras, S., & Almodóvar Martínez, P. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVII (4), 662. [On-line]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28022784008>
- Jiménez, D. (2016) Manual de Recursos Humanos (3ra ed.) España: Esic. [on-line]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=6GJyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=incentivos++en+las+organizaciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjCsMHLtlzjAhWHZMAKHQpOAcS6AEIJjAA#v=onepage&q=incentivos%20%20en%20las%20organizaciones&f=false>
- Jiménez, L y Hernández, S (2007). Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas. *Revistas universidad externado*. [on-line]. Disponible en: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/proyecto/article/download/1958/1748/>

Korunka, C. Hoonakker, P (2014). The impact of ICT on quality of working life New York: springer “quality of working life describes the broader job-related experience that an individual has in his or her work. It involves positive components such as job satisfaction, work involvement, use of one’s skills, possibilities for development, a meaningful future at work, and work-family balancebut also negative components such as anxiety and job strain. In short, it refers to well-being of employees” traducción propia. [on-line]. Disponible en:<https://books.google.com/books?id=-gnFBAAAQBAJ&pg=PA4&dq=The+quality+of+work+describes+korunka+y+hoonakker&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjLtNb91ebkAhWTAmMBHb0rAgUQ6AEIJjAA#v=onepage&q=The%20quality%20of%20work%20describes%20korunka%20y%20hoonakker&f=false>

Lacalle, G. (2016). Gestión de Recursos Humanos. España: Editex [on-line]. Disponible en:<https://books.google.com/books?id=a5pcDAAAQBAJ&pg=PA19&dq=horas+extra+gestion+de++recursos+humanos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjdyMLZ7d3kAhUWUBUIHekNDM8Q6AEIOjAD#v=onepage&q=horas%20extra%20gestion%20de%20%20recursos%20humanos&f=false>

Leodegario F. (2014) Derecho individual del trabajo Madrid: UNED. [on-line] Disponible en:https://books.google.com/books?id=cS8ZCgAAQBAJ&pg=PT376&dq=justificantes+de+inasistencia+que+son&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj95_23oeDkAhUEHxoKHcxkAhwQ6AEIJjAA#v=onepage&q=justificantes%20de%20inasistencia%20que%20son&f=false

Leodegario F. (2015) Derecho individual del trabajo Madrid: UNED. [on-line] Disponible en:<https://books.google.com/books?id=lqFSBAAAQBAJ&pg=PT332&dq=permisos+por+unas+horas+de+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjGtNWspuLkAhUx8-AKHZrmArsQ6AEIYzAJ#v=onepage&q&f=false>

Ley N° 38.236. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial. Caracas, 26 de julio de 2005. Disponible en:<https://proseguridad.com.ve/seguridad-laboral/lopzymatpdf/>

Ley Orgánica del Trabajo, Las trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT). (2012). Gaceta Oficial N° 6.076.

- Linardi, A y Cortina M. (2017) Marketing para Recursos Humanos: comunicaciones internas para la marca empleador Buenos Aires: Granica [on-line]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=hTYkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+entre+el+talento+humano&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi28578vYnjAhUMmhQKHdorAeoQ6AEIJTA#v=onepage&q=comunicacion%20entre%20el%20talento%20humano&f=false>
- Martínez, L., Oviedo, O. y Carmenza, L. (2013) Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. Salud Uninorte. Barranquilla ISSN 0120-5552 Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
- Mazo D., Barrera LM. Factores relacionados con el absentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, Fundación Clínica del Norte, 2013 – 2014 . Rev CES Salud Pública. 2016; 7(1):3-16 [on-line]. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-FactoresRelacionadosConElAbsentismoLaboralPorCausa-5644790.pdf>
- Mercado Ibañez, M. (2014). CONCEPTO DE FELICIDAD EN JÓVENES. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4615/461545457007>
- Miquilena Colina, D. (2011). Recreación laboral: Su efecto motivacional en los trabajadores. Observatorio Laboral Revista Venezolana, ISSN: 1856-9099. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2190/219022148003>
- Moccia, S. (2016). FELICIDAD EN EL TRABAJO. Papeles del Psicólogo, ISSN: 0214-7823. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77846055007>
- Molinera, J. (2006). Absentismo Laboral: causas control y análisis Nuevas formas técnicas para su reducción (2da edición)[on-line] Disponible en: <https://books.google.com/books?id=NtQAYYTcGy8C&pg=PA39&dq=justificantes+de+inasistencia+que+son&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjDi5WRkODkAhW68uAKHY42DvwQ6AEIOjAD#v=onepage&q=justificantes%20de%20inasistencia%20que%20son&f=false>

Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Revista Educación, ISSN: 0379-7082. Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=440/44012058010>

Organización Internacional del Trabajo (1919) "Constitución de la Organización Internacional del Trabajo" Washington, 1919. Enmienda del 1 de noviembre de 1974. Disponible en:https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:62:0::NO::P62_LIST_ENTRIE_ID:2453907

Organización Mundial de la Salud (2009). Seguimiento y Evaluación de los Recursos Humanos Para la salud. Francia: OMS [on-line] Disponible en:<https://books.google.com/books?id=-11UR3w7HXcC&pg=PA5&dq=objetivo+del+seguimiento+de+los+recursos+humanos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizyZ730OTkAhVi0uAKHb5IBGEQ6AEIJAA#v=onepage&q=objetivo%20del%20seguimiento%20de%20los%20recursos%20humanos&f=false>

Pallela, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (3° ed.). Caracas: FEDUPEL.

Pallela, S. y Martins, F. (2017). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (4° ed.). Caracas: FEDUPEL.

Patlán, J. (2016). Calidad de vida en el trabajo. México: el manual moderno [on-line]. Disponible en:<https://books.google.co.ve/books?id=MgB8DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+vida+en+el+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQ092GwIXiAhUNiqwKHXeGCaYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=calidad%20de%20vida%20en%20el%20trabajo&f=false>

Peiró, J. y Bresó, I. (2012). La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético para la gestión y la intervención organizacional (modelo Amigo [en línea]. Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147125259003>

Pelekais, C. y Rapa, P. (2011). Hacia una cultura de investigación cualitativa. (1era. ed.) Ed. Astrodata: Venezuela.

Pérez, D (2013). Cómo ser feliz en el trabajo cuando el jefe es tonto. Madrid: Rasche. [on-line]. Disponible en:<https://books.google.com/books?id=ketQAQAAQBAJ&pg=PA26&dq=felicidad+laboral&hl=es->

[419&sa=X&ved=0ahUKEwi5r9bp5KrkAhVpRxUIHXqgC2IQ6AEISjAG#v=onepage&q=felicidad%20laboral&f=false](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=877/87722106)

Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Invenio*, ISSN:0329-3475. Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=877/87722106>

Rodríguez, M. y, Contreras, J. (2012), El trabajo y la jornada laboral. Caso de estudio: Operadores de Subestaciones Eléctricas del Estado Carabobo [en línea]., ISSN: 1317-8822. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545893007>

Rodríguez-Oreggia, E. y Silva Ibarguren, L. (2009). Construcción de un índice de condiciones laborales por estados para México. *Gestión y política pública*, 18(1), 149-178. Disponible en:http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792009000100005&lng=es&tlng=es.

Ruesga, S., y Pérez, L. (2005). El debate económico sobre la jornada de trabajo en la Unión Europea. *Economía UNAM*, 2(5), 56-77., disponible en:http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-952X2005000200004&lng=es&tlng=es

Ruiz, D. y Pacheco, V (2018). "Calidad de vida laboral y absentismo de los profesionales de enfermería que laboran en centro quirúrgico del hospital nacional edgardo rebagliati martins periodo 2018[tesis en línea]. Universidad Nacional de Callao, Perú. Disponible en:[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3558/Ruiz%20y%20Pacheco tesis posgrado 2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3558/Ruiz%20y%20Pacheco%20tesis%20posgrado%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, Magda; García, Ma. De Lourdes E. (2017), Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica* [en línea], 22(2), 161-166]. ISSN: 0122-1701. Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque* [on-line] Disponible en:<https://revistasaludbosque.unbosque.edu.co/article/view/182/114>

Segurado,A. y, Agulló Tomás, E. (2002), Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integradores de la Psicología Social. [en línea]. Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>.

- Tatamuez-Tarapues, R., Domínguez, A., & Matabanchoy-Tulcán, S. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 21(1), 100-112. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.22267/rus.192101.143>.
- Toro, I y Parra, R. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación. Colombia: Fondo Editorial Universidad EART. [on-line]. Disponible en: <https://books.google.com/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA118&dq=marco+legal+metodologia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjEsOmu9eTkAhWBsXEKHY8LBQsQ6AEIjAA#v=onepage&q=marco%20legal%20metodologia&f=false>.
- Velázquez, Y., Zamorano, B., Ruíz, L., Monreal, O., Gil, H. (2014), El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. saber. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente [en línea]. ISSN: 1315-0162. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427739475006>

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

Anexo A



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

La presente entrevista tiene como finalidad obtener información necesaria para la consecución de resultados en la tesis de grado denominada “calidad de vida laboral en el talento humano para el control del ausentismo en los puestos de trabajo”

Nota: esta entrevista tiene como finalidad únicamente la obtención de datos para fines académicos y su identidad será anónima

Nombre de la farmacia: _____

Cargo que ocupa: _____

Tiempo laborando en la empresa: _____

Guión de entrevista formalizada

- 1 ¿Cuáles son las políticas que tiene la empresa para aumentar la calidad de vida laboral de su talento Humano?
- 2 ¿Qué incentivos se le da al personal para que se mantengan conformes con su trabajo?
- 3 ¿El Horario de trabajo es flexible? De ser así, ¿Cómo está distribuido el mismo?
- 4 ¿El salario sirve para remunerar el trabajo realizado por el trabajador, pero también procura el mantenimiento o subsistencia del empleado?
¿Qué piensas del salario que devenga el talento humano a tu cargo?
- 5 ¿Qué mecanismos utilizan para motivar al personal de la empresa?
- 6 ¿además de la jornada laboral establecida, los empleados cumplen horas extra? De ser así, ¿Cómo es el esquema de horas extra?

- 7 ¿Constantemente deben contratar personal nuevo? ¿Por qué?
- 8 ¿Cómo es el mecanismo de otorgamiento de permisos dentro de la jornada laboral, para hacer diligencias por muy breves que sean? ¿Es muy constante esta solicitud? (entiéndase minutos para salir a comprar pan, buscar la bolsa del mercado, horas para consultas médicas, bancos, etc.)

www.bdigital.ula.ve

Anexo B



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

La presente lista tiene como finalidad obtener información necesaria para la consecución de resultados en la tesis de grado denominada “calidad de vida laboral en el talento humano para el control del ausentismo en los puestos de trabajo”

Nota: este instrumento tiene como finalidad únicamente la obtención de datos para fines académicos y su identidad será anónima

www.bdigital.ula.ve

Nombre de la farmacia _____

Cargo que ocupa _____

Tiempo laborando en el establecimiento: _____

Lista de cotejo

Enunciado	Sí	No
1. ¿Considera que la comunicación con sus jefes es lo suficientemente fluida y asertiva?		
2. ¿Cree usted que obtienen los incentivos necesarios para sentirse bien en el trabajo y no buscar otras alternativas a su empleo?		
3. ¿su horario de trabajo le permite salir y cubrir todas sus necesidades?		
4. ¿El salario que devenga cubre todos sus gastos?		
5. ¿Tiene buenas condiciones y medioambiente de trabajo el lugar donde ejerce sus tareas?		
6. ¿Se siente bien desempeñando sus funciones?		
7. ¿Considera que su trabajo le proporciona felicidad?		

8. ¿Es buena la relación que tiene con los demás empleados y los jefes?		
9. ¿Cree que en la empresa los motivan lo suficiente para hacer el trabajo correctamente y no querer buscar otro empleo?		
10. ¿Se siente identificado con los valores organizacionales de la empresa?		
11. ¿Posee contrato laboral por escrito?		
12. ¿Su jornada laboral es de tiempo completo?		
13. ¿Constantemente cumple horas extra?		
14. ¿Si se ausenta de su trabajo por algún motivo presenta justificativo por escrito?		
15. ¿Debe pedir permiso constantemente para salir y cumplir sus necesidades? (hacer compras, ir al banco, ir al médico, al colegio de los niños, etc.)		
16. ¿Considera que debe ausentarse constantemente de su trabajo para cubrir sus necesidades personales?		

Observaciones: _____

www.bdigital.ula.ve

Anexo C



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL
OPCIÓN DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

La presente escala tiene como finalidad obtener información necesaria para la consecución de resultados en la tesis de grado denominada “calidad de vida laboral en el talento humano para el control del ausentismo en los puestos de trabajo”

Nota: este instrumento tiene como finalidad únicamente la obtención de datos para fines académicos y su identidad será anónima

www.bdigital.ula.ve

Nombre de la farmacia _____

Cargo que ocupa _____

Tiempo laborando en el establecimiento: _____

Enunciado	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Observaciones
1. La comunicación es fluida y las ordenes y ejecuciones se realizan sin malos entendidos						
2. A los empleados se les premia con más incentivos y no solo el salario						
3. El horario de trabajo le permite cubrir sus necesidades privadas sin tener que ausentarse						

4. El dinero que percibe del salario le rinde para cubrir gastos, darse "gustos" y vivir cómodamente						
5. Su lugar de trabajo le ofrece todas las comodidades tanto para su horario laboral como para su hora libre y de la comida, así como los provee de recreación y pausas activas.						
6. El trabajo que realiza le permite sentirse bien y conciliar la vida laboral con la vida privada						
7. Su trabajo le hace sentirse feliz y tranquilo para cumplir su horario laboral sin preocupaciones y con la mejor disposición						
8. El trabajo se desempeña con armonía y el personal y jefes son como su segunda familia						
9. La empresa a través de diferentes mecanismos los motiva a quedarse en el trabajo y no renunciar						
10. Tiene sentido de pertenencia hacia la farmacia, por lo que no quiere ni cambiar de trabajo ni abandonar la organización						
11. Cumple a cabalidad con el contrato de trabajo o sus						

funciones sobrepasan las allí establecidas						
12. Su jornada laboral le rinde para cumplir todas sus funciones sin llegar al agotamiento						
13. Debe realizar horas extras para cubrir la demanda de trabajo y la falta de personal en la empresa						
14. La empresa le exige justificativo por escrito para ausentarse de su trabajo						
15. Pide permiso para hacer alguna diligencia por más breve que sea para satisfacer sus necesidades personales						
16. Debe ausentarse de su puesto de trabajo para cumplir con las obligaciones de su vida personal						

www.bdigital.ula.ve