

**LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LA MOTIVACIÓN
DEL TALENTO HUMANO EN ORGANIZACIONES DEL SECTOR
TRANSPORTE MASIVO URBANO**

ANGIE VIVIANA DONCEL PEÑALOZA

**Trabajo de Grado para optar por el título de
Especialista en Gerencia del Talento Humano**

**Orientador(a):
ANA MARIA ESPINEL SUAREZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
BOGOTÁ, D.C.
2021**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma Director Especialización

Firma calificador

Bogotá, D.C., mayo de 2021

DIRECTIVOS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Mario Posada García Peña

Consejero Institucional

Dr. Luis Jaime Posada García-Peña

Vicerrectora Académica y de Investigaciones

Dra. Alexandra Mejía Guzmán

Vicerrector Administrativo y Financiero

Dr. Ricardo Alfonso Peñaranda Castro

Secretario General

Dr. José Luis Macías Rodríguez

Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Dr. Marcel Hofstetter Gascón

Responsable Especialización en Gerencia del Talento Humano

Profesora Ana María Espinel Suarez

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

DEDICATORIA

El presente documento se encuentra dedicado a Dios y a mi familia, especialmente a mi madre quien ha estado conmigo apoyándome en todo momento y demostrando que nada es imposible. De igual manera, al tomar este tema y tipo de población quisiera dedicar este trabajo a los colaboradores operativos y administrativos de las empresas de transporte masivo urbano que brindaron su experiencia y percepción para realizar este trabajo y que fuera un insumo para visibilizar las condiciones laborales en las que se encuentran actualmente.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer el apoyo que he recibido por parte de todos los miembros de mi familia para desarrollar este trabajo, especialmente a mi hermano Edwin Javier Doncel Peñaloza colaborador de la empresa Somos U quien me ayudo con un gran número de encuestas de la muestra seleccionada para realizar este trabajo. De igual manera, a mi madre y hermana y pareja por su apoyo incondicional.

Adicionalmente quiero agradecer a mis amigos y conocidos de empresas como Capital Bus, G – Móvil, Consorcio Express y Somos Bogotá Usme quienes a lo largo de estos años han sido personas importantes y han estado en mi crecimiento laboral, así como en mi desarrollo profesional; por brindar sus experiencias, tener disposición y por los buenos mensajes y cariño que he recibido siempre de su parte.

De igual manera, quiero agradecer a la institución y sus docentes por las enseñanzas y aportes que brindaron durante este año y especialmente a Ana María Espinel Suarez, Coordinadora Académica Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas por ser el único apoyo y guía para la ejecución de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pag
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.ANTECEDENTES	6
3.DELIMITACIÓN	10
4.MARCO TEÓRICO	11
4.1. Definición calidad de vida	11
4.2. Definición de calidad de vida laboral	13
4.3. Importancia de la calidad de vida laboral	15
4.4. Indicadores de calidad de vida laboral	16
4.5. Relación calidad de vida laboral con motivación	20
4.5.1. <i>Definición motivación</i>	20
4.5.2. <i>Factores que influyen en la motivación</i>	21
4.6. Información sector seleccionado	24
4.7. Caracterización perfil trabajadores sector transporte	26
5.DISEÑO METODOLÓGICO	28
5.1 Tipo de estudio	28
5.1 Sujetos	28
5.2 Instrumento	28
5.4 Procedimiento	29
6 CAPÍTULOS DE CADA OBJETIVO ESPECÍFICO	30
6.1 Diseño y aplicación del cuestionario calidad de vida laboral y motivación en el trabajo a colaboradores de organizaciones del sector transporte masivo urbano	30
6.2 Descripción de los resultados obtenidos del cuestionario calidad de vida laboral y motivación en el trabajo aplicado a colaboradores de organizaciones del sector transporte masivo urbano	31
6.2.1 <i>Tiempo de trabajo en la organización</i>	32
6.2.2 <i>Marque la opción de respuesta que considera representa su opinión</i>	33
6.2.3 <i>Teniendo en cuenta que la calidad de vida laboral se define como el proceso por el cual una organización responde a las necesidades de sus empleados propiciando el bienestar, productividad y satisfacción, ¿Considera que actualmente la calidad de vida laboral</i>	

<i>en la organización donde labora es buena?</i>	37
6.2.4 <i>Del siguiente grupo de palabras seleccione la que describa cuál es su percepción actual de su labor en la organización.</i>	38
6.2.5 <i>¿Qué aspectos le parecen más importantes a la hora de tener mayor compromiso con su organización?</i>	40
6.2.6 <i>Considera que cuando la empresa le ofrece actividades de bienestar, reconocimiento de su labor y capacitación continua es mayor productivo en sus funciones.</i>	41
6.2.7 <i>Considera que la calidad de vida influye en su motivación</i>	42
6.2.8 <i>¿Qué aspectos lo llevan a mantenerse en una organización y tener sentido de pertenencia?</i>	42
6.3 <i>Relación de la influencia de la calidad de vida laboral con la motivación del talento humano en organizaciones del sector transporte masivo urbano.</i>	43
CONCLUSIONES	48
BIBLIOGRAFIA	50
ANEXOS	59

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Pirámide necesidades de Maslow	24
Figura 2. Encuesta calidad de vida laboral y motivación en el trabajo	43
Figura 3. Tiempo de trabajo en la organización	33
Figura 4. Percepción sobre condiciones actuales	36
Figura 5. Percepción sobre calidad de vida laboral	38
Figura 6. Percepción actual de la labor en la organización.	39
Figura 7. Aspectos relevantes para tener mayor compromiso	52
Figura 8. Opinión frente a bienestar y capacitación	41
Figura 9. Influencia calidad de vida y motivación	42
Figura 10. Aspectos de permanencia en una organización	42
Figura 11. Aspectos de calidad de vida laboral para DHL	45
Figura 12. Aspectos que determinan la influencia de calidad de vida laboral en la motivación	46

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Tipos de definiciones de calidad de vida laboral	14
Tabla 2. Indicadores de la calidad de vida laboral	17
Tabla 3. Distribución parque automotor en Bogotá	25
Tabla 4. Perfiles de cargo empresas de sector transporte	27
Tabla 5. Encuesta de calidad de vida laboral y motivación en el trabajo	31
Tabla 6. Tipo de personal	32
Tabla 7. Tiempo de trabajo en la organización	32
Tabla 8. percepción sobre condiciones actuales	34
Tabla 9. Percepción sobre calidad de vida laboral	37
Tabla 10. Percepción actual de la labor en la organización	39
Tabla 11 Aspectos relevantes para tener mayor compromiso	40
Tabla 12. Opinión frente a bienestar y capacitación	41
Tabla 13. Influencia calidad de vida y motivación	42

RESUMEN

El presente documento aborda de manera teórica y práctica la temática en cuanto a calidad de vida laboral en organizaciones del sector transporte masivo urbano, a nivel teórico se realizará una revisión profunda sobre los diferentes conceptos de calidad de vida, calidad de vida laboral, motivación y factores que influyen está evaluando la influencia de la calidad de vida laboral en 61 colaboradores de empresas del sector transporte masivo urbano. A nivel práctico podrá conocer la percepción que tienen los colaboradores sobre aspectos y condiciones actuales que los conllevan a tener calidad de vida laboral, la percepción actual de la labor en la organización, los aspectos que consideran más importantes a la hora de tener mayor compromiso con la organización entre otros.

Lo anterior con el fin de determinar si hay una influencia de la calidad de vida laboral en la motivación del talento humano en organizaciones del sector transporte masivo urbano y con ello si hay una correlación entre ambas variables.

Palabras clave: calidad laboral, motivación, bienestar, talento humano

INTRODUCCIÓN

Desde el siglo XX se ha estado estudiando y generando nuevos programas de bienestar que conlleven a la calidad de vida de los empleados en las organizaciones, fue abordado debido a su importancia en la motivación laboral y la consecución de la productividad; algunos estudios han demostrado que las organizaciones que generan productos y servicios de calidad con adecuadas condiciones de trabajo en las que se tiene en cuenta el desarrollo personal y profesional para los empleados tienen mayor productividad y reputación en el mercado (silva, 2006).

Actualmente las empresas se encuentran innovando en sus prácticas y políticas de calidad de vida con el fin de motivar a sus empleados y lograr la retención de su personal (Granados, 2011), de esto radica la importancia del estudio de estos temas, así mismo, como especialistas en Gerencia del Talento Humano, debemos conocer la importancia que tiene este rol para incentivar y desarrollar políticas para la atracción del talento y sobre todo el desarrollo y retención de estos en todas las organizaciones para así poder tener un talento humano altamente calificado, motivado con sus labores y con un gran sentido de pertenencia.

Por lo anterior, el presente documento aborda como la calidad de vida influye en la motivación del talento humano tomando aspectos fundamentales de las teorías motivacionales, evolución del concepto de calidad de vida y calidad de vida laboral y las estrategias que podrían aplicar las organizaciones en pro de la calidad de vida de los colaboradores; entendida esta última como la percepción de las exigencias del trabajo y los recursos disponibles para lograr satisfacer las necesidades que vienen del empleado o empleador (Garcia & Forero, 2016).

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de vida laboral en la motivación del talento humano en organizaciones del sector transporte masivo urbano en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

Diseñar y aplicar el cuestionario calidad de vida laboral y motivación en el trabajo a colaboradores de organizaciones del sector transporte masivo urbano en la ciudad de Bogotá.

Describir los resultados obtenidos del cuestionario Calidad de vida laboral y motivación en el trabajo aplicado a colaboradores de organizaciones del sector transporte masivo urbano en la ciudad de Bogotá.

1.1.1. Establecer la relación de influencia de la calidad de vida laboral con la motivación del talento humano en organizaciones del sector transporte masivo urbano en la ciudad de Bogotá.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente existe una preocupación por las empresas no solo por lograr la rentabilidad y utilidades propias del negocio, sino de tener reconocimiento en el mercado como una empresa con excelentes prácticas y programas de formación, bienestar y calidad de vida con el fin de desarrollar a los trabajadores a nivel personal y profesional, así mismo, aquellos que incluyan el bienestar del núcleo familiar primario de estos.

El termino calidad de vida ha sido altamente usado en estos últimos tiempos y más en esta época de pandemia debido a que muchas áreas de talento humano han fortalecido sus programas con el fin de propiciar a sus empleados un equilibrio entre su carga laboral y su desarrollo personal y lograr una motivación en estos pese a las condiciones actuales. Sin embargo, se ve como en algunos sectores empresariales la calidad de vida es concebida como algo ajeno a estos ya que su preocupación fundamental es la operación del negocio, es decir, lograr la rentabilidad sin tener en cuenta las condiciones en las que trabajan sus empleados y así mismo su bienestar, uno de estos sectores corresponde al de transporte en Bogotá que ha sido uno de los pocos que no ha cesado su operación en medio de esta pandemia.

Por lo anterior, se plantea la pregunta ¿Cuál es la influencia de la calidad de vida laboral en la motivación del talento humano en organizaciones del sector transporte masivo urbano en la ciudad de Bogotá?, teniendo en cuenta que factores como la cultura de trabajo, las necesidades particulares de cada individuo y el contexto influyen dentro de este.

2. JUSTIFICACIÓN

Últimamente las empresas han generado nuevas maneras de administrar enfocándose en la importancia de sus colaboradores, un pionero de este pensamiento fue Elton Mayo quien fundamenta su teoría en un enfoque del recurso humano y su potencial como elemento productivo (Velazco, 2018). A partir de pensamientos como este se origina el concepto de calidad de vida laboral, incluso ha hecho que las empresas busquen la manera de retener a los empleados bajo este principio pues se está demostrando que los empleados buscan la autorrealización a partir de oportunidades de desarrollo y crecimiento personal como profesional dentro de las organizaciones; para lo cual el estudio de la calidad de vida laboral se convierte en el instrumento para comprender qué necesidades se deben buscar satisfacer a los empleados.

Hoy en día un sector importante para la economía es el transporte y ha sido de los únicos que con la crisis de salud actual no se ha detenido, por lo cual requieren de una planta de personal óptima, capacitada y desarrollada, sin embargo, se han encontrado estudios en los cuales se evidencia que los colaboradores de estas organizaciones tienen altos factores de riesgo y niveles de estrés que afectan la calidad de vida laboral; como es el caso del estudio realizado por Sepúlveda, Valenzuela y Rodríguez (2020) donde investigaron sobre las condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores en Chile encontrando que había una baja participación de los conductores en actividades socioculturales y poca o nula realización de actividad física, así como problemas de salud provocando fatiga constante y cansancio. De igual manera, otro estudio generado en Brasil sobre las condiciones de trabajo en conductores de autobús indicó que estos se encuentran expuestos a una carga horaria excesiva pues los intervalos de reposo dependen del viaje realizado (Aquino, et al 2017).

En Bogotá se ha visto la necesidad de estudiar sobre esta temática principalmente en organizaciones que operan el sistema Transmilenio y SITP, siendo principalmente tesis las cuales abordan sobre las condiciones laborales, factores de la conducción y temas contractuales, pero no se ha revisado como esta este tipo de población frente a factores

de riesgo que disminuyan su calidad de vida y motivación. Por lo anterior, se ve la necesidad de conocer la influencia de la calidad de vida laboral sobre la motivación del talento humano específicamente en empresas del sector transporte urbano de la ciudad de Bogotá, abordando los componentes teóricos que rodean el término y cómo este llega a destacarse a nivel organizacional dentro la gestión de los recursos humanos, así mismo, como este concepto influye dentro de los factores motivacionales de cada individuo para ser más productivo en el entorno laboral y con el propósito de que las organizaciones respondan a las necesidades de un entorno más exigente y competitivo, para así poder generar nuevas maneras de administrar el personal y que este se convierta en el recurso primordial de las organizaciones en pro de alcanzar la productividad y rentabilidad de las organizaciones.

3. ANTECEDENTES

Es una temática que viene siendo estudiada durante el último siglo, pasando por las teorías psicológicas y administrativas. De esta forma, se abordará de manera general el origen del término y como se empezó a incluirlo dentro de la gestión de las organizaciones.

La administración científica se centraba especialmente en la especialización y eficiencia de las tareas en estructuras tradicionales de la organización a medida que la estructura fue evolucionando se buscaba una división plena de tareas, buscando sobre todo la eficiencia y reducir costos, a partir de una mano de obra “barata” y que pueda capacitarse en corto tiempo para el desempeño del trabajo (Granados, 2011). Esta estructura presentaba dificultades ya que dejaba de lado una adecuada calidad de vida laboral evidenciando ausentismos, monotonía en las tareas y rotación de personal, ante esto los directivos actuaban con rigidez en las labores de control y supervisión llevando esto a un proceso de deshumanización en la organización. Ante esta problemática los directivos optaron por rediseñar los empleos y reestructurar para así crear un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, es decir, mejorar su calidad de vida laboral.

En el entorno académico, la preocupación por la calidad de vida surgió en los trabajos del Instituto Tavistock de Londres que evolucionaron desde un enfoque socio psicológico hacia el socio técnico, siendo considerados precursores del movimiento. Para a la teoría sociotécnica “la empresa es concebida como un sistema abierto compuesto de un subsistema social y otro técnico”, su objetivo es desarrollar sistemas de trabajo en los que aspectos sociales y técnicos estén integrados y coexistan, es decir, que las empresas tengan en cuenta las necesidades del empleado y la empresa le brinde lo que considere importante para su desarrollo (Gomez, 2010)

El interés por el tema ya estaba presente en los movimientos sociales de los años 30, 50 y 60 estos influenciaron el desarrollo de la democracia industrial (propuesta realizada

desde la teoría sociotécnica) y el desarrollo organizacional, el primero se enfocaba en la flexibilidad y participación de todos en la planeación y ejecución del trabajo, mientras que el segundo tenía un enfoque en la eficiencia y eficacia organizacional con el desarrollo humano en el cual primaba la dignidad humana, la participación activa por parte del trabajador en la toma de decisiones y persecución de cambios tecnológicos en pro de mayor efectividad en los lugares de trabajo y el desarrollo de competencias. La unión de estos movimientos da como resultado la necesidad de otorgar mayor calidad de vida a las personas en el entorno laboral (silva, 2006).

El término calidad de vida se consolida en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de trabajo de los Estados Unidos y la Fundación Ford, estas fueron estimuladas por el fenómeno de la “alineación del trabajador” simbolizado por las huelgas entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de montaje de la General Motors. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía elementos como la toma de decisiones, autonomía, re diseño de puestos de trabajo y estructuras de la organización con el fin de estimular el aprendizaje, promoción y la participación en el trabajo (Granados, 2011). La obra de Davis y Cherns *The Quality of working life* recopila en dos volúmenes los aportes de esta reunión en los cuales se destaca el interés por la búsqueda de soluciones para los problemas del entorno laboral, la humanización y el desarrollo del potencial en las organizaciones.

El primer modelo que trata de explicar las características anteriores fue el de Nadler y Lawler (Chiavenato, 2009), los cuales indican que la calidad de vida laboral se fundamenta en la participación de los empleados en asuntos laborales, sistema de recompensas, mejora de condiciones, reestructuración de tareas con delimitación de responsabilidades y roles. Por el contrario, Hackman y Oldhan (Chiavenato, 2009), proponen un modelo basado en el diseño de cargos, que producen efectos psicológicos que afectan la productividad de la persona, estas son las competencias y conocimientos para el cargo, responsabilidad para las tareas, autonomía e interrelaciones, a partir de estas se producen recompensas intrínsecas que motivan a las personas.

La calidad de vida laboral asimila dos posiciones: la reivindicación de los empleados por el bienestar y satisfacción en el trabajo y el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, desde esta perspectiva se resalta la importancia del recurso humano como medio para mejorar el rendimiento, a partir del reconocimiento, crecimiento, salario, beneficios, relaciones entre los miembros y capacidad de toma de decisión (Chiavenato, 2009).

Las diferentes teorías que abordan la calidad de vida laboral enfatizan en que si esta es superior habrá insatisfacción, reducción de productividad, ausentismo, rotación y sindicatos. El trabajo se lleva a cabo en un determinado contexto a partir de unas pautas y planes y estos factores son fundamentales al evaluar calidad de vida laboral, estos hacen referencia al contenido del puesto de trabajo, tecnología, personal, supervisión, estilos de dirección, políticas y prácticas así mismo la calidad de vida puede estar mediada por factores intrínsecos y extrínsecos de la persona (Gomez, 2010)

Últimamente el concepto de calidad de vida es uno de los temas principales dado la coyuntura actual, donde el logro de condiciones de laborales que se habían obtenido en los últimos años ha disminuido. así mismo, el termino incluye aspectos físicos, ambientales y psicológicos del lugar de trabajo implicando una importancia por la comodidad de las personas, su satisfacción y su motivación. El mejorar las condiciones laborales de las personas disminuye riesgos dentro de las empresas y tener en cuenta el comportamiento del individuo genera practicas más seguras que llevan a una mejor calidad de vida, sin embargo, en muchas empresas no se preocupan por la estabilidad laboral, participación, autonomía u oportunidades de crecimiento y es necesario tener en cuenta que a mayor satisfacción mejor desempeño dentro de la organización y con ello mayor productividad para la empresa.

De igual manera, se tienen pocos estudios que se han desarrollado para personal de empresas del sector transporte masivo urbano en Colombia, a continuación, se relaciona el estudio realizado por Sepúlveda, Valenzuela y Rodríguez (Sepulveda,

Valenzuela, & Rodriguez, 2020) donde investigaron sobre las condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores en Chile encontrando que había una baja participación de los conductores en actividades socioculturales y poca o nula realización de actividad física, así como problemas de salud provocando fatiga constante y cansancio. De igual manera, otro estudio generado en Brasil sobre las condiciones de trabajo en conductores de autobús indicó que estos se encuentran expuestos a una carga horaria excesiva pues los intervalos de reposo dependen del viaje realizado (Aquino, et al 2017).

4. DELIMITACIÓN

Para la presente investigación el tiempo que se va a tomar para desarrollar la investigación corresponderá a información relevante de su origen a partir del siglo XXI teniendo en cuenta que es una temática que se le empezó a dar importancia a partir de esta época. Sin embargo, se tomará principalmente información relevante de artículos generados en revistas científicas de los últimos 20 años.

La aplicación del trabajo de investigación se realizará para 61 trabajadores administrativos y operativos de empresas del sector transporte masivo urbano de la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta, que son en este tipo de organizaciones en los cuales no se evidencia una gestión propia del área de talento humano en promover elementos de calidad de vida laboral, así mismo, son trabajadores que principalmente laboran por turnos laborales y el tiempo para su desarrollo personal, profesional y familiar es limitado.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Definición calidad de vida

La calidad de vida es un tema que se ha estudiado en los últimos años y desde principios del siglo XX teniendo en cuenta que es un concepto que cambia dada la cultura, época y los grupos sociales, es decir, el contexto en el que nos encontremos. Pese a lo anterior, no hay una definición genérica del término ya que como se mencionó anteriormente el contexto modifica su significado, los autores lo refieren como una propiedad que tiene el individuo para experimentar las condiciones y situaciones del ambiente, es considerado como una combinación de elementos objetivos y evaluación individual de esos elementos, así mismo, se diferencia del término estilo de vida en este es una dimensión compuesta por elementos físicos, materiales y sociales; mientras que calidad de vida se considera una propiedad del individuo y del ambiente que lo rodea (Ardila, 2003); valorando principalmente factores como el bienestar emocional, economía, salud, trabajo, relaciones interpersonales y seguridad.

Otras definiciones propuestas del término calidad de vida son las siguientes:

“Calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo acerca de la felicidad, satisfacción y recompensa” (Levi & Anderson, 1980).

“Evaluación subjetiva del carácter bueno o satisfactorio de la vida como un todo”
(Szalai, 1980)

“Apreciación que el paciente hace de su vida y la satisfacción con su nivel actual de funcionamiento comparado con el que percibe como posible o ideal” (Celia & YTulsky, 1990)

“Sensación subjetiva de bienestar del individuo” (Chaturvedi, 1991).

Así mismo, Ardila (2003) propone una definición que recoge todos los aspectos que se explicaron anteriormente:

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y objetivos, es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social, incluye aspectos subjetivos la intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida. (pág. 163):

Esta definición relaciona dos aspectos relevantes como lo son la calidad de vida y la autorrealización, así mismo, se ha investigado la relación entre el bienestar material y la calidad de vida dentro del concepto de felicidad ya que al no cumplir con las necesidades básicas se considera no se llega a la felicidad; por otro lado, la definición señala la importancia de generar relaciones armónicas entre el ambiente y la comunidad.

De acuerdo a Carolina Salas (2013), hay otras definiciones que complementan la noción de calidad de vida: “El bienestar es la valoración subjetiva del estado de salud relacionada con el desarrollo del ser humano a nivel psicológico, físico y social y para llegar al bienestar total depende de las experiencias y la conducta”.

Las condiciones de vida son determinados por el nivel de calidad de recursos materiales que comprenden el entorno físico por el cual viven las personas, que contribuyen al estado positivo de la salud e incluye energía para vivir y llegar a la autorrealización. (pág. 25):

Por otro lado, la OMS refiere sobre la calidad de vida como la percepción que cada individuo tiene de su vida frente a la ejecución de sus metas, expectativas y preocupaciones (Galan, 2012). Recopilando aspectos como la salud física, independencia, relaciones sociales, salud mental y la relación del individuo con su entorno siendo aspectos importantes para la evaluación de la calidad de vida.

5.2 Definición de calidad de vida laboral

Las principales definiciones iniciales que se dieron entorno a la calidad de vida laboral se basaron en la valoración de la persona frente a su medio de trabajo relacionado con la satisfacción laboral, motivación, necesidades personales y experiencias en la organización (Walton, 1973). Desde el punto de vista de la organización se hace alusión a procesos y cambios en su dinámica que afectan al empleado dando lugar a palabras como eficacia organizacional, toma de decisiones, bienestar y satisfacción laboral.

Así mismo, las definiciones más recientes se caracterizan por la identificación de la calidad de vida con la satisfacción que el trabajo le genera al trabajador centrándose en este (Fernández Ríos, 1999) y las que definen un papel destacado para las organizaciones en pro de determinar la calidad de vida laboral.

En resumen, se presentan algunas definiciones de calidad de vida laboral agrupados: (Segurado & Agulló, 2002)

Tabla 1.

Tipos de definiciones de calidad de vida laboral

Autor	Definición
Walton (1973)	“Un proceso para humanizar el lugar de trabajo”
Suttle (1977)	“Grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la misma”.
TurCotte (1985)	“La dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr mayor congruencia con su espacio de vida total”
Sun (1988)	“Proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementan la productividad y satisfacción”
Robbins (1989)	“Proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando mecanismos que permitan participar en la toma de decisiones de sus vidas laborales”
Fernández Ríos (1999)	“Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tiempo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensación, nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”
Lau (2000)	“Condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal”

Nota. La tabla agrupa definiciones de diferentes autores sobre calidad de vida laboral. Tomado de: Segurado, A., & Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 828 - 836

Aquellos autores que conciben la calidad de vida en el trabajo desde la perspectiva del empleado destacan variables como las experiencias individuales en el ambiente de trabajo, percepciones, motivación y satisfacción, mientras que los que toman un enfoque de análisis en la organización destacan la implicación de los trabajadores en la dinámica del sistema, condiciones laborales y aspectos estructurales y estratégicos de la organización. A estas variables se les denomina calidad de vida laboral: motivación hacia el trabajo, vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral, eficacia y productividad, condiciones del entorno socioeconómico, relaciones interpersonales, desarrollo profesional del trabajador, condiciones y clima laboral, entre otros (Segurado & Agulló, 2002).

5.3 Importancia de la calidad de vida laboral

El empleo es importante y primordial en la vida de las personas ya que pasan la mayor parte del tiempo en estos lugares y genera compensaciones económicas, psicológicas y sociales, así mismo, permite desarrollarse y contribuir con su rol a la creación de bienes y prestación de un servicio (Gonzalez & Bravo, 2000).

La actividad laboral se lleva a cabo en organizaciones formales que cuentan con una estructura definida a partir de roles con niveles jerárquicos, así mismo, determina las funciones a relación y establece horarios. En estos lugares hay oportunidades de crecimiento y desarrollo a nivel profesional y personal, los empleadores generan condiciones para que sus empleados tengan este tipo de oportunidades, sin embargo, hay otros en los cuales no hay garantía de satisfacción de necesidades como seguridad, autoestima o realización, es decir, los empleadores ofrecen condiciones que generan menor o mayor calidad de vida laboral a los empleados y estos ofrecen un grado de percepción sobre estas condiciones (Gonzalez & Bravo, 2000).

Por lo anterior, el concepto de calidad de vida laboral abarca condiciones relacionadas al trabajo como sueldos, horarios, clima, beneficios, posibilidad de carrera, entre otros, siendo relevantes para la satisfacción y motivación laboral, es por esto que las

organizaciones deben preocuparse por desarrollar en sus empleados un equilibrio entre las experiencias humanas y los objetivos de la organización.

Se ha abordado desde dos perspectivas teórico - metodológicas el estudio de la calidad de vida laboral, la calidad de vida del entorno del trabajo y la perspectiva psicológica. La primera tiene como objetivo mejorar la calidad de vida a partir del logro de intereses organizacionales generando mayor productividad y eficacia en la organización, mientras que el segundo muestra interés en el trabajador resaltando aspectos como la satisfacción, salud y bienestar anteponiendo los intereses individuales a los de la organización (Segurado & Agulló, 2002)

Teniendo en cuenta lo anterior, se materializan en dilemas de origen:

- Objetivo y subjetivo del entorno de trabajo: la calidad de vida laboral depende de las condiciones de trabajo y las percepciones y experiencias que originan realidades dentro de un contexto organizacional.
- Trabajador - organización: análisis micro centrado en el individuo en la manera en cómo este percibe su ambiente de trabajo.
- Calidad de vida psicológica – calidad de vida del entorno de trabajo: las características personales y los recursos cognitivos con los que cuenta cada individuo condicionan las actitudes, comportamientos y modos de percibir o interpretar el entorno de trabajo, esa valoración del individuo es lo que se denomina calidad de vida psicológica.

5.4 Indicadores de calidad de vida laboral

A continuación, se relacionan algunos indicadores de la calidad de vida laboral que los autores mencionan y le dan importancia dentro de las definiciones de calidad de vida laboral:

Tabla 2.

Indicadores de la calidad de vida laboral

Indicadores de la calidad de vida laboral	
Individuales	Satisfacción laboral, expectativas, motivación, actitudes y valores hacia el trabajo.
Clima laboral	Condiciones de trabajo, seguridad e higiene, análisis de puesto, características y contenido del trabajo.
Organización	Estructura, cultura, clima laboral, efectividad y productividad.
Entorno sociolaboral	Condiciones de vida, variables sociodemográficas, económicas, políticas de empleo y estabilidad laboral.

Nota. Descripción indicadores de calidad de vida laboral en diferentes aspectos del colaborador. Tomado de: Segurado, A., & Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 828 - 836 Fuente.

De igual manera, el estudio de la calidad de vida laboral está cobrando importancia y ha llevado a una mayor conciencia de los aspectos y condiciones que se desarrollan en torno a esta en los diferentes ámbitos de la vida humana. Por otro lado, el incremento de formación y cualificación de competencias de las nuevas generaciones que acceden al mundo laboral, el cambio de valores, legislación sobre condiciones de trabajo y logros sociales sobre las condiciones de trabajo, están dando importancia en la calidad de vida laboral en el trabajo (Gonzalez & Bravo, 2000).

Por lo anterior, se está tomando mayor interés por parte de las organizaciones frente a la necesidad de desarrollar labores que hagan posible y generen calidad de vida laboral, significa un reto para los gerentes en encontrar formas organizativas y estilos de dirección que contribuyan a que las personas desarrollen mejores capacidades, crezcan y contribuyan a partir de sus competencias, habilidades, destrezas y autorrealización a los objetivos organizacionales.

La aplicación de programas de bienestar en pro de mejorar la calidad de vida laboral genera beneficios tanto a la empresa como al trabajador, ya que hay estudios que demuestran una relación positiva entre prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito empresarial (Granados, 2011); los beneficios incluyen diversos aspectos:

- Incrementa el valor de mercado, empresas que crean estrategias efectivas en los lugares de trabajo que dan beneficios a sus trabajadores están unidos al valor en el mercado y el stock de la compañía.
- Incrementa la productividad: un ejemplo de esto es la empresa Fleet Financial Group que en 1998 rediseño las labores y obligaciones en dos de sus sitios de trabajo para acomodar la vida laboral de sus empleados de acuerdo a sus necesidades y encontró que el estrés disminuyo y las metas aumentaron (Granados, 2011).
- Reduce costos operativos: algunas multinacionales reportaron ahorro e incremento en su funcionamiento después de implementar nuevas formas de trabajo que motivaban a los empleados a crear y compartir conocimientos.
- Mejora la habilidad para retener y atraer a los mejores empleados: las estrategias para conciliar trabajo y vida personal se han convertido en aspectos relevantes para retener a los empleados ofreciendo flexibilidad laboral y aumentando el sentido de pertenencia.
- Fortalece la confianza y lealtad de los empleados: estudios sugieren que el nivel de confianza de los empleados está relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades. Se ha detectado que los factores que tienen mayor influencia en la calidad de vida laboral son la transparencia, preocupación por el empleado, confianza, reputación de la empresa, trabajo y recursos para el trabajador.
- Reduce ausentismo: se ha demostrado que a mayor compromiso de la empresa con sus empleados hay menor tasa de ausentismo.
- Fortalece la reputación: los programas de calidad de vida laboral pueden fortalecer la reputación de la compañía entre sus grupos de interés.

Hay una relación directa entre la calidad de vida laboral y la productividad de la empresa, como se evidenciaba en los beneficios de los cuales se habló anteriormente,

hay tres tipos de relaciones el primero indica que ambos son incompatibles, dado que proporcionar calidad de vida laboral a los empleados implican costos y estos reducen los beneficios; el segundo percibe la calidad de vida como una compensación que hay que proporcionar a los empleados haciéndola compatible con los resultados y beneficios, no solo cuidar la eficacia y los resultados sino el lado humano ; mientras que la tercera lo percibe como la relación de integración, es la oferta de la calidad de vida para los empleados lo que consigue un nivel de implicación de estos que permite un mejor desempeño y resultados más competitivos (Gonzalez & Bravo, 2000).

La calidad de vida laboral estimula en los empleados un mejor desempeño y mayor sentido de pertenencia a partir del compromiso, costes, competencia y congruencia; a partir del compromiso se logra la integración de las personas con la organización pues sus objetivos individuales se entrelazan con los de la empresa, la competencia y la diversidad de habilidades que llevan a las personas a aceptar nuevos desafíos laborales les da la capacidad de responder ante el cambio y crear mejores condiciones, por otro lado la optimización de costos, implica que estos se mantengan iguales o inferiores a los de la competencia y finalmente la congruencia hace referencia a la coincidencia de intereses entre el empleado y el empleador.

Los empleadores realizan intentos en pro de la aceptación de valores y objetivos por parte de sus colaboradores procurando que estos desarrollen actitudes favorables hacia estas.

Existen maneras de percibir las relaciones entre lo que hacen las empresas para recibir mayor o menor compromiso de sus empleados, destacándose la vinculación entre la calidad de vida que ofrece la organización y la implicación de sus empleados, destrezas, conocimientos y recompensas. Así mismo, en las organizaciones hay cambios en el comportamiento de las personas en la medida en la que estos perciban que hay una comunicación horizontal y las relaciones con sus compañeros, subordinados y jefes fluye. Otro aspecto importante es la definición del trabajo a realizar, es decir, unos roles definidos conllevan a que a que haya mayor control y se realice de manera adecuada un

feedback para así poder proporcionar las recompensas para los colaboradores (Gonzalez & Bravo, 2000).

5.5 Relación calidad de vida laboral con motivación

A lo largo de la revisión teórica se ha abordado como la calidad de vida se convierte en un factor determinante de motivación y compromiso del individuo y así esta misma influye a nivel empresarial ya que proporciona de manera indirecta desarrollar mejores capacidades en los colaboradores y con ello obtener un mejor desempeño de los mismos lo cual se logra a partir de la motivación; de allí radica la importancia de abordar sobre los componentes de motivación laboral en el empleado y las organizaciones.

5.5.1 Definición motivación

La motivación es definida como una característica psicológica que contribuye al compromiso de la persona, es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento del individuo hacia la ejecución de los objetivos. A nivel laboral es importante conocer las causas que estimulan estas acciones para que los colaboradores se sientan satisfechos (Lopez, 2005). Actualmente no solo se está verificando la motivación a nivel extrínseco sino intrínseco y hay una preocupación por la gerencia en desarrollarla a partir de valores y cultura organizacional.

Como se mencionaba anteriormente la motivación es muy diversa desde su composición ya que puede darse desde la retribución económica para así cubrir las necesidades básicas del individuo y de su núcleo familiar, hasta la búsqueda de reconocimiento a nivel social. Así mismo, los elementos motivadores de los empleados han evolucionado a lo largo del tiempo pues cada vez el trabajador va cubriendo sus necesidades y deseos (Sanz, 2012).

5.5.2 Factores que influyen en la motivación

Para lograr la motivación en los empleados es necesario tener en cuenta aspectos de su contexto como su escala de valores, cultura, situación económica y metas por los cuales se encuentre interesado lograr a partir de la ejecución de su trabajo. Por lo cual, actualmente las organizaciones están adoptando maneras de innovar para mantener a sus colaboradores motivados y con sentido de pertenencia, teniendo en cuenta las teorías de la motivación en específico la de Maslow frente a la búsqueda de la auto realización esto estimula en las personas pasión, paciencia y perseverancia, sin embargo, en algunos sectores las personas no son capaces de definir resultados relacionados con sus pasiones a menos que los líderes desarrollen un ambiente en el que se fomente el aprendizaje (Lopez, 2005).

El reto que tiene la dirección es lograr los resultados deseados y la motivación se convierte en un factor básico para tener un rendimiento con mayor eficiencia, dado esto, Herzberger indica "El enriquecimiento de un puesto de trabajo no puede ser una propuesta de un momento dado, sino una función continuada de dirección, no obstante, los cambios iniciales deberían durar un largo periodo de tiempo". (Lopez, 2005) Los cambios deberían elevar el trabajo hacia mayor nivel de dificultad y aquellos que tengan mayores conocimientos podrán demostrarlos y conseguir crecer en la misma organización.

Los motivadores tienen mayor efecto a largo plazo en las actitudes de los empleados, de acuerdo a Sanz (2012), las principales fuentes de motivación externa son las siguientes:

- **Retribución económica:** el dinero no va a motivar de la misma manera a todos los trabajadores esto depende de la manera en la que este contribuya a cubrir sus necesidades básicas.
- **Reconocimiento dentro de la empresa:** este debe ser proporcional al trabajo que desarrolle.

- Responsabilidad sobre el trabajo: corresponderá de acuerdo a la formación y competencias que el trabajador posea.
- Reconocimiento social: manera en la que el trabajo es valorado y reconocido por la sociedad.

Otros aspectos que son determinantes para la motivación de un trabajador corresponden al clima laboral, este se refiere al conjunto de circunstancias o condiciones que rodean a una persona en su entorno laboral, donde influye directamente el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores y por ello en la productividad de la empresa. Por otro lado, otro factor de motivación que manejan actualmente las organizaciones corresponde al salario emocional, siendo este la remuneración que recibe el trabajador diferente al salario que se le proporciona a en su contribución laboral; implica invertir en el empleado proporcionando un ambiente que repercuta en el desarrollo del trabajo y por ende en mejores resultados (Sanz, 2012), a través del salario emocional se busca potenciar los beneficios emocionales y sociales, flexibilidad en la vida laboral, mejorar la calidad de vida de los colaboradores y su familia, desarrollar valores sociales que se lleven en práctica en la organización y generar sentido de pertenencia e involucrar la alta gerencia.

Otros ejemplos de motivación en los trabajadores corresponden:

- Capacitación: propiciar mejores herramientas y habilidades a los equipos de trabajo y mejorar las relaciones con superiores, subordinados y compañeros.
- Oportunidades de ascenso y promoción: para los empleados es importante alcanzar metas y expectativas dentro de la empresa, el tener un plan de carrera en una organización permite que el empleado tenga la concepción que crecerá dentro de la empresa.
- Ambiente laboral: es necesario desarrollar ambientes que permitan a los empleados desenvolverse con libertad y seguridad en el entorno laboral.

- Reconocimiento de logros: motivar a los empleados a buscar mejores resultados y estimular la consecución de los objetivos crea la necesidad de que los trabajadores busquen ser reconocidos y valorados por la ejecución de sus tareas.
- Conciliación entre vida familiar y laboral: al conseguir este equilibrio genera en el empleado mayor productividad, mejores resultados, una mejor calidad de vida y mayor compromiso.
- Beneficios personales o familiares: prestaciones, guarderías, idiomas, bonos, transportes entre otros.

De acuerdo a lo que se ha abordado, el salario emocional es un concepto manejado por variedad de empresas en la actualidad, sin embargo, en algunas organizaciones no tiene la importancia y relevancia que debería, provocando desmotivación, baja productividad y falta de compromiso por parte de los colaboradores hacia la empresa. Aunque cabe resaltar que cada vez son más las empresas que buscan invertir en estrategias de motivación y sentido de pertenencia entre sus empleados aplicando este tipo de estrategias y mejorando las condiciones de trabajo con las que cuentan sus empleados.

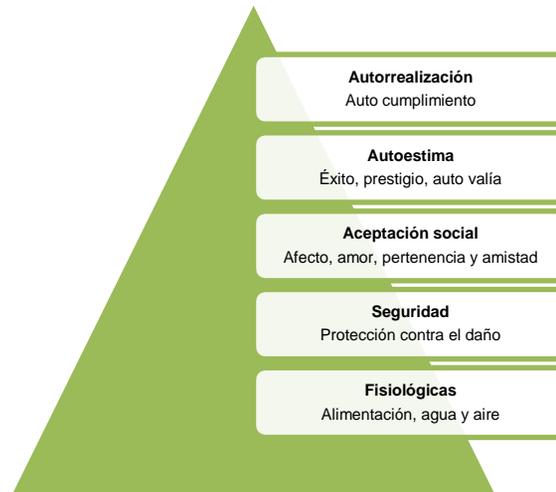
Así mismo, en la práctica empresarial y la gestión de recursos humanos, el centro no es la satisfacción o insatisfacción laboral ni concebir solo el individuo en la organización, se trata de analizar tareas, niveles de autonomía, perspectivas de desarrollo personal y humano, recompensas psicológicas de la participación de equipos, relaciones de poder.

No es suficiente la búsqueda de enriquecimiento del trabajo, dado que actualmente las orientaciones innovadoras plantean la calidad de vida laboral, aun cuando el enriquecimiento del puesto siga siendo una estrategia que tiene como objeto proporcionar al trabajador más autonomía y responsabilidad (Lopez, 2005).

5.5.2.a Teoría de la motivación de Maslow. En 1991, Maslow abordó la temática realizando la jerarquía de necesidades representada por la siguiente figura:

Figura 1.

Pirámide necesidades de Maslow



Nota. Jerarquía de las necesidades establecidas por Maslow

Las necesidades básicas que se refiere Maslow corresponde a las necesidades fisiológicas (hambre y sed), al tenerlas cubiertas se empieza a preocupar por la seguridad de que las va a seguir teniendo cubiertas y la seguridad frente a cualquier otro tipo de daño; una vez cubierta el individuo busca la aceptación social y el poder identificarse y compartir cosas en común con otro grupo de personas buscando la aceptación y al sentirse aceptado empieza a sentir la necesidad de obtener prestigio y éxito. Al tener cubiertas todas estas etapas se llega a la culminación y teniendo la percepción de que están dando todo lo que pueden (Salas, 2013).

5.6 Información sector seleccionado

“El transporte es definido como el movimiento de personas y carga en un espacio físico” (Galvis & Tobon, 2009) , se clasifica en terrestre conformado por el transporte de carretera de carga y pasajeros, ferroviario con el uso de locomotoras, aéreo a partir del uso de aviones y fluvial el cual implica el transporte por mar, ríos y lagos.

El sector transporte es clasificado por el DANE como un servicio y ha estado en transformación en los últimos 50 años en las grandes ciudades a través de la

consolidación del transporte urbano masivo, un ejemplo de esto es la siguiente tabla que evidencia la distribución del parque automotor para el año 2009:

Tabla 3.

Distribución parque automotor en Bogotá

Tipo vehículo	Promedio mensual de vehículos afiliados	% Vehículos
Área metropolitana de Bogotá	19.796	100
Alimentadores	438	2.2
Troncal Transmilenio	1.080	5.5
Bus corriente	6599	33.3
Buseta corriente	4509	22.8
Buseta ejecutiva	526	2.7
Buseta superejecutiva	68	0.3
Micro bus – colectivo	6577	33.2

Nota. Cantidad de vehículos distribuidos en la ciudad la ciudad de Bogotá de acuerdo al tipo de vehículo.

Tomado de: Galvis, D., & Tobon, A. (2009). Analisis sobre la evolución reciente del sector transporte en Colombia. Perfil de coyuntura economica, 1(13), 147 - 163.

Los estudios en cuanto a talento humano que conciernen al transporte masivo urbano corresponden principalmente a temas de salud, condiciones de trabajo y manejo de estrés para conductores, es por esto que desde una perspectiva global se quieren incluir aspectos como la calidad de vida y la motivación y si estos se encuentran relacionados ya que de acuerdo a la teoría consultada la calidad de vida laboral es un concepto multimodal que no solo abarca las condiciones de trabajo sino la satisfacción, motivación y productividad (Chaves et al., 2017). Teniendo en cuenta que en algunos casos en empresas de transporte urbano no hay una estructura organizacional clara, no hay estándares de servicio, ni garantías para los colaboradores se considera pertinente hacer este tipo de evaluaciones considerando diferentes empresas de este sector.

5.7 Caracterización perfil trabajadores sector transporte

Las empresas de transporte cuentan con una variedad de perfiles dentro de su estructura, sin embargo, se evidencia principalmente:

- Planta administrativa: frecuentemente suelen ser técnicos, tecnólogos y profesionales para cargos especializados.
- Técnicos mecánicos: se encuentran personas especializadas en pintura, carrocería, mecánica y electricidad, actualmente por la oferta del SENA se puede evidenciar personas con tecnologías en mecánica, sin embargo, de las demás especialidades la mayoría son personas empíricas que llevan en el campo más de 10 años de desempeño.
- Conductores: Corresponden en un mayor porcentaje de la planta total de estas organizaciones, generalmente son personas de formación bachiller, sin embargo, también personas con estudios hasta quinto de primaria, con licencia C1 y C3, con experiencia mínima de dos años en manejo de vehículos grandes.

Generalmente las personas que laboran en estas organizaciones viven cerca de su sitio de trabajo, suelen tener familias grandes y se encuentran un rango de edad principalmente entre los 20 a 40 años.

A continuación, se relacionan algunos perfiles de cargo de estas organizaciones:

Tabla 4.

Perfiles de cargo empresas de sector transporte

Nombre del cargo	Perfil
Conductor	- Nivel Académico: Básica Primaria -Experiencia: 12 meses manejo de vehículos de más de 2.5 toneladas, servicio público, escolar, carga pesada -Licencia: C1 - C2 - C3
Técnico de mecánico	Técnico o tecnólogo mecánico Diesel, automotriz o afines, con experiencia mecánica de patio frenos, suspensión, sistema de refrigeración, dirección y ejes,
Técnico Carrocero	Técnico o tecnólogo mecánico o eléctrico automotriz, con experiencia en cambio de pisos, electricidad básica, ajuste de puertas, uso de herramientas de mano.
Mensajero	Bachiller con dos años de experiencia en actividades de mensajería (entrega y distribución), en toda la ciudad, conocimiento de direcciones.
Analista administrativo	Estudiante de últimos semestres de administración, Manejo de los programas de office experiencia total 4 años y especifica: 3 años si es estudiante de últimos semestres, si es profesional 1 año desarrollando análisis de las cuentas contables, liquidación de impuestos y facturación.

Nota. Relación de diferentes perfiles de trabajadores de organizaciones del sector transporte masivo urbano de la ciudad de Bogotá, varia de acuerdo a la organización.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 Tipo de estudio

Se considera realizar una investigación con enfoque cualitativo teniendo en cuenta que se aplicará un cuestionario a empleados operativos y administrativos de empresas del sector transporte masivo urbano de la ciudad de Bogotá con el fin de conocer si hay una influencia de la calidad de vida laboral en la motivación del talento humano. Así mismo, teniendo en cuenta que el cuestionario busca profundizar en percepciones, actitudes, pensamientos y opiniones.

Por lo anterior, se propone la revisión de datos relativos a calidad de vida y motivación en los empleados, es decir, conocer sobre los programas que manejan las organizaciones del sector transporte que tienen como finalidad velar por la calidad de vida laboral de sus empleados, así como las estrategias de salario emocional, planes de capacitación y plan carrera que usan y si estos impactan en la motivación y retención desde la perspectiva de sus colaboradores.

6.2 Sujetos

Se tomará una muestra de 61 empleados operativos y administrativos del sector transporte masivo urbano de la ciudad de Bogotá, Colombia.

6.3 Instrumento

La recolección de información se desarrollará a través de la aplicación de la encuesta “Calidad de vida laboral y motivación en el trabajo”, cuenta con preguntas tipo Likert compuesto por las siguientes temáticas:

1. Calidad de vida laboral, compuesto por 2 ítems
2. Motivación, compuesto por 3 ítems
3. Otros, compuesto por 2 ítems

Cada ítem indaga cada uno de los aspectos y son calificados por escalas de Totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, valoraciones de si y no y de selección múltiple, una vez se tenga la información se comparan los resultados mediante análisis estadístico y generando nuevos datos que dejen ver la influencia de la calidad de vida laboral en la motivación del talento humano de organizaciones del sector transporte masivo urbano.

6.4 Procedimiento

La investigación se realizará en tres fases la primera corresponde a la definición del anteproyecto en cuanto a revisión teórica, definición de objetivos, delimitación, entre otros. La segunda fase corresponde a la aplicación del cuestionario y la tercera fase la tabulación, análisis y presentación de resultados encontrados.

7. CAPÍTULOS DE CADA OBJETIVO ESPECÍFICO

7.1 Diseño y aplicación del cuestionario calidad de vida laboral y motivación en el trabajo a colaboradores de organizaciones del sector transporte masivo urbano.

La recolección de información se desarrollará a través de la aplicación de la encuesta “Calidad de vida laboral y motivación en el trabajo”, la cual cuenta con preguntas tipo Likert y está compuesto por las siguientes temáticas:

- a. Calidad de vida laboral, compuesto por 2 ítems
- b. Motivación, compuesto por 3 ítems
- c. Otros, compuesto por 2 ítems

Cada ítem indaga sobre cómo inciden cada uno de los aspectos mencionados anteriormente en la percepción del trabajador, son calificados por escalas de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, valoraciones de si y no y de selección múltiple, una vez se tenga la información se compararán los resultados mediante análisis estadístico, generando nuevos datos que demuestren la influencia de la calidad de vida laboral en la motivación del talento humano de organizaciones del sector transporte masivo urbano en la ciudad de Bogotá.

A continuación, se relaciona encuesta, de igual manera, para una mejor visualización se podrá acceder a través del siguiente link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=WbVvwGgbhEuhT0fQ2DelqwRTO-W6gVZAIT3evr123nZUMEJES0IQUFIGWFE0MEk1MkM5NjNJMIRFRC4u>

Figura 2.

Encuesta de calidad de vida laboral y motivación en el trabajo

ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

Este cuestionario se realiza con el fin de validar la relación que hay entre los programas de calidad de vida laboral y la motivación en el trabajo en cuanto a aspectos como clima laboral, bienestar, bienestar y capacidad de los recursos de investigación por lo cual no hay impacto tanto a nivel, la información es confidencial y será analizada para fines académicos.

Sección 1

1. Nombre *

Sección su empresa

2. Empresa *

Sección su empresa

3. Cargo *

Sección su empresa

4. Tiempo de trabajo en la organización *

0 meses a 2 años
 3 años a 5 años
 6 años a 8 años
 Más de 10 años

CALIDAD DE VIDA LABORAL

5. Marque la opción de respuesta que considere representa su opinión *

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De desacuerdo	Totalmente de desacuerdo
1. Tengo reconocimientos por mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. La forma de trabajar en esta organización me gusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tengo una adecuada carga de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. En la organización hay oportunidades de crecimiento laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. En la organización hay oportunidades de crecimiento profesional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Mi salario es adecuado para el cargo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Otro aspecto de calidad de vida laboral me gusta y me motiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Tengo tiempo libre para realizar las actividades que me gustan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tengo suficiente autonomía para mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Para mí (en términos de calidad de vida laboral) no voy a cambiar de trabajo en las próximas 6 meses (de acuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, ni voy a cambiar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Siempre en cuenta que la calidad de vida laboral se define como el grado en el cual una organización responde a las necesidades de sus empleados proporcionando al bienestar, productividad y satisfacción. ¿Considera que actualmente la calidad de vida laboral en la organización donde trabaja es buena? *

Sí
 No

7. ¿Por qué? *

Sección su empresa

MOTIVACIÓN

8. Del siguiente grupo de palabras seleccione la que describe mejor su percepción actual de su trabajo en la organización? *

Satisfacción
 Insatisfacción
 Interés/curiosidad
 Frustración
 Apatitudinalismo
 Indiferencia

9. ¿Qué aspectos le parecen más importantes a la hora de tener mayor compromiso con su organización? *

Salario, seguridad física, equidad de sueldo
 Oportunidad de desarrollo y crecimiento personal y profesional
 Actividades para compartir con la familia y compañeros de trabajo
 Otros

10. De las 9 preguntas 9 responda 3 otras, indique los aspectos que considere más importantes a la hora de tener mayor compromiso laboral.

Sección su empresa

11. ¿Considera que cuando la empresa le ofrece actividades de bienestar, reconocimientos de su trabajo o capacitaciones contribuye en mayor productividad en sus funciones? *

Sí
 No

CITAS

12. ¿Considera que la calidad de vida influye en su motivación? *

Sí
 No

13. ¿Qué aspectos le llevan a marcharse en una organización y tener sentido de pertenencia? *

Sección su empresa

Nota. Encuesta realizada y aplicada por medio de la plataforma forms de Microsoft a 61 colaboradores de empresas del sector transporte masivo urbano.

7.2 Descripción de los resultados obtenidos del cuestionario calidad de vida laboral y motivación en el trabajo aplicado a colaboradores de organizaciones del sector transporte masivo urbano

La encuesta se desarrolló a un total de 61 personas que laboran en empresas del sector transporte masivo urbano de la ciudad de Bogotá durante el mes de marzo del 2021, se tomaron trabajadores de diferentes organizaciones como lo son Masivo Capital, Somos U, Capital Bus, G Móvil, E- Somos y Consorcio Express correspondientes a empresas operadoras de Transmilenio y SITP.

De igual manera, trabajadores de diferentes áreas como operador (conductor), técnico mecánico, técnico carroceros, gestor y coordinador de compras, abogado, asistente de gerencia, auxiliar de almacén, supervisor de almacén, asistente de gestión humana entre otros de los cuales se dividen en el personal administrativo y operativo de estas organizaciones, como se evidencia a continuación.

Tabla 5.

Tipo de personal

Tipo de personal	Cantidad
Operativo	39
Administrativo	21
Total	60

Nota. Tipo de personal que realizo la encuesta Calidad de vida laboral y motivación en el trabajo

De los cuales se encontraron los siguientes resultados frente a cada una de las preguntas planteadas:

7.2.1 Tiempo de trabajo en la organización

Tabla 6.

Tiempo de trabajo en la organización

Tiempo	Cantidad
6 meses a 2 años	27
3 años a 6 años	14
7 años a 9 años	11
Mas de 10 años	9
Total	61

Nota. tiempo de trabajo en la organización de las personas que realizaron la encuesta de calidad de vida laboral y motivación en el trabajo.

Figura 3.

Tiempo de trabajo en la organización



Nota. tiempo de trabajo en la organización de las personas que realizaron la encuesta de calidad de vida laboral y motivación en el trabajo.

Se evidencia que el 44% de las personas encuestadas llevan en la organización entre 6 meses a 2 años, el 23% entre 3 a 6 años y un 18% entre 7 a 9 años. Demostrando que en el sector hay estabilidad laboral y poca rotación del personal.

7.2.2 Marque la opción de respuesta que considera representa su opinión

Tabla 7.*Percepción sobre condiciones actuales*

Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tengo reconocimiento por mi labor	5%	8%	27%	33%	27%
Los horarios y descansos son adecuados	5%	3%	25%	40%	27%
Tengo una adecuada carga laboral	8%	7%	22%	46%	17%
En la organización hay oportunidad de crecimiento laboral	12%	11%	17%	33%	27%
En la organización hay oportunidad de formación continua	3%	17%	35%	32%	13%
Me encuentro satisfecho con mi salario	3%	8%	22%	52%	15%
Estoy conforme con la relación con mi jefe y mis compañeros	2%	3%	17%	48%	30%
Tengo tiempo libre para realizar las actividades que me gustan	5%	7%	36%	32%	20%
Dedico suficiente tiempo a mi familia	5%	10%	23%	40%	22%

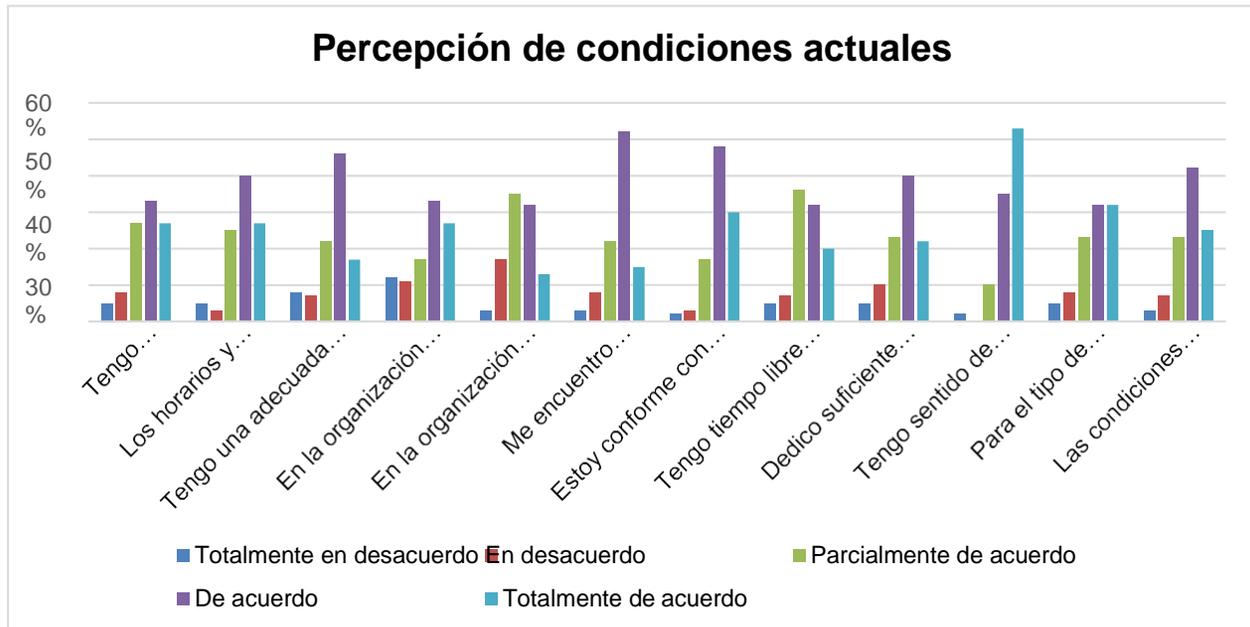
Tabla 7. Continuación

Tengo sentido de pertenencia por mi organización	2%	0%	10%	35%	53%
Para el tipo de actividad que realizo, considero que las condiciones físicas (infraestructura, equipos, herramientas, etc.) son las adecuadas.	5%	8%	23%	32%	32%
Las condiciones laborales (salario, horarios, vacaciones, beneficios sociales, etc.) son satisfactorias	3%	7%	23%	42%	25%

Nota. valoración de aspectos relevantes de calidad de vida laboral por parte de las personas encuestadas.

Figura 4.

Percepción sobre condiciones actuales



Nota. valoración de aspectos relevantes de calidad de vida laboral por parte de las personas encuestadas.

Frente al cuadro y gráfico anterior se puede evidenciar que a nivel general hay una buena percepción de las personas encuestadas sobre aspectos que conforman la calidad de vida laboral, dentro del sector se evidencia que el 60% posee reconocimiento de su labor, más del 60% indican que tienen una adecuada carga laboral y que los horarios y descansos son adecuados, de igual manera el 60% reconoce que en este tipo de organizaciones hay oportunidad de crecimiento y un 45% hay formación continua dentro de la misma.

En cuanto a salario, infraestructura, herramientas y bonificaciones adecuadas para el desempeño de labor alrededor del 65% indican que se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Por otro lado, sobre la relación con los jefes y compañeros 78% indico que están de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Adicionalmente se evidencia que el 88% de las personas encuestadas tienen sentido de pertenencia en la organización, evidenciándose en que más del 56% lleva más de 3 años laborando para la organización en la cual se encuentran actualmente.

7.2.3 Teniendo en cuenta que la calidad de vida laboral se define como el proceso por el cual una organización responde a las necesidades de sus empleados propiciando el bienestar, productividad y satisfacción, ¿Considera que actualmente la calidad de vida laboral en la organización donde labora es buena?

Tabla 8.

Percepción sobre calidad de vida laboral

Opción	Cantidad
Si	47
No	14
Total	61

Nota. Percepción sobre calidad de vida laboral actual en las organizaciones que laboran las personas que respondieron la encuesta calidad de vida laboral y motivación en el trabajo.

Figura 5.

Percepción sobre calidad de vida laboral



Nota. Percepción sobre calidad de vida laboral actual en las organizaciones que laboran las personas que respondieron la encuesta calidad de vida laboral y motivación en el trabajo.

Se evidencia que el 77% de las personas encuestadas considera que hay buena calidad de vida laboral ya que resaltan aspectos como bonificaciones, bienestar, cumplimiento en los pagos, ambiente laboral, gusto por la labor, herramientas necesarias, estabilidad. Mientras que el 23% de las personas considera que la calidad de vida laboral no es buena teniendo en cuenta que faltan oportunidades de crecimiento, carga laboral, falta de reconocimiento, turnos extensos, bajo salario, no hay vacaciones, falta de desarrollo profesional, falta de tiempo para compartir con familia.

7.2.4 Del siguiente grupo de palabras seleccione la que describa cuál es su percepción actual de su labor en la organización.

Tabla 9.

Percepción actual de la labor en la organización

Percepción	Cantidad
Satisfacción	26
Proyección	14
Agradecimiento	12
Incertidumbre	5
Monotonía	3
Insatisfacción	1
Total	61

Nota. Percepción actual de la labor en la organización de las personas que contestaron la encuesta de calidad de vida laboral y motivación en el trabajo.

Figura 6.

Percepción actual de la labor en la organización.



Nota. Percepción actual de la labor en la organización de las personas que contestaron la encuesta de calidad de vida laboral y motivación en el trabajo.

Se evidencia que la percepción actual de los colaboradores de este tipo de organizaciones es buena donde el 85% considera que se encuentran satisfechos, agradecidos y tienen proyección en esta, por el contrario, el 15% de las personas encuestadas tienen una mala percepción donde predominan aspectos como incertidumbre y monotonía. Cabe aclarar que el 42% de las personas consideran que se sienten satisfechos por su labor actual.

7.2.5 ¿Qué aspectos le parecen más importantes a la hora de tener mayor compromiso con su organización?

Tabla 10.

Aspectos relevantes para tener mayor compromiso

Aspectos de importancia	Cantidad
Oportunidad de formación y crecimiento personal - profesional	33
Salario, espacio físico, tipo de contrato	17
Actividades para compartir con familia y compañeros de trabajo	10
Otro	1
Total	61

Nota. Aspectos relevantes para tener mayor compromiso de acuerdo a las personas encuestadas.

Figura 7.

Aspectos relevantes para tener mayor compromiso



Nota. Aspectos relevantes para tener mayor compromiso de acuerdo a las personas encuestadas.

Se evidencia que el 54% de las personas encuestadas consideran que las oportunidades de formación y crecimiento personal – profesional son los aspectos más importantes para adquirir mayor compromiso en las organizaciones, mientras que un 8% considera que las actividades para compartir en familia y con los compañeros de trabajo

son las que le proporcionan mayor compromiso. Por otro lado, un 2% de las personas encuestadas consideran que la constancia y el compromiso por parte del empleador hacia el empleado son factores determinantes para adquirir esta conducta.

7.2.6 Considera que cuando la empresa le ofrece actividades de bienestar, reconocimiento de su labor y capacitación continua es mayor productivo en sus funciones.

Tabla 11.

Opinión frente a bienestar y capacitación

Opinión	Cantidad
Si	58
No	3
Total	61

Nota. Opinión frente a productividad vs capacitación, actividades de bienestar y reconocimiento de labor

Figura 8.

Opinión frente a bienestar y capacitación



Nota. Opinión frente a productividad vs capacitación, actividades de bienestar y reconocimiento de labor

Se evidencia que el 95% de las personas encuestadas reconoce que su productividad se encuentra muy relacionada con aspectos que brinda el empleador como capacitación, reconocimiento y bienestar. Por el contrario, para el 5% de las personas indican que no son factores relevantes a la hora de tener mayor productividad.

7.2.7 Considera que la calidad de vida influye en su motivación

Tabla 12.

Influencia calidad de vida y motivación

Opinión	Cantidad
Si	61
No	0
Total	61

Nota. Opinión frente a influencia de calidad de vida en la motivación

Figura 9.

Influencia calidad de vida y motivación



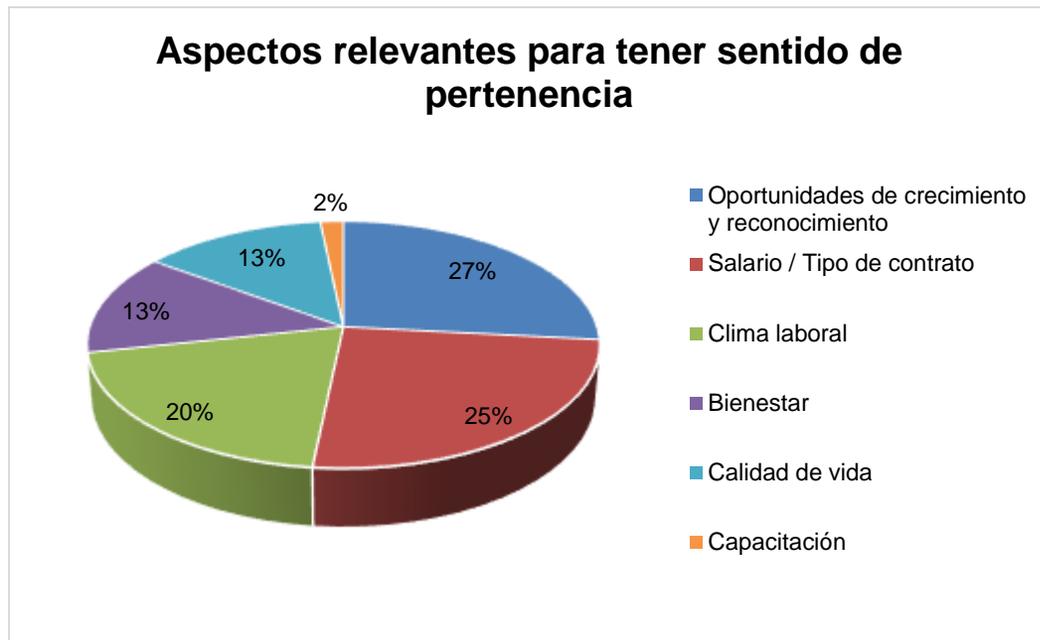
Nota. Opinión frente a influencia de calidad de vida en la motivación

El 100% de las personas encuestadas tienen la percepción de que la calidad de vida influye en su motivación.

7.2.8 ¿Qué aspectos lo llevan a mantenerse en una organización y tener sentido de pertenencia?

Figura 10.

Aspectos de permanencia en una organización



Nota. Descripción de aspectos relevantes para tener sentido de pertenencia de acuerdo a la percepción de las personas encuestadas.

En el gráfico anterior se evidencian los aspectos mas relevantes que contestaron las personas encuestadas sobre lo que los lleva a mantenerse y tener sentido en una organización de este sector. El 27% considera que las oportunidades de crecimiento, reconocimiento de su labor y la importancia de su rol los motiva, mientras que para el 25% considera que los aspectos contractuales, salario entre los que se incluye estabilidad y pago cumplido los lleva a tener sentido de pertenencia; sin embargo, el 46% consideran que aspectos como el clima laboral, bienestar y calidad de vida son los que influyen para tener sentido de pertenencia; en este orden de ideas el aspecto con menor relevancia es la capacitación con un 2%.

7.3 Relación de la influencia de la calidad de vida laboral con la motivación del talento humano en organizaciones del sector transporte masivo urbano.

La calidad de vida es un concepto que viene siendo desarrollado las últimas décadas y ha tomado gran importancia los últimos años y más a nivel organizacional donde se

habla de una calidad de vida laboral, como se ha venido revisando en el documento esta se enfoca en proporcionar una serie de elementos al trabajador con el fin de cubrir las diferentes necesidades que como individuo tiene. Sin embargo, suele ser un concepto muy subjetivo dependiendo específicamente de la percepción que tenga la persona y con ello la motivación que tengan de su labor y de la organización, siendo esta mediada por aspectos extrínsecos como la cultura, el contexto, las bonificaciones, acceso a productos, entre otros y de aspectos intrínsecos como la satisfacción, seguridad y la búsqueda de logro.

Por lo anterior, el concepto de calidad de vida laboral se encuentra muy relacionado con el de motivación ya que uno es determinante para el otro y se encuentran altamente relacionados, teniendo en cuenta que si el individuo no posee calidad de vida laboral tendrá poca motivación para desarrollar su labor y es allí donde las organizaciones deben revisar las condiciones de trabajo, funciones, clima laboral, políticas de empleo, oportunidad de crecimiento, entre otros para aumentar la motivación de los colaboradores y con ello la productividad de la misma.

Específicamente en el sector transporte urbano de la ciudad de Bogotá se escuchan una serie de argumentos en donde se podría determinar que no hay calidad de vida laboral y que por ello no hay motivación, sin embargo, después de aplicar y analizar la encuesta “Calidad de vida laboral y motivación en el trabajo” se evidencia que estos argumentos corresponden a un porcentaje pequeño de la organización que tiende a ir principalmente del 5% al 20% de las personas encuestadas, por lo cual, es importante mencionar que es necesario que este tipo de organizaciones potencialicen aspectos como crecimiento laboral, formación continua y tiempo para realizar actividades de interés o para compartir en familia temas que se encuentran muy alineados al 30% de las personas encuestadas que indicaron que no tenían una calidad de vida laboral. Por otro lado, el 85% de las personas encuestadas tienen una percepción positiva de su labor en la organización destacándose la satisfacción, proyección y agradecimiento.

De igual manera, se quiso indagar sobre la percepción que tienen los colaboradores de este tipo de organizaciones acerca de lo que los llevan a tener mayor motivación, sentido de pertenencia y compromiso para lo cual el 53% de las personas encuestadas

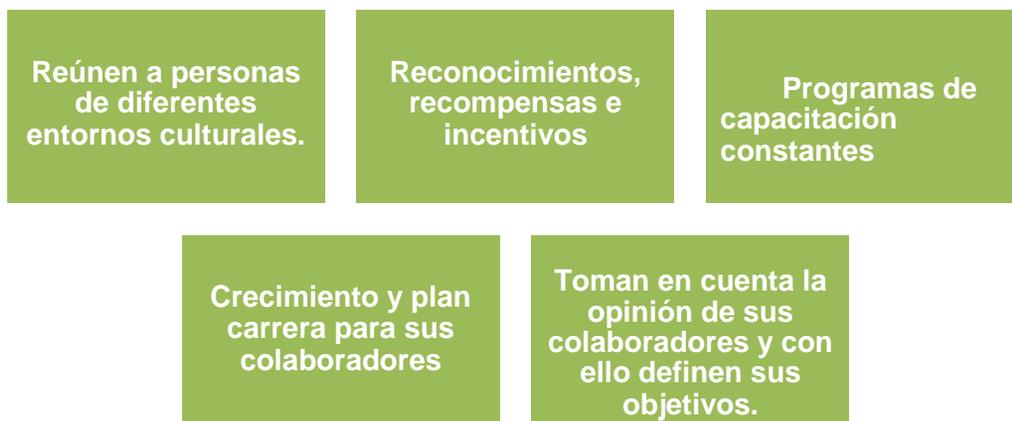
indico que la oportunidad de crecimiento y formación a nivel personal - profesional los lleva a tener este tipo de comportamientos , ya que se ha evidenciado que este tipo de prácticas mejoran la productividad y con ello se garantiza el cumplimiento de los objetivos organizacionales, garantizando beneficios para la organización en cuanto a productividad retención y posicionamiento de la organización en el mercado.

Un ejemplo actual de la importancia de valorar este tipo de prácticas lo es DHL Express Colombia LTDA, la cual logro el segundo lugar en organizaciones entre 301 y 1500 colaboradores evaluados por la firma global de consultoría Great Place to work para el año 2020. Aunque DHL se dedica al transporte y logística es un claro ejemplo en lo que se pueden convertir las empresas del sector transporte masivo urbano ya que de manera general tienden a poseer personal con perfiles de cargo parecidos.

DHL, está enfocado en generar cercanía con los colaboradores y su grupo familiar, el ultimo año se enfocaron en brindar bienestar físico y emocional a cada uno de sus colaboradores haciendo de su ambiente laboral una clave para articularse en la creación del plan para el manejo de la pandemia (Great Place To Work, 2020), adicionalmente se puede evidenciar a través de su página web que poseen las siguientes prácticas que lo llevan a estar en esta posición:

Figura 21.

Aspectos de calidad de vida laboral para DHL



Nota. Principales buenas prácticas que recoge DHL en pro de su talento humano y de tener calidad de vida laboral.

Adicionalmente la organización cuenta con el premio del Top Employers Institute, premiando que esta organización ofrece condiciones excepcionales para los colaboradores y desarrolla el talento en todos los niveles de la organización, demostrando el liderazgo en el desarrollo de prácticas de Recursos Humanos progresivas (DHL, 2021).

Este tipo de prácticas que manejan las organizaciones en cuanto a calidad de vida laboral conllevan a que los colaboradores tengan mayor motivación ya que como opinaron el 100% de las personas encuestadas la calidad de vida influye en su motivación ya que como se demostró en la revisión teórica la calidad de vida es un factor determinante en la motivación y frente a lo encontrado a través de la encuesta se evidencian los siguientes motivadores que afirman que hay una influencia entre calidad de vida laboral y motivación:

Figura 32.

Aspectos que determinan la influencia de calidad de vida laboral en la motivación



Nota. Aspectos a tener en cuenta que determinan la calidad de vida laboral en la motivación.

Esto explica el por qué hay poca rotación en organizaciones de este sector ya que mas del 54% de las personas encuestadas llevan mas de 3 años laborando allí. De igual manera el 77% de las personas encuestadas indicaron que actualmente tienen buena calidad de vida laboral resaltando percepciones como la satisfacción, proyección y agradecimiento y teniendo en cuenta que dentro de la teoría de Maslow habla que se deben satisfacer las necesidades de las personas para llegar a la autorrealización se puede inferir que aunque hay aspectos por mejorar a nivel general las empresas del sector transporte masivo urbano tienen a su personal motivado y con buenas practicas de calidad de vida.

Por lo anterior, las organizaciones deben velar por desarrollar programas que incentiven la motivación y que generen calidad de vida con el fin de lograr la retención y mejorar la productividad de sus empleados, estos programas deben enfocarse en las necesidades puntuales de los colaboradores con el fin de que estos puedan llegar a la autorrealización y a la percepción de tener calidad de vida laboral y con ello lograr la motivación.

Esto se convierte en una de las principales tareas de los gerentes de talento humano pues deben promover una mayor diversidad de programas para sus colaboradores, es necesario tener gerentes que sean disruptivos y rompan paradigmas que hagan ver a la alta dirección el aporte de estos programas a la estrategia de la organización y la relación que hay entre un capital humano con calidad de vida y motivado frente a productividad y sentido de pertenencia.

CONCLUSIONES

Actualmente temas como la calidad de vida laboral y la motivación son aspectos que se han venido transformando en las organizaciones y teniendo en cuenta experiencias previas en la cual se tenía la percepción de que no había calidad de vida laboral o no era la más adecuada para los trabajadores de las empresas del sector transporte masivo urbano de la ciudad de Bogotá se aplicó la encuesta “calidad de vida laboral y motivación en el trabajo” se evidencio que el 100% de las personas encuestadas consideraron que la calidad de vida influye en la motivación y aunque cada una tiene una percepción diferente sobre lo que le genera mayor motivación hay una percepción general que se están cumpliendo las necesidades personales y que tienen condiciones y un ambiente de trabajo favorables cumpliendo con premisas como recompensas, seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal que de acuerdo a Lau definen calidad de vida laboral (2000).

Por otro lado, la motivación es definida como una característica psicológica que contribuye a generar compromiso, activar, orientar y mantener el comportamiento de los individuos hacia el cumplimiento de los objetivos (Lopez, 2005), y es allí donde los elementos motivadores juegan un papel importante en la percepción de motivación ya que se convierten en los elementos que cubren determinada necesidad del individuo; en este caso se encontró que las necesidades más importantes por cubrir son la oportunidad de formación y crecimiento personal – profesional, salario, espacio físico, tipo de contrato y actividades para compartir con familia y/o compañeros de trabajo aspectos que se encuentran bien evaluados por las personas encuestadas ya que en su mayoría tienen una satisfacción superior al 75%.

Se encontró que hay una fuerte influencia en la calidad de vida laboral sobre la motivación para los trabajadores de las empresas del sector transporte masivo urbano de la ciudad de Bogotá ya que las estrategias que han desarrollado hasta el momento en pro de tener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal demuestran que funcionan pues su planta de personal es estable, sin embargo, como lo menciona Sanz los

elementos motivadores de los empleados han evolucionado a lo largo del tiempo pues cada vez el trabajador va cubriendo sus necesidades y deseos (2012) estos dependiendo de las necesidades particulares de cada individuo podrán ser intrínsecos (autonomía, satisfacción laboral, autodeterminación, etc.) o extrínsecos (salario, ascensos, bonificaciones) y es allí donde los programas de calidad de vida laboral toman importancia pues se enfocan en los diferentes aspectos que proporcionan bienestar, motivación, salud y con ello calidad de vida.

BIBLIOGRAFIA

(s.f.).

Alfonso Urzua & Alejandra Caqueo - Urizar . (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 61- 71.

Aquino, J., Gomes, S., Ribeiro, B., Batista, E., Brandao, W., & Gomes, & M. (2017). Condiciones de trabajo en conductores de autobús: de servicio público a fuente de riesgo. *Index de enfermería*, 26, 1- 2.

Ardila, R. (2003). Calidad de vida: Una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología*, 161 - 164.

Burke W.W & Litwin, G. H. (1992). *A causal model or organizational performance anda change. Journal of Management*, 18 (3), 523 - 545.
<https://doi.org/10.1177/014920639201800306>.

Burnes, B. (2005). Complexity theories and organizational change. *International Journal of Management Reviews*, 7: 73-90. doi:10.1111/j.1468-2370.2005.00107. x.

Celia, D. F., & YTulsky, D. S. (1990). Measuring the quality of life today. *Oncology*, 29 - 38.

Chaturvedi, S. K. (1991). What is important for quality of life to Indians in relation to cancer? *Social Science and Medicine*, 91 - 94.

Chaves, L. D., Grijalba, E. M., Barcenas, E. D., Matabanchoy, T. S., & Zambrano, G. C. (2017). Actitudes hacia la calidad de vida laboral en trabajadores control de via de transporte urbano. *Facultad de ciencias economicas y administrativas*, 18(2), 69 - 85.

Chiavenato, I. (2009). *La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hil.

Crozier M. & Friedberg, E. (1990: 29). *El actor y el sistema*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Demers, C. (2007). *Organizational Change Theories A Synthesis*. Los angeles London New Delhi Singapore: Sage Publications, Inc.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2 de Abril de 2016). *Informe Estadísticos 2016 [Archivo en PDF]*. Obtenido de <http://www.dane.com.co>
- DHL. (2021). *DHL*. Obtenido de DHL : <https://www.dhl.com/co-es/home/trabaje-con-nosotros/trabajando-aqui.html>
- Elizur D. et Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology: An International Review*, 39(3), 275-291.
- Ferella, M. (2014). Eficacia organizacional y calidad de vida laboral: la influencia del sistema de gestión de la calidad. *Memoria Academica*, 50 - 55.
- Fernández Ríos, M. (1999). *Diccionario de RRHH. Organización y direc -*. Madrid: Diaz de Santos.
- Frone, M. R. (1992). Antecedents and outcomes of workfamily conflict: Testing a model of the work- familyinterface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65 - 78.
- Gaborit, P. (2008). *Genre, temps sociaux et parentés*. Paris: L Harmattan.
- Galan, M. G. (2012). La calidad de vida: Analisis multidimensional. *Enf Neurol*, 129 - 137.
- Galvis, D., & Tobon, A. (2009). Analisis sobre la evolución reciente del sector transporte en Colombia. *Perfil de coyuntura economica*, 1(13), 147 - 163.
- Garcia, & Forero. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá - Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 80 - 83. doi: 10.14718/ACP.2016.19.1.5ART 4

- Golik, M. (2013). Las expectativas de equilibrio entre vida laboral y vida privada y las elecciones laborales de la nueva. *Revista Científica Javeriana*, Cuadernos de Administración, vol. 26 núm. 46, enero - junio pp.107 - 133. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20527100005.pdf>
- Gomez, M. A. (2010). Calidad de la vida laboral en empleados temporales. *Ciencias Estratégicas*, 225 - 236.
- Gonzalez, P., & Bravo, J. P. (2000). *Tratado de psicología del trabajo*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 271 - 276.
- Great Place To Work. (2020). *Great place to work*. Obtenido de Los mejores lugares para trabajar en Colombia 2020: <https://www.greatplacetowork.com.co/es/listas/colombia-2020/mas-de-300/1-aseguradora-solidaria-de-colombia-entidad-cooperativa-2>
- Greenhaus J.& Beutell, N. ((1985)). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Jones M. & McKenna, J. (2002). Women and work-home conflict: a dual paradigm approach. *Health Education Review*, 102 (5), 249-259.
- Kilmann, R. (1984). *Beyond the Quick Fix*. Ameridan Manegement Association.
- Lau, R. (2000). «Quality of work life and performance. An ad hoc investigation of two elements in the service profit chain model. *International Journal Of Service Industry Management*, 422 - 437.
- Levi, L., & Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial población, ambiente y calidad de vida*. Mexico: Manual Moderno.
- Lopez, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Rev. de investigación de la facultad de ciencias administrativas*, 15 - 30.

Luhmann, N. (1998). *Sistemas sociales: Lineamientos para una teoría general*.
Barcelona: Anthropos.

Mónica García Rubiano & Carlos Forero Aponte. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá - Colombia. *Acta de Colombiana de Psicología*, 79 - 90.

Murillo, G. e., & GONZALEZ, C. H. (2014). Tabla 1.3. Perspectivas teóricas del cambio organizacional. En G. Murillo, C. H. Gonzalez, & G. Mónica, *Modelo para el análisis del cambio institucional y organizacional - MACIO* (pág. 157). Colombia: Universidad del Valle.

Nair, S. (2013). A study on the effect of quality of work life (QWL) on organizational citizenship behaviour (OCB) -. *Integral Review- A Journal of Management.*, 6(1), 34-46.

Robbins Stephen. (1990). "COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL".

Robbins, S. (1989). *Organizational behavior: concepts, controversies and*. England: Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Romero, J., & MATAMOROS, S. &. ((2013)). Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica. *bdigital Portal de Revista Un/*
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40572/42397>, Vol. 23, Núm. 50.

Rueda, I., & ACOSTA Byron, C. F. (2018). El cambio Organizacional y su Gestión Estrategica / Strategic management and organizational change. *Revista Espacios*, 17 - Vol. 39 (Nº 44).

Salas, C. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *CES Salud Pública*, 36 - 46.

Sandoval, J. L. (2014). Estudios Gerenciales / Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *ScienceDirect*, Volume 30, Issue 131, Pages 162 - 171 /
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001156>.

- Sanz, V. G. (2012). Motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables. *Universidad de Valladolid*, 1- 56.
- Segurado, A., & Agulló, T. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 828 - 836.
- Sepulveda, E., Valenzuela, S., & Rodriguez, & V. (2020). Condiciones laborales, salud y calidad de vida en conductores. *Revista Cuidarte*, 11 (2), 1083.
- silva, M. D. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. *Universitat de Barcelona*, 112 - 155.
- Sun, B. (1988). *Quality of working life programs: an empirical assessment*. Georgia: UMI Dissertation Services.
- Suttle, J. (1977). *Improving life at work: problems and prospects*. Santa Monica: Goodyear Publishing.
- Szalai, A. (1980). *The meaning of comparative research on the quality of life*. Londres: M. Andrews.
- TGI S.A ESP, Transportadora de Gas Internacional. (2007). *Historia*.
Obtenido de <https://www.tgi.com.co/>
- Tomás, Almudena Segurado Torres & Esteban Agulló. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 828-836.
- Turcotte, P. (1985). *Calidad de vida en el trabajo*. Madrid: Trillas.
- Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*, 45 - 70.
- Velez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de aburrá - Colombia. *Ciencias Estrategicas*, 225 - 236.

Velez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de aburrá - Colombia. *Revistas Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225 - 236.

Walton, R. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. Mexico: Fondo Educativo Interamericano.

GLOSARIO

Autorrealización: sensación de satisfacción por el logro de objetivos que hacen parte del desarrollo del individuo, teniendo en cuenta las necesidades en particular que tenga a suplir y que la persona considere llene sus expectativas a tal punto de cumplir con las aspiraciones y metas.

Bienestar: estado de satisfacción del individuo en el que se incluyen varias esferas del ser y la percepción del mismo del cual se consideran aspectos físicos, mental, social y económico encontrándose muy relacionado con el concepto de autorrealización.

Calidad De Vida: aunque suele ser un concepto muy subjetivo, se refiere a las condiciones que contribuyen al bienestar y desarrollo del individuo, es decir, la percepción que el mismo tenga frente a aspectos como el ambiente, núcleo familiar, vivienda, alimentación, trabajo, relaciones sociales, formación, desarrollo, entre otros.

Competencia: el termino se ha transformado a lo largo de los años y actualmente se viene usando desde el ámbito empresarial y laboral refiriéndose a los conocimientos, destrezas y habilidades que posee un individuo para desempeñarse dentro de un rol demostrando aspectos como el ser, saber y saber hacer.

Cultura: se refiere a los valores, creencias, ideologías y actitudes que comparten las personas en determinado entorno que hacen que su manera de actuar, pensar e interrelacionarse se alinee a la dinámica de esta.

Eficacia: capacidad para cumplir con los objetivos y propósitos través de una acción específica, se evidencia principalmente en entornos empresariales teniendo en cuenta que en estos entornos se busca el cumplimiento indispensable de esto dentro de sus indicadores.

Flexibilidad Laboral: es un concepto que se ha venido usando los últimos años debido a los beneficios que trae tanto para la empresa como el empleado, siendo estas las medidas que establece el empleador o empresa con el fin de generar un equilibrio entre lo personal y lo laboral para el empleado o trabajador favoreciendo sus derechos a nivel contractual.

Motivación: a nivel psicológico se refiere a la respuesta que tiene el individuo hacia estímulos atractivos que conlleven al cumplimiento de necesidades y con ello al desarrollo de sí mismo, varía de acuerdo a las necesidades particulares de cada quien y a la percepción que tiene frente a aspectos como satisfacción y emoción sobre los diferentes entornos y dinámicas de la vida del individuo.

Necesidad: el término se puede tomar desde diferentes perspectivas, uno corresponde a estímulo o impulso que lleva a que los esfuerzos del individuo se encaminen hacia una dirección u objetivo, también se emplea en otros aspectos como las carencias que tenga el individuo a nivel social, fisiológico, seguridad, entre otros.

Organizaciones: sistema y/o estructura en el que interactúan un grupo de individuos con tareas y roles definidos, existe cuando trabajan en conjunto y coordinadamente en pro del cumplimiento de una meta y a partir de la asignación de las responsabilidades a cada uno de los miembros del grupo.

Productividad: aprovechamiento de los recursos disponibles en una organización para generar mayor rentabilidad, determina la capacidad de un sistema productivo y se mide en función del tiempo, así como en relación entre el producto obtenido y la cantidad de insumos laborales invertidos en la producción.

Salario Emocional: remuneración no monetaria hacia el trabajador que sirve para cubrir necesidades personales, profesionales y familiares; esto conlleva a llenar las expectativas del empleado y se transforma en motivación y sentido de pertenencia por parte del empleado hacia la empresa.

Satisfacción: sensación de bienestar que se produce al cubrir una necesidad y con ello se cumplen expectativas y deseos, sin embargo, hay que tener en cuenta que es un concepto subjetivo ya que se encuentra mediado por la percepción del individuo y del grado de exigencia para cada una de sus necesidades.

Trabajador: individuo que presta sus servicios, conocimientos y experiencia a cambio de una contraprestación económica de un empleador definiendo este vínculo a través de un contrato verbal o escrito, también se incluyen aquellos que realizan una labor o actividad económica de manera independiente.

ANEXOS

ANEXO 1

TABULACIÓN Y TABLAS

Visualizar en los archivos compartidos

ANEXO 2

FIGURAS

Visualizar en los archivos compartidos

ANEXO 3

RECOMENDACIONES

Visualizar en los archivos compartidos