

# Calidad de vida laboral en la Cámara de Comercio de Pasto

**Diana Carolina Rosales Basante**

Estudiante Programa de Psicología

Universidad Mariana

El proyecto que se presenta a continuación fue fruto de un trabajo que tuvo lugar en la Cámara de Comercio de Pasto, cuyo propósito fue aportar en los procesos que en ella se ejecuta, desde el área de Talento Humano, apoyando en actividades como el programa de pausas activas, bienestar social, capacitaciones y responsabilidad social empresarial, mediante un acompañamiento con el personal de la empresa, logrando rescatar la importancia de los hábitos de vida saludable, el bienestar de los colaboradores, el crecimiento personal y profesional, y teniendo en cuenta que las labores que se hace fueron una parte fundamental en el desarrollo de los colaboradores.

Un tema fundamental en el área de Gestión humana es la calidad de vida laboral, como lo expresa Fernández (2008), para quien ésta representa el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, dentro de la cual se tendrá en cuenta aspectos relevantes como la salud ocupacional, entendida por Castro, Múnera, Sanmartín, Valencia Z., Valencia G. y González (2011) por ser la encargada de promover y proteger la salud de las personas mediante la prevención y el control de las enfermedades laborales, así como también por la eliminación de los factores y condiciones de riesgo de la salud y de la seguridad de los colaboradores. Lo anterior permitió incorporar dentro de salud ocupacional, técnicas de relajación en la oficina, con el fin de mejorar el rendimiento en la productividad de las personas que pertenecen a la empresa Cámara de Comercio de Pasto.

Al mismo tiempo, se llevó a cabo un segundo sub-proyecto, encargado del plan de capacitación empresarial, el cual según Ulrich (1997) consta de la adquisición, actualización y desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas. Esta información hizo posible que el sub-proyecto se convirtiera en apoyo para el talento humano, teniendo en cuenta la organización e información de las capacitaciones a realizar desde Gestión humana.

Como último plan del proyecto de la práctica profesional, se toma en cuenta el programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sostenibles en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras (Torres, 2006; Dahlsrud, 2008; Puentes, Antequera y Velasco, 2008; Barañano, 2009). Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente, con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. Con todo esto, se realiza dentro del programa de RSE un sub-pro-

yecto con todos los colaboradores de la Cámara de Comercio, teniendo en cuenta la familia, en especial a los niños, con el fin de hacer que éstos conozcan un poco de lo que sus padres hacen en la jornada laboral.

## Contextualización

### Cámara de Comercio de Pasto (s.f.).

Organización privada de orden gremial, con autonomía y patrimonio propio, que por delegación del Estado lleva el registro de los comerciantes dentro de su jurisdicción en el departamento de Nariño, con la supervisión de la Superintendencia de Industria y Comercio. Actualmente esta institución cuenta con 150 colaboradores, incluyendo los de nómina y contratistas, a más del personal de Pasantías, Prácticas, los aprendices y los judicantes.

Siendo una organización ética, responsable y productiva cuya misión es la prestación de servicios encaminados a brindar seguridad jurídica, se trabaja con un equipo humano comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, a través de un mejoramiento continuo de los procesos de la organización, motivo por el cual tiene la constante preocupación de mantener la seguridad y la confianza en los registros públicos, guiada por la integridad, la proactividad y el trabajo en equipo.

Dentro de los Principios corporativos de la Empresa se encuentra:

**La Productividad:** encaminada a optimizar los recursos, para que los procesos organizacionales sean efectivos.

**La Calidad:** entendida como la prioridad de ofrecer el mejor servicio a los clientes internos y externos, brindando una atención oportuna y eficiente que garantice su satisfacción, con un alto grado de compromiso con la calidad.

**El Trabajo en equipo y la Pertenencia:** todos los trabajadores tienen un alto sentido de pertenencia; se responsabilizan por su trabajo y colaboran con sus compañeros en las demás tareas.

**La Responsabilidad social:** el compromiso de la empresa es con la sociedad, en el sentido de apoyar de manera íntegra a la población.

**La Lealtad:** hacia los clientes y proveedores, mediante acciones que demuestran el cumplimiento de los compromisos, la transparencia y los buenos vínculos comerciales.

**El Respeto:** que se manifiesta hacia los compañeros, clientes y proveedores, a través de los comportamientos personales.

## Concepto de Calidad de Vida Laboral

Fernández et al., (2008) señalan que la calidad de vida laboral es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que surge por un determinado tipo de dirección y gestión, unas con-

diciones de trabajo, unas compensaciones, la atracción, el interés que se siente por las actividades realizadas y el nivel de desarrollo individual y en equipo. Lau (2000), por su parte, considera que la calidad de vida laboral son las condiciones y ambientes de trabajo favorables que preservan y promueven la satisfacción de los empleados, mediante recompensas, seguridad laboral y autodesarrollo individual y en equipo.

Rocco (2009, p. 27) considera que “el trabajo ya no solo es un lugar donde ganar dinero, sino una serie de tareas a realizar donde el sueldo es solo parte de un todo”, que puede optimizar la calidad de vida y crear motivación; es una manera importante para el enriquecimiento del trabajo con oportunidades en un salario justo, oportunidades de crecimiento y promoción, y mejora continua del rendimiento personal.

Chiavenato (2004) refiere que la calidad de vida laboral incluye múltiples factores, como: la satisfacción con el trabajo ejecutado, las posibilidades de tener un futuro en la organización, el reconocimiento en los resultados alcanzados, las relaciones humanas con el grupo y la organización, el ambiente psicológico y físico de trabajo, la libertad y la responsabilidad de decidir, y las posibilidades de participación; a medida que éstas se incrementan, mejora sustancialmente la calidad de vida laboral. Por el contrario, Oldhan y Hackman (1981) proponen un modelo basado en el diseño de cargos, los cuales producen efectos psicológicos que conducen a determinados resultados y que afectan la productividad de las personas; las dimensiones de los cargos son determinantes en la calidad de vida laboral, pues originan recompensas intrínsecas que satisfacen y automotivan a las personas en su trabajo.

Como sostiene Cabrera, Directora General de Riesgos Profesionales:

La Salud Ocupacional debe mantener la herramienta de gestión que le permite articular el trabajo y las acciones de los diferentes actores que integran el Sistema General de Riesgos Profesionales, con el fin de sumar esfuerzos y estrategias para alcanzar la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, fomentar una cultura del autocuidado, de la prevención de los riesgos profesionales y ocupacionales, ampliar la cobertura e impulsar el desarrollo técnico, tecnológico y científico del Sistema y garantizar su viabilidad financiera, entre otros (Ministerio de la Protección Social, 2009, p. 6).

Una manera de obtener salud en el trabajo y en consecuencia calidad de vida laboral, es la realización de las pausas activas, entendidas como aquellos períodos de descanso en los cuales las personas efectúan una serie de actividades y acciones que les permiten hacer un cambio en su rutina habitual, con el fin de prevenir la aparición de problemas o desórdenes en diferentes grupos musculares y articulares, además de reactivar o mejorar la atención y la producción en las diferentes tareas (Castro et al., 2011). Ellas hacen parte de programas de salud ocupacional, los cuales buscan el bienestar del empleado en su sitio de trabajo; por lo tanto es vital que esto se realice en las organizaciones, puesto que garantiza la seguridad o la prevención de posibles enfermedades profesionales. El concepto incluye lo relacionado con el cambio de actividad, la utilización correcta del tiempo de descanso, la realización de ejercicios de estiramiento y relajación, entre otros.

Castro et al. (2011), expresan que es importante y deseable su realización, preferiblemente de naturaleza flexible, que produzcan cambios en la posición y mejoren el proceso de los músculos del cuerpo, afectados por la actividad laboral. Igualmente, es esencial que éstas estén acompañadas de una correcta postura

en el sitio de trabajo, de unos buenos hábitos nutricionales, del sueño apropiado según la persona, y de un buen uso del tiempo libre, lo cual –en conjunto- puede prevenir diferentes dolencias y enfermedades a los trabajadores. Los autores describen que el propósito de las pausas activas es brindar un descanso activo que contribuya a eliminar el cansancio y permitan recuperar las fuerzas para continuar con el trabajo, mejorar el estado general y aumentar la capacidad de trabajo.

Por todo esto, la capacitación y el desarrollo del personal son dos aspectos en los que el área de Recursos Humanos de las empresas puede añadir valor a la organización, y al mismo tiempo, fortalecer su rol de servicio al cliente interno y brindar asesoría a la alta gerencia (Ulrich, 1997).

La capacitación y el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones parten del supuesto que la mayoría de los empleados puedan ser naturalmente motivados a trabajar y a aprender. El hecho de tener una actividad estimulante, de progresar en su profesión o campo de acción y de recibir recompensas por su desempeño son factores que movilizan y atraen su atención y energía (Waterhouse, 1987, citado por Böhr, 2000, párr. 2).

Böhr (2000, párrs. 3-6) también manifiesta que:

Para las empresas líderes, la capacitación es una necesidad del negocio. El propósito es orientar los mejores recursos para obtener el mejor producto final o el más alto nivel de servicio efectivamente prestado. Esto significa contar, en la dotación, con empleados formados adecuadamente para responder a las necesidades de la empresa y las demandas del mercado.

En capacitación, como en toda acción que implique inversión, las empresas no deberían dejar casi nada librado al azar. La formación del personal debe proyectarse según los planes que la compañía tiene para su propio negocio y para sus empleados y las iniciativas personales deben acomodarse a esos intereses y prioridades.

El personal suele tener iniciativas personales para capacitarse, pero no siempre estas inquietudes están alineadas con los requerimientos de la empresa. Las compañías invierten en recursos humanos para obtener un retorno en habilidades nuevas de sus empleados, que a su vez deben expresarse en términos económicos.

Desde una perspectiva global, la distinción entre capacitación y desarrollo se hace sumamente imprecisa (Werther y Davis, 1995). Sin embargo, puede afirmarse que capacitar –en términos generales- significa ayudar a los adultos a aprender, mientras que desarrollar significa apoyar, a esos mismo adultos, en el proceso de gestión del crecimiento de sus propias capacidades. (Margolis y Bell, 1986).

En este orden de ideas, Gaete (s.f., p. 20) expresa que:

El concepto de responsabilidad social ha aumentado su presencia en los últimos años, en diversos foros e instancias de carácter académico, empresarial, mediática y social (Torres, 2006; Dahlsrud, 2008; Puentes et al., 2008; Barañano, 2009). Este auge ha transformado a este modelo en un importante canal de respuestas a las diferentes tendencias surgidas en las dos últimas décadas, tales como la globalización, las valoraciones de aspectos intangibles de las empresas por parte de los mercados financieros, la conciencia social de los ciudadanos acerca de asuntos sociales y medioambientales, así como las exigencias de inversores y la opinión pública por una mayor presencia de la transparencia y ética en la gestión empresarial.

Por su parte, Peña y Serra (2012, pp. 1456-1480) aseveran que:

...la RSE, desde una perspectiva moderna, representa un cambio de paradigma en las actuaciones empresariales que afecta transversal-

mente a todos los ámbitos de la organización. Por lo tanto, [...] se convierte en la alternativa más pertinente y eficaz para la puesta en marcha de un modelo de gestión organizacional responsable que permite, no solo minimizar los impactos negativos generados por la actividad empresarial, sino generar un valor compartido tanto para la empresa como para sus grupos de interés y por ende para la sociedad en general.

Carroll (1991), concluye que las acciones de RSE se agrupan en cuatro tipos. Las Responsabilidades Económicas, que cumplen el triple propósito de satisfacer al cliente con productos de buena calidad, generar buenos trabajos a los empleados y mejorar la rentabilidad para el accionista. Las Responsabilidades Legales que se enfocan en el cumplimiento de las leyes y las regulaciones gubernamentales propias de la actividad empresarial. Las Responsabilidades Éticas, que son guiadas por la moral de la empresa e implican una actuación correcta, justa y equitativa con los diferentes grupos de interés. La Responsabilidad Filantrópica, que buscan de una manera altruista y voluntaria contribuir con el mejoramiento de la sociedad mediante acciones puntuales como donaciones.

Lantos (2001) expone cuatro focos de actuación en RSE. El primero enmarcado en la generación de ganancias como fin único, cumpliendo únicamente con las normas y reglamentaciones explícitas a la que está obligada la actividad empresarial. El segundo, basado en la generación de ganancias en un ámbito limitado ya que la empresa además de cumplir la ley, respeta las normas tácitas del entorno en donde opera. El tercero agrupa las acciones de bienestar social, las cuales hacen que la empresa gestione sus externalidades negativas y tenga en cuenta a todos los grupos de interés en sus decisiones. El cuarto grupo tiene como fin generar beneficios sociales de una manera estratégica, para lo cual la empresa debe estar al servicio de la comunidad y utilizar sus recursos de una manera más eficiente.

### Metodología

Este proyecto de práctica se llevó a cabo en la Cámara de Comercio de Pasto, con todos los colaboradores de la empresa, llevando a cabo diferentes actividades que permitieron, a partir de sus opiniones en los procesos, tener en cuenta la calidad de vida laboral en la organización.

Con el apoyo que se brindó en la realización de las pausas activas, los colaboradores siempre quisieron innovar en cuanto a las técnicas realizadas por la Terapeuta Ocupacional, quien es la que se encuentra liderando este proceso; se logró rescatar la importancia que tiene el plan de salud ocupacional, dentro del cual está la salud física de los trabajadores. Las pausas visuales también fueron importantes y brindaron ayuda a las personas. Las listas de asistencia, las fichas de entrenamiento mental y visual, dan evidencia de la participación en este plan.

En cuanto al apoyo que se realizó en Capacitaciones, se tiene evidencia que en el periodo 2 del año 2014, se realizó capacitaciones para los colaboradores con el fin de que reconocieran la importancia que es mantenerse bien informados en cuanto a temas de servicio al cliente, liderazgo, etc. Para esto se envió las invitaciones a los colaboradores por el correo interno de la institución, así como también las listas de asistencia y evaluaciones de las capacitaciones que se ejecutó; dentro de ellas se rescata que los conferencistas utilizaron talleres para el fortalecimiento de estas habilidades en el trabajo.

Dentro de la estrategia de RSE que se implementó en el proyecto de práctica, se asume que por cuestiones empresariales no se pudo realizar, a pesar de que se hizo un acompañamiento por la jefe del área de Gestión humana, así como también una recolec-

ción de información de todo el personal de la organización en cuanto a los datos de los hijos de los colaboradores, teniendo en cuenta que esta recolección era necesaria para poder llevar a cabo las actividades con cada uno de los niños de los trabajadores. Sin embargo, se efectuó otro tipo de actividades que generan un apoyo necesario para el área de Gestión humana.

Dentro de las actividades que se desarrolló, se destaca el apoyo que se brindó en el programa de Bienestar laboral, en el cual se hizo eventos importantes como la celebración de fechas especiales; para ello se envió las invitaciones por medio del correo interno de la institución, contando también con tarjetas de felicitación por el día del cumpleaños de cada colaborador (nómina y contratistas); eventos grandes como el Día de la mujer, la fiesta de fin de año, etc., para lo cual se contaba con el salón de eventos que tiene lugar en la Cámara de Comercio.

Dichos eventos fueron diseñados para todo el personal que conforma la empresa, procurando que cada uno de ellos se sienta a gusto por participar, puesto que la empresa se preocupa por los colaboradores que la conforman, contando con un equipo eficaz para poder realizarlas y así motivar a los trabajadores.

Otra actividad que se evidenció fuera del proyecto de práctica fue analizar el 'huellero' de la organización, con el fin de verificar el número de minutos de retardo de una persona; esto sirve para motivar a los colaboradores a llegar puntuales a su trabajo; en esta acción lo que se hizo fue tener la base de datos que va registrando día a día el número de horas que laboran los colaboradores. Teniendo en cuenta esto, se calcula el número de minutos al mes que el colaborador ha llegado tarde; esto se retroalimenta en los formatos de Gestión humana, verificando que se haga los registros de los permisos que piden, los cuales tienen que contar con la firma del supervisor de cada área.

Como siguiente actividad, se analizó cada una de las hojas de vida de los colaboradores con el fin de verificar el perfil laboral; con esto se evidencia los estudios realizados por cada uno de ellos, para que la jefe del área de Gestión humana actualice la información en la base de datos, y tenga una visión más clara para poder realizar cada uno de los perfiles laborales que la organización requiere.

### Resultados

En cuanto a la calidad de vida laboral en la Cámara de Comercio, se tiene el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa, teniendo en cuenta que los procesos que se realizó fueron óptimos para su bienestar.

Para el Plan de Capacitaciones de este año se ve la necesidad de que los colaboradores de la empresa enfaticen más en cuanto a la atención al cliente, razón por la cual este factor se implementó dentro del plan, con el fin de reforzar esta habilidad.

En cuanto a Pausas activas, se tiene en cuenta que los colaboradores de la Cámara de Comercio han acogido de manera exitosa las nuevas actividades que se realizó; debido a esto, la terapeuta ocupacional ha decidido buscar nuevas alternativas para que los colaboradores tengan un momento de esparcimiento durante la jornada de trabajo; esto se ve reflejado en las evidencias que se ha realizado con el fin de que se dé registro de la buena postura que han asumido los colaboradores de la institución en cuanto a las nuevas actividades de Pausas Activas que se ha implementado en el primer periodo del año 2015.

En cuanto al plan de Bienestar Laboral, el resultado son las evidencias físicas como los registros fotográficos, invitaciones por medio del correo interno de la institución, registros de asistencias para las actividades realizadas.

### Conclusiones

En el abordaje de las actividades realizadas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores se encuentra varias medidas que se debería adoptar para continuar abordando los procesos que se ha efectuado, en aras de conseguir un mejor ambiente laboral.

En los procesos de Pausas Activas se ha logrado tener un reconocimiento en la innovación en actividades por parte del equipo conformado por Psicólogo practicante, Terapeuta Ocupacional y personal de Bienestar Social, el cual se ha encaminado a mejorar los estilos de vida saludable dentro y fuera de la organización, teniendo en cuenta que los colaboradores piden que se realice más actividades para mantener una salud física óptima y un descanso de la actividad laboral.

En los procesos de Capacitaciones se logra resaltar en gran medida la acogida por parte de los colaboradores de la organización en cuanto a las capacitaciones programadas, lo cual dio un buen resultado, que se evidencia en las evaluaciones que los trabajadores diligencian, debido a que en las observaciones refieren que debería implementarse más estos métodos.

Los procesos de bienestar laboral permitieron identificar lo que los colaboradores quieren; han tenido una participación activa en cuanto a proponer actividades lúdicas que favorezcan al entretenimiento después de una ardua jornada laboral, así como también que identifiquen que dentro de la organización, el colaborador es parte esencial, contando así con la organización, planeación y ejecución de las acciones que se ejecutó. Teniendo en cuenta esto se identifica que los colaboradores que pertenecen a la Cámara de Comercio manifiestan una gratificación por los programas que se ha realizado, puesto que mejoran en cierta medida los hábitos para una vida saludable.

La Cámara de Comercio de Pasto ha ofrecido y ejercido con éxito todo aquello que se ha propuesto, no solo pensando en la empresa sino también en el bienestar de sus empleados, preocupándose por el bienestar y la motivación, así como también, generando estrategias de acompañamiento para todos aquéllos que necesitan de un apoyo a nivel laboral y profesional, teniendo en cuenta que en este año se ha venido mejorado los métodos para la satisfacción laboral y calidad de vida de los colaboradores.

### Bibliografía

Barañano, M. (2009). Contexto, concepto y dilemas de la responsabilidad social de las empresas transnacionales europeas: una aproximación sociológica. *Cuadernos de Relaciones Laborales* 27(1), 19-52.

Böhr, M. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista Ciencia y Cultura* 8.

Cámara de Comercio de Pasto. (s.f.). Recuperado de [www.ccpasto.org.co](http://www.ccpasto.org.co)

Castro, E., Múnera, J., Sanmartín, M., Valencia Z. N., Valencia G. N. y González, E. (2011). Efectos de un programa de pausas activas sobre la percepción de desórdenes músculo-esqueléticos en trabajadores de la Universidad de Antioquia. *Revista de Educación Física y Deporte* 30(1), 389-399.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ª. ed.). México: Editorial McGraw Hill.

Dahlsrud, A. (2008). Corporate Social Responsibility and Environmental Management. Recuperado de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/csr.132/abstract>

Fernández, M., San Martín, R. y De Miguel, J. (2008). Dimensiones básicas en el diseño del trabajo: nuevos aportes a la flexibilidad funcional. *Psicothema* 20(4), 773-779.

Gaete, R. (s.f.). *Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Un estudio de caso* (Tesis doctoral). Recuperada de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/923/1/TESIS148-120417.pdf>

Lau, R. (2000). La calidad de la vida laboral y el rendimiento – Un *especial* de investigación de dos elementos clave en el modelo de cadena de lucro de servicios. *Revista Internacional de Gestión de la Industria de Servicio* 11(5), 422-437.

Ministerio de la Protección Social. (2009). Plan Nacional de Salud Ocupacional 2008-2012. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20nacional%20de%20salud%20ocupacional.pdf>

Oldhan, G. & Hackman, R. (1981). Relationships between organizational structure and employee reactions: comparing alternative frameworks. *Administrative Science Quarterly* 26(1), 66-83.

Peña, D. y Serra, A. (2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Estudios y perspectivas en turismo* 21(6), 1456-1480.

Puentes, R., Antequera, J. y Velasco, M. (2008). La responsabilidad social corporativa y su importancia en el espacio europeo de educación superior. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2740076>

Rocco, M. (2009). *Satisfacción laboral y salario emocional: una aproximación teórica* (Trabajo de Grado). Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco\\_m/pdfAmont/cs-rocco\\_m.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf)

Torres, E. (2006). *The corporate responsibility*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.

Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions*. United States of America: Harvard Business School Press.