



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Satisfacción Laboral de Población Reubicada en un Empleo Posterior a Accidente de Trabajo o a Enfermedad Profesional

Marcela Bernal Gaviria

Universidad Nacional de Colombia
Facultad de Enfermería, Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo
Bogotá, Colombia

2011

Satisfacción Laboral de Población Reubicada en un Empleo Posterior a Accidente de Trabajo o a Enfermedad Profesional

Marcela Bernal Gaviria

Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de:

Magister en Salud y Seguridad en el Trabajo

Director:

Psicólogo y Enfermero, Mg. Oscar William Aguinaga Benítez

Línea de Investigación:

Enfoque psicosocial de la relación salud y trabajo

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Enfermería, Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo

Bogotá, Colombia

2011

Resumen

El presente documento es un trabajo de investigación cualitativa de orden fenomenológico con el objetivo de interpretar la satisfacción laboral de personas reubicadas en un trabajo a causa de una enfermedad profesional o un accidente de trabajo. La recolección de los datos se realizó a través de entrevistas semiestructuradas a un grupo de trece (13) personas reubicadas laboralmente por un período igual o mayor a dos (2) meses. Inicialmente se establecieron cinco categorías de análisis (categorías iniciales) sobre las que se desarrolló el estudio y en el transcurso del mismo se identificaron siete categorías emergentes a partir de la percepción de los trabajadores frente a la satisfacción laboral, las cuales se encuentran directamente relacionadas con la condición de discapacidad adquirida y su reubicación en el trabajo. Como conclusión se encontró que los participantes encuentran satisfacción con algunos elementos de su trabajo y con otros sienten insatisfacción, razón por la que cada categoría de análisis descrita consta de un aspecto indicador de satisfacción y otro indicador de insatisfacción.

Palabras clave: Satisfacción laboral, reubicación laboral, trabajador con discapacidad, accidente de trabajo, enfermedad profesional.

Abstract

This document is a qualitative study of phenomenological order which aims to interpret the job satisfaction of people relocated to a job because of an occupational disease or a job accident. The data collection was conducted through semi-structured interviews with a group of thirteen (13) persons occupationally relocated for a period equal to or greater than two (2) months. Initially, five analysis categories (initial categories) were established, during the investigation seven emerging categories were identified from the perception of workers about job satisfaction, which are directly related to acquired disability status and job relocation. In conclusion, participants are satisfied with some elements of their work and with others feel dissatisfaction, therefore each analysis category consists of an indicator of satisfaction and an indicator of dissatisfaction.

Keywords: Job satisfaction, job relocation, disabled worker, job accident, occupational disease.

Contenido

	Pág.
Resumen	V
Lista de tablas	IX
Introducción	1
1. Justificación del problema	3
2. Marco Referencial	7
2.1 Satisfacción laboral.....	7
2.2 Ocupación Humana.....	10
2.3 Desempeño ocupacional	11
2.4 Legislación.....	11
2.4.1 Decreto 2351 de 1965 de la Presidencia de la República	11
2.4.2 Decreto 2177 de 1989 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social...	12
2.4.3 Ley 361 de 1997 del Congreso de Colombia.....	12
2.4.4 Ley 766 de 2002 del Congreso de Colombia.....	13
3. Marco de Diseño.....	15
3.1 Pregunta Problema.....	15
3.2 Objetivos.....	15
3.2.1 Objetivo General	15
3.2.2 Objetivos Específicos.....	15
3.3 Supuesto Teórico.....	15
3.4 Población y Unidad de Análisis.....	15
3.5 Muestra	16
3.6 Criterios de Inclusión	17
3.7 Categorías Iniciales de Análisis	17
4. Tipo de Investigación y Enfoque Particular Metodológico.....	19
4.1 Tipo de Investigación.....	19
4.2 Enfoque Particular Metodológico	20
5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	21
6. Aspectos Éticos	23
6.1 Autonomía (Respeto a las Personas)	23
6.2 Beneficencia.....	23
6.3 Justicia	24

7. Desarrollo de la Investigación	25
7.1 Análisis de la Información – Matriz de Categorización.....	28
8. Propuesta Teórica.....	49
9. Conclusiones y Recomendaciones	65
9.1 Conclusiones.....	65
9.2 Recomendaciones.....	69
A. Anexo: Carta de Presentación	71
B. Anexo: Formato Entrevista Semiestructurada.....	73
C. Anexo: Aval de Comité de Ética.....	75
D. Anexo: Consentimiento Informado.....	77
E. Anexo: Cronograma.....	79
F. Anexo: Presupuesto	81
Bibliografía	83

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Teoría de Motivación e Higiene. Frederick Herzberg.....	9
:	

Introducción

La satisfacción laboral entendida como las actitudes de un trabajador hacia su trabajo en función de la percepción que tiene del mismo, puede considerarse un indicador importante del rendimiento y compromiso que un empleado puede tener con su trabajo. Así un trabajador satisfecho cumple satisfactoriamente con sus labores porque éstas y las condiciones en que las desarrolla le generan agrado, contrario a un trabajador insatisfecho que no encuentra interés en sus tareas y/o no está conforme con las condiciones laborales de su actividad. Claramente es de importancia para la empresa mantener la satisfacción laboral de sus empleados, pues de esta manera contribuyen al buen desempeño de éstos en su puesto de trabajo generando mayor productividad en la organización.

Normalmente las personas escogen un trabajo acorde a su formación profesional, experiencia laboral y otros elementos que le dan la posibilidad de acceder a ciertos cargos de su interés. Un trabajador que sufre un accidente de trabajo o desarrolla una enfermedad profesional que genera alguna restricción en sus capacidades debe ser reubicado en un nuevo trabajo conforme a la legislación colombiana. Dado que esta reubicación laboral es un movimiento obligatorio que realizan las empresas, el nuevo cargo para el trabajador podría no ser de su agrado y la nueva posición podría generar inconformidad, originando insatisfacción laboral en el empleado.

El presente estudio pretende interpretar la satisfacción laboral de éstos trabajadores, describiéndola a partir de sus percepciones e identificando elementos generadores de satisfacción laboral que permitan alimentar los procesos y programas de reincorporación y rehabilitación profesional que actualmente se desarrollan en el ámbito nacional, así como el quehacer de los profesionales en salud y seguridad en el trabajo cuyo propósito es favorecer el bienestar de los trabajadores. Igualmente se espera que los resultados del estudio sean de utilidad para el desarrollo de ideas de investigación para profundizar en el tema y generar acciones más impactantes con la población y que aporten a la línea “Enfoque psicosocial de la relación salud trabajo” y en sí al programa de maestría en salud y seguridad en el trabajo.

1. Justificación del problema

El ser humano es activo por naturaleza y según se considera desde el Modelo de la Ocupación Humana¹, encuentra la satisfacción de sus necesidades en el desempeño ocupacional². El modelo propone que la actividad como tal proporciona una organización interna del sujeto y le permite adaptarse al contexto en el que se desenvuelve. Esta concepción se acerca mucho a la premisa del Modelo de la Adaptación a través de la Ocupación³ en la cual se plantea que “una persona se adapta o ajusta (crece y se desarrolla) a través del uso de (o participación en) diversas ocupaciones; de esta forma, la persona puede adaptarse al entorno o adaptarlo a las necesidades individuales o para su satisfacción”.

El actual marco de trabajo para la práctica de terapia ocupacional refiere que la profesión basa su conocimiento en “qué comprometerse con las ocupaciones organiza la vida diaria y contribuye a la salud y el bienestar”⁴. El desempeño ocupacional es el “acto de hacer y completar una actividad u ocupación elegida”⁵, entendiéndose que en la medida en la que el individuo se encuentre involucrado en actividades productivas, se mantiene, cambia y desarrolla nuevas capacidades, creencias y disposiciones, permitiéndole la satisfacción de necesidades. Sin embargo si se presentan limitaciones en el desempeño ocupacional, los sujetos pierden el dominio de su vida al presentar dificultades en la ejecución de una ocupación y en el comportamiento adaptativo.

Las áreas de ocupación⁶ son actividades de la vida en los que las personas, organizaciones o poblaciones se comprometen dependiendo del ciclo de la vida en el que se encuentren, las cuales incluyen actividades de la vida diaria, descanso y sueño, educación, trabajo, juego, ocio, etc. Para fines del presente documento, se centrará la atención en el área de ocupación del trabajo. En el trabajo se encuentran presentes factores que impactan la salud de los trabajadores negativa y positivamente. Aquellos que repercuten de forma negativa, es decir, los factores de riesgo pueden resultar en

¹ KIELHOFNER, Gary. Modelo de la Ocupación Humana. Teoría y Aplicación. Médica Panamericana, 2004, Buenos Aires. Pag, 164.

² MOSEY, Anne. Psychosocial components of Occupational Therapy. 1996. Pág 35

³ REED, Kathleen y SANDERSON, Sharon. Concepts of Occupational Therapy, Tercera edición. Lippincot, Williams y Wilkins. Philadelphia. 1992 Pág 163.

⁴ ASOCIACIÓN AMERICANA DE TERAPIA OCUPACIONAL. Marco de Trabajo Para la Práctica de Terapia Ocupacional: Dominio y Proceso. Segunda Edición (Traducción). 2010. Pag. 5.

⁵ Ibid., Pág, 51.

⁶ Ibid., Pág 9.

accidente de trabajo o enfermedad profesional que podrían llegar a interferir en la funcionalidad del sujeto y presentar alguno de los siguientes tres escenarios:

- Que se establezca que el trabajador no puede retornar a una actividad laboral, caso en el que recibiría una pensión de invalidez.
- Que el trabajador, después del período de recuperación, pueda reincorporarse a su trabajo habitual sin ningún inconveniente.
- Que el trabajador, posterior al proceso de recuperación y rehabilitación, pueda regresar a una actividad laboral según criterio médico, pero con modificaciones en sus tareas, es decir debe ser reubicado en un trabajo acorde con su nueva condición.

Para el último caso, el cual concierne para el desarrollo de este trabajo, la legislación colombiana establece la obligación de reubicar a los trabajadores en tareas diferentes a las que realizaban antes del evento incapacitante, en actividades acordes a sus capacidades y habilidades, asumiendo la organización la responsabilidad de realizar los movimientos de personal necesario para esto.

El Ministerio de la Protección Social ha elaborado un Manual Guía de Procedimientos para la Reincorporación y Rehabilitación Profesional dirigido a orientar a los profesionales y entidades que hacen parte de este proceso. Las actividades sugeridas incluyen la rehabilitación profesional del trabajador para la recuperación y desarrollo de habilidades que le permitan desempeñarse satisfactoriamente en su trabajo, el análisis del puesto de trabajo y las modificaciones al mismo que permitan un desempeño acorde a sus capacidades. Los resultados o seguimiento de este proceso no se encuentran registrados en ningún documento, así como tampoco el uso que le están dando las entidades y profesionales a las que se dirige el manual, por lo que no hay información acerca de la efectividad o impacto en los trabajadores a partir de la ejecución de las actividades propuestas.

A nivel nacional e internacional no se encontró información referente al número de personas que son reubicadas en un trabajo, sin embargo Fasecolda brinda estadísticas de las incapacidades permanentes parciales pagadas por las administradoras de riesgos profesionales (ARP) en Colombia, información que se aproxima a la información buscada, pues los trabajadores que reciben una indemnización por incapacidad permanente parcial deben ser reubicados laboralmente según la legislación colombiana. Fasecolda reporta que en el año 2010 se reconocieron un total de 9.610 incapacidades permanentes parciales, 7.525 por accidentes de trabajo y 2.088 por enfermedad profesional, lo que da cuenta del gran número de personas que puede estar reubicada laboralmente.

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con un observatorio de reincorporación ocupacional, que expone llevar las cifras de trabajadores colombianos que son reincorporados y algunos otros datos, sin embargo por dificultades con las instituciones que proveen dicha información, no se ha iniciado la sistematización de la misma y a la fecha no cuentan con datos disponibles.

Desde la experiencia de programas de ubicación laboral y de rehabilitación profesional se ha identificado que los empleadores tienen tres concepciones en común acerca de las personas en situación de discapacidad que coinciden con lo reportado en un estudio de caso de empleo en personas con discapacidad encontrado en un reporte del Ministerio de Asuntos Sociales y de Empleo en nombre de la Fundación Europea para el mejoramiento de condiciones de vida y de trabajo, que fue citado por el investigador australiano Joseph Graffam en uno de sus estudios⁷: dificultad para desempeñar un trabajo que conlleva a bajo rendimiento laboral, más frecuencia en ausentismo y más propensión a presentar accidentes de trabajo. Igualmente, otros estudios en Grecia⁸, Líbano⁹ y otros países reportan la preocupación que expresan los empresarios referente al aumento a las tasas de ausentismo y cómo esto puede influir en el rendimiento laboral. Dado que aquellos trabajadores que son reubicados, presentan algún tipo de discapacidad, puede suponerse que la empresa a la que pertenece o el empleador pudieran presentar éstas preconcepciones y juicios respecto a su desempeño.

En Brasil los trabajadores accidentados no tienen la seguridad de retornar a su trabajo en la empresa en la que se presentó el accidente de trabajo o la enfermedad profesional porque la legislación no lo establece. Las entidades encargadas del proceso de rehabilitación realizan un juicioso proceso de valoración para determinar quiénes son candidatos para retornar al trabajo, además deben cumplir con el perfil impuesto por el mercado laboral para obtener ayuda para la revinculación laboral. Es decir que aquellos que no lo cumplen quedan desamparados y no se reubican laboralmente¹⁰.

Dadas las referencias anteriores, se observa que para una importante cantidad de organizaciones este proceso de reubicación laboral resulta molesto, ya que implica la vinculación de un sujeto con alguna deficiencia y la búsqueda obligatoria de puestos de trabajo para acomodar al empleado. Esta afanosa y obligada ubicación de un trabajador sugiere que no siempre se tiene en cuenta el perfil del individuo y sus intereses, llevando

⁷ GRAFFAM, Joseph et al. Employer Benefits and Costs of Employing a Person with Disability. *Journal of Vocational Rehabilitation* 17 (2002), Pag: 251-263.

⁸ ZISSI; Anastasia; RONTOS, Costas; PAPAGEORGIOU, Dimitris; PIERRAKOU, Christina and CHTOURIS, Sotiris (2007). Greek Employer's Attitudes to Employing People with Disabilities: Effects of the Type of Disability. *Scandinavian Journal of Disability Research*. Vol. 9, No. 1. Pag: 14-25.

⁹ WEHBI, Samantha y EL-LAHIB, Y. (2007). The employment situation of people with disabilities in Lebanon: Challenges and Opportunities. *Disability & Society*. Vol. 22, No. 4, Pag: 371-382.

¹⁰ SAMPAIO, Rosana F; NAVARRO i; G, Albert; MARTÍN M., Miguel. Incapacidades laborales: problemas en la reinserción al trabajo. *Cadernos de saúde pública*. V 15 N. 4. Rio de Janeiro oct./dic. 1999. Pág 809-815.

a que la actividad en la que se reubica no sea de agrado para él, generando desmotivación e insatisfacción laboral en muchos casos. Un estudio realizado en la universidad de Tel-Aviv¹¹ concluye que existe correspondencia entre las necesidades ocupacionales de un individuo y la satisfacción laboral, evidenciando la importancia de realizar un análisis juicioso entre el trabajo y el perfil ocupacional del trabajador con el ánimo de buscar un buen desempeño laboral y promover su calidad de vida.

A pesar de que en la literatura e investigación se observa que se han realizado numerosos estudios referentes a la satisfacción laboral y a cuáles son sus predictores, no se encuentran estudios enfocados a población que ha sido reubicada.

Con el desarrollo de este estudio se pretende entender si experimentan satisfacción laboral aquellos trabajadores que han sido reubicados a causa de la situación de discapacidad generada por un accidente de trabajo o enfermedad profesional y apreciar los elementos que la generan o podrían generarla. La información resultante del estudio será de valor para las administradoras de riesgos profesionales, entidades y profesionales que participan el proceso de reubicación laboral, ya que permitirá ajustar o mejorar los programas existentes integrando o teniendo en cuenta los elementos identificados como importantes. Igualmente les permitirá tener una visión clara del proceso desde la perspectiva del usuario, que puede liderar la evaluación de los programas de reubicación laboral.

¹¹ AHARON, Tziner. Correspondence between occupational rewards and occupational needs and work satisfaction: A canonical redundancy analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 1983. Vol. 56. P: 49-56.

2. Marco Referencial

2.1 Satisfacción laboral

Peiró¹², autor de numerosos documentos relacionados con el trabajo y la organización define satisfacción laboral como “actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”. Otros autores coinciden con él, agregando que ésta actitud se basa en las creencias y los valores del trabajador. Estas actitudes pueden evidenciarse hacia el trabajo en general o hacia tareas o características particulares de este.

Cianny, Smith y Store en 1992 definieron satisfacción laboral como una “reacción afectiva hacia el trabajo, que resulta de la comparación de los resultados actuales con esos que se desean (esperados, merecidos, etc.)”¹³.

Mullins (2005) refiere que “más que una actitud, un estado interno. Podría estar asociado con sentimientos personales de logro, tanto cuantitativos como cualitativos”¹⁴.

La satisfacción laboral puede entenderse e interpretarse como una actitud general frente al trabajo, sin embargo es muy importante considerarla también como actitudes frente a diferentes aspectos del mismo, es decir que una persona puede estar satisfecha con la remuneración que recibe en su actividad laboral, pero puede no estarlo con sus compañeros de trabajo. En diferentes estudios de satisfacción laboral referenciados más adelante, se encontró que los aspectos que pueden generar satisfacción en la población trabajadora son abordados frecuentemente como motivadores, razón por la cual se revisaron teorías de motivación en el trabajo.

¹² Citado en: CUADRA PERALTA, Alejandro y VELOSO BESIO, Constanza. Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. Revista Universum [En línea]. 2007, vol.22, n.2. <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es> [Consulta: 15 de marzo de 2010].

¹³ Citado en: DARTEY-BAAH, Kwasi. Job satisfaction and motivation: Understanding its impact on employee commitment and organizational performance, Journal of Academic Leadership [Online]. 2010, Vol.8, Issue 4. <<http://www.academicleadership.org/article/job-satisfaction-and-motivation-understanding-its-impact-on-employee-commitment-and-organisational-performance>> [Consulta: 8 de marzo de 2010].

¹⁴ Ibid.

David McClelland¹⁵, investigador de la Universidad de Harvard, encontró en sus estudios que la motivación de un trabajador se encuentra permeada por los elementos de la cultura en la que creció. El investigador es autor de la teoría de las tres necesidades, en la que identificó los tres impulsos motivacionales más comúnmente encontrados y de mayor significado en los resultados de sus estudios: *motivación de logro*, *motivación afiliativa* y *motivación hacia la competencia*.

Abraham Maslow¹⁶ en su obra *Motivación y Personalidad* planteó la jerarquía de necesidades humanas, la cual ha sido tomada como una gran contribución para el desarrollo del trabajo de la administración de recursos humanos. Maslow hace referencia a que el ser humano tiene básicamente cinco necesidades que ha organizado en una pirámide, la cual refleja que hay necesidades más urgentes que otras. Así, ha dispuesto que en la base de la pirámide se encuentran las *necesidades fisiológicas*, las cuales se refieren a la alimentación, el vestido, el sueño, seguidas por las *necesidades de seguridad* que hacen referencia a prevenir condiciones peligrosas en el entorno laboral y a la estabilidad en el trabajo. En el tercer nivel de la jerarquía, el autor se refiere a las *necesidades sociales y de pertenencia*, las cuales están relacionadas con la relación con compañeros en el trabajo. Las *necesidades de estimación y estatus* constituyen el cuarto nivel y pueden observarse en la necesidad de aprobación y obtención de estatus. Finalmente, el quinto nivel corresponde a las *necesidades de autorrealización*, en este nivel el ser humano siente la necesidad de crecimiento, la cual no surge de la carencia de algo sino del interés de desarrollarse como persona. El modelo sugiere que las necesidades van surgiendo una vez su nivel inmediatamente anterior ha sido satisfecho.

Más tarde, Clayton Alderfer¹⁷ propuso una jerarquía de necesidades basada en otros modelos ya conocidos, principalmente en la pirámide de necesidades de Maslow. Clayton redujo a tres niveles la jerarquía, estableciendo como base las *necesidades de existencia*, donde integró factores fisiológicos y de seguridad (de Maslow). En este nivel pueden tenerse en cuenta factores como remuneración, estabilidad laboral, incentivos, etc. En el segundo nivel, propone las *necesidades de relación* refiriéndose a la aceptación y participación en diferentes grupos de personas. Por último, las *necesidades de crecimiento* entendidas como autorrealización. Según este modelo, no es necesario haber superado un nivel de necesidad para continuar al siguiente e incluso se pueden perseguir deseos de los segundos niveles de la jerarquía sin haber satisfecho el primer nivel. Dado que el modelo permite flexibilidad, una persona frustrada en alguno de los dos niveles superiores, puede regresarse para atender necesidades más simples de satisfacer en el nivel inferior para luego avanzar de nuevo.

El psicólogo Frederick Herzberg¹⁸ formuló la teoría de la motivación e higiene que se relaciona con la obtención de satisfacción laboral. El autor plantea que existen dos

¹⁵ DAVIS, Keith y NEWSTROM, John. Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill, Décima edición. p. 127-129.

¹⁶ Ibid. p. 132-134

¹⁷ Ibid. p. 137.

¹⁸ Ibid. p. 135

factores que influyen en la motivación hacia el trabajo de las personas, los factores de higiene que son dados por la organización, se encuentran en el ambiente y el trabajador tiene poco control sobre ellos y los factores motivadores que son intrínsecos al trabajador y orientan su actuación en el trabajo (Ver tabla 1).

Tabla 1. Teoría de motivación e higiene – Frederick Herzberg*

FACTORES DE HIGIENE	FACTORES MOTIVADORES
Política y administración Supervisión	Realización Trabajo mismo
Relaciones interpersonales Condiciones de trabajo	Responsabilidad Progreso o desarrollo
Salario Nivel laboral	
Seguridad	

*López, Julio. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Revista de investigación de la facultad de ciencias administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Cook y Spector¹⁹ (1997) reportaron que la satisfacción laboral puede diferir a partir de algunos aspectos específicos que organizaron en cinco dimensiones:

- Satisfacción con atributos del trabajo (Naturaleza del trabajo, autonomía, responsabilidad).
- Recompensas (Pago, promoción, reconocimiento).
- Otras personas (Compañeros, supervisores).
- Contexto organizacional (Políticas, oportunidades de promoción, procedimientos, condiciones laborales).
- Diferencias individuales (Motivación interna, valores morales).

Purcell et al (2000)²⁰ definieron los elementos que se debían tener en cuenta en el manejo del recurso humano, según los cuales se lograría compromiso y satisfacción en el trabajo en los trabajadores:

¹⁹ Citado en: DARTEY-BAAH, Kwasi. Op cit.

- Seguridad en el trabajo (Estabilidad).
- Oportunidad de carrera.
- Evaluación de desempeño.
- Entrenamiento y desarrollo.
- Reclutamiento y selección.
- Satisfacción con la remuneración.
- Equilibrio trabajo-vida.
- Reto laboral y autonomía.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso y participación.
- Comunicación.

Locke considera que entre más concordancia exista entre lo que el individuo quiere de su trabajo y lo que logra de él, mayor satisfacción laboral encuentra²¹.

2.2 Ocupación Humana

La ocupación hace parte de la actividad humana y es considerada una necesidad que contribuye al bienestar físico, cognoscitivo, social y emocional de los individuos, la cual puede ser alterada por agentes internos y externos.²²

Gary Kielhofner (2004), autor del Modelo de la Ocupación Humana la define como: “el hacer del trabajo, juego o de las actividades de la vida cotidiana dentro de un contexto

²⁰ Ibid.

²¹ PARRA, Sarella y PARAVIC, Tatiana. Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que Trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). *Cienc. enferm.* (en línea). 2002, vol.8, n.2. <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005> [Consulta: Agosto 14 de 2009].

²² TRUJILLO R., Alicia. *Terapia Ocupacional, Conocimiento y práctica en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá. p. 37.

temporal, físico o sociocultural que caracteriza gran parte de la vida humana”²³. El trabajo comprende las actividades productivas, el juego es la actividad que se realiza desde la niñez y que en la vida adulta se conoce como esparcimiento y por último las tareas de la vida cotidiana son las actividades necesarias para el cuidado de uno mismo; todas estas actividades tienen un propósito para el sujeto. La forma en la que una persona se desenvuelve en cada una de las áreas ocupacionales (autocuidado, juego y trabajo) se denomina desempeño ocupacional.

2.3 Desempeño ocupacional

Alicia Trujillo en su libro *Terapia Ocupacional, Conocimiento y Práctica en Colombia (2002)*, define el desempeño ocupacional como el “actuar ocupacional de las personas en ambientes específicos. Es el proceso durante el cual la persona se motiva, inicia y completa distintas ocupaciones... intervienen las capacidades personales, las exigencias ocupacionales y las demandas del medio ambiente”²⁴.

2.4 Legislación

Se presenta a continuación la legislación colombiana referente a la reubicación laboral, en la que se especifica su obligatoriedad en algunos casos y el deber de proporcionar un trabajo acorde a sus capacidades.

2.4.1 Decreto 2351 de 1965 de la Presidencia de la República

En el artículo 16 se refiere a la reinstalación en el empleo así: “Al terminar el período de incapacidad temporal, los empleadores están obligados:

- A reinstalar a los trabajadores en los cargos que desempeñaban si recuperan su capacidad de trabajo. La existencia de una incapacidad parcial no será obstáculo para la reinstalación, si los dictámenes médicos determinan que el trabajador puede continuar desempeñando el trabajo.
- A proporcionar a los trabajadores incapacitados parcialmente un trabajo compatible con sus aptitudes, para lo cual deberán efectuar los movimientos de personal que sean necesarios.”

²³ KIELHOFNER, Gary. Modelo de la Ocupación Humana. Teoría y Aplicación. Médica Panamericana, 2004, Buenos Aires. p. 9.

²⁴ TRUJILLO R., Alicia. Op cit. p. 52.

2.4.2 Decreto 2177 de 1989 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Se expide el decreto en desarrollo de la ley 82 de 1988, la cual es el aprobatorio del convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre readaptación profesional y el empleo de personas inválidas. Se encuentra en el capítulo IV de rehabilitación por reubicación profesional, los artículos 16 y 17:

- Artículo 16: “Todos los patronos públicos o privados están obligados a reincorporar a los trabajadores inválidos, en los cargos que desempeñaban antes de producirse la invalidez si recupera su capacidad de trabajo, en términos del Código Sustantivo del Trabajo. La existencia de una incapacidad permanente no será obstáculo para la reincorporación, si los dictámenes médicos determinan que el trabajador puede continuar desempeñándolo”.

- Artículo 17: “A los trabajadores de los sectores públicos y privado, que según concepto de la seguridad competente de salud ocupacional o quien haga las veces en la respectiva entidad de seguridad o previsión social o medicina del trabajo, en caso de no existir afiliación a dichas instituciones, se encuentren en estado de invalidez física, sensorial o mental, para desempeñar las funciones propias del empleo de que sean titulares y la incapacidad no origine el reconocimiento de pensión de invalidez, se les deberá asignar funciones acordes con el tipo de limitación o trasladarlos a cargos que tengan la misma remuneración, siempre y cuando la incapacidad no impide el cumplimiento de las nuevas funciones ni impliquen riesgo para su integridad”.

2.4.3 Ley 361 de 1997 del Congreso de Colombia

La ley establece los mecanismos de integración social de las personas con limitación y dicta otras disposiciones. En el capítulo IV de la integración laboral, en el artículo 26 se encuentra:

- “En ningún caso la limitación de una persona, podrá ser motivo para obstaculizar una vinculación laboral, a menos que dicha limitación sea claramente demostrada como incompatible e insuperable en el cargo que se va a desempeñar. Así mismo, ninguna persona podrá ser despedida o su contrato terminado por razón de su limitación, salvo que medie autorización de la oficina de trabajo”.

2.4.4 Ley 766 de 2002 del Congreso de Colombia

Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales y establece en el artículo 8: “Reubicación del trabajador: Los empleadores están obligados a ubicar al trabajador incapacitado parcialmente en el cargo que desempeñaba o a proporcionarle un trabajo compatible con sus capacidades y aptitudes, para lo cual deberán efectuar los movimientos de personal que sean necesarios”.

3.Marco de Diseño

3.1 Pregunta Problema

¿Encuentran satisfacción laboral en la actividad en la que han sido reubicados los trabajadores posterior a un accidente de trabajo o a una enfermedad profesional?

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General

Interpretar la satisfacción laboral de los trabajadores que han sido reubicados posterior a un accidente de trabajo o a una enfermedad profesional.

3.2.2 Objetivos Específicos

- Obtener información referente a la satisfacción laboral de los trabajadores que han sido reubicados posterior a un accidente de trabajo o a una enfermedad profesional.
- Describir la satisfacción laboral de la población reubicada a partir del análisis de la información obtenida.
- Identificar los satisfactores laborales apreciados en la población reubicada.

3.3 Supuesto Teórico

Los trabajadores que han sido reubicados en una actividad laboral posterior a una enfermedad profesional o a un accidente de trabajo, no reportan satisfacción laboral.

3.4 Población y Unidad de Análisis

Se propuso realizar el estudio con trabajadores que sufrieron un accidente de trabajo o desarrollaron una enfermedad profesional que generó la necesidad de reubicarlos en una actividad laboral diferente a la que venían desempeñando. Es válido aclarar que aquellos trabajadores podían presentar algún tipo de discapacidad, pues sufrieron una deficiencia

que dio lugar a la reubicación en una actividad laboral y únicamente se incluyen las personas con discapacidad de tipo físico y sensorial. Las personas con discapacidad de tipo cognitivo y/o mental no fueron tenidos en cuenta para este estudio, ya que su juicio podía verse alterado como consecuencia de su deficiencia (Ver 3.6. Criterios de inclusión y de exclusión).

La fuente inicial para la búsqueda de la población fue una empresa prestadora de servicios de diferentes Administradoras de Riesgos profesionales, la cual se encarga de realizar el proceso de rehabilitación integral y reincorporación de los trabajadores afectados por accidente de trabajo o enfermedad profesional. La empresa referida desde un principio manifestó su interés de colaborar para la aproximación a la población requerida.

Otra alternativa contemplada fueron las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP) con funcionamiento en la ciudad de Bogotá, a las cuales se solicitó colaboración y autorización para el acercamiento a la población reubicada a causa de accidente de trabajo o enfermedad profesional. Además, si durante el desarrollo del estudio, se identificaba algún candidato por referencias de otras personas, podía ser incluido en la muestra.

A las empresas prestadoras de servicios o ARP que apoyaron el proceso (Ver Anexo A), se les solicitó autorización por escrito describiendo los detalles del estudio, la información que se esperaba recoger y el tiempo que tomaría esa actividad. Se aclaró que no se realizaría intervención alguna con los participantes, pues se informó que los resultados del estudio serían el referente para iniciar una labor con la población objeto desde salud y seguridad en el trabajo proponiendo acciones beneficiosas para los trabajadores a largo plazo, es decir que no se realizarían modificaciones o ajustes en las condiciones laborales de los involucrados.

Se informó además que en caso de publicación de resultados, se solicitarían los permisos institucionales pertinentes a las empresas colaboradoras, así como la autorización individual de cada participante en el trabajo de investigación.

La unidad de análisis fueron las personas en situación de discapacidad reubicadas en un empleo posterior a un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, es decir los trabajadores participantes en el proceso.

3.5 Muestra

Los participantes se eligieron utilizando una estrategia de muestreo intencional a partir de la información facilitada por la empresa que apoyaría el trabajo de investigación. Es decir, que del grupo de trabajadores reubicados a causa de accidente de trabajo o enfermedad profesional que laboraba en la empresa, se seleccionaron los trabajadores que cumplieran con los criterios de inclusión definidos.

Igualmente se propuso trabajar con muestreo en cadena, en caso de que los trabajadores candidatos pudieran ser referenciados por personas externas al estudio o por participantes del mismo.

Con respecto al tamaño de la muestra, no se definió un número de participantes ya que se orientaría por saturación de datos.

3.6 Criterios de Inclusión

Los trabajadores incluidos dentro de la muestra con la que se realizaría el trabajo de investigación debían cumplir los siguientes criterios:

- a) Haber sufrido un accidente de trabajo o desarrollado una enfermedad profesional.
- b) Haber sido reubicado en un puesto de trabajo diferente al que desarrollaba originalmente, antes del accidente de trabajo o la enfermedad profesional y a causa del mismo. El trabajador podía estar activo o podía estar pensionado.
- c) Llevar mínimo 2 meses laborando en el puesto de trabajo en el que fue reubicado*.
- d) Vivir en la ciudad de Bogotá.
- e) Manifestar disponibilidad de tiempo y estar interesados en participar en la investigación.

Los criterios determinados para no incluir a un trabajador como participante fueron:

- a) Presentar discapacidad de tipo intelectual o mental, ya que su juicio podía verse alterado e influir en la veracidad de sus respuestas.
- b) Presentar discapacidad auditiva, para la cual sería necesario el uso de lengua de señas, por las dificultades en la comunicación que tendría con el entrevistador.
- c) Llevar menos de dos meses laborando en el puesto de trabajo en el que fue reubicado*.

3.7 Categorías Iniciales de Análisis

Se establecieron algunas categorías iniciales de análisis con base en los datos secundarios reportados en el marco referencial de este documento, sin embargo se advirtió que podían ser provisionales y el autor del estudio las manejaría con reserva, buscando no definir los resultados con dicha información.

* Se propone un promedio del período sugerido para iniciar la fase de seguimiento de Manual Guía de Procedimientos de Reincorporación y Rehabilitación Profesional, el cual es de 1 a 3 meses.

Los trabajadores participantes en el estudio podrían identificar como satisfactorios las siguientes categorías:

- Remuneración.
- Relaciones con compañeros y superiores.
- Estabilidad laboral.
- Realización personal en el trabajo.
- Oportunidades de promoción.

4. Tipo de Investigación y Enfoque Particular Metodológico

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación empleada en este estudio es cualitativa de orden fenomenológico, pues se pretendía establecer la satisfacción laboral de un grupo de personas desde la recolección de datos a través de entrevistas semi estructurada que arrojarían información de tipo cualitativa. Igualmente convenía para el desarrollo del estudio la flexibilidad que permite este tipo de investigación en términos de (1) recolección de información, ya que se esperaba profundizar en elementos que surgieran durante el diálogo por medio de entrevistas semi estructuradas y (2) análisis de la información ya que se planteó que a partir de esta, podría ser pertinente la alimentación de los instrumentos durante la fase de recolección de datos.

Para fortalecer los resultados de la investigación, se propuso realizar el estudio bajo los criterios de rigor metodológico propuestos por Guba y Lincoln²⁵:

- **Credibilidad:** Este criterio hace referencia a la veracidad que tienen los resultados del estudio ante los mismos participantes o personas conocedoras del contexto o tema tratado, ya que podrían ser confirmados como verdaderos por estos. Para el logro de este criterio es claro que la investigadora debía considerar que el conocedor de la realidad es el sujeto participante y debía entenderla desde su percepción. Igualmente se propuso llevar notas de campo y se realizó una audiograbación de cada una de las entrevistas para usarla en la fase de análisis de datos.
- **Auditabilidad:** También llamada confirmabilidad es la posibilidad de que otro investigador recorra el mismo camino del investigador previo y sus resultados sean similares o la interpretación de la información origine conclusiones próximas a las encontradas. Al igual que para el elemento anterior, se propuso utilizar una grabadora de audio para registrar las entrevistas, además se habían establecido

²⁵CASTILLO, Edelmira y VÁSQUEZ, Marta Lucía. El rigor metodológico en la investigación cualitativa. Revista Colombia Médica, Vol. 34, No. 3, 2003. Pág: 164-167.

criterios de inclusión y exclusión de los participantes, que permitirían tener claridad en el proceso de selección.

- Transferibilidad: Este elemento hace referencia a la posibilidad de aplicar los resultados en otros contextos y que éstos se ajusten a él. Para esto se definió claramente la población participante en el estudio y se propuso describir los contextos en los que éste se realizara.

4.2 Enfoque Particular Metodológico

La información obtenida a partir de la entrevista semi estructurada fue objeto de interpretación de narrativas para describir la satisfacción laboral de los participantes, identificando sistemáticamente los elementos puestos de manifiesto en las entrevistas, sin descartar el contenido latente que pudiera encontrarse. La categorización se realizó a partir de la clasificación de la información recolectada y fundamentada en las narrativas, así que las categorías de análisis iniciales propuestas en el documento podrían mantenerse, cambiar, disminuir o aumentar.

5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La recopilación de la información necesaria para el desarrollo del estudio demandó la preparación de una entrevista semi estructurada, este instrumento (Ver Anexo B) permite obtener información específica y concreta con cada uno de los participantes. Dicho instrumento se diseñó con preguntas abiertas basadas en datos secundarios que provinieron de búsqueda bibliográfica en libros, artículos y otras fuentes de consulta, cuyos resultados más importantes fueron registrados en el marco referencial de este trabajo.

Aunque se estableció un orden de preguntas en el instrumento, el entrevistador tuvo la libertad de realizar las preguntas en diferente orden de acuerdo a la dirección que fueran trazando las narrativas del participante. De igual manera, si surgía alguna pregunta considerada importante para el estudio por parte del entrevistador, éste podía realizarla.

El instrumento fue revisado con el asesor del estudio y con personas con conocimiento del tema de investigación, con el fin de realizar ajustes y modificaciones al mismo a partir de las recomendaciones brindadas por los colaboradores. Aún así, quedó abierta la posibilidad de reajustar el instrumento durante el desarrollo del estudio, en caso que se considerara pertinente a partir de la información recogida en las primeras entrevistas. Se estimaba que su aplicación podría tomar una hora aproximadamente.

Durante las entrevistas se propuso llevar notas de campo con palabras y apreciaciones claves para el estudio y en la medida en que fuera posible, registradas en una grabadora de audio para contar con la información detallada al momento del análisis.

Las entrevistas se llevaron a cabo en el sitio acordado con el trabajador, pudiendo ser éste su lugar de trabajo en caso que existiera la autorización del empleador y el espacio para el desarrollo confidencial de la entrevista. Se planteó la alternativa de coordinar la entrevista en un lugar de fácil acceso para el trabajador, en caso de que no fuera posible realizarse en el lugar de trabajo.

6.Aspectos Éticos

El estudio generó riesgos mínimos en los participantes dado que no se realizó ningún tipo de intervención, pues la información fue obtenida por medio de entrevista semi estructurada. Para el estudio básicamente se consideró el riesgo de desajuste emocional que podría presentarse al afectar sensibilidad de los participantes respecto a su situación de discapacidad, sin embargo los participantes por ser trabajadores reubicados laboralmente, debían haber finalizado el proceso de rehabilitación integral, que incluye la atención psicológica para la adaptación a la condición de discapacidad. Para el caso se consideraría en conjunto con el participante la consulta en la administradora de riesgos profesionales correspondiente para la debida atención psicológica.

Con el objetivo de no generar expectativas frente a las posibles modificaciones en el puesto de trabajo, se aclaró desde el inicio de su participación el fin descriptivo único de este estudio. Para el desarrollo del estudio se tuvieron en cuenta los tres principios fundamentales en la investigación según el informe de Belmont (1974):

6.1 Autonomía (Respeto a las Personas)

La participación en el estudio implicó la firma voluntaria del consentimiento informado, respetando el derecho de las personas a tomar sus decisiones de forma autónoma. La información suministrada a los posibles participantes fue clara y veraz para que pudieran realizar la toma de decisiones de manera objetiva (esta información se especificó en el consentimiento informado). La población involucrada en el estudio corresponde a personas en capacidad de tomar sus propias decisiones, es decir que no se incluyeron personas en situación de discapacidad de tipo cognitivo o mental, ni sujetos menores de edad.

6.2 Beneficencia

El estudio no constituye una investigación médica ni requería de procedimientos experimentales que pudieran implicar riesgos para los participantes. Se aseguró la confidencialidad de la información recolectada buscando evitar perjuicios en el contexto laboral de los participantes, además de respuestas veraces. Se esperaba que los resultados del estudio permitieran obtener un panorama del proceso de rehabilitación profesional desde la percepción del trabajador, planteando necesidades a tener en cuenta en la planeación de los procedimientos de reubicación y reincorporación que por obligación deben realizar las empresas y las administradoras de riesgos profesionales

con esta población. Buscaba servir de punto de partida para la elaboración o mejoramiento de los manuales establecidos a nivel nacional para el desarrollo de programas de reincorporación y reubicación laboral, lo que resultaría en beneficio indirecto para la población reubicada.

Se esperaba que los resultados del estudio condujeran a tomar acciones desde salud y seguridad en el trabajo que favorezcan el bienestar de la población, sin embargo, en caso que no se lograran resultados positivos, el estudio no implicaría ningún perjuicio para los participantes. Para tal fin, la información se manejó confidencialmente, valorando la opinión personal y la intimidad de los participantes.

6.3 Justicia

Para la selección de la población se tuvo en cuenta que las personas hayan sido reubicadas en una actividad laboral después de presentar un accidente de trabajo o una enfermedad profesional y que en caso de que presentaran una discapacidad, ésta fuera física o sensorial. Otros criterios como edad, género, estrato social, aspectos culturales y posición laboral no fueron tenidos en cuenta para la selección.

Los participantes del estudio fueron informados respecto al objetivo y metodología del mismo, resaltando que los datos recolectados son de uso privado y anónimo frente a la administradora de riesgos profesionales y la organización, con el ánimo de no afectar de ninguna manera su relación con éstas. La firma del consentimiento informado fue una condición para todos los participantes, y éstos decidieron voluntariamente si tenían interés de vincularse al estudio, iniciarlo y retirarse cuando lo consideraran conveniente. Igualmente se informó a los participantes la posibilidad de conocer los resultados del estudio una vez finalizado.

Para iniciar el proceso de recolección de la información se consideró necesaria la autorización administradora de riesgos profesionales o su empresa prestadora de servicios según fuera el caso, por lo que se explicó detalladamente el objetivo del estudio y su metodología. Se garantizó confidencialidad en el uso de la información obtenida, de forma que no afectara a la empresa o administradora de riesgos profesionales ni a las organizaciones vinculadas a la misma. Los resultados del estudio pueden ser entregados de forma clara y objetiva a las organizaciones si así lo solicitan, y se mantendrá prudencia referente a la información que ellos consideren necesaria.

Cabe resaltar que el Comité de Ética emitió el respectivo aval que posibilitó el inicio y desarrollo del estudio (Ver Anexo C).

7.Desarrollo de la Investigación

La unidad de análisis del estudio fueron personas en situación de discapacidad reubicadas en un empleo posterior a un accidente de trabajo o una enfermedad profesional que fueron seleccionados por muestreo intencional, buscando que cumplieran los criterios inicialmente establecidos:

- a) Haber sufrido un accidente de trabajo o desarrollado una enfermedad profesional.
- b) Haber sido reubicado en un puesto de trabajo diferente al que desarrollaba originalmente, antes del accidente de trabajo o la enfermedad profesional y a causa del mismo. El trabajador podía estar activo o estar pensionado.
- c) Llevar mínimo 2 meses laborando en el puesto de trabajo en el que fue reubicado*.
- d) Vivir en la ciudad de Bogotá.
- e) Manifestar disponibilidad de tiempo y estar interesados en participar en la investigación.

La fuente para la búsqueda de la población fue inicialmente una empresa prestadora de servicios de diferentes administradoras de riesgos profesionales que se encarga de realizar el proceso de rehabilitación integral y reincorporación de los trabajadores afectados por accidente de trabajo o enfermedad profesional, la cual manifestó interés desde el principio de colaborar para la aproximación a la población requerida. Sin embargo, no fue posible contactar a los participantes por medio de ellos. La empresa en mención realizó las gestiones ante las administradoras de riesgos profesionales para gestionar la autorización para entrevistar a los trabajadores y facilitó los datos de los mismos, pero no fue posible contactar personas que cumplieran con los criterios de inclusión ya que aquellas que aparecían como reubicadas, finalmente nunca fueron cambiadas de puesto de trabajo, algunas no vivían en Bogotá y a otras simplemente fue imposible ubicar porque el número que aparecía registrado se encontraba fuera de servicio.

Adicionalmente se estableció contacto con una Administradora de Riesgos Profesionales que informó que ellos no tenían relación directa con los afiliados porque contrataban

* Se propuso un promedio del período sugerido para iniciar la fase de seguimiento de Manual Guía de Procedimientos de Reincorporación y Rehabilitación Profesional, el cual es de 1 a 3 meses.

terceros para hacer el proceso de reincorporación ocupacional, por lo que realizó la intermediación con las empresas proveedoras. Una de ellas aceptó colaborar brindando la información de cinco (5) trabajadores reubicados, sin embargo tampoco fue posible establecer comunicación con ellos.

Dada la dificultad de contactar a la población que se pretendía estudiar, se inició un muestreo en cadena con jefes de salud ocupacional y trabajadores de diferentes empresas enviando comunicaciones con la solicitud por correo electrónico. Una vez alguien se comunicaba interesado en apoyar el proceso de convocatoria, se le informaban los criterios de inclusión y posteriormente se coordinaba una reunión para realizar la entrevista.

A las empresas que apoyaron el proceso se les entregó inicialmente una carta (Ver Anexo A) solicitando colaboración en la que se especificaban los objetivos del estudio, los criterios de inclusión de los participantes y los compromisos de la investigadora. Se aclaró que no se realizaría intervención alguna con los participantes, pues se informó que los resultados del estudio serían el referente para iniciar una labor con la población objeto desde salud y seguridad en el trabajo proponiendo acciones que brindarían beneficio a los trabajadores a largo plazo, es decir que no se realizarían modificaciones o ajustes en las condiciones laborales de los involucrados.

El tipo de investigación que fue empleada en este estudio es cualitativa de orden fenomenológico y el enfoque particular metodológico es interpretación de narrativas, pues se pretendía establecer la satisfacción laboral de un grupo de personas desde la interpretación de los relatos obtenidos.

Las entrevistas se realizaron en los respectivos lugares de trabajo y fueron coordinadas dependiendo el caso con el jefe directo de cada trabajador o con el coordinador de salud ocupacional. Antes de iniciar la entrevista se explicó claramente al trabajador los objetivos del estudio y se entregó el consentimiento informado (Anexo D) para que fuera leído y firmado en caso de encontrarse de acuerdo. Las entrevistas realizadas fueron audio grabadas con el compromiso de destruir los archivos una vez se realizara el análisis de la información, como se explica en el consentimiento informado.

El número de participantes del estudio se orientó por saturación de datos, en total se contó con la participación de trece (13) trabajadores entre 24 y 59 años, de los cuales seis (6) pertenecían al género masculino y siete (7) al femenino. A raíz del proceso de reubicación, ocho (8) de los trabajadores cambiaron de puesto de trabajo más no de nivel de calificación de la actividad, los otros cuatro (4) fueron cambiados a un cargo de menor calificación y uno (1) fue cambiado a una actividad de mayor calificación*, que fue el

* Nivel de calificación definido en el instrumento de recolección de datos.

trabajador de fuerzas armadas. Todos los participantes presentaban deficiencias motoras y fueron reubicados hace más de 2 meses.

En el consentimiento informado y los aspectos éticos se mencionó que en caso de que se presentara desajuste emocional durante la entrevista, se decidiría en conjunto con el participante la necesidad de una consulta psicológica con la administradora de riesgos profesionales, sin embargo no se presentó ninguna situación que ameritara hacerlo.

Las entrevistas fueron transcritas inmediatamente después de realizarlas, por lo que durante el proceso de transcripción de la segunda entrevista fue posible establecer la necesidad de modificar el instrumento propuesto inicialmente para orientar de mejor manera las preguntas, ya que la información que se obtenía con la guía original se relacionaba con la satisfacción laboral en general, no específicamente con la reubicación de puesto de trabajo.

Al tiempo que se realizaba el proceso de recolección de datos se continuó con la transcripción de las entrevistas y la revisión de cada una de ellas. Una vez finalizadas las entrevistas se elaboró una matriz para realizar el ordenamiento conceptual, en la que se consignarían las categorías que iban siendo identificadas, sus respectivas unidades de significancia codificadas para conocer la entrevista de donde se tomaron y las observaciones del investigador, si las había. Los códigos establecidos para cada participante que aparecen junto a las unidades de significancia, se conformaron de tres números iniciales que corresponden al número del formulario de entrevista, seguidos por la inicial en mayúscula de su nombre (en caso de ser repetida la inicial se incluyó la inicial del segundo nombre o del apellido en minúscula) y finalizado con la inicial en mayúscula de la empresa a la que pertenece el trabajador (en algún caso fue necesario incluir en minúscula la segunda letra del nombre de la empresa, para diferenciar el participante de otro con código similar). Las transcripciones fueron revisadas nuevamente para identificar elementos que soportaran las categorías iniciales y al mismo tiempo se fueron asignando descriptores a cada una de ellas. En el proceso de análisis de información surgieron elementos que constituyeron categorías emergentes a las que igualmente se les asignaron descriptores.

Al analizar los descriptores e interpretar las narrativas expuestas como unidades de significancia se pudo observar que existen elementos de satisfacción y elementos de insatisfacción para una misma categoría, por lo que éstas se construyeron con un indicador de satisfacción con sus respectivos descriptores y un indicador de insatisfacción con los descriptores que le correspondían. Únicamente hubo dos categorías que fueron construidas con uno de los dos, una con sólo indicador de satisfacción y otra con sólo indicador de insatisfacción porque la interpretación así lo sugería

Revisada y reducida la matriz de ordenamiento conceptual (Ver punto 7.1), se inició el proceso de construcción teórica basado en ella creando una definición para cada categoría y fundamentando la interpretación con las unidades de significancia. En total se

describieron catorce (14) categorías, cinco (5) correspondientes a las categorías iniciales que fueron reformuladas a partir del análisis de la información y nueve (9) categorías emergentes.

Por la dificultad para contactar a los participantes, la actividad de entrevistas inició después de la programación señalada en el cronograma, sin embargo las otras actividades fue posible desarrollarlas en los meses establecidos (Ver anexo E), a excepción de la actividad de socialización del estudio.

En cuanto al presupuesto (Ver anexo F), tal como se propuso, los gastos para el desarrollo de la investigación fueron asumidos por el investigador, a excepción del rubro “Asesor de investigación” que fue cubierto por la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Colombia a la que pertenece el programa Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo

7.1 Análisis de la Información – Matriz de Categorización

CATEGORÍAS INICIALES		
<p>Remuneración: Recompensa monetaria que recibe el trabajador a cambio de su trabajo. Dado que la definición no especifica cómo podría una persona sentirse satisfecha con su remuneración, se modificó el nombre de la categoría ampliándola para describir la percepción de insatisfacción identificada en los participantes.</p> <p>Indicador de satisfacción: <i>Remuneración suficiente y puntual para cubrir necesidades del trabajador</i>. El pago que recibe el trabajador a cambio de su trabajo alcanza para cubrir sus responsabilidades económicas y es entregado de forma puntual. Descriptores: Puntualidad en pagos Salario acorde a sus gastos</p> <p>Indicador de insatisfacción: <i>Remuneración no permite cubrir las necesidades del trabajador</i>: El pago que el trabajador recibe a cambio de su trabajo no es suficiente para cumplir con las responsabilidades económicas que tiene y puede ser que en ocasiones no lo paguen puntualmente. Descriptores: Interés por mejores ingresos Dificultad para cubrir gastos</p>	<p>“Uno lo que busca es la parte económica en un trabajo, uno no busca por si quiere o si le gusta o no, es mejorar la calidad de vida de la persona de cada uno, si yo puedo mejorar mi calidad de vida y conseguir más entradas, yo me voy a hacer otra cosa.” 010EE</p>	
	<p>“Entonces realmente a mí me gustaría tener un mejor ingreso.” 002DG</p>	
	<p>“Eso es lo que me movería a cambiar de empleo, porque realmente ya estoy viviendo entre comillas apretadito.” 002DG</p>	
	<p>“Igual yo creo que eso lo piensan todos, querer ganar más y estar como más laxo con los gastos que tiene uno normalmente.” 002DG</p>	
	<p>“No me quejo de la compañía porque es muy puntual en el tema de los pagos que es lo que más le interesa a uno.” 001DC</p>	
	<p>“Pero pues ese tema es el que más le interesa a todos, el pago, y eso sí es muy puntual.” 001DC</p>	

<p>Estabilidad laboral: “Se refiere a la duración de los trabajos, sin tener en cuenta las razones por las que la duración incrementa o se disminuye”²⁶.</p> <p>Indicador de satisfacción: <i>Estabilidad laboral</i>: Seguridad que percibe un trabajador frente a la posibilidad de conservar un puesto de trabajo, lo que le brinda garantías de recibir un salario que le permita cubrir como mínimo sus necesidades de existencia.</p> <p>Descriptores: Ingresos fijos Tiempo en la empresa Tranquilidad por condiciones legales</p> <p>Indicador de insatisfacción: <i>Inseguridad frente a su futuro laboral</i>: Sensación que experimenta un trabajador ante la incertidumbre de poder conservar su empleo. Está relacionado directamente con la categoría referente a la remuneración, ya que al perder su empleo un trabajador deja de percibir sus ingresos.</p> <p>Descriptores: Terminación de contrato Inseguridad para encontrar otro trabajo Pérdida de ingresos</p>	“No (me sentí amenazada), porque yo conozco bien la normatividad y conozco las leyes que me protegen y yo sé que no lo podían hacer”. 004GH	
	“Sí (se sintió amenazada), porque inicialmente alguien dijo no, hay un horario para usted que es de ocho de la mañana a cinco de la tarde que es en consulta externa y ahí yo... Pero como bien digo, tengo muchas responsabilidades, tengo una menor que todavía le estoy dando estudio y... a mí me hace falta mi otra entrada que es la que... y por eso acepté este...” 005MH	
	“No, ya que digamos que la empresa dijera que por x razones termina el contrato, ahí sí le tocaría a uno, pero en el momento no he pensado porque aquí he tenido bienestar, digamos he sacado a mis hijos adelante y todo el estudio.” 013VE	
	“Si yo tuviera algo que ir a hacer en la civil, otro trabajo donde me entrara más plata, sabiendo que tengo sueldo aquí, yo voy y lo hago afuera, ¿para qué me quedo yo aquí? Pero el día que yo me retire más o menos se me cae el sueldo en 400 mil pesos, entonces ahorita lo estamos aguantando.” 010EE	
	“Lo que pasa es que en nuestro país no es que haya una estabilidad laboral, es muy difícil y nosotros en 27 años la hemos tenido,	

²⁶ STEWART, Jay. Recent Trends in Job Stability and Job Security: Evidence from the march CPS Office of employment and unemployment statistics. U.S. Department of Labor. Marzo 2002. (en línea). <<http://www.bls.gov/osmr/pdf/ec020050.pdf>>. [Consulta: Octubre 25 de 2011].

	entonces de pronto eso es lo que lo ata uno.” 004GH	
	“Si yo quisiera un vestido o mi hijo me pide algo, yo le digo hijo ahorita no puedo, pero sé que de pronto con una tarjeta porque tengo un sueldo fijo, o con algo fiado, no sé, uno lo puede conseguir. Entonces yo le doy gracias a Dios porque me siento satisfecha con lo que tengo.” 003GmH	
<p>Relación con compañeros y superiores: La forma en la que el trabajador interactúa con los compañeros y supervisores. Esta denominación de categoría se cambió en función de describir qué elementos generan insatisfacción y cuáles satisfacción.</p> <p>Indicador de satisfacción: <i>Aceptación y apoyo de compañeros y superiores:</i> Acogida que tiene el trabajador reubicado en el nuevo puesto de trabajo manifiesta en trato amable por parte de sus compañeros y superiores que permite integrarse al grupo, así como apoyo para la ejecución de sus tareas.</p> <p>Descriptores: Buen trato Apoyo en labores del trabajo Integración al grupo</p> <p>Indicador de insatisfacción: <i>Trato ofensivo por parte de compañeros y superiores:</i> Interacción desagradable que tiene el trabajador con sus nuevos compañeros y superiores que se hace visible en irrespeto, reprobación e indiferencia hacia el trabajador.</p> <p>Descriptores: Sin apoyo para realizar trabajo</p>	“Quedaron muy contentos (con la llegada).” 006MyH	
	“Ah no chévere ya no va para móviles, entonces ya viene para aquí para estudio, rico...” 009HR	
	“No había tratado directamente con la jefe que tenía pero ella en ningún momento se portó mal conmigo, ella me ha dado mucho apoyo, por ella estoy apoyando el trabajo de talento humano.” 007SH	Enfatiza en que por su buen desempeño, está involucrada en otras actividades.
	“No regresaría con la persona que está, con la financiera que está, no regresaría.” 007SH	Se observa enojo al referirlo.
	“Aparte de que no se dieron las herramientas tampoco hubo apoyo, por ejemplo de hablar con los jefes del área para que suministraran la información, entonces no había absolutamente nada ahí.” 004GH	
	“En la actualidad, tengo una buena relación con la jefe que tengo ahorita, hay confianza, hay respeto de parte y parte.” 004GH	
	“Como yo no tenía nada que hacer, entonces ellas me decían que hiciera algo, que produjera.” 004GH	
“La relación fue muy bonita, yo era como la		

<p>Comentarios irrespetuosos Trato abusivo por parte de compañeros y superiores Ambiente pesado</p>	de más bajo perfil, entonces era como la consentida de ellos, no sé era muy bonito trabajar allá, el ambiente todo, todo era muy bonito.” 003GmH	
	“Me parece muy bonito, era agradable trabajar allá, todo era bonito, me entendía con todos los médicos, yo les llevaba la idea, era muy chévere trabajar allá.” 3GmH	
	“Al principio eso fue bastante duro porque había que limar ciertas asperezas pues por lo mismo que no hubo claridad en el proceso de recuperación.” 002DG	
	“Mi jefe estuvo muy pendiente de pagar mi sueldo por encima de lo que pudiera tener en trámite la ARP con ellos.” 002DG	
	“Igual no les para uno así como muchas bolas.” 001DC	
	“Y pues como uno es nuevo entonces le ven la cara y venga, vaya, traiga, haga”. 001DC	
<p>Realización personal en el trabajo: Sensación que tiene el trabajador de tener la oportunidad de hacer lo que sabe, de poner en práctica sus ideas y de que su trabajo es útil²⁷.</p> <p>Indicador de satisfacción: <i>Sensación de competencia</i>: Convencimiento de ser capaz de realizar exitosamente una tarea laboral que representa importancia para la</p>	<p>“Me genera más satisfacción el hecho de ver un producto terminado con la aceptación del público, que yo pueda decir yo intervine en esto, y yo hice eso, yo ayudé, participé, en fin, ver un producto terminado, es más que gratificante.” 009HR</p>	
	<p>“O sea me gusta lo que hago porque lo hice bien, y es la satisfacción de un proceso bien</p>	

²⁷ Basada en la definición de “Falta de realización personal en el trabajo” del Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España.

<<http://www.insht.es/portal/site/Observatorio/menuitem.02f24b227be1a22f7ac3d63062c08a0c/?vgnnextoid=5a31ec7946d49110VgnVCM1000000705350aRCRD&vgnnextchannel=6ff05c9847273110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>> [Consulta: Octubre 27 de 2011].

<p>organización en la que se desempeña el trabajador. Es importante en la medida en qué una persona que se mantiene activa siente que desempeña un rol que aporta a la sociedad (u organización) y favorece su autoestima.</p>	<p>hecho, algo que se hizo bien, es beneficio del hospital, me satisface eso, apoyar y que las cosas salgan bien.” 007SH</p>	
<p>Descriptores: Sentir que se cumple con el deber Me gusta hacer bien mi trabajo Sentirse útil Aportar al trabajo de la empresa Permanecer en actividad</p>	<p>“Lo hago con amor las cosas y pues aquí me gusta mucho cuando así mantengo ocupado porque tengo muchos trabajos, hay veces que voy así a hacer vueltas personales, hacer por allá consignaciones y hacer por allá papeles, pues no hay una parte que diga no que esto me gusta más, no todo lo que voy a hacer es hacerlo bien y me mantengo ocupado, estar ocupado.” 011VE</p>	
<p>Indicador de insatisfacción: <i>Frustración por restricción para realizar el trabajo anterior o participar en tareas de interés:</i> Contrariedad causada por la dificultad de realizar las tareas que le generan agrado al trabajador, sensación de incompetencia e improductividad.</p>	<p>“Pero en el momento en que tenga trabajo prácticamente como que uno se siente útil.” 012SF</p>	
<p>Descriptores: No poder hacer funciones que me gustan Me gusta más mi anterior trabajo – Apropiación Dolor al hacer el trabajo Limitación para hacer el trabajo Mayor esfuerzo para realizar una actividad</p>	<p>“Sí he aportado mucho y me siento satisfecha porque otra gente lo dice, gente de fuera reconoce eso.” 007SH</p>	<p>Asume una postura dominante.</p>
	<p>“Me ubicaron en un lugar en el que no hacía absolutamente nada, no me daban ni siquiera un esfero para trabajar, me dieron una actividad para realizar pero no me dieron con qué.” 004GH</p>	
	<p>“Entonces yo me la pasaba todo el día sentadita, sin hacer absolutamente nada porque me prestaban un equipo por ahí de 3 a 4 y el trabajo yo lo hacía en media hora y el trabajo que me asignaban llegaba cada 15 días, entonces el resto era mirando para el techo.” 004GH</p>	
	<p>“Pues estoy contenta porque me siento útil y tengo cosas que hacer. No es movimiento repetitivo, son actividades variadas y me siento útil... porque es que sentirse uno</p>	

	anulado en la institución es horrible.” 004GH	
	“Pues estar ocupada y tener una actividad ya determinada.” 004GH	
	“...y de todas maneras uno viendo que todo el mundo trabaja y uno sin hacer nada.” 004GH	
	“Obviamente ahorita tengo muchísimas más funciones de las que tenía antes y eso en realidad no me incomoda porque aquí muchas veces no hay mucho que hacer cuando no hay grabaciones y cuando no hay entrenamiento, entonces yo prefiero estar en actividad que estar quieto.” 002DG	
	“Porque el trabajo que yo desempeñaba era igual mío, yo me apropiaba de mi trabajo.” 001DC	
	“Pues volvería otra vez a mi cargo que tenía antes, sí pues ahorita no estoy haciendo cargo de cortes de cable entonces... pero si me devuelven otra vez, a mí me gustaría quedar en el mismo cargo que estaba.” 013VE	
	“Está uno acostumbrado al cargo de uno, digamos al cargo mío que es ser operario y digamos llegar a hacer otra cosa y digamos que digan no.... Digamos que ya uno no.... ¿Sí? A mí pues gracias a Dios mi salud, pues yo me siento bien para laborar.” 013VE	
	“Pero digamos así yo quisiera hacer el mismo trabajo que estaba haciendo antes.” 013VE	
	“Pues acá uno se amaña, pero me gustaba más el anterior, sí me gustaba mejor, de todas formas es más relajado, estaba uno	

	como más relajado, acá se estresa más uno, con los problemas de acá se estresa uno, allá está uno como más relajado.” 011VE	
	“Me gusta más la parte operativa, pero a raíz del inconveniente pues tuvieron que reubicarme, pero me gusta más la parte operativa.” 009HR	
	“Sin tener en cuenta la enfermedad... es una decisión bastante dura, te lo aseguro. Así como te digo, aquí he tenido muchas cosas que... pero en el otro lado también, conocí mundo, viajé bastante, me quedaría con el anterior.” 009HR	
	“Gustarme, el anterior porque me gusta mucho la clínica con mi paciente, me gusta mucho mi paciente y el trabajo con el paciente y honestamente es lo mío, realmente.” 005MH	
	“Atender bien mis pacientes, me gusta, o sea eso es lo mío, pero que no puedo hacer mucho pues por ellos pues...” 005MH	Parece decirlo y sentirse insuficiente.
	“Me gusta mi trabajo, pero me imposibilito mucho para arrastrar una silla de ruedas, se me cayó un paciente y no lo puedo alzar, para mí eso es traumático porque realmente me deprimí... realmente por eso.” 005MH	Al final baja su tono de voz, como expresando tristeza.
	“El cambio es grandísimo, muy grande, muy grande, porque como te digo, a mí me gusta mucho la clínica y el trabajo directo con el paciente, lo que no puedo hacer ahora, no puedo aplicar una inyección, no puedo tomar un laboratorio al paciente que de pronto lo necesite, que se me cayó el paciente y me toca decir por favor ayúdenme, alguien que	“estoy limitada a no hacerlo” lo expresa con tristeza, con desespero.

	me ayude, sabiendo que yo podía hacerlo y ahora estoy limitada a no hacerlo , a que se me cayó y ayúdenme porque no puedo, o sea eso es bien duro.” 005MH	
	“Pues primero, no poder hacer mis funciones como todos los muchachos, o sea estar entrenando con ellos, hacer caída libre por ejemplo, porque a mí me fascina la altura y me fascina hacer caída libre, eso pues me impactó no poder realizar mis labores 100%.” 002DG	
	“Cambió fue mi salud, porque yo me tengo que esforzar más, duélame o no me duelan las manos, me toca hacer el trabajo, porque no ve que por eso me pagan. Y si no lo hago, entonces ahí sí tengo el llamado de atención.” 008McH	Tosquedad.
	“Y resulta que si usted no tiene manos ni pies así como buenos, yo dijera si tengo 52 años y tuviera manos buenas... eh hh no me cansaría tanto.” 008McH	
	“Yo pienso que condiciona ciertas cosas, sí te limita, pero muy poco en muchas cosas, o sea que tú te tienes que cuidar, que no te puedes desmandar, que no puedes estar todo el día digitando o corriendo pa’ arriba y pa’ abajo todo el tiempo en escaleras, que debes tomar medidas, pero igual debes cumplir con tu trabajo.” 007SH	
	“Con esta no hago la letra muy bien, pero yo hago mi trabajo porque me toca hacerlo, ahí toca escribir el número de la cédula, el nombre completo y la edad, yo no puedo escribir todo porque no aguanto el dolor en la	Hace gesto de dolor.

	mano." 005MH	
<p>Oportunidades de promoción: Oportunidad de un trabajador de ser "movido a un cargo más alto en la jerarquía organizacional, usualmente se relaciona con aumento en responsabilidad, estatus y una mejor remuneración"²⁸.</p> <p>Indicador de satisfacción: <i>Oportunidades de crecimiento:</i> Posibilidad de un trabajador de desarrollarse en una organización ya sea al obtener nuevas habilidades aprendiendo nuevas tareas o al ser promovido a cargos de mayor nivel y mejores condiciones laborales.</p> <p>Descriptores: <u>Aprender más de lo que uno hace/cosas nuevas</u> <u>Realizar trabajos más exigentes</u> <u>Oportunidades de capacitación</u> <u>Cambio a cargos de mayor categoría</u></p> <p>Indicador de insatisfacción: <i>Estancamiento laboral:</i> Interrupción en el curso que puede alcanzar el desarrollo laboral de un trabajador, perdiendo posibilidades de crecer o ascender en el trabajo.</p> <p>Descriptores: <u>Estancamiento</u></p>	"Igual nunca había trabajado en ventas, pero ya ahorita lo hago." 012SF	Complacida.
	"No porque al principio era auxiliar y la auxiliar es la que dobla todo, surte, está pendiente del surtido, de que la sección esté arreglada, de los inventarios y pues prácticamente ahorita de vendedora pues uno, gana más. Por una parte porque la auxiliar no comisiona y el vendedor sí comisiona, le va mejor y pues prácticamente tampoco se tiene que matar mucho." 012SF	
	"Yo diría que si no tuviera trabajo sí." 012SF	
	"Yo creo que uno en oficina aprende uno mucho y aprende más para la vida civil." 010EE	
	"Yo sí, ahorita el otro año pienso entrar a estudiar electrónica o ingeniería de sistemas, me gusta mucho eso." 010EE	
	"De pronto sí, un estancamiento en la parte profesional, en el curso que llevaba, hubo un estancamiento obviamente, pues porque ya por este lado no podía seguir, es decir por la parte técnica, entonces pasar a otro lado donde tengo que arrancar otra vez de cero, entonces simplemente un borrón y cuenta nueva no me parece." 009HR	
"En la parte positiva que yo le tomo, es que		

²⁸ Definición de Heery y Noon (2001, p. 286). Citado por LUDDY, Nezaam. Job satisfaction among employees at a public health institution in the Western Cape. University of the Western Cape. (en línea) <http://etd.uwc.ac.za/usrfiles/modules/etd/docs/etd_init_9386_1176725773.pdf>. [Consulta: Octubre 25 de 2011].

	he aprendido algunas cosas de cómo van a salir al aire, sabiendo de que yo estuve en vivo y en directo, entonces ese proceso algunos camarógrafos, algunos otros compañeros, no saben cómo llega al producto final, yo sí, seguí todo el curso y sé cuál es el proceso." 009HR	
CATEGORÍAS EMERGENTES		
<p>Indicador de satisfacción: <i>Sentirse apreciado</i>: Percibir en las acciones y comportamientos de otros que es considerado un integrante de la organización que se valora por su capacidad de trabajo, que genera confianza para la asignación de labores y cuyas opiniones son tenidas en cuenta. Sentir que la empresa promueve y se interesa por su bienestar.</p> <p>Descriptores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sentir que forma parte de la empresa Sentir que la empresa se preocupa por él/ella Funciones asignadas tienen valor para la empresa Aprecio por la capacidad del trabajador Reconocimiento por las labores realizadas No sentirse desplazado 	"La verdad uno se siente como si estuviera faltando." 001DC	
	"Pues bien porque me dijeron que... incluso todavía me dicen que mucho cuidado ¿sí?, no, para que hay un compañerismo y en la empresa también." 013Ven	
	"La otra vez, yo me acuerdo que Rafael cuando ascendió a jefe y quedó en la misma sección que es departamento de formal y que toca vender vestidos, corbatas, entonces él me enseñó a hacer el nudo de la corbata, me dijo "no señora es que usted es capaz de hacerlo", entonces me enseñó y aprendí a hacerlo." 012SF	
	<p>Indicador de insatisfacción: <i>Sentirse subvalorado</i>: Percibir que en la opinión de las personas con las que interactúa en el trabajo no es un trabajador competente, por lo que es fácilmente reemplazable. Apreciar que hay desinterés frente a su bienestar, que su opinión no es valorada y que sus intereses no cuentan. Sentir que no hace parte de la organización y que el trato hacia él es despreciativo.</p> <p>Descriptores:</p>	"Ahí están más pendientes de uno, que si de pronto necesita algo, digamos en cuanto a la seguridad, igual ahí prácticamente no peligra por nada, que día, pues cuando estaba al principio me tropecé como al bajar las escalas, entonces ya me dicen no, "utilice el ascensor" para evitar que de pronto me pase algo." 012SF
	"Que uno siente que no se siente desplazado	

<p>Fácilmente reemplazable por otro trabajador Pobre planeación de la reubicación Ignorado en la empresa</p>	<p>ni diferente a ninguno, que todos están como “ah Silvia*”... pendiente de uno, o que le digan... y tampoco los jefes le han hecho saber, “oiga es que Silvia* no sabe, Silvia* no sirve por tener esa limitante de no tener la mano”, no, entonces se siente uno normal, igual a todos.” 012SF</p>	
	<p>“Jamás se han vuelto a ver aquí si a mí me duelen las manos, si yo he logrado pedir una cita, el doctor viene y me mira pero jamás me... pues que pena con él... pero jamás ha dicho ¿ María* a usted la ha vuelto a ver la ARP?, ¿a usted la ha vuelto a ver su EPS?” 008McH</p>	<p>Hace gesto de “poca importancia”, como manifestando que eso es lo que siente la empresa hacia ella.</p>
	<p>“¿Dónde están las pausas laborales que se suponen yo tengo que tener cada dos horas?, porque a mí me las han... la ARP me las autorizó y eso, pero no hay donde.” 008McH</p>	<p>Gesto de disgusto.</p>
	<p>“Lo diferente es que ahora en este, ya tengo mi computador, mi escritorio donde puedo guardar mis elementos.” 006MyH</p>	
	<p>“Entonces ellos me cuidaron mucho y no hubo necesidad de la cirugía.” 004GH</p>	<p>Lo expresa con agradecimiento.</p>
	<p>“Y no tenía elementos de trabajo, a pesar de que yo los solicitaba por escrito, nunca se me dio ni un esfero, que es lo mínimo que uno</p>	

* Se ha cambiado el nombre de la participante para conservar la confidencialidad.

	pide que le den, ni un esfero. Esta silla me la dieron y eso porque escribí, si no tampoco tenía silla porque donde me asignaron no había silla, sino era una en madera dañada y era de los pacientes.” 004GH	
	“No es movimiento repetitivo, son actividades variadas y me siento útil... porque es que sentirse uno anulado en la institución es horrible.” 004GH	
	“Básicamente era no contar con los elementos porque en sí el trabajo no era desagradable.” 004GH	
	“Es que ni siquiera disponible, por ejemplo en calidad ni siquiera disponible, porque el jefe ni siquiera sabía a qué iba yo y por qué me habían mandado para allá.” 004GH	
	“Aquí tristemente cuando una persona es reubicada lo primero que dicen es “ya mandaron lo que no sirve”, es lo que siempre dicen cuando una persona con carta laboral llega a una oficina de la institución, porque así lo rotulan a uno.” 004GH	
	“Yo me quedaría aquí y desarrollaría mi proyecto de vida aquí porque a mí me gusta lo que hago, me gusta mucho y realmente me siento parte de una empresa y no un empleado más.” 002DG	
Indicador de satisfacción: <i>Percepción de que la reubicación ha sido acertada</i> Descriptores: La reubicación es acorde al perfil Conforme con el contenido del nuevo trabajo	“Es que yo le he estado dando vueltas y no, no hay, en lo que yo trabajo y a lo que yo estudié no hay en qué.” 008McH	
	“Yo propuse donde me sentiría bien, donde estaría acorde mi perfil, no fue tenida en cuenta.” 007SH	
Indicador de insatisfacción: <i>Percepción de que la</i>	“Yo tengo formación como contadora, yo fui	Lo manifiesta con mal

<p><i>reubicación fue desatinada</i></p> <p>Descriptor: Percepción de que la reubicación pudo haber sido en otro puesto El trabajo no tiene que ver con lo que me gusta</p>	<p>tesorera de este hospital por 10 años, siempre he estado en la parte financiera, esto no tenía nada que ver con números, era un trabajo totalmente diferente, y ubicarlo por ubicarlo ¿si me entiendes?” 007SH</p>	<p>genio.</p>
	<p>“Todo, todo fue diferente, todo, o sea aquí no había nada, nada tenía que ver con lo que yo hacía, nada” 007SH</p>	<p>Se puede observar tensión en la participante.</p>
	<p>“Acomodada, pero... más que satisfecha, acomodada a la situación, uno se acomoda, finalmente le toca hacerlo, es eso acomodarse a las nuevas situaciones, así no esté de acuerdo y no pueda hacer nada, le toca acomodarse.” 007SH</p>	<p>Lo dice con inconformidad.</p>
	<p>“Sí, me gusta (el trabajo), es que esto es lo mío.” 006MyH</p>	
	<p>“Ahora estoy en lo mío, es secretariado y esto es lo mío.” 006MyH</p>	<p>Lo dice con propiedad.</p>
	<p>“Porque yo fui tesorera, yo ya coordiné un grupo cerca de 10 años, o sea yo ya conozco que es eso y lo hice de una manera responsable y lo hice.” 007SH</p>	<p>Parece sentirse sub valorada.</p>
	<p>“Yo ya lo hice, ya lo conozco, ya lo sé hacer, fui tesorera 10 años, coordiné un grupo grande.” 007SH</p>	<p>Desespero al hablar, se acelera.</p>
<p>Indicador de satisfacción: <i>Conservación de salud</i>: Oportunidad en la actividad laboral de mantener y restaurar la funcionalidad que ha sido afectada por el accidente de trabajo o la enfermedad profesional. Posibilidad de prevenir la disminución de habilidades y promover el desarrollo o recuperación de las mismas.</p> <p>Descriptor: Aceptar reubicación para mejorar condición de salud Disminución de carga laboral</p>	<p>“Teniendo en cuenta la enfermedad (prefiero) obviamente en el que estoy actualmente.” 009HR</p>	
	<p>“No tenía que hacer tantas cosas que me afectaban la salud porque allá había que hacer muchas cosas manuales y eso implicaba pues que yo iba a estar mal de las manos.” 008McH</p>	
	<p>“Mmm, por salud, tanto escribir, porque me</p>	

<p>Indicador de insatisfacción: <i>Deterioro de salud</i>: Influencia negativa que ejerce la ejecución de la actividad laboral en la salud del trabajador, pudiendo llevar a una disfunción ocupacional.</p> <p>Descriptores: Afectación de salud por trabajo Dolor o molestia al realizar el trabajo</p>	<p>ha afectado muchísimo, el escribir, me toca descansar y tome el analgésico, otra vez empecé a tomar analgésico permanente, no quiero tomar analgésico, ya hablé con ortopedia para que me haga infiltraciones otra vez en ese brazo.” 005MH</p>	
	<p>“Le disminuiría el estar escribiendo tanto porque me molesta realmente. Porque el dolor es... todos los días estar tomando medicamentos, analgésicos para el dolor es tenaz.” 005MH</p>	Lo dice con impaciencia.
	<p>“Hemos tenido una bonita relación. Pero no cambiaría el trabajo, yo allá pesaba 45 kilos y hoy en día estoy pesando 60, o sea el formol me tenía flaca, entonces yo no me devolvería.” 003GmH</p>	
	<p>“No, yo me quedo con el actual por lo que te digo.” (por evitar sobre esfuerzo) 001DC</p>	
	<p>“Muy poquito porque digamos en corte estoy aquí trabajando rutinariamente, no pesado pero sí todo el día, en cambio en el otro estoy haciendo ya mucho esfuerzo mentalmente de llevar inventario.” 013Ven</p>	
	<p>“Aquí ya implica que me tengo que movilizar en ascensor y ya no tengo que desplazar documentos como me tocaba antes.” 007SH</p>	
	<p>“Pues la carga laboral como tal disminuyó hartísimo y de un 100% inicialmente mejoré como... un 70%.” 005MH</p>	
	<p>“Porque aquí igual en pediatría pues lógico se me disminuyó la fuerza de trabajo, en año y medio muchísimo, muchísimo, muchísimo.” 005MH</p>	Resalta lo significativo del cambio con el tono de voz.
	<p>“No le cambiaría nada al trabajo que tengo</p>	

	ahorita porque ya no me estoy sobre esforzando laboralmente, como lo hacía antes ahí, la responsabilidad que yo manejo también ya es un poco menor." 001DC	
<p>Indicador de satisfacción: <i>Confianza en la ejecución del trabajo</i>: Convencimiento de que el trabajo lo puede realizar de forma segura.</p> <p>Descriptores: Tener confianza en hacer el trabajo</p> <p>Indicador de insatisfacción: <i>Inseguridad al desempeñar su trabajo</i>: Sensación de vulnerabilidad por Temor a lesionarse nuevamente.</p> <p>Descriptores: Temor a volver a sufrir un accidente de trabajo.</p>	<p>"Tener más confianza real que si me boto de donde sea no me va a pasar nada, o que si me le boto a un carro y me tuerzo el pie no me va a pasar nada. Como tener la misma confianza que tenía antes." 002DG</p>	
<p>Indicador de satisfacción: <i>Conocimiento del nuevo puesto de trabajo</i>: Comprensión clara de las tareas que debe realizar y entendimiento preciso de los procesos necesarios para hacerlo.</p> <p>Descriptores: Conocimiento de las tareas del cargo</p>	<p>"Yo no conocía de esta área, conocía lo que se conoce en el transcurso y todo eso, pero yo no conocía del área, o sea no sabía que hacía, sencillamente vine y me dijeron siéntese y nadie me dijo se hace así, sencillamente yo lo hice como consideré que se debía hacer." 007SH</p>	Enojo
<p>Indicador de insatisfacción: <i>Desorientación en el nuevo puesto de trabajo</i>: Confusión en la ejecución de las tareas por desconocer cuáles son claramente los objetivos del trabajo y la forma en la que se realiza.</p> <p>Descriptores: Desorientación en el nuevo puesto de trabajo No definición clara de las funciones</p>	<p>"Lo que pasa es que yo lo solicité (traslado de puesto) porque no tenía actividades claras." 004GH</p>	
	<p>"Yo igual no dejo de hacer la parte de todero, por decirlo así, de estar pendiente de las cosas, porque si no lo hago yo ¿quién más lo hace?" 002DG</p>	
	<p>"Allá yo no tengo puesto fijo, allá yo soy como un patinador de aquí pa allá." 001DC</p>	
	<p>"Uno ya sabía a lo que tenía que llegar y ya sabía uno lo que tenía que hacer, mientras que yo ahorita llego acá y llega uno perdido</p>	

	<p>porque no sabe ni pa' donde coger ni qué hacer, no sabe cómo manejan la producción ahí, ¿ves? Entonces uno llega muy desubicado, demasiado". 001DC</p>	
	<p>"Lo único que sí me gustaría cambiar ahí, de pronto sería como el desempeño que le asignen a uno o el cargo que le asignen, o sea, que tú llegues y ya sepas a que tienes que llegar." 001DC</p>	
<p>Indicador de satisfacción: <i>Participación en el proceso de reubicación</i>: Posibilidad del trabajador de conocer e involucrarse en el proceso de reubicación laboral y que sus opiniones al respecto sean tenidas en cuenta.</p> <p>Descriptores: Ser informados de los cambios Poder dar sugerencias del cambio</p> <p>Indicador de insatisfacción: <i>Exclusión del proceso de reubicación</i>: Toma de decisiones frente a la reubicación del trabajador sin preguntar o tener en cuenta su opinión y en ocasiones sin siquiera informar que se realizará un cambio de trabajo.</p> <p>Descriptores: No sabía del cambio A uno ni le preguntan Había otros puestos de trabajo</p>	<p>"A uno no le dicen, a uno no le dicen, o sea ahí es donde caiga. En serio es donde caigan, los que les tocó en el batallón de sanidad es donde caigan." 010EE</p> <p>"Simplemente usted va a pasar allá y punto, no se tuvo en ningún momento en cuenta si tenía las capacidades, si tenía las habilidades para estar en esos, sino simplemente hágale, aprenda y punto, es decir, si fuera, ya algo que le digan a uno, ¿le sirve esto?, ¿se siente bien ahí?, que le hagan a uno esa pregunta, no, simplemente siéntese allá, empiece a trabajar, aprenda y empiece a trabajar." 009HR</p>	<p>Se evidencia molestia en el participante.</p>
	<p>"Yo propuse donde me sentiría bien, donde estaría acorde mi perfil, no fue tenida en cuenta, por eso te digo, me acomodé sencillamente a lo que decidieron porque esto no fue concertado, esto no fue acordado, yo manifesté no estar de acuerdo, pero finalmente lo tuve que hacer y me acomodé." 007SH</p>	<p>Enfadada.</p>
	<p>"Pues yo manifesté mi desacuerdo porque nunca estuve de acuerdo porque consideré que esto fue arbitrario, y yo hice otras</p>	<p>Se nota algo alterada.</p>

	sugerencias, dije que me sentiría bien en otro lado, se supone que esto era concertado y fue impuesto.” 007SH	
	“Sencillamente que las decisiones las toman ellos y uno debe asumir las decisiones que ellos tomaron.” 007SH	Con resignación y enfado a la vez.
	“Pero pues, la empresa toma las decisiones y se las informa a uno.” 001DC	
	“Si me hubieran consultado y hubiera la posibilidad, que yo se que sí había.” 001DC	
Indicador de satisfacción: <i>Estabilidad en la reubicación</i> : Posibilidad de conservar el puesto de trabajo al que fue reubicado inicialmente permitiéndole adaptarse y desarrollarse como trabajador en una actividad laboral. Descriptores: <u>Adaptación al trabajo</u>	“Que lo haya asimilado, pero que ya por prescripción médica simplemente me dijeron: ¿ya aprendió esto? Lo siento mucho, pero es que ya usted está mucho tiempo sentado y no puede continuar ahí, entonces pase a este otro. Entonces estar en el limbo, si, no, si, no.” 009HR	
Indicador de insatisfacción: <i>Alta rotación posterior a la reubicación</i> : Múltiples reubicaciones. Cambios frecuentes justificados y no justificados de puesto de trabajo que no permiten que el trabajador desarrolle competencia en una actividad laboral. Descriptores: <u>Me cambiaron otra vez de trabajo</u>	“O sea yo he rotado aquí por tantos lados que yo no le tengo temor al cambio ni a rotar.” 004HG	
	“Pero pues ahora como llegó una niña embarazada, o sea yo quedé volando.” 001DC	
Indicador de satisfacción: <i>Impacto favorable en condiciones extra laborales</i> : Categoría exclusiva para los trabajadores de fuerzas armadas que consiste en la percepción de que la reubicación favorece al trabajador no sólo por los ajustes en el medio laboral, sino por los cambios generados en sus condiciones fuera del trabajo. Se describe únicamente el indicador de satisfacción dado que en el estudio no se interpreta un elemento opuesto que indique insatisfacción. Descriptores: <u>Yo aquí estoy mejor</u>	“Una de las ventajas es que uno aquí de pronto tiene una cama donde dormir y toda esa vaina pero no, no cambia así que digamos mucho.” 011VE	Se refiere a la reubicación con indiferencia.
	“Acá, acá ¿que me guste? No, lo único es que uno mantiene seco, no mantiene sudado, puede comer a la hora que es, los almuerzos a la hora que es, entonces esta uno bien alimentado, prácticamente.” 011VE	
	“¿Voy a comparar yo la vida que me estoy	

	dando ahora y más estar con la familia? Nooooo.” 010EE	
	“El trabajo que tengo ahora, eso no tiene comparación, uno dormir todos los días en la casa y dormir tranquilo.” 010EE	
	“Si estuviera completo, no, aquí en oficina, con la familia, ja, desde que uno se pueda dar la vida, uno se la da.” 010EE	
<p>Indicador de insatisfacción: <i>Inconformidad con aspectos de la rehabilitación funcional y profesional</i>: Contrariedad que experimentan los trabajadores con las actividades correspondientes a la rehabilitación funcional y profesional originados principalmente por dificultad y demora en la aprobación de los servicios. Se define únicamente el indicador de insatisfacción porque no se identificaron unidades de significancia apuntando al indicador de satisfacción.</p> <p>Descriptores: Uno no sabe qué tiene que hacer Mucho trámite Muy demorado Inversión de tiempo extralaboral Desorganización en la atención médica, de terapias...</p>	“Viera el lío que he tenido para volver a pedir una cita y por eso me cansé y no, no volví a hacer nada.” 008MCH	Lo menciona con apatía.
	“Mientras esperaba la reubicación, tuve que esperar año y medio, y al año y medio que me reubicaron yo ya no aguantaba los brazos, ya no daba más, es que ni siquiera para hacer una conexión de la bomba ya podía porque me dolía todo el brazo.” 005MH	
	“La ARP no paga de una vez y yo tengo que comer hoy no mañana.” 002DG	
	“Me tocaba a mí estar llamándolos a ellos a preguntar por mis terapias, porque si no me dejaban ahí, quieto, por problemas de autorización, por problemas de trámites internos para que ellos autorizaran los servicios.” 002DG	
	“Entonces tengo que estar pidiendo permisos, permisos, permisos o compensatorios para asistir a las citas médicas y no me parece lógico, no me parece bien, que si yo tengo un compensatorio, es MI compensatorio, es mi derecho, mi descanso, pero entonces yo no tengo descanso, o sea para mí, ¿cierto?, yo no tengo descanso porque yo mis	Énfasis en MI.

	compensatorios los utilizo para irme a citas médicas, para ir a las terapias.” 005MH	
	<p>“Él tenía la información que yo le podía dar, no la información veraz que le pudiera dar la ARP, de decirle mire este señor realmente sí está incapacitado.” 002DG</p> <p>“Yo alcancé a tener algún roce con mi jefe por el tiempo de incapacidad.” 002DG</p> <p>“Entonces digamos que el conocimiento de eso real de mi jefe, él no lo tenía tan a la mano.” 002DG</p> <p>“Entonces obviamente eso generó un ambiente tenso por parte de mi jefe hacia mí.” 002DG</p>	
	“Y lo otro que alargó mi incapacidad fue que yo tenía un paquete de terapias y a mí prácticamente me las demoraron casi un mes, o sea que yo estuve un mes sin terapia, o sea un mes más de incapacidad que realmente yo no tenía por qué estar, o sea ese mes yo lo perdí a nivel laboral.” 002DG	

8. Propuesta Teórica

Antes de presentar los resultados obtenidos en el estudio, se considera relevante aclarar que a partir de la información recolectada puede afirmarse que la satisfacción de las personas que han sido reubicadas depende de forma importante de la empresa en la que se realiza el proceso y de las personas que participan en él, tanto trabajadores como directivos. Cada organización tiene posibilidades diferentes en cuanto a la reubicación de un trabajador, así como posturas particulares al respecto, aspectos que pueden condicionar la forma en que se lleva el proceso de reubicación. Igualmente cada sujeto de acuerdo a sus factores individuales como características de personalidad, la severidad de la deficiencia adquirida, mecanismos de afrontamiento, adaptación a la discapacidad y proceso de rehabilitación asume la reubicación de manera particular.

Como fue descrito en la metodología del estudio, al iniciar el análisis de los datos obtenidos se elaboró una matriz para consignar las categorías identificadas con sus respectivos descriptores. Durante el proceso de alimentación de dicha matriz surgieron descriptores negativos de las categorías que llevaron a definir indicadores de satisfacción e indicadores de insatisfacción para cada una de ellas.

Originalmente se propusieron cinco categorías iniciales que fueron definidas a partir de la revisión de literatura acerca del tema de satisfacción laboral: *remuneración, estabilidad laboral, relación con compañeros y superiores, realización en la actividad laboral y oportunidades de promoción*. Aquellas categorías se determinaron al encontrar que son las que más frecuentemente se registran en estudios e investigaciones sobre satisfacción laboral y son comunes a diferentes teorías y modelos de motivación laboral. En la construcción teórica, estas categorías iniciales fueron cambiadas o ampliadas para describir más acertadamente la interpretación de los datos.

- *Remuneración suficiente y puntual para cubrir necesidades del trabajador / Remuneración no permite cubrir las necesidades del trabajador:* La remuneración económica de un trabajador es con frecuencia considerada como parte de las necesidades de mantenimiento físico o necesidades fisiológicas ya que brinda los recursos monetarios necesarios para satisfacer necesidades de alimentación, vestido, vivienda, en general necesidades de existencia. Puede existir una relación negativa con los ingresos que recibe si no se está conforme con ellos o puede existir una relación positiva, en el caso que la persona piense que su remuneración es suficiente para cubrir sus necesidades. Invariablemente es una relación subjetiva y particular en cada caso dependiendo de las

Las necesidades de la persona, puesto que para un trabajador determinado salario puede cubrir sus necesidades, pero la misma cantidad puede no cubrir las necesidades de otro trabajador si aquellas son diferentes. Lo anterior está relacionado con la información encontrada por Díaz y Cabral (2005)²⁹ en un estudio realizado en el Reino Unido, en el que las personas con altos salarios refieren tener un nivel de satisfacción significativamente más alto que el que reportan las personas con salarios más bajos. Esta categoría aplica tanto para personas que han sido reubicadas en un trabajo como para las que no la han sido, es decir, no es exclusiva para la población participante en este estudio y fue referenciada repetidamente con la intención de manifestar interés por obtener mejores ingresos. La insatisfacción en esta categoría puede manifestarse con resignación a la remuneración asignada, pues la aceptación de la misma no necesariamente refleja conformidad con sus ingresos por lo que los trabajadores pueden interesarse en ofertas laborales con una remuneración más significativa, así lo refleja la opinión de uno de los participantes que refiere que “uno lo que busca es la parte económica en un trabajo, uno no busca por si quiere o si le gusta o no, es mejorar la calidad de vida de la persona de cada uno, si yo puedo mejorar mi calidad de vida y conseguir más entradas, yo me voy a hacer otra cosa” 010EE. Otro participante expresa una opinión muy cercana manifestando que “igual yo creo que eso lo piensan todos, querer ganar más y estar como más laxo con los gastos que tiene uno normalmente” 002DG, lo que indica que en caso de ganar más conllevaría satisfacción con la remuneración.

Además de la posibilidad de cubrir las necesidades, es importante para los trabajadores poder responder a tiempo ante ellas, por lo que la oportunidad o puntualidad en el pago es muy valorado en una empresa. Uno de los trabajadores comenta: “No me quejo de la compañía porque es muy puntual en el tema de los pagos que es lo que más le interesa a uno” 001DC, evidenciando cómo influye en la satisfacción en el trabajo la categoría descrita. En consecuencia, puede asegurarse que la impuntualidad en el pago de la remuneración es un indicador de insatisfacción ya que si un trabajador afirma que “ese tema es el que más le interesa a todos, el pago, y eso sí es muy puntual” 001DC, el caso contrario claramente produce incomodidad y molestia.

- *Estabilidad laboral / Inseguridad frente a su futuro laboral:* Esta categoría inicial denominada únicamente *estabilidad laboral* al comenzar este estudio, se considera importante en la satisfacción de las personas que han sido reubicadas aunque no sea exclusiva para la población, sino más bien un indicador de satisfacción en el trabajo universal. Independientemente de que un trabajador se encuentre conforme con otras condiciones de trabajo, en repetidos casos toma la decisión de conservar un empleo únicamente porque le ofrece *Estabilidad laboral*, así es como se interpreta en algunos participantes al expresar su interés de

²⁹ DÍAZ Y CABRAL, citado por BORRA MARCOS, Cristina y GÓMEZ GARCÍA, Francisco. Satisfacción laboral y Salario: ¿Compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?. XIII Encuentro de Economía Aplicada. Sevilla, España. 2010. Pag 1-17.

quedarse en una empresa por la posibilidad que le brinda de lograr seguridad en sus ingresos y condiciones de vida estables, dejando muchas veces de lado su satisfacción con el contenido del trabajo u otros aspectos del empleo: “lo que pasa es que en nuestro país no es que haya una estabilidad laboral, es muy difícil y nosotros en 27 años la hemos tenido, entonces de pronto eso es lo que lo ata uno” 004GH.

Enmarcada en las *necesidades de seguridad* se puede encontrar que la posibilidad de no poder conservar su empleo es un indicador de insatisfacción por lo que se ha denominado *Inseguridad frente a su futuro laboral*, por eso muchas personas valoran la estabilidad laboral por encima de muchos otros satisfactores como se mencionaba anteriormente. Al respecto una de las participantes refiere que en algún momento sintió inseguridad al enterarse de los cambios que harían en su trabajo, pero decidió adaptarse porque prefiere contar con la estabilidad que ofrece la empresa en la que labora que buscar otro empleo: Sí (se sintió amenazada), porque inicialmente alguien dijo no, hay un horario para usted que es de ocho de la mañana a cinco de la tarde que es en consulta externa y ahí yo... Pero como bien digo, tengo muchas responsabilidades, tengo una menor que todavía le estoy dando estudio y... a mí me hace falta mi otra entrada que es la que... y por eso acepté este...” 005MH.

Podría suponerse que los trabajadores que son reubicados a causa de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional en ocasiones sienten que su empleo puede verse amenazado al no poder continuar con la ejecución de sus funciones. Por el contrario se encontró que a raíz que la ley*los favorece al sancionar a una empresa por el despido no justificado de un empleado que ha sufrido una lesión de origen laboral, no sienten temor por perder su empleo, como lo refiere una de las participantes: “No (me sentí amenazada), porque yo conozco bien la normatividad y conozco las leyes que me protegen y yo sé que no lo podían hacer (despedirme)” 004GH.

- *Aceptación y apoyo de compañeros y superiores / Trato ofensivo por parte de compañeros y superiores:* Al establecerse como categoría inicial se denominó relación con compañeros y supervisores teniendo en cuenta lo encontrado en la literatura al respecto. Cook y Spector (1997) consideraron una dimensión llamada *Otras personas* que incluía la relación con compañeros y supervisores, Alderfer en el modelo de su autoría propone un nivel de *Necesidades de relación*, similar a las *Necesidades de pertenencia y sociales* de Maslow, en el que se refiere a la aceptación y comprensión que un trabajador puede obtener, ampliando más el grupo de personas a todos los que puedan estar alrededor del trabajador. McClelland en su *Teoría de las tres necesidades* establece una *Motivación afiliativa* en el trabajo que se conoce como el “impulso a relacionarse socialmente

* Ley 361 de 1997 en su artículo 26.

con los demás”³⁰. Se hace evidente que es una categoría que ha sido considerada comúnmente como elemento de satisfacción laboral. Al igual que las anteriores no es exclusiva para las personas reubicadas en un trabajo, se considera como satisfactor universal para los trabajadores, sin embargo para la población estudiada cobra una importancia diferente al ser significativo para los trabajadores encontrar la aceptación y el apoyo de las personas que lo rodean en su trabajo teniendo en cuenta una nueva condición adquirida y una modificación en su capacidad laboral, principalmente porque llegan a un nuevo grupo, a una nueva área de la organización en la que posiblemente cambia la dinámica de trabajo por su llegada.

Una de las trabajadoras participante afirma que “quedaron muy contentos”006MyH al indicar cómo fue su recibimiento en el nuevo puesto de trabajo, lo que demuestra aceptación por parte del grupo. Otra participante manifiesta que “me parece muy bonito, era agradable trabajar allá, todo era bonito, me entendía con todos los médicos, yo les llevaba la idea, era muy chévere trabajar allá” 3GmH, recordando sonriente el momento en qué recién llegó al nuevo cargo. Estos relatos apuntan a que el ambiente que percibe el trabajador en su puesto de trabajo y la forma en que es tratado por sus compañeros y jefes favorece la integración y la adaptación al cargo.

Por el contrario, para un trabajador es un elemento de insatisfacción ocupar un lugar en el que se siente como una molestia o un inconveniente por no estar en igualdad de condiciones con sus pares respecto a la carga de trabajo debido a que este aspecto puede llegar a crear contrariedad entre los trabajadores. Así lo manifiesta una de las participantes del estudio quien expresó que “como yo no tenía nada que hacer, entonces ellas me decían que hiciera algo, que produjera” 004GH, refiriéndose al trato ofensivo que recibía en ocasiones de sus compañeros por no tener las mismas responsabilidades que ellas.

- *Sensación de competencia / Frustración por restricción para realizar el trabajo:* La cuarta de las categorías iniciales se denominó *Realización personal en el trabajo* y se considera comprendida dentro de las *Necesidades de Autorrealización* de Maslow y las *Necesidades de Crecimiento* de Alderfer. Como todas las categorías iniciales en el estudio, hace parte de los factores de satisfacción para la población en general, no sólo para personas reubicadas en un trabajo, no obstante existen aspectos que sólo se contemplan para este grupo de trabajadores.

La *Sensación de competencia* se ha descrito como un indicador de satisfacción para esta categoría, ya que los participantes refirieron frecuentemente la importancia de sentirse útiles, permanecer en actividad, experimentar la

³⁰ DAVIS, Keith y NEWSTROM, John. Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill, Décima edición. Pág. 128.

sensación del deber cumplido y aportar al trabajo en la empresa (descriptores definidos para esta categoría). Al preguntar a una participante acerca de qué le gusta de su trabajo, responde “Pues estar ocupada y tener una actividad ya determinada”004GH a lo que agrega luego: “pues estoy contenta porque me siento útil y tengo cosas que hacer. No es movimiento repetitivo, son actividades variadas y me siento útil... porque es que sentirse uno anulado en la institución es horrible”004GH, reflejando así la importancia de mantenerse en actividad y aportar con su trabajo, lo que da evidencia de que el ser humano es un ser ocupacional “que necesita ser capaz o estar disponible para comprometerse con la ocupación que necesite y seleccione para crecer a través de lo que hace y experimentar independencia o interdependencia, equidad, participación, seguridad, salud y bienestar”³¹.

Se define como indicador de insatisfacción la *Frustración por la restricción para realizar su trabajo* porque se encuentra que en general a los trabajadores que han sido reubicados les gusta más la actividad laboral que realizaban antes del accidente de trabajo o la enfermedad profesional y manifiestan inconformidad por no poder hacer las funciones que les gustaban o por la dificultad que tienen de hacer algunas tareas en la actualidad. Al respecto, uno de los participantes expresa con tristeza: “me gusta mi trabajo, pero me imposibilito mucho para arrastrar una silla de ruedas, se me cayó un paciente y no lo puedo alzar, para mí eso es traumático porque realmente me deprimí... realmente por eso”005MH, a esto agrega: “el cambio es grandísimo, muy grande, muy grande, porque como te digo, a mí me gusta mucho la clínica y el trabajo directo con el paciente, lo que no puedo hacer ahora, no puedo aplicar una inyección, no puedo tomar un laboratorio al paciente que de pronto lo necesite, que se me cayó el paciente y me toca decir por favor ayúdenme, alguien que me ayude, sabiendo que yo podía hacerlo y ahora estoy limitada a no hacerlo, a que se me cayó y ayúdenme porque no puedo, o sea eso es bien duro”005MH. Otro participante se refiere a la mayor dificultad que encontró al retornar a su trabajo: “Pues primero, no poder hacer mis funciones como todos los muchachos, o sea estar entrenando con ellos, hacer caída libre por ejemplo, porque a mí me fascina la altura y me fascina hacer caída libre, eso pues me impactó no poder realizar mis labores 100%”002DG.

Sentirse realizado en un trabajo implica necesariamente contar con la capacidad laboral para ejecutar las actividades en las que encuentra interés la persona, sin embargo la población reubicada encuentra un gran obstáculo al ser ubicado en un cargo nuevo que puede no generar el mismo interés que su trabajo original o bien continuar en su cargo, pero experimentar la impotencia de no poder realizar con habilidad las tareas que en algún momento constituyeron su experticia. Hay que considerar que la trascendencia de ésta situación en muchos casos puede

³¹ WILCOCK y TOWNSEND. Citado en Marco de Trabajo para la Práctica de la Terapia Ocupacional: Dominio y proceso. 2008. Segunda Edición. Pág 2.

depender de tres factores adicionales: a) la actividad que desarrolle el trabajador, pues la proporción del cambio entre un trabajo y otro es diferente para cada caso particular porque podría suponerse que el nivel de calificación de la ocupación (trabajo manual, técnico, profesional, etc) también influye de forma importante en la *sensación de competencia*, aunque esto no puede aseverarse, b) la forma en la que sus tareas se ven afectadas por la deficiencia adquirida, ya que para un digitador es menos imprescindible la integridad de sus miembros inferiores que la de sus miembros superiores en términos de trabajo y c) de los mecanismos de afrontamiento y la capacidad de adaptación de una persona a los cambios dado que estos son de gran relevancia para experimentar satisfacción o insatisfacción frente a esta categoría.

- *Oportunidades de crecimiento / Estancamiento laboral*: Categoría inicial definida al principio como *Oportunidades de promoción*, sin embargo se modifica el indicador de satisfacción a *oportunidades de crecimiento* considerando que es importante ampliar el significado de la categoría teniendo como base las *Necesidades de crecimiento* de Alderfer que apuntan a la autorrealización en un trabajo teniendo en cuenta que no sólo es de importancia la posibilidad de ser ascendido a un trabajo de mayor categoría, sino crecer laboralmente por medio de entrenamiento, capacitación o ejecución de actividades de mayor exigencia. Esta última categoría inicial tiene la misma característica de las anteriores, aplica para la población en general, no sólo para personas reubicadas en un trabajo, aunque para las últimas se pueden observar algunos componentes adicionales.

Cuando una persona debe cambiar su trabajo a causa de un accidente de trabajo o una enfermedad laboral puede afrontar nuevas *oportunidades de crecimiento* o puede enfrentarse a una situación de *estancamiento* según lo interpretado en la información obtenida de la población estudiada. Un trabajador puede tener la posibilidad de aprender a realizar un nuevo trabajo que encuentre agradable e interesante, como lo reporta una de las participantes del estudio al mencionar complacida que “nunca había trabajado en ventas, pero ya ahorita lo hago”012SF, es relevante anotar que después de un tiempo de la reubicación la participante fue ascendida a un trabajo de mayor exigencia en el que tiene una mayor compensación monetaria e incentivos por ventas. Otro de los participantes señala que “en la parte positiva que yo le tomo, es que he aprendido algunas cosas de cómo van a salir al aire, sabiendo de que yo estuve en vivo y en directo, entonces ese proceso algunos camarógrafos, algunos otros compañeros, no saben cómo llega al producto final, yo sí, seguí todo el curso y sé cuál es el proceso”009HR. Es el caso también que registra un trabajador de fuerzas armadas que manifiesta “yo creo que uno en oficina aprende uno mucho y aprende más para la vida civil”010EE, haciendo referencia a que en su trabajo anterior como patrullero tenía una actividad básica en el monte que no servía para ser competente laboralmente una vez regresara a la ciudad. Claramente este indicador de satisfacción está condicionado por la capacidad de la empresa de ofrecer un puesto de trabajo que supla las expectativas de desarrollo del trabajador reubicado, ya que en ocasiones la actividad económica o el tamaño de la empresa restringe las posibilidades de reubicación.

Por el contrario, otros trabajadores experimentan un estancamiento en su vida profesional, como es el caso de uno de los participantes quien manifiesta que “De pronto sí, un estancamiento en la parte profesional, en el curso que llevaba, hubo un estancamiento obviamente, pues porque ya por este lado no podía seguir, es decir por la parte técnica, entonces pasar a otro lado donde tengo que arrancar otra vez de cero, entonces simplemente un borrón y cuenta nueva no me parece”009HR. La expresión anterior refleja con claridad la inconformidad de un trabajador que tenía unas metas y un plan frente a su desarrollo profesional y por causa de la reubicación debe abandonarlas y retomar un camino distinto al planteado inicialmente, lo que puede frustrar significativamente a una persona que haya dedicado gran parte de su vida a prepararse en una actividad específica. Por lo anterior podría suponerse que el nivel de calificación del trabajo que desempeñaba inicialmente el trabajador reubicado puede influir en que el proceso de reubicación se traduzca en un estancamiento, en el caso de pasar a un trabajo de menor calificación. De igual manera puede considerarse la reubicación como un estancamiento en el caso en que la persona pierda su trabajo y se le dificulte encontrar nuevamente un empleo a causa de la deficiencia adquirida, así lo registra una participante al preguntarle si considera que la discapacidad es un obstáculo para su vida laboral a lo que responde que “yo diría que, si no tuviera trabajo sí”012SF.

Adicional a las categorías pre-establecidas descritas anteriormente, durante el estudio emergieron otras categorías relacionadas con la satisfacción laboral de la población reubicada, las cuales se presentan a continuación.

- *Sentirse apreciado / Sentirse subvalorado:* Ésta categoría puede relacionarse con las *necesidades de estima y estatus* propuestas por Maslow en el cuarto nivel de su jerarquía de necesidades, según la cual se busca la aprobación de otras personas, el respeto y la confianza. También se relaciona con lo que Newstrom y Davis en su libro *Comportamiento Humano en el Trabajo* denominan *Apoyo social* que consiste “en la percepción (de los trabajadores) de que se les toma en cuenta, estima y valora. Las muestras de calidez y confianza de los administradores en sus relaciones interpersonales tienen un positivo impacto en el bienestar psicológico y físico de los empleados, así como en su desempeño y satisfacción laboral”³².

Un trabajador que sufre un accidente de trabajo o desarrolla una enfermedad profesional inicia un proceso de duelo en primera instancia para adaptarse a la nueva condición de discapacidad y en segunda instancia al tener que adaptarse a las modificaciones realizadas en su actividad laboral, procesos que pueden verse favorecidos si existe apoyo social en el lugar de trabajo. Durante el desarrollo del estudio, se identificaron algunos elementos que llevan a que el trabajador se

³² DAVIS, Keith y NEWSTROM, John. *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill, Décima edición. p. 71.

sienta apreciado e indican satisfacción y algunos otros que señalan insatisfacción haciendo que se siente subvalorado.

El aprecio de la capacidad del trabajador fue uno de los descriptores definidos para esta categoría dado que la condición de discapacidad recién adquirida del empleado acentúa la necesidad de sentir que su trabajo es valorado. Una de las participantes narra que “La otra vez, yo me acuerdo que Rafael cuando ascendió a jefe y quedó en la misma sección que es departamento de formal y que toca vender vestidos, corbatas, entonces él me enseñó a hacer el nudo de la corbata, me dijo “no señora es que usted es capaz de hacerlo”^{012SF}, entonces me enseñó y aprendí a hacerlo”^{012SF}. Esta muestra de confianza de un superior genera satisfacción e un empleado que tiene una deficiencia, considerando que podría tener alguna restricción para la ejecución de actividades.

De igual manera, genera satisfacción para un trabajador sentir que hace parte de la empresa y no es desplazado a razón de su deficiencia, al respecto la misma participante refiere que lo más le gusta de su nuevo trabajo es “que uno siente que no se siente desplazado ni diferente a ninguno, que todos están como “ah Silvia”... pendiente de uno, o que le digan... y tampoco los jefes le han hecho saber, “oiga es que Silvia* no sabe, Silvia* no sirve por tener esa limitante de no tener la mano”, no, entonces se siente uno normal, igual a todos”^{012SF}. Ser aceptado y no recibir el rotulo de “incapaz” entre sus compañeros de trabajo favorece su estima y la seguridad para ejecutar una actividad.

Opuesto a lo anterior, “sentirse subvalorado” puede afectar el rendimiento del trabajador en su empleo, además de las repercusiones que puede generar en su bienestar emocional y físico. Con relación a esto, es muy frecuente entre los trabajadores reubicados sentir que son un obstáculo para el nuevo departamento o área al que llegan, que el trabajo que les es asignado no tiene valor para la empresa y que al no ser tan valiosos para ésta, no prestan suficiente atención a su condición de salud

Algunos trabajadores que han sufrido un accidente de trabajo o han desarrollado una enfermedad profesional tienen la percepción de tras haber disminuido su capacidad laboral desempeñándose en una actividad que favorece el crecimiento de la empresa, ésta no compensa ni tiene en cuenta el esfuerzo realizado ni las repercusiones que la nueva condición producen en su calidad de vida. “Jamás se han vuelto a ver aquí si a mí me duelen las manos, si yo he logrado pedir una cita, el doctor viene y me mira pero jamás me... pues que pena con él... pero jamás ha

* Se ha cambiado el nombre de la participante para conservar la confidencialidad.

dicho ¿María* a usted la ha vuelto a ver la ARP?, ¿a usted la ha vuelto a ver su EPS?"008McH manifiesta una de las participantes que además agrega: "¿dónde están las pausas laborales que se suponen yo tengo que tener cada dos horas?, porque a mí me las han... la ARP me las autorizó y eso, pero no hay donde" 008McH. La sensación de un trabajador de sentirse abandonado en un proceso que en muchas ocasiones deriva del trabajo produce una gran insatisfacción y afecta el sentido de pertenencia hacia la organización.

Aunque en algunos casos la empresa no tenga la facilidad de reubicar a un trabajador en un puesto de trabajo por disponibilidad de cargos, es entendible que éste manifieste insatisfacción al percibir que el proceso es improvisado y sentir que no es valorado al asignarle un trabajo que parece no tener significación en la empresa, especialmente cuando la organización sí tiene posibilidades de reubicación. Una participante siente que se desprecia un poco su capacidad laboral y a ella como persona al no evidenciar una planeación juiciosa de la reubicación manifestando: "Es que ni siquiera disponible, por ejemplo en calidad ni siquiera disponible, porque el jefe ni siquiera sabía a qué iba yo y por qué me habían mandado para allá"004GH.

Sentir que a causa de un accidente o una enfermedad se ha perdido su valor como trabajador es impactante para una persona e indiscutiblemente tiene consecuencias en su bienestar. Un participante reporta "Aquí tristemente cuando una persona es reubicada lo primero que dicen es "ya mandaron lo que no sirve", es lo que siempre dicen cuando una persona con carta laboral llega a una oficina de la institución, porque así lo rotulan a uno"004GH, evidenciando que el concepto y la imagen del trabajador cambia a causa de los prejuicios existentes acerca de la capacidad de trabajo de las personas que tienen alguna deficiencia, lo cual genera insatisfacción.

- *Percepción de que la reubicación ha sido acertada / Percepción de que la reubicación fue desatinada:* Esta categoría se encuentra fuertemente asociada con la categoría *Sensación de competencia / Frustración por restricción para realizar el trabajo*, la diferencia radica en que ésta anterior indica que el trabajador busca ser competente y la categoría descrita en este punto pretende además de competencia, extenderse al contenido como tal del trabajo, el cual debería caracterizarse por ser de interés, generar identidad y significancia laboral, factores intrínsecos según Herzberg. Al ser reubicado, un trabajador esperaría poder desempeñarse en un cargo que sea acorde a su perfil laboral, por lo que se convierte en un indicador de satisfacción la percepción de que ha sido reubicado de acuerdo a sus habilidades, capacidades, intereses y formación, y así mismo se considera un indicador de insatisfacción advertir que el trabajo en el que se ha reubicado está muy lejano a sus intereses, no corresponde a sus habilidades y no tiene relación con su formación.

* Se ha cambiado el nombre de la participante para conservar la confidencialidad.

En el campo de salud y seguridad en el trabajo, se ha venido trabajando en la importancia de realizar procesos de selección a los trabajadores con el fin de asegurar que son las personas idóneas para desempeñar cierto cargo sin afectar su salud y bienestar, desde el campo de recursos humanos ésta selección hace parte de la planificación estratégica de la organización para escoger el candidato más apto de acuerdo al perfil requerido, sin embargo éstas consideraciones no se tienen en cuenta al momento de realizar un proceso de reubicación laboral.

Una participante que considera que su reubicación fue totalmente acorde manifiesta con propiedad: “Ahora estoy en lo mío, es secretariado y esto es lo mío”006MyH y menciona más adelante en la entrevista que acude a su trabajo con ánimo, que lo realiza con gusto y lo hace bien. Queda en evidencia que un trabajador es más productivo si encuentra aprecio por lo que hace, esto puede verse reflejado en la *Teoría de los dos factores* de Herzberg, que señala que la ejecución de un trabajo interesante es un factor de motivación.

En un caso contrario, la participante refiere: “yo tengo formación como contadora, yo fui tesorera de este hospital por 10 años, siempre he estado en la parte financiera, esto no tenía nada que ver con números, era un trabajo totalmente diferente, y ubicarlo por ubicarlo ¿si me entiendes?”007SH, a lo que agrega luego: “todo, todo fue diferente, todo, o sea aquí no había nada, nada tenía que ver con lo que yo hacía, nada”007SH. La trabajadora comunica que no se siente bien en su trabajo porque cuenta con una formación profesional superior y su experiencia puede aprovecharse mejor y menciona “porque yo fui tesorera, yo ya coordiné un grupo cerca de 10 años, o sea yo ya conozco que es eso y lo hice de una manera responsable y lo hice”007SH. En sus afirmaciones se evidencia la inconformidad por haber sido reubicada en un cargo de menor calificación, hecho que le genera insatisfacción con su trabajo y consecuentemente bajo rendimiento en el mismo.

El indicador de satisfacción de esta categoría es difícil de obtener por lo mencionado anteriormente, no todas las empresas tienen la posibilidad de ofrecer un puesto de trabajo tal como lo plantea la legislación en el artículo 8 de la ley 776 de 2002: “en el cargo que desempeñaba o a proporcionarle un trabajo compatible con sus capacidades y aptitudes, para lo cual deberán efectuar los movimientos de personal que sean necesarios”, pues la naturaleza de la actividad que realizan, el tamaño de la empresa u otros aspectos, no permiten realizar la reubicación ideal y así lo admite una de las participantes del estudio al pensar en qué cargo hubiese sugerido su reubicación: “Es que yo le he estado dando vueltas y no, no hay, en lo que yo trabajo y a lo que yo estudié no hay en qué”008McH.

- *Conservación de salud / Deterioro de salud:* El desempeño ocupacional depende en gran medida de la condición de salud de una persona ya que le posibilita participar sin limitaciones en una actividad, contrario a lo cual puede presentarse una disfunción ocupacional derivada de deficiencias que pueden afectar las

habilidades de ejecución y por lo tanto su rendimiento laboral. Sufrir un accidente laboral o desarrollar una enfermedad profesional tiene implicaciones en la funcionalidad del sujeto que adquiere una nueva condición dependiente directamente de la deficiencia presentada. Aquel impacto en la funcionalidad puede afectar directamente su desempeño en el trabajo y llevarlo necesariamente a cambiar sus actividades laborales para conservar su rol de trabajador. En la mayoría de los casos, las personas reubicadas deben ajustar las tareas que realizan de forma que éstas no produzcan repercusiones en su salud.

Dado que existe una relación directa entre el trabajo de una persona y su condición de salud por la forma en que estos elementos pueden afectarse recíprocamente, un trabajador con secuelas de accidente de trabajo o enfermedad profesional sentirá satisfacción en la medida que su actividad laboral le permita mantener y restaurar su salud. De igual manera se considera un indicador de insatisfacción que el trabajo que el empleado debe realizar continúe afectando negativamente su salud y que eventualmente pueda perder la capacidad de ejecutar dicho trabajo por la repercusión funcional.

Aunque encontraba mayor gusto por su trabajo original, una participante manifiesta conformidad con su cargo actual (en el que fue reubicada) porque le permite cuidar de su salud evitando factores que podrían incrementar su deficiencia frente a lo cual indica que “No tengo que hacer tantas cosas que me afectaban la salud porque allá había que hacer muchas cosas manuales y eso implicaba pues que yo iba a estar mal de las manos”008McH. Comparte ésta opinión otro participante quien al preguntarle cuál de los dos trabajos prefería, el original o el actual donde fue reubicado, responde: “Teniendo en cuenta la enfermedad (prefiero) obviamente en el que estoy actualmente”009HR, reflejando claramente que su condición de salud influye directamente en el interés de realizar una actividad. Otra de las participantes quien refiere que sentía un gran aprecio por su trabajo anterior y que en el momento de la reubicación no quería abandonarlo expresa: “Hemos tenido una bonita relación. Pero no cambiaría el trabajo, yo allá pesaba 45 kilos y hoy en día estoy pesando 60, o sea el formol me tenía flaca, entonces yo no me devolvería”003GmH, señalando que a pesar de preferir su actividad original, no cambiaría la actual por cuestiones de salud.

“Mmm, por salud, tanto escribir, porque me ha afectado muchísimo, el escribir, me toca descansar y tome el analgésico, otra vez empecé a tomar analgésico permanente, no quiero tomar analgésico, ya hablé con ortopedia para que me haga infiltraciones otra vez en ese brazo”005MH contesta una participante ante la pregunta de qué cambiaría de su trabajo, reflejando que el *deterioro en la salud* al que contribuye su trabajo se constituye en un elemento de insatisfacción laboral.

- *Confianza en la ejecución del trabajo / Inseguridad al desempeñar su trabajo:* Esta categoría guarda estrecha relación con la *Sensación de competencia / Frustración por restricción para realizar el trabajo* dado que si para un trabajador es importante ser competente en su actividad laboral porque le generará

satisfacción en el trabajo, debe poder realizar la misma con propiedad y sin temor a desempeñarla. Maslow en el nivel de *Necesidades de seguridad* las relaciona con la necesidad de obtener protección y no sentir temor en su vida.

Durante la entrevista realizada, uno de los participantes mencionó que le gustaría “tener más confianza real que si me boto de donde sea no me va a pasar nada, o que si me le boto a un carro y me tuerzo el pie no me va a pasar nada. Como tener la misma confianza que tenía antes”^{002DG}. Un accidente de trabajo puede dejar secuelas emocionales como lo es el temor a repetir el evento ocurrido, por lo que el trabajador asume una posición más prevenida y temerosa frente a la ejecución de actividades, lo que se considera un indicador de insatisfacción. Incluso para un trabajador que no ha sufrido un accidente de trabajo es necesario sentirse seguro al realizar sus labores, así lo indica Vroom (1964), citado en un artículo de investigación española³³, al encontrar que para los trabajadores técnicos de la construcción en Canadá tiene un gran valor el factor de “seguridad en la obra”.

Tener confianza en sí mismo como lo explica anteriormente el participante: “como tener la misma confianza que tenía antes”^{002DG} para realizar un trabajo determinado y lograr realizarlo sin recelo ni intranquilidad, brinda *sensación de competencia* al trabajador y le permite realizarlo de manera más exitosa por lo que así se considera un indicador de satisfacción.

- *Conocimiento del nuevo puesto de trabajo / Desorientación en el nuevo puesto de trabajo:* Adicional al proceso de duelo que debe vivir el trabajador que es reubicado respecto a su nueva condición de salud y al cambio de trabajo, debe adaptarse a las nuevas condiciones existentes en el cargo en el que ha sido reubicado. Cuando llega un trabajador nuevo a una empresa es frecuente que realice un proceso de inducción para facilitar la adaptación al trabajo y brindarle orientación respecto a sus responsabilidades y funciones. Según Salvador Mercado en su libro *Administración aplicada* “La inducción directamente puede llegar a minimizar errores, pérdidas y gastos, además de crear en el nuevo elemento agradables sentimientos de seguridad y de aceptación que encauzarán sus actitudes de manera positiva”³⁴.

³³ NAVARRO, E; LLINARES, C y MONTANANA, A. Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción* (en línea). 2010, vol.9, n.1. <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-915X2010000100002&lng=es&nrm=iso>. [Consulta: Octubre 24 de 2011].

³⁴ MERCADO, Salvador. *Administración aplicada, Teoría y Práctica*. México: Editorial Limusa. 2002. p 430.

Los trabajadores reubicados en su mayoría manifiestan inconformidad con la forma en la que se realizó el cambio de trabajo, sin mayor orientación que llevarlos al lugar que sería el nuevo sitio de trabajo. Se constituye en un indicador de insatisfacción sentirse desubicado en el cargo porque el trabajador pierde seguridad y competencia en lo que realiza, frente a esto una de las participantes señala: “yo no conocía de esta área, conocía lo que se conoce en el transcurso y todo eso, pero yo no conocía del área, o sea no sabía que hacía, sencillamente vine y me dijeron siéntese y nadie me dijo se hace así, sencillamente yo lo hice como consideré que se debía hacer”007SH. Otro participante manifiesta también en relación al tema que prefería su trabajo anterior porque “uno ya sabía a lo que tenía que llegar y ya sabía uno lo que tenía que hacer, mientras que yo ahorita llego acá y llega uno perdido porque no sabe ni pa’ donde coger ni qué hacer, no sabe cómo manejan la producción ahí, ¿ves? Entonces uno llega muy desubicado, demasiado”001DC.

La *desorientación en el puesto de trabajo* también puede experimentarse en los casos en que al igual que las funciones, el espacio de trabajo no está claramente definido para el trabajador: “allá yo no tengo puesto fijo, allá yo soy como un patinador de aquí pa allá”001DC, lo que impide generar identidad y compromiso con el trabajo asignado.

Al manifestar un participante que “Lo único que sí me gustaría cambiar ahí, de pronto sería como el desempeño que le asignen a uno o el cargo que le asignen, o sea, que tú llegues y ya sepas a que tienes que llegar”001DC demuestra cómo la situación sería diferente si al reubicar al trabajador se definiera claramente su función, generando satisfacción en este aspecto.

- *Participación en el proceso de reubicación laboral / Exclusión del proceso de reubicación laboral:* La oportunidad de opinar y realizar sugerencias dentro de una organización es bien apreciada por sus trabajadores y desarrolla mayor sentido de pertenencia. Para el trabajador reubicado cobra gran relevancia mantenerse informado, conocer el proceso de reubicación y poder participar del mismo, pues las decisiones tomadas al respecto lo afectarán directamente a él.

La población estudiada tiene la percepción en general de que la reubicación fue un proceso impuesto y autoritario, en el que ellos tenían interés por participar. La *exclusión del proceso de reubicación laboral* resultó ser un indicador de insatisfacción frente al que un participante menciona: “sencillamente que las decisiones las toman ellos y uno debe asumir las decisiones que ellos tomaron”007SH. La inconformidad en este aspecto fue altamente referida durante el estudio por la mayoría de los participantes que sintieron que perdieron el dominio de su trabajo, dependiendo de la decisión que alguien más tomaba sin siquiera consultar: “simplemente usted va a pasar allá y punto, no se tuvo en ningún momento en cuenta si tenía las capacidades, si tenía las habilidades para estar en esos, sino simplemente hágale, aprenda y punto, es decir, si fuera, ya algo que le digan a uno, ¿le sirve esto?, ¿se siente bien ahí?, que le hagan a uno

esa pregunta, no, simplemente siéntese allá, empiece a trabajar, aprenda y empiece a trabajar”009HR, refiere uno de los participantes. Algunos sintieron que simplemente la organización hizo lo más conveniente para ella, dejando de lado la percepción y los intereses de su trabajador, quien no tiene otra opción que adaptarse a lo que decidan por él.

Ninguno de los participantes refirió haber sido tenido en cuenta para el proceso de reubicación, sin embargo la mayoría sí manifestó la inconformidad porque la empresa no lo hizo, razón por lo que se considera como indicador de satisfacción la posibilidad de aportar al proceso que puede definir el futuro laboral del trabajador. En ese sentido un trabajador refiere que “si fuera, ya algo que le digan a uno, ¿le sirve esto?, ¿se siente bien ahí?, que le hagan a uno esa pregunta”009HR. Otro trabajador piensa que en caso de haber sido involucrado en el proceso, hubiese propuesto una alternativa más favorable para su reubicación: “Si me hubieran consultado y hubiera la posibilidad, que yo se que sí había”001DC, así como mínimo la empresa habría conocido su opinión al respecto y podría haber tenido en cuenta esa información.

Es importante resaltar en esta categoría, como se hizo anteriormente, que las empresas no siempre cuentan con la posibilidad de brindar un trabajo acorde al perfil del trabajador que debe reubicarse, pues en ocasiones no disponen de ellos al interior de la organización, por lo que resulta complicado y delicado el proceso de reubicación.

- *Estabilidad en el cargo en que fue reubicado / Alta rotación posterior a la reubicación:* Ya se mencionó en categorías anteriores la necesidad del trabajador de realizar un proceso de adaptación al puesto de trabajo al que es reubicado. Una vez el trabajador logra adaptarse a su nuevo cargo puede desarrollar competencia ocupacional en el mismo.

Un trabajador reubicado está sujeto a una característica particular, diferente al resto de trabajadores. Teniendo en cuenta que la reubicación ha sido forzada y obligatoria dadas las condiciones de salud del trabajador, en muchas ocasiones el trabajo asignado no tiene valor o no es acorde a las capacidades del empleado, por lo que el trabajador inicia un recorrido por una serie de cargos en la empresa en la que fue reubicado. De esta manera un trabajador puede percibir que una vez se adapta a su nuevo puesto de trabajo, resulta necesario realizar una reubicación nuevamente. Es esa la opinión que expresa uno de los participantes del estudio al referirse al número de veces que lo han cambiado de trabajo: “que de pronto me haya desempeñado bien, que lo haya asimilado, pero que ya por prescripción médica simplemente me dijeron: ¿ya aprendió esto? Lo siento mucho, pero es que ya usted está mucho tiempo sentado y no puede continuar ahí, entonces pase a este otro. Entonces estar en el limbo, si, no, si, no”009HR. El trabajador que señala esto ha sido reubicado tres veces hasta la fecha, actualmente lleva dos años en el último cargo asignado y aprecia la estabilidad que logró en este trabajo refiriendo que “No, no quiero ser reubicado, por muchas

razones, la verdad sí estoy muy satisfecho en esta labor por la parte personal, por la parte laboral, por todo sentido"009HR.

Algunos trabajadores pueden llegar a sentir que se convierten en el "comodín" de la empresa, siendo cambiados de puesto de trabajo sin justificación ni beneficios para ellos, a propósito un participante comenta: "pero pues ahora como llegó una niña embarazada, o sea yo quedé volando"001DC, al referirse que ya no tiene el puesto de trabajo en el que fue reubicado.

Esta situación es tan frecuente en las organizaciones que las personas terminan por acostumbrarse: "O sea yo he rotado aquí por tantos lados que yo no le tengo temor al cambio ni a rotar"004GH.

La categoría está relacionada cercanamente con la categoría *Sentirse apreciado / Sentirse subvalorado*, pues el trabajador queda con la percepción de que su trabajo no es valioso para la empresa, por lo que ésta se toma la libertad de moverlo de cargo cada vez que le es conveniente. Esta situación influye en otras necesidades del trabajador como la *sensación de competencia*, ya que al ser reubicado varias veces pierde el dominio que tenía de la actividad a la que ya se había adaptado; afecta su relación con compañeros y superiores porque debe ajustarse nuevamente al grupo de trabajo, es decir, es reiniciar el proceso que ya había superado.

- *Impacto favorable en condiciones extra-laborales*: Aunque cada una de las categorías descritas logra tener una repercusión en las condiciones extra-laborales de los trabajadores, se ha incluido esta categoría únicamente con el indicador de satisfacción, exclusivo para los trabajadores de fuerzas armadas por la influencia directa que ejerce en esta actividad. Un trabajador de fuerzas armadas generalmente realiza su labor en el área rural, lejos de su familia y enfrentado a condiciones difíciles para sobrevivir, por lo que el proceso de reubicación se convierte en una oportunidad para cambiar estos elementos. Uno de los participantes manifiesta "El trabajo que tengo ahora, eso no tiene comparación, uno dormir todos los días en la casa y dormir tranquilo"010EE. Incluso al considerar el caso de no haber sufrido un accidente de trabajo, el participante prefiere el cargo en el que fue reubicado: "Si estuviera completo, no, aquí en oficina, con la familia, ja, desde que uno se pueda dar la vida, uno se la da"010EE. Otro de los participantes, aunque no manifiesta conformidad con las tareas que realiza ahora, sí indica estar a gusto con las posibilidades que le brinda la reubicación: "una de las ventajas es que uno aquí de pronto tiene una cama donde dormir y toda esa vaina pero no, no cambia así que digamos mucho"011VE.

En este caso puede verse aplicada la jerarquía de necesidades de Maslow, en la que propone que antes de continuar a un nivel superior debe suplir las

necesidades del nivel inmediatamente anterior. El cubrimiento de las *necesidades de supervivencia* es prioritario y se sacrifican los otros niveles para lograrlo.

- *Inconformidad con aspectos de la rehabilitación funcional y profesional:* Finalmente, aunque no está relacionado directamente con la satisfacción laboral sino con el proceso previo a ella, es decir el proceso de rehabilitación funcional y profesional, se considera importante no desconocer la percepción que tienen los trabajadores al respecto, pues éstos aportes pueden aprovecharse para evaluar y mejorar los procesos de rehabilitación profesional sugeridos en la actualidad. Para esta categoría se interpretaron sólo indicadores de insatisfacción, pues ningún participante mencionó algún elemento positivo. El factor que produce mayor inconformidad es la **cantidad de trámites** que deben hacer los trabajadores para programar las citas médicas, las terapias, análisis de puesto de trabajo y demás. Referente a esto uno de los participantes señala: “viera el lío que he tenido para volver a pedir una cita y por eso me cansé y no, no volví a hacer nada”008McH. La **demora en la aprobación de los servicios** lleva al trabajador a abandonar los procesos o a no realizarlos de manera juiciosa, perdiendo los logros que pudieron haberse alcanzado en las condiciones de salud. Una de las participantes declara que “Mientras esperaba la reubicación, tuve que esperar año y medio, y al año y medio que me reubicaron yo ya no aguantaba los brazos, ya no daba más, es que ni siquiera para hacer una conexión de la bomba ya podía porque me dolía todo el brazo”005MH. La prestación de servicios inoportuna puede hacer que el trabajador pierda la confianza en el proceso y mientras espera, su condición de salud se vea agravada. Similar situación describe otra participante al relatar: “Y lo otro que alargó mi incapacidad fue que yo tenía un paquete de terapias y a mí prácticamente me las demoraron casi un mes, o sea que yo estuve un mes sin terapia, o sea un mes más de incapacidad que realmente yo no tenía por qué estar, o sea ese mes yo lo perdí a nivel laboral”002DG.

Otro factor que produce malestar en los trabajadores es **perder espacio de su tiempo extralaboral**, dado que en algunos casos los trabajadores deben continuar asistiendo a terapias y controles médicos relacionados con el accidente de trabajo o la enfermedad profesional y para eso deben invertir parte de su tiempo libre. Una de las participantes relata: “entonces tengo que estar pidiendo permisos, permisos, permisos o compensatorios para asistir a las citas médicas y no me parece lógico, no me parece bien, que si yo tengo un compensatorio, es MI compensatorio, es mi derecho, mi descanso, pero entonces yo no tengo descanso, o sea para mí, ¿cierto?, yo no tengo descanso porque yo mis compensatorios los utilizo para irme a citas médicas, para ir a las terapias”005MH.

9. Conclusiones y Recomendaciones

9.1 Conclusiones

La satisfacción laboral definida por Peiró³⁵ como “actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo” es difícil de interpretar, pues los resultados del análisis de los datos indican que el concepto de satisfacción laboral se acerca más al sugerido por Mullins en 2005, en el que señala que “más que una actitud, es un estado interno. Podría estar asociado con sentimientos personales de logro, tanto cuantitativos como cualitativos”³⁶. Es claro a partir de la interpretación de las narrativas, que los participantes encuentran satisfacción con algunos elementos de su trabajo y con otros sienten insatisfacción, por lo que no es posible brindar una única respuesta frente a la pregunta que generó el estudio.

El supuesto teórico propuesto para el estudio, que los trabajadores que han sido reubicados en una actividad laboral posterior a una enfermedad profesional o a un accidente de trabajo, no reportan satisfacción laboral, no puede considerarse cierto o falso dada la dualidad que permite la interpretación de los datos. Como fue explicado en el párrafo anterior, puede decirse que la población estudiada encuentra satisfacción en algunos factores de su actividad laboral, lo que se acercaría a confirmar el supuesto teórico, sin embargo también puede afirmarse que encuentra insatisfacción en algunos factores de su trabajo.

La teorización derivada del análisis de los datos refleja la interpretación de la satisfacción laboral de los trabajadores que han sido reubicados posterior a un accidente de trabajo o a una enfermedad profesional, objetivo inicial del estudio, estableciendo doce categorías que describen tanto la satisfacción como la insatisfacción. Inicialmente se establecieron cinco categorías de análisis (categorías iniciales) sobre las que se desarrolló el estudio (Remuneración, relación con compañeros y superiores, estabilidad laboral, realización personal en el trabajo y oportunidades de promoción), sin embargo surgieron siete categorías adicionales que los trabajadores reubicados relacionan con la satisfacción laboral. Cada categoría consta de un aspecto indicador de satisfacción que al no estar presente se convierte en un elemento de insatisfacción, por lo que se especifica cuál es el aspecto positivo y cuál el negativo para cada una. La satisfacción en el trabajo o con

³⁵ Citado en: CUADRA PERALTA, Alejandro y VELOSO BESIO, Constanza. Op Cit.

³⁶ Ibid.

elementos del trabajo no depende únicamente de la existencia o no de éstos. Es necesario considerar los factores individuales de los trabajadores como características de personalidad, estilos de afrontamiento, severidad de la deficiencia adquirida y forma en la que ésta afecta su actividad laboral.

La remuneración brinda satisfacción a los trabajadores en la medida en la que ésta es suficiente y permite cubrir las necesidades de la persona, teniendo en cuenta que cada sujeto tiene necesidades particulares. Igualmente la puntualidad en los pagos es indicador de satisfacción para un trabajador. Estrechamente ligada a la remuneración suficiente y puntual, se encuentra la estabilidad laboral indicando satisfacción en el trabajo, pues los trabajadores valoran la posibilidad de permanecer en una empresa principalmente por la seguridad de recibir su remuneración periódicamente. Es común entre los trabajadores que han sido reubicados que se sientan protegidos por las leyes que castigan el despido de empleados a razón de una deficiencia.

La aceptación de los compañeros y el apoyo de los superiores para un trabajador que ha sido reubicado a causa de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional es un elemento importante ya que favorece la adaptación al nuevo cargo y promueve la integración a un nuevo departamento o área, aspectos que influyen en el desempeño del trabajador.

Posterior a una enfermedad profesional o un accidente de trabajo, la funcionalidad de un trabajador se ve afectada generalmente (en sí es la razón de realizar la reubicación), por lo que sentirse competente y útil en su nuevo trabajo produce satisfacción laboral, así como sentir impotencia al no poder realizar alguna tarea o que su trabajo no tiene relevancia para la empresa y aporta poco a la misma genera insatisfacción laboral. Ligada a la sensación de competencia que un trabajador puede experimentar en su puesto de trabajo se encuentra la percepción que tiene de haber sido reubicado acertadamente, pues en algunos casos puede observarse la inconformidad por tener que desempeñar un trabajo que no es acorde a su perfil, lo que causa desmotivación laboral e impacta el rendimiento del empleado.

Normalmente un trabajador busca la posibilidad de desarrollar una carrera que le permita crecer personal y profesionalmente. El cambio de trabajo repentino, no planeado y obligado de un trabajador reubicado conlleva implicaciones en las oportunidades de crecimiento que el nuevo trabajo le ofrece. Para algunos trabajadores se constituye en un estancamiento laboral o al menos en un retroceso causado por el hecho de iniciar nuevamente el aprendizaje y la adaptación a una tarea, además de alejarse de sus intereses laborales en muchas ocasiones. Agravante de esta situación, es el recorrido que realizan algunos trabajadores por diferentes puestos de trabajo al rotar por dos, tres o más cargos en la misma institución (la mayoría de veces percibiendo que no hay una justificación), lo que significa que cada vez debe iniciar el proceso de adaptación y aprendizaje de una actividad, produciendo insatisfacción en los trabajadores y obstaculizando la posibilidad de avanzar profesionalmente.

Sentirse apreciado o por el contrario sentirse subvalorado son factores que influyen de forma importante en la satisfacción laboral de los trabajadores reubicados. La persona que adquiere una deficiencia puede necesitar de refuerzos positivos para valorar su capacidad de trabajo, es decir que al sentir que su trabajo es apreciado mejora su confianza para hacerlo, impactando favorablemente su desempeño laboral. Igualmente sentir que es valorado y que la empresa se preocupa por él como trabajador genera sentido de pertenencia y satisfacción con su trabajo.

Mantener y restaurar la salud adquiere gran importancia para la población que ha sido reubicada, pues es evidente para algunos profesionales que realizan actividades de promoción y prevención que cuando un trabajador no ha adquirido o desarrollado alguna deficiencia, poca atención presta a este factor. Un trabajador reubicado procura realizar actividades que no afecten o agraven su condición de salud, incluso si esto implica dejar temporalmente sus intereses laborales de lado.

Recuperar la confianza en la ejecución de un trabajo es importante para sentirse competente y es un factor que genera satisfacción laboral. Para un trabajador, desempeñar una tarea con tranquilidad y seguridad le brinda la posibilidad de realizarla con propiedad y éxito. La inseguridad que le genera pensar que puede accidentarse nuevamente y producir una lesión reduce el rendimiento y la satisfacción laboral.

Un proceso de inducción o reinducción es importante al realizar la reubicación de un trabajador, pues le permite conocer las tareas de su nuevo cargo y la forma en la que se realizan. Los trabajadores expresan una gran inconformidad con la desorientación que sienten en su nuevo puesto de trabajo, explicando que nadie les informó qué hacer o cómo hacerlo, situación que puede producir falta de compromiso y poca identidad con la organización.

Los trabajadores participantes en general tienen la percepción de que la reubicación fue un proceso desorganizado, impuesto y autoritario, en el que no tiene cabida la opinión de ellos como empleados, por lo que no se consideró importante su participación.

Exclusivamente los trabajadores de fuerzas armadas, han considerado que la reubicación generó un impacto favorable en las condiciones extra laborales, pues la naturaleza de su trabajo exige que sus labores sean desempeñadas en áreas rurales, lejanas de su lugar de vivienda. A pesar que el puesto de trabajo en el que son reubicados no les genere tanto interés como el anterior, indican satisfacción con la posibilidad de poder dormir con su familia, vivir en un lugar estable y poder ajustar sus horarios de alimentación.

Aunque el objetivo propuesto para el estudio es interpretar la satisfacción laboral de los trabajadores reubicados, es importante advertir la insatisfacción interpretada de los aspectos relacionados con la rehabilitación funcional y profesional, es decir el proceso previo a la reubicación de atención clínica, controles y desarrollo de terapias necesarias.

Además de tener que enfrentarse a una discapacidad y las implicaciones que ésta conlleva a nivel personal, familiar y laboral, los trabajadores se encuentran insatisfechos con la atención, los trámites y el tiempo extralaboral que es necesario destinar para realizar el proceso de rehabilitación funcional y profesional.

Los participantes del estudio son en su mayoría trabajadores de actividades manuales y técnicas que al ser reubicados laboralmente, ocuparon un puesto de trabajo de la misma calificación. El trabajador que tenía cargo administrativo por su formación profesional fue reubicado en un cargo de menor calificación, pues la actividad puede ser realizada por una persona con formación técnica o tecnológica. En este sentido podría pensarse que los trabajadores de perfiles altos o semi-altos como cargos profesionales, directivos o demás, pueden verse más afectados por la magnitud que trae el cambio de trabajo, premisa que habría que estudiar en una futura investigación.

El proceso de reubicación laboral de un trabajador, es complicado para la empresa por la dificultad de contar con un cargo que se adapte al perfil del trabajador y a las limitaciones en la actividad generadas por la deficiencia presentada. Inicialmente la reubicación es sugerida por la Administradora de Riesgos Profesionales, que realiza la evaluación del caso y solicita a la empresa cambiar la actividad laboral del trabajador, sin embargo en la fase de consecución de participantes pudo observarse que las empresas no siempre responden a este requerimiento. Este hallazgo fue posible al encontrar que varios trabajadores referidos por Administradoras de Riesgos Profesionales o sus empresas proveedoras, que según éstas se encontraban reubicados temporal o definitivamente, informaron mantener el mismo puesto de trabajo y las mismas actividades de siempre. Lo anterior da cuenta además que el proceso de seguimiento propuesto en el *Manual Guía Sobre Procedimientos para la Rehabilitación y Reincorporación Ocupacional de los Trabajadores en el Sistema General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social* no se realiza, pues ni siquiera la Administradora de Riesgos Profesionales tiene la información actual del trabajador.

Cabe resaltar que a pesar de los indicadores de insatisfacción interpretados en el estudio, existen organizaciones concernidas en realizar un buen proceso de reubicación laboral, evidenciando el compromiso con sus trabajadores, no sólo el cumplimiento de la normativa. Por lo tanto la satisfacción con la reubicación laboral puede verse influida directamente por las características de la empresa en la que se realiza el proceso, su sentido de responsabilidad con los trabajadores, sus políticas y la determinación y propiedad con la que asume el asunto.

Finalmente, para el campo de la salud y la seguridad en el trabajo es de gran significancia conocer la interpretación de de la satisfacción laboral de la población reubicada a causa de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, pues permite aportar a los procesos que se llevan a cabo con éstos trabajadores, favoreciendo su bienestar y consecuentemente la productividad empresarial. El conocimiento de los elementos que generan satisfacción o insatisfacción en la población estudiada puede contribuir y guiar el trabajo que las Administradoras de Riesgos Profesionales, los empleadores y los mismos profesionales de la salud y la seguridad en el trabajo han

iniciado con esta población, proponiendo programas de promoción de la salud pertinentes a sus nuevas condiciones y dificultades y procurando el mantenimiento y recuperación de la salud tanto física como emocional en su trabajo. Así mismo, el resultado de este estudio invita a revisar y realizar seguimiento a los procedimientos establecidos actualmente por el *Ministerio de la Protección Social*, ya que puede inferirse que los procesos de reincorporación ocupacional (que incluyen además de rehabilitación profesional, rehabilitación funcional) no se están llevando con la disciplina esperada para obtener resultados satisfactorios para la empresa y para el trabajador reubicado. Podría suponerse necesario un trabajo más intensivo de creación de conciencia en los actores involucrados (empleador, trabajador, ARP, EPS, etc) de la importancia de permitir y promover las acciones propuestas por el beneficio de los trabajadores e indirectamente de la empresa en la que laboran.

9.2 Recomendaciones

Para la academia:

- Este estudio se realizó con participantes que en su mayoría realizan labores de tipo manual y técnico, uno de los participantes con formación profesional fue el trabajador que más inconformidad con la reubicación laboral en general mostró. Sería interesante realizar un estudio similar con trabajadores de un perfil más alto, profesionales con cargos directivos y de gerencia para observar si hay percepciones diferentes a las identificadas en esta investigación. Igualmente sería interesante realizar el ejercicio teniendo en cuenta el sector económico en el que se desempeña el trabajador, pues podría pensarse que el proceso de reubicación laboral es más viable de realizar en algunos sectores por la naturaleza de las actividades.

Para las entidades Administradoras de Riesgos Profesionales, Ministerio de Protección Social y otras organizaciones interesadas en el proceso de reincorporación ocupacional:

- Mejorar el seguimiento a las acciones propuestas en el *Manual Guía* para asegurar que se realizan apropiadamente y poder evaluar el resultado final que tuvo el proceso de reubicación y así tomar las medidas necesarias con cada trabajador. Para esto es importante ampliar las actividades de creación de conciencia en los empleadores en general para que adopten el proceso con responsabilidad y compromiso en caso que deban abordarlo.
- Durante la ejecución del estudio fue posible advertir que existen empresas con una alta morbilidad entre sus trabajadores por la naturaleza de la actividad que realizan, por lo que cuentan con un número importante de empleados reubicados que pueden no tener el mismo rendimiento de antes ya que las acciones para reincorporarlos han sido aisladas y sin fundamento. Por esta razón se considera pertinente sugerir la revisión y refuerzo en las empresas del concepto de *Gestión de la Discapacidad en el Lugar de Trabajo* el cual busca reducir la incidencia de

las enfermedades y accidentes de trabajo por medio de actividades de promoción y prevención, fomentar “la elaboración de los principios informativos de la rehabilitación y la aplicación de programas de reincorporación segura al trabajo, diseñados para limitar los costes personales y económicos de las lesiones y discapacidades producidas en el lugar de trabajo”³⁷.

Para las organizaciones que deben adoptar el proceso:

- Realizar seguimiento juicioso a los trabajadores reubicados para verificar si las medidas tomadas tienen un impacto positivo en la salud y el bienestar del trabajador. Frente a esto, es importante tener en cuenta que la salud emocional del empleado influye en el rendimiento y productividad del mismo, no sólo la salud física requiere atención y prevención.

³⁷ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Edición tercera en español. Barcelona: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1998. P. 17.25.

A. Anexo: Carta de Presentación

Bogotá, mayo 9 de 2011

Señores
EMPRESA PROVEEDORA
La Ciudad

Respetados señores,

Dada la conversación sostenida con ustedes en días anteriores me permito solicitar formalmente su colaboración en el desarrollo del proyecto de investigación *Satisfacción Laboral de Población Reubicada en un Empleo Posterior a Accidente de Trabajo o a Enfermedad Profesional*, el cual se propone como trabajo de grado de la Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo de la Universidad Nacional de Colombia.

El objetivo del estudio es interpretar la satisfacción laboral de los trabajadores que han sido reubicados posterior a un accidente de trabajo o a una enfermedad profesional para lo cual requerimos acercamiento a población que cumpla con las siguientes condiciones:

- Haber sufrido un accidente de trabajo o desarrollado una enfermedad profesional.
- Haber sido reubicado en un puesto de trabajo diferente al que desarrollaba originalmente, antes del accidente de trabajo o la enfermedad profesional y a causa del mismo. El trabajador puede estar actualmente activo o puede estar pensionado.
- Llevar mínimo 2 meses laborando en el puesto de trabajo en el que fue reubicado.
- Vivir en la ciudad de Bogotá.
- Manifiestar disponibilidad de tiempo y estar interesados en participar en la investigación.

Dado que LA EMPRESA es una empresa dedicada a la rehabilitación profesional y asesoría en reubicación laboral, acudimos a ustedes con el ánimo de solicitar colaboración para contactar a la población anteriormente definida.

Se aclara que al ser un estudio de carácter no clínico, los riesgos para los participantes serán mínimos. Para el desarrollo del estudio, se aplicará una entrevista semiestructurada a los trabajadores de aproximadamente una hora de duración, que será de carácter confidencial para favorecer transparencia en las respuestas de los

participantes. El lugar de la entrevista se definirá con los trabajadores que acepten participar en el estudio, sin embargo se advierte que podría llevarse en las instalaciones de la empresa en la que laboren si ésta lo admite.

Los resultados finales del estudio serán propiedad de la Universidad Nacional de Colombia, sin embargo la empresa y los trabajadores participantes podrán tener acceso a ellos. Los nombres de los participantes serán reserva de los investigadores e igualmente podrá mantenerse la reserva de la empresa (en este caso RYES) en caso de que ésta lo solicite.

El estudio será desarrollado por Marcela Bernal Gaviria, estudiante de Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo de la Universidad Nacional de Colombia, con el acompañamiento y la tutoría de Oscar Aguinaga, profesor de la misma institución. Los datos de contacto para la solución ante cualquier duda, inquietud o para comunicar alguna observación son:

Correo electrónico: mabernalga@unal.edu.co
Teléfono: 310-7511658

Próximamente estaré retomando contacto con ustedes para conocer su decisión y dar respuesta a las inquietudes que presenten.

Agradezco la atención prestada,

MARCELA BERNAL GAVIRIA
Estudiante II Cohorte
Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo.

B. Anexo: Formato Entrevista Semiestructurada

Formulario No. _____

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

SATISFACCIÓN LABORAL DE POBLACIÓN REUBICADA EN UN EMPLEO POSTERIOR A ACCIDENTE DE TRABAJO O A ENFERMEDAD PROFESIONAL

Trabajo de grado. Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo. Universidad Nacional de Colombia.

INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA	
Identificación del Trabajador <input type="text"/>	
1. Edad <input type="text"/>	2. Género <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M
3. Formación académica (Completa) a) Primaria b) Bachillerato c) Técnico d) Tecnólogo e) Profesional f) Otros	
4. Cargo reubicado y nivel de calificación*: <input type="text"/>	5. Cargo original y nivel de calificación*: <input type="text"/>
6. Tiempo en el cargo reubicado: <input type="text"/>	7. Porcentaje de pérdida de capacidad laboral <input type="text"/>
8. Deficiencia : <input type="text"/>	

Formulario No. ____

ENTREVISTA	
1. ¿Qué trabajo le gusta más, el actual o el anterior?	
2. ¿Cuál fue el cambio más importante entre uno y el otro?	
3. ¿Cómo lo recibieron sus compañeros y jefes en el nuevo cargo?	
4. ¿Qué elementos de su trabajo (elementos que no tuviera el anterior trabajo) actual le generan satisfacción laboral? ¿Qué conservaría de su trabajo?	En caso de no ser referidos, preguntar por**: - Salario - Relación con compañeros y superior - Estabilidad laboral - Oportunidades de promoción
5. ¿Con qué aspectos de su trabajo siente insatisfacción (aspectos que en el puesto de trabajo anterior no le molestaban)? ¿Qué le cambiaría a su trabajo?	
6. ¿Qué espera usted de su trabajo para que sea mejor?	
7. ¿Le gustaría cambiar de trabajo? ¿Por qué?	
8. En general, ¿Se encuentra satisfecho con la reubicación?	

*NIVELES DE CALIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN:

- **Trabajo manual:** Incluye a trabajadores de servicios y vendedores del comercio, productores y trabajadores en la agricultura y pesca, ganaderos; Ocupaciones relativas al transporte, producción artesanal e industrial de tipo textil, confecciones, carpintería, albañilería, fontanería (gasfitería), mecánica, electricidad, área gráfica, química, minera, fundición de metales, producción de alimentos, de bebidas, cerámica, cueros, tabaco; ocupaciones de estriba, carga, almacenaje y bodegaje y ocupaciones de servicios personales y afines.
- **Administrativo:** Conformado por empleados de oficina, ocupaciones de gestión administrativa, jurídico-legal, de planificación y de informática.
- **Profesionales y técnicos:** Trabajadores con título universitario o técnico, y/o trabajadores de la educación, científicos e intelectuales.
- **Directivos:** Ocupaciones de dirección en la administración pública y privada. Jefes, gerentes y administradores generales.

Calificación de la ocupación tomada de la página web del Centro Latinoamericano y Caribeño de la Demografía (CELADE), material de contenido público: www.celade.cepal.org. Consultada en: Abril 11 de 2011.

** Satisfactores comunes de diferentes teorías de satisfacción y motivación laboral establecidos a partir de la revisión bibliográfica.

C. Anexo: Aval de Comité de  tica

UGI-0146-2011

Bogotá D.C., 22 de junio de 2011

Profesora
MARIA AMPARO LOZADA
Coordinadora Posgrados
Salud y Seguridad en el Trabajo
Facultad de Enfermería
Universidad Nacional de Colombia

Respetada Profesora:

De la manera más atenta, me permito remitir las recomendaciones emitidas por el Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Enfermería, en sesión del 20 de junio de 2011 Acta No.10, una vez analizado el proyecto de Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo SATISFACCIÓN LABORAL DE POBLACIÓN REUBICADA EN UN EMPLEO POSTERIOR A ACCIDENTE DE TRABAJO O A ENFERMEDAD PROFESIONAL de la estudiante Marcela Bernal Gaviria director profesor Oscar William Aguinaga **se da aval** y se remite el formato de Instrumento de Valoración de Aspectos Éticos diligenciado por los lectores asignados.

Es importante resaltar que el Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Enfermería, es un órgano asesor (Acuerdo No. 034 del 2007, Art. 18 del Consejo Superior Universitario) en los aspectos de la dimensión ética de la investigación y son los investigadores los responsables de dar cumplimiento a todos los principios éticos relacionados con la investigación durante su desarrollo. (Resolución No. 077 del 2006 del Consejo de Facultad de Enfermería).

Atentamente,

(ORIGINAL FIRMADO)

SANDRA GUERRERO GAMBOA
Presidenta Comité de Ética
Facultad de Enfermería
Universidad Nacional de Colombia

Copia: Profesora Oscar William Aguinaga

D. Anexo: Consentimiento Informado

El estudio **SATISFACCIÓN LABORAL DE POBLACIÓN REUBICADA EN UN EMPLEO POSTERIOR A ACCIDENTE DE TRABAJO O A ENFERMEDAD PROFESIONAL** es desarrollado por Marcela Bernal Gaviria, estudiante de Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo de la Universidad Nacional de Colombia, con el acompañamiento y la tutoría del profesor Oscar Aguinaga, profesor de la misma institución. El objetivo de dicho estudio es interpretar la satisfacción laboral de la población reubicada en un empleo como consecuencia de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional y su desarrollo es de mínimo riesgo para la salud de los participantes.

He sido informado(a) que es un estudio no clínico que no requiere intervenciones médicas, que mi papel en el estudio es la atención y respuesta a una entrevista semi estructurada, en la que la información obtenida será de uso único para los fines de este estudio y los datos personales se mantendrán en absoluta confidencialidad de forma que no afectará mi relación con la empresa ni con la ARP a la que me encuentro afiliado (a). Es de mi conocimiento que los riesgos generados por el estudio son mínimos, contemplando posibles efectos emocionales, caso en el cual podré decidir en conjunto con la investigadora la pertinencia de remisión a servicios de psicología de la ARP. Esta entrevista podrá ser audio grabada y el archivo será destruido una vez se realice el análisis de la información y en caso que no me sienta cómoda con alguna pregunta podré decidir no responderla. Igualmente se me ha comunicado que no se realizarán modificación o ajustes al puesto de trabajo o al proceso de reubicación laboral que he realizado, dado que el fin de la entrevista es únicamente descriptivo, de igual forma comprendo que los resultados obtenidos podrán ser objeto de futuras consultas que permitan mejorar los programas y procesos de rehabilitación profesional y reubicación laboral de los trabajadores afectados por un accidente de trabajo o una enfermedad profesional

Entiendo que puedo retirarme del estudio en el momento en que lo decida o considere conveniente sin que se vea afectada mi relación con el empleador ni con la ARP y que tengo la posibilidad de conocer los resultados del estudio una vez sea finalizado. Los datos para contactar a la persona responsable del desarrollo del estudio son mabernalga@unal.edu.co y su número telefónico es 310-7511658.

En conocimiento de lo anterior, acepto voluntariamente participar en el estudio descrito en este documento.

NOMBRE PARTICIPANTE

FIRMA

Fecha: _____

F. Anexo: Presupuesto

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
TRANSPORTE Y COMUNICACIONES					
1	Transporte	40	Pasajes	\$ 5.000,00	\$ 200.000,00
2	Comunicaciones	80	Llamadas	\$ 500,00	\$ 40.000,00
SUMINISTROS Y MATERIALES					
3	Papelería	1000	Hojas	\$ 50,00	\$ 50.000,00
4	Materiales y otros (CD, block notas, grabadora etc.)	1	Global	\$ 150.000,00	\$ 150.000,00
5	Insumos para impresión	1	Global	\$ 150.000,00	\$ 150.000,00
6	Empaste	7	Material	\$ 15.000,00	\$ 105.000,00
RECURSOS HUMANOS					
7	Asesor de investigación	62	Hora	\$ 55.000,00	\$ 3.410.000,00
8	Investigadora principal	372	Hora	\$ 20.000,00	\$ 7.440.000,00
OTROS GASTOS E IMPREVISTOS					
9	Otros	1	Global	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00
TOTAL					\$ 11.945.000,00

Bibliografía

AHARON, Tziner. Correspondence between occupational rewards and occupational needs and work satisfaction: A canonical redundancy analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 1983. Vol. 56.

ANDRÉU ABELA, Jaime. Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada (En línea). <public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf> [Consulta: en 14 de marzo de 2011].

ASOCIACIÓN AMERICANA DE TERAPIA OCUPACIONAL. Marco de Trabajo Para la Práctica de Terapia Ocupacional: Dominio y Proceso. Segunda Edición (Traducción). 2010.

BERNARD, Russell y RYAN, Gery. Analyzing qualitative data, Systematic Approaches. California: Sage Publications, 2010. 449 p.

BRIONES, Guillermo. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Asociación Colombiana de Universidades ASCUN. CORCAS Editores, 1994.

CASTILLO, Edelmira y VÁSQUEZ, Marta Lucía. El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Revista Colombia Médica*, Vol. 34, No. 3, 2003.

CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 361 de 1997. <http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1997/ley_0361_1997.html> [Consulta: Septiembre 20 de 2010].

----- Ley 776 de 2002. <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16752>> [Consulta: Septiembre 20 de 2010].

CUADRA PERALTA, Alejandro y VELOSO BESIO, Constanza. Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista Universum* [En línea]. 2007, vol.22, n.2. <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es> [Consulta: 15 de marzo de 2010].

DARTEY-BAAH, Kwasi. Job satisfaction and motivation: Understanding its impact on employee commitment and organizational performance, *Journal of Academic Leadership* [Online]. 2010, Vol.8, Issue 4. <<http://www.academicleadership.org/article/job-satisfaction-and-motivation-understanding-its-impact-on-employee-commitment-and-organisational-performance>> [Consulta: 8 de marzo de 2010].

DAVIS, Keith y NEWSTROM, John. *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill, Décima edición. 647 p.

Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (En línea) <www.inb.unam.mx/bioetica/documentos/declaracion_helsinki.pdf> [Consulta: 10 de marzo de 2011].

DÍAZ Y CABRAL, citado por BORRA MARCOS, Cristina y GÓMEZ GARCÍA, Francisco. *Satisfacción laboral y Salario: ¿Compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?*. XIII Encuentro de Economía Aplicada. Sevilla, España. 2010.

FERCHSTUT, Guillermo. *Mi trabajo murió y yo estoy velándolo*, Reflexiones sobre la psicopatología del duelo por la pérdida del empleo. III Encuentro temático de psicólogos del Mercosur. Buenos Aires. <http://www.pagina12.com.ar/2000/suple/psico/00-05/00-05-18/psico01.htm> [Consulta: 12 de octubre de 2011].

GRAFFAM, Joseph et al. *Employer Benefits and Costs of Employing a Person with Disability*. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17, 2002.

HARRIS, Jeff. *Administración de recursos humanos, Conceptos de conducta interpersonal y casos*. México: Editorial Limusa, 1995. 584 p.

HERNÁNDEZ SAMPIERI; Roberto, FERNÁNDEZ; Carlos, BAPTISTA, Pilar. *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. Sexta Edición.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. *Documentación. Presentación de Tesis, Trabajos de Grado y Otros Trabajos de Investigación*. Quinta Edición. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2002. 34 P. NTC 1486.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales. NTP 212.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales. Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. NTP 213.

----- . Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. NTP 394.

----- . Observatorio estatal de condiciones de trabajo. Consultado en: <<http://www.insht.es/portal/site/Observatorio>>.[Consulta: [octubre 19 de 2011](#)].

KIELHOFNER, Gary. Modelo de la Ocupación Humana. Teoría y Aplicación. Médica Panamericana, 2004, Buenos Aires. 643 p.

MARTÍNEZ, Miguel. La investigación cualitativa (Síntesis conceptual). Revista de Investigación en Psicología, 2006. Vol. 9, No. 1.

MERCADO, Salvador. Administración aplicada, Teoría y Práctica. México: Editorial Limusa. 2002. 577 p.

MINISTERIO DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 2177 de 1989. <http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/decreto_2177_de_1989.pdf>. [Consulta: Septiembre 19 de 2010].

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Manual Guía de Procedimientos para la Rehabilitación y Reincorporación ocupacional de los trabajadores en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá, abril de 2004. 70 p.

MOSEY, Anne. Psychosocial components of Occupational Therapy. 1996.

MURCIA PEÑA, Napoleón; JARAMILLO ECHEVERRY, Luis Guillermo. Investigación cualitativa "La Complementariedad". Editorial Kinesis. Segunda edición.

NAVARRO, E; LLINARES, C y MONTANANA, A. Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana (España). *Revista de la Construcción* (en línea). 2010, vol.9, n.1. <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-915X2010000100002&lng=es&nrm=iso>. [Consulta: Octubre 24 de 2011].

LUDDY, Nezaam. Job satisfaction among employees at a public health institution in the Western Cape. University of the Western Cape. (en línea)

<http://etd.uwc.ac.za/usrfiles/modules/etd/docs/etd_init_9386_1176725773.pdf>.
[Consulta: Octubre 25 de 2011].

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Santafé de Bogotá: Alfaomega, 1997. 87 p.
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Edición tercera en español. Barcelona: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1998.

PARRA, Sarella y PARAVIC, Tatiana. Satisfacción Laboral en Enfermeras/os que Trabajan en el Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). Cienc. Enferm. (en línea). 2002, vol.8, n.2. <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005> [Consulta: Agosto 14 de 2009].

POLIT, Denis; HUNGLER, Bernadette. Investigación científica en ciencias de la salud. Editorial McGraw Hill Interamericana. Sexta Edición.

POPE, Catherine y MAYS, Nicholas. Qualitative research in health care. Tercera edición. 2006. 156 p.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 2351 de 1965. <www.notinet.com.co/serverfiles/.../d2351-65.doc> [Consulta: 20 de septiembre de 2010].

PRESSER, Stanley et al. Methods for testing and evaluating survey questionnaires. John Wiley & Sons, 2004.

REED, Kathleen y SANDERSON, Sharon. Concepts of Occupational Therapy, Tercera edición. Lippincot, Williams y Wilkins. Philadelphia. 1992.

MINISTERIO DE SALUD (Bogotá). Resolución 8430 de 1993.

SALAMANCA CASTRO, Ana Belén y CRESPO BLANCO, Cristina. El diseño en la investigación cualitativa, 2007. Nure Investigación (En línea) <www.nureinvestigacion.es> [Consulta: 18 de abril de 2011].

- - - - - El muestreo en la investigación cualitativa, 2007. Nure Investigación (En línea) <www.nureinvestigacion.es> [Consulta: 19 de abril de 2011].

SAMPAIO, Rosana F; NAVARRO i; G, Albert; MARTÍN M., Miguel. Incapacidades laborales: problemas en la reinserción al trabajo. *Cadernos de saúde pública*. V 15 N. 4. Río de Janeiro. 1999.

STEWART, Jay. Recent Trends in Job Stability and Job Security: Evidence from the march CPS Office of employment and unemployment statistics. U.S. Department of Labor. Marzo 2002 (en línea). <<http://www.bls.gov/osmr/pdf/ec020050.pdf>>. [Consulta: Octubre 25 de 2011].

STRAUSS, Anselm y CORBIN Juliet. Bases de la investigación cualitativa, Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia, 2002. 341 p.

TRUJILLO R., Alicia. *Terapia Ocupacional, Conocimiento y práctica en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia, Sede Bogotá. 630 p.

TURCOTTE, Pierre. *Calidad de vida en el trabajo, Antiestrés y creatividad*. México: Editorial Trillas, 1986. 1825 p.

WEHBI, Samantha y EL-LAHIB, Y. (2007). The employment situation of people with disabilities in Lebanon: Challenges and Opportunities. *Disability & Society*. Vol. 22, No. 4.

ZISSI; Anastasia; RONTOS, Costas; PAPAGEORGIU, Dimitris; PIERRAKOU, Christina and CHTOURIS, Sotiris (2007). Greek Employer's Attitudes to Employing People with Disabilities: Effects of the Type of Disability. *Scandinavian Journal of Disability Research*. Vol. 9, No. 1.