

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2974

Calidad de vida en el trabajo: un modelo de desarrollo organizacional en una empresa comercial

Georgina Lizárraga Salazar

goguil2002@hotmail.com

<https://orcid.org/000-0002-1552-6975>

Anel Yadira Pérez Melo

anel.perez@uadeo.mx

<https://orcid.org/0000-0001-6363-8149>

Hugo Manuel López Hernández

hugo.lopez@uadeo.mx

<https://orcid.org/0000-0003-2181-5666>

Universidad Autónoma de Occidente

Mazatlán, México

RESUMEN

Este estudio tiene como propósito analizar la percepción de la calidad de vida en el trabajo del personal de una empresa comercial en Mazatlán, Sinaloa, México y su relación con el Modelo de Desarrollo Organizacional que implementó hace aproximadamente 10 años en el que basa su filosofía institucional. Es un estudio descriptivo y transversal, se utilizó una metodología cuantitativa aplicando el instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO, a una muestra de 63 colaboradores con diferentes niveles jerárquicos elegidos al azar con edades entre los 18 y 50 años. El instrumento tiene una confiabilidad de Alpha de Cronbach de .95, y posee validez de contenido, de constructo y de criterio. Los resultados indican que, en términos generales, la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores alcanza niveles favorables en 5 de las dimensiones evaluadas –integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo-. Las dimensiones que señalan niveles desfavorables son: soporte institucional y seguridad en el trabajo. Así que, se puede concluir que el Modelo utilizado por la empresa ha contribuido de manera positiva y significativa en la calidad de vida laboral.

Palabras clave: Percepción; Calidad de vida laboral; Modelo de Desarrollo Organizacional.

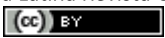
Correspondencia: anel.perez@uadeo.mx

Número de WhatsApp: +52 6691 100350

Artículo recibido: día mes 2022. Aceptado para publicación: día mes 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar Lizárraga Salazar, G., Pérez Melo, A. Y., & López Hernández, H. M. (2022). Calidad de Vida en el Trabajo: Un Modelo de Desarrollo Organizacional en una Empresa Comercial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4750-4768. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2974

Quality of Life at Work: Development Model Organizational in a Commercial Company

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the perception of quality of life in the work of the personnel of a commercial company in Mazatlan, Sinaloa, Mexico and its relationship with the Organizational Development Model that it implemented approximately 10 years ago on which it bases its institutional philosophy. This is a descriptive and cross-sectional study, a quantitative methodology was used by applying the instrument to measure the quality of life at work CVT-GOHISALO, to a sample of 63 employees with different hierarchical levels chosen at random with ages between 18 and 50 years. The instrument has a Cronbach's Alpha reliability of .95, and has validity of content, construct, and criterion. The results indicate that, in general terms, the quality of life at work of the workers reaches favorable levels in 5 of the dimensions evaluated: integration into the job, job satisfaction, well-being achieved through work, personal development and time management. The dimensions that indicate unfavorable levels are: institutional support and job security. So, it can be concluded that the Model used by the company has contributed positively and significantly to the quality of work life.

Keywords: Perception; Quality of working life; Organizational Development Model

INTRODUCCIÓN

En la actualidad hablar de calidad de vida en el trabajo (CVT) es de sumo interés, es un tema cuya importancia crece principalmente en ámbitos organizacionales. A diferencia de décadas anteriores, hoy en día las empresas se preocupan más por el bienestar de sus colaboradores, han comprendido que si desean ser productivas y competitivas es necesario considerar no sólo el aspecto laboral sino el personal y humano. Cada vez más, las organizaciones participan en el crecimiento de sus trabajadores propiciando el desarrollo integral de los mismos, lo que les permite armonizar su vida personal y de trabajo. Sin embargo, falta mucho por hacer, en América Latina así como en México, todavía existe la necesidad de mejorar la calidad de vida en el trabajo y centrar los esfuerzos en generar ambientes y condiciones laborales favorables para las personas.

La calidad de vida en el trabajo implica enfocar la atención en el individuo y verlo como una persona que tiene necesidades físicas, económicas, psicológicas, emocionales, sociales y espirituales (Barroso, 2012, p. 2); concepto que cada vez retoma mayor fuerza, por lo que, las empresas requieren ser más flexibles para poder contribuir a cubrir dichas necesidades principalmente si desean contar con buenos niveles de satisfacción y bienestar del personal.

En un entorno tan cambiante y competitivo es indispensable que las empresas cuenten con personal altamente capacitado y comprometido, que les permita ser productivos, pero al mismo, se deben diseñar y ofrecer condiciones laborales propicias en busca del mejoramiento de la CVT a través de distintas estrategias, programas o modelos de intervención.

En Mazatlán, y en el país, en términos generales, las organizaciones representan un factor importante para el desarrollo económico; algunas de ellas diseñan e implementan Modelos como una forma de reconocer su responsabilidad social de crear espacios y condiciones excelentes para sus empleados y para el bienestar económico de la organización. Tal es el caso, de la empresa que motiva esta investigación, cuyas características destaca el ser líder en su ramo en el mercado comercial, es considerada una empresa de éxito, y sobre todo, cuenta con el reconocimiento de la población como un empresa con un interés genuino en mejorar la calidad de vida en el trabajo, haciendo

énfasis en el desarrollo de las habilidades de los empleados, la reducción de estrés laboral, el mejoramiento de las condiciones laborales, el aprovechamiento del tiempo libre, la participación activa en su proceso de crecimiento personal, el fomento de las relaciones interpersonales y la efectividad de los equipos de trabajo.

Estudios previos

Existen pocas investigaciones de calidad de vida en el trabajo, no obstante, se han llevado a cabo algunos estudios mayormente relacionados con distintos factores, tales como: equidad de género, datos sociodemográficos, factores psicosociales, estrés laboral, productividad, rotación, ausentismo, satisfacción laboral y modelos integrativos de calidad entre otros. A continuación, se harán referencia a investigaciones realizadas en América Latina:

En 2013, Alves, Cirera, & Carlos presentaron resultados de dos investigaciones desarrollados a través de datos secundarios, siendo una de ellas la descripción de dos programas implementados en uno de los mayores grupos minoristas de supermercado de Sudamérica, mientras que la otra muestra los resultados parciales de una investigación realizada por la empresa *Buck Consultants* con la participación de la *Wolf Kirsten International Health Consultant*. El objetivo de este trabajo es mostrar que las inversiones que se destinan a mejorar la calidad de vida tienen impactos en las ventajas competitivas de las empresas y que cuando están ausentes se reflejan negativamente en la productividad y en el desempeño de los trabajadores. El estudio concluye que la CVT aún no se ha instalado como prioridad, desafío o tendencia en la gestión de personas en las organizaciones, por lo tanto, las organizaciones tratan de manera parcial, fragmentada y desvinculada de las políticas encaminadas a la creación de una cultura de bienestar en el trabajo que impliquen las dimensiones físicas, psíquicas, intelectuales, emociones y mentales son tratadas parcialmente.

Cañón & Galeano (2011), en un estudio de corte transversal que llevaron a cabo con una muestra total de 89 trabajadores de la salud en Colombia, cuyo objetivo fue determinar los factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral, así como su relación; llegaron a la conclusión de que los trabajadores perciben bastante carga de trabajo, bastante apoyo directivo, mucha motivación intrínseca y un nivel medio de calidad de vida. Se

encontró que algunos de ellos están insatisfechos con su inestabilidad en el empleo y con el salario que reciben.

En Colombia, Gómez y Ponce de León (2010), llevaron a cabo una investigación que tuvo por objetivo la integración de tres variables: la inseguridad laboral, la jornada laboral y el salario, a fin de establecer en qué grado su combinación explica la calidad de vida laboral percibida (CVLP). Se tomó una muestra de 100 trabajadores que laboraban en 3 empresas distintas del sector de servicios de la ciudad de Bogotá. Los datos fueron analizados bajo el modelo de ecuaciones estructurales e indicaron que sólo el salario en su atributo de cuantía predice y explica de manera significativa la CVLP. También se encontró que la edad y el género tienen un efecto significativo para moderar el efecto de las tres variables de estudio sobre la CVLP y sus dimensiones. El estudio en general muestra que el modelo inicial debe continuar replanteándose para mejorar su capacidad explicativa.

En México hay pocos estudios de CVT, sin embargo, se presentan algunos de los más representativos. La investigación realizada en Guadalajara, Jalisco por González, R., Hidalgo, G., León, S., Contreras, M., Aldrete, M., Hidalgo, B., & Barrera, J. (2015), buscaban establecer la relación entre el género y la evaluación de la calidad de vida laboral en profesionales de la salud. Se seleccionó una muestra de 322 personas de una institución de salud. Se utilizó el instrumento validado GOHISALO, y los resultados evidenciaron la insatisfacción de las mujeres ante la desigualdad de oportunidades. Además, las mujeres de este estudio demostraron con significancia estadística que se encuentran más satisfechas que los varones en el desarrollo personal que han logrado a través de su trabajo y en la administración del tiempo libre.

En el año 2013, Patlán llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en México. Se trató de un estudio descriptivo, ex post facto y descriptiva con una muestra estratificada de 673 trabajadores. Se utilizaron 4 escalas para medir sobrecarga de trabajo, burnout y 2 factores de calidad de vida en el trabajo: conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral. Los resultados indican un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el burnout y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la

sobrecarga en la satisfacción laboral. Además, el burnout está asociado de forma positiva al conflicto trabajo familia y negativa a la satisfacción laboral.

Barroso, (2012), realiza una investigación con el objetivo de determinar las condiciones de calidad de vida laboral en empresas yucatecas, así como verificar cuáles de los factores que constituyen el constructo de Calidad de Vida Laboral CVL, se asocian significativamente con la productividad, la rotación y el ausentismo. Participaron 103 empresas reconocidas en el mercado comercial de Mérida, Yucatán y los resultados muestran que los factores del constructo CVL correlacionan significativa y positivamente con la productividad, pero también los hacen negativa y significativamente con el ausentismo y la rotación. Las correlaciones más fuertes son en supervisión, clima laboral, enriquecimiento en el trabajo, y desarrollo integral, con la productividad.

Calidad de vida en el trabajo

Aunque no hay una definición única y acertada de la calidad de vida en el trabajo, existen un sinnúmero de ellas, mismas que se han utilizado para referirse a la salud y al bienestar del trabajador en el ámbito laboral. Es por ello, que no podemos abordar la CVT sin ocuparnos del término de “salud”, que normalmente se utiliza como un concepto que incluye recursos físicos, sociales y personales. La Organización Mundial de la Salud, (2020) define la salud como:

Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (OMS, 2020. p. 6)

El concepto de CVT puede abordarse desde distintas perspectivas, se asocia a condiciones objetivas y subjetivas, las primeras están relacionadas con el entorno y las condiciones laborales del trabajador; las segundas se refieren a las expectativas y percepciones de las personas. Han surgido muchos autores que han aportado elementos y características al concepto de CVT, mismos que lo enriquecen; y aunque no existen acuerdos al respecto, la mayoría de ellos plantean que hay aspectos comunes, el principal es la existencia de condiciones en el ámbito laboral que favorecen la satisfacción laboral, (Locke, 1976; Norman et al., 1995; Davis & Newstroom, 2002; Diego et al., 2001). Las condiciones a que se refieren varían de un autor a autor, se destacan el salario, la jornada laboral, la seguridad en el trabajo, y el desarrollo personal. En este sentido, no se ha logrado

concordancia, es así como las distintas definiciones de la CVT incluyen factores y/o dimensiones en un intento de integrar las condiciones que consideran tienen mayor implicación en la calidad de vida en el trabajo. He aquí algunas de ellas:

La calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad satisfacción, y recompensa (Levy & Anderson, 1980).

La Organización Mundial de la Salud (2008, p. 138) definió la calidad de vida como "la percepción individual de la propia posición en la vida dentro del contexto del sistema cultural y de valores en que se vive y en relación con sus objetivos, esperanzas, normas y preocupaciones"

Rodríguez (1998) define la Calidad de Vida Laboral como:

Un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores (p. 268).

La calidad de vida puede entenderse como el conjunto de evaluaciones que el individuo hace sobre cada uno de los dominios de su vida actual (Lawton, Moss Fulcomer & Kleban, 1982,). Desde esta perspectiva, y desde el campo de la psicología, la calidad de vida es un concepto básicamente referido al tipo de respuesta individual y social ante un conjunto de situaciones reales de la vida diaria (Oblitas, 2010).

Para efectos de la presente investigación se retoma el concepto al que hacen referencia González, Hidalgo, Salazar & Preciado (2009), y que sirvió de base en la construcción del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo.

La CVT es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre. (Sison 1994, Pichardo 1998, De Miguel 2002, Gibson 1996, Nussbaum y Sen 1993, & Maslow 1991).

Tomando en cuenta que las personas pasan una gran parte de su tiempo en el trabajo y que representa una de las actividades más trascendentales de su vida, se hace imprescindible conocer los factores que influyen en la CVT. No sólo con la finalidad de que las compañías logren metas organizacionales tales como: el incremento de la eficiencia, productividad, competitividad, sino con el propósito de generar escenarios que propicien el desarrollo y bienestar personal, el mejoramiento de las relaciones interpersonales, la promoción de estilos de vida saludables, la seguridad en el empleo, la satisfacción laboral, retribuyendo su trabajo de manera justa, que sea capaz de satisfacer sus necesidades básicas.

Modelo De Desarrollo Organizacional

Con el propósito de ajustarse y asimilar el cambio social y cultural al que se ven sometidas las empresas modernas y cuyos cambios se suceden de manera vertiginosa, las empresas día con día se suman a la idea de crear y diseñar sus propios modelos organizacionales que les permita adaptarse e integrarse a dichos cambios.

Es así como la empresa objeto de este estudio, con la finalidad de renovarse y mantenerse a la vanguardia, hace 10 años diseñó y decidió poner en práctica su propio modelo interno denominado “Modelo de Desarrollo Organizacional”, en un esfuerzo planeado por incrementar la eficiencia, la productividad, y sobre todo, mejorar la salud y la calidad de vida de sus colaboradores; empleando para ello estrategias planificadas de los procesos organizacionales.

Para lograr lo anterior, dicho modelo enfoca en atender los siguientes aspectos:

a) Tener un buen programa de reclutamiento y selección de personal, b) Ofrecer un ambiente cálido y adecuado para sus colaboradores, c) Contar con un sistema de retroalimentación, d) Contar con canales abiertos de comunicación en todos los sentidos, e) Promover los grupos efectivos de trabajo f) Fomentar los valores humanos (personales e institucionales), g) Mejoramiento de las capacidades y competencias de sus trabajadores a través de la capacitación continua y h) Reconocer y premiar los talentos de los empleados por medio de prestaciones y condiciones laborales óptimas.

En estos diez años, la empresa ha visto frutos de manera notable, los cuales atribuye a la implementación del Modelo de Desarrollo Organizacional, cambios tales como:

incremento de sus ventas, expansión con apertura de nuevas sucursales, disminución del índice de rotación de personal, mejoramiento del clima organizacional, mejoramiento de la percepción de la imagen institucional tanto al exterior como al interior de la misma, entre otros.

Metodología

El estudio se aborda con una metodología cuantitativa, es descriptivo y transversal, el propósito es analizar la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores de una empresa comercial y establecer la relación que tiene el Modelo de Desarrollo Organizacional que se implementa en la organización.

Población y muestra

La muestra fue de 63 de un universo de 150 empleados de una empresa comercial en la ciudad de Mazatlán, Sinaloa, misma que fue elegida al azar y conformada de la siguiente manera: 39 mujeres y 24 hombres, con edades que oscilan entre los 18 y 50 años, con una edad promedio de 33 años, con distinto estado civil, diferentes niveles jerárquicos y antigüedad dentro de la organización.

Instrumento

Se aplicó el Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO; está constituido por 74 reactivos, los cuales representan siete dimensiones: 1. Soporte institucional para el trabajo, 2. Seguridad en el trabajo, 3. Integración al puesto de trabajo, 4. Satisfacción por el trabajo, 5. Bienestar logrado a través del trabajo, 6. Desarrollo personal del trabajador y 7. Administración del tiempo libre. Cada una de estas dimensiones está a su vez divididas en subfactores o subdimensiones. La prueba reporta una adecuada confiabilidad con un índice alpha de Cronbach de .95.

De acuerdo con González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, M. (2009), las dimensiones que conforman la presente prueba se definen de la siguiente manera

1. Soporte institucional para el trabajo. Son los elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporta el empleo. Las subdimensiones que agrupa son: procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los

superiores para la realización del trabajo, evaluación del trabajo, oportunidades de promoción, y autonomía.

2. Seguridad en el trabajo. Son las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución, e incluye la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, los salarios, los insumos para llevar cabo sus tareas, los derechos contractuales y el crecimiento de sus capacidades a través de la capacitación.

3. Integración al puesto de trabajo: Se define como la inserción del trabajador en el trabajo como una más de sus partes, en total correspondencia, e incluye aspectos de pertinencia, motivación y ambiente de trabajo.

4. Satisfacción por el trabajo. Se entiende como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tenga con respecto a su empleo, e incluye los siguientes indicadores: dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, autonomía, reconocimiento por el trabajo y autovaloración.

5. Bienestar logrado a través del trabajo: Es el estado mental o psicológico de satisfacciones de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral. Agrupa las siguientes subdimensiones: identificación con la institución, beneficios del trabajo del empleado para otros, satisfactor por la vivienda, evaluación de la salud general y evaluación de la nutrición.

6. Desarrollo personal del trabajador. Se define como el proceso de incremento de aspectos personales del trabajador relacionados con su actividad laboral, y agrupa los siguientes factores: logros, expectativas de mejora y seguridad personal.

7. Administración del tiempo libre: Es la forma en que se disfruta la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales. Para su evaluación en este instrumento se contemplan los siguientes indicadores: planificación del tiempo libre y equilibrio entre trabajo y vida familiar.

Procedimiento

En la primera fase de la investigación se seleccionó el instrumento CVT-GOHISALO para evaluar la calidad de vida en el trabajo. En la segunda fase se procedió a conformar la

muestra de este estudio. Lo anterior se llevó a cabo a través de varios pasos: Se contactó al director general de la empresa y se le explicó el objetivo de esta investigación. Una vez recibida la autorización se realizó una reunión con ejecutivos para comunicar el propósito y aclarar la participación voluntaria del personal. Finalmente, del total de trabajadores dispuestos a participar se eligió al azar a una muestra de 63 trabajadores. En la fase tres se convocaron a los participantes para la aplicación del cuestionario, así mismo se les informó el propósito del estudio y se verificó la participación voluntaria.

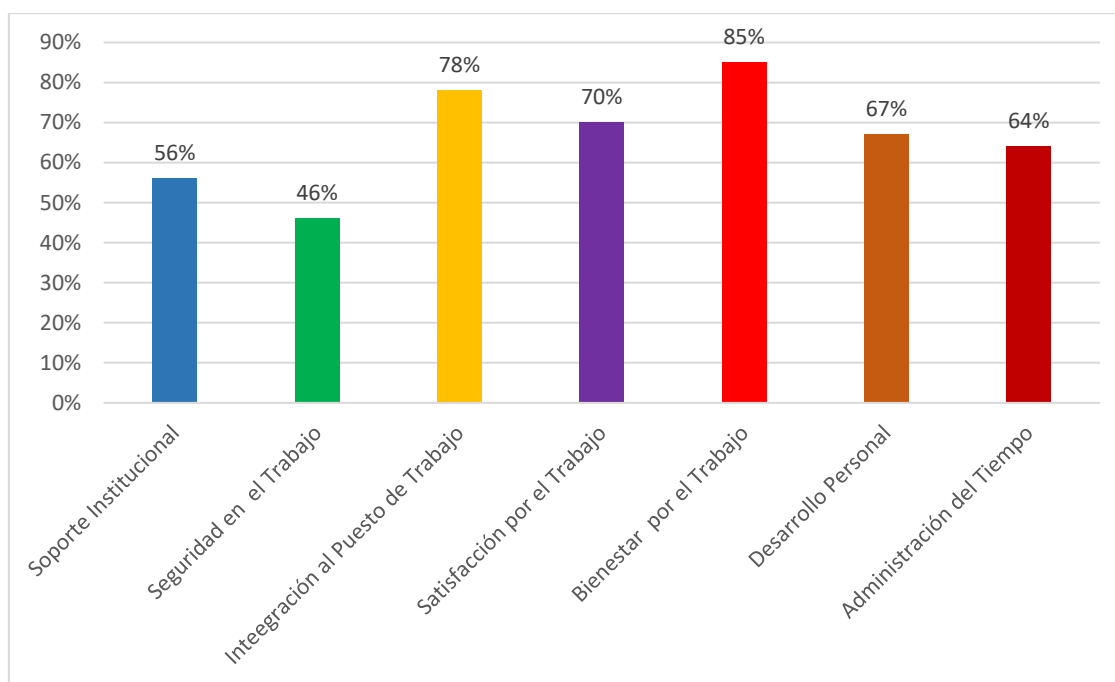
En la fase cuatro y última se procesan los datos, para el análisis cuantitativo se utilizó el SPSS 20 y el excel.

Resultados

Como parte de los resultados de este estudio, se presentan los siguientes datos sociodemográficos: el 62% de los participantes son del sexo femenino y 38% sexo masculino. El 44% tienen edades que oscilan entre los 18 y 30 años, el 46% entre 31 y 40 años y el 10% cuentan con 41 años o más. El 48% señala estar casado, el 46% soltero y el 6% no específica. El 6% cuenta con bachillerato, el 2% con estudios comerciales, el 82% tiene licenciatura y el 10% posee estudios de posgrado. El 35% del personal encuestado tiene menos de 3 años de antigüedad en la empresa, el 28% de 3 a 5 años, el 21% de 6 a 10 años y el 16% más de 10 años. El 54% tiene menos de 3 años de antigüedad en el puesto, el 29% de 3 a 5 años, el 14% de 6 a 10 años y el 3% más de 10 años. Por último, el 2% corresponde a personal directivo, el 46% a mandos medios y el 52% a nivel operativo.

GRÁFICA 1

Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo



Como se observa en la gráfica 1, los datos indican que en la dimensión de *Soporte Institucional* el 56% del personal encuestado consideran que sus tareas y actividades son claras y acordes a su motivación, perfil profesional o puesto laboral. Generalmente están dispuestos a innovar, a tomar decisiones ante retos y tiene un alto sentido de pertenencia a la empresa. Consideran tener buen apoyo de los superiores, retroalimentación positiva de sus compañeros, promueven los valores de respeto, autonomía e independencia. Sienten que su actividad laboral les permite alcanzar promociones dentro de la organización. Por otro lado, el 44% de los empleados reportan insatisfacción en los procesos de trabajo, dificultades en la realización de las tareas, y por ende, baja motivación para la realización de las tareas. Perciben la supervisión de manera amenazante, con poco apoyo para realizar sus tareas de manera eficiente, por lo general, su actuación puede ser de distanciamiento ante la autoridad, evitan la cooperación con los compañeros, e incluso los perciben suspicazmente. No visualizan oportunidades de progreso en el puesto y sienten insatisfacción personal, con limitada posibilidad de expresar sus opiniones por temor a represalias.

En la dimensión *Seguridad en el Trabajo*, el 46% de los colaboradores refieren un alto grado de satisfacción en los procedimientos de trabajo. Los empleados consideran sus actividades laborales como un medio para desarrollarse tanto a nivel personal como social. Sienten que su trabajo les ofrece los medios económicos y sociales para cubrir sus necesidades y las de sus seres queridos. Están satisfechos con el cumplimiento de sus derechos contractuales y la seguridad social que les ofrece la institución. Se describen con buena capacitación para seguir en el puesto o tener una carrera institucional. No obstante, el 54% de la población estudiada señalan tener poca satisfacción en el trabajo. Perciben poca remuneración por el trabajo realizado y reportan no tener cubiertas las necesidades personales o los derechos contractuales. Sienten injusticias en las oportunidades de ascensos, evaluaciones o en la capacitación que se les brinda en la empresa. Es frecuente que se reporten con problemas de salud relacionados con las condiciones de trabajo.

Por otro lado, en la dimensión *Integración al Puesto de Trabajo*, el 78% de los encuestados se encuentran satisfechos en la integración con sus compañeros. Suelen ser personas cooperadoras, con facilidad de trabajar en equipos de alta competitividad. Están motivados para superar retos y muy dispuestos a ser líderes. Tienen capacidad de crear ambientes de trabajo satisfactorios para los demás, encontrar alternativas para motivar a sus compañeros o estar dispuestos a cooperar como subordinados. Contrario a lo anterior, el 22% del personal expresan inconformidad con el cumplimiento de los objetivos institucionales, se desmotivan con facilidad y responsabilizan a los demás de los fracasos laborales. Por lo general, son personas poco cooperadoras, con conflictos interpersonales y baja capacitación para el puesto que desempeñan.

En relación con la *Satisfacción en el Trabajo*, los resultados indican que el 70% de los empleados suelen ser comprometidos con la misión de la empresa. Mantienen dedicación exclusiva a sus funciones. Frecuentemente invierten de manera individual en su preparación para cumplir con sus objetivos y por consecuencia, reciben reconocimientos o distinciones por sus actividades. Son personas que muestran los aspectos positivos del trabajo, se autovaloran con orgullo por pertenecer a la organización y sienten satisfacción por la retribución que reciben por la realización de sus

funciones. Sin embargo, el 30% del personal se sienten insatisfechos por su actividad. Suelen tener otras funciones fuera de la empresa, por lo tanto, su dedicación es parcial, incluso dentro de su horario de trabajo. Los reconocimientos que obtienen son escasos, y pueden ser acreedores de amonestaciones y castigos.

El *Bienestar logrado a través del Trabajo* es otra dimensión estudiada en la que el 85% de los trabajadores están satisfechos con el progreso personal, social y económico que han obtenido por su trabajo. Consideran ser útiles en la sociedad y estar capacitados física y mentalmente para contribuir con buena imagen en la empresa. Suelen cuidar su persona, mediante su salud y vestir. Suelen tener elementos que les identifiquen el progreso, esto es, equipo de trabajo moderno, medios de transporte y comunicación óptimos, buena calidad en los servicios sociales, de vivienda, etc. Por el contrario, el 15% de los empleados sugieren estar en riesgo de salud física y emocional. Se sienten insatisfechos con la remuneración obtenida por su trabajo y por consecuencia, responsabilizan al entorno laboral por su precariedad. No se sienten identificados con los objetivos de la organización, perciben que a ellos no se les hace justicia social.

Los resultados de esta investigación reportan que en la dimensión *Desarrollo Personal* el 67% de los encuestados tienen buen estado de ánimo, son optimistas y de trato amable. Consideran estar logrando sus metas. Transmiten a los demás su entusiasmo, alegría y bienestar. Suelen tener metas claras, alcanzables y loables. El 33% de los trabajadores expresan inseguridad por los logros alcanzados, se sienten vulnerables con el trato de los clientes o compañeros de trabajo. Pueden considerar que el trabajo les ha disminuido sus capacidades físicas o emocionales. Son pesimista y opositoristas a retos o metas organizacionales.

Con respecto a la dimensión *Administración del Tiempo*, se puede observar en los datos que el 64% del personal señala ser planificadora, distribuye sus actividades con las recreativas y de descanso. Cumplen plenamente con su horario y las tareas encomendadas sin menoscabo de sus compromisos personales y sociales. Suelen mantener las capacidades de equilibrio entre sus funciones de trabajo y su desarrollo personal. El 38% de los empleados indica carecer de una buena administración del tiempo, prolongan su jornada laboral y suelen llevar trabajo a casa, lo que repercute en

su descanso o recreación. Generalmente, no registran sus actividades y el tiempo que les lleva realizarlas, tienden a ser despreocupados por el cumplimiento de la tarea. Lo anterior, puede ponerlos en riesgo nutricional y/o emocional, es decir, pueden incorporar algunas adicciones o tener conflictos interpersonales, dado el incumplimiento de la actividad recreativa y social.

Por último, el Modelo de Desarrollo Organizacional que implementa la empresa tiene entre sus propósitos impulsar el crecimiento de sus colaboradores, ofreciendo salarios competitivos, oportunidades de desarrollo y fomentar un clima organizacional de clase mundial. Pretende ser una empresa en constante crecimiento, permitiéndole ser una fuente generadora de empleos, contribuyendo al bienestar y desarrollo de las comunidades en las que se encuentra. Este Modelo privilegia la calidad de vida en el trabajo de los empleados respetando sus valores, entre los que destacan los siguientes: el trabajo en equipo, exigencia a ser los mejores, formar y desarrollar a sus colaboradores, mantenimiento de la mejora continua, ser coherentes y confiables, trabajar para exceder los resultados y hacerlo de manera sencilla. Además, la cultura organizacional tiene un papel preponderante en este Modelo, ya que, dentro o fuera, sin importar en qué lugar, comparten una misma cultura, forjada sobre los pilares más fuerte, los valores; que son quienes guían el trabajo diario, representan una forma de ser y de actuar, fomentan una cultura empresarial que posiciona sus productos en la preferencia de sus clientes y propiciando un mejor lugar para trabajar.

Los esfuerzos de esta compañía están encaminados a ser líderes en cada mercado en el que se presentan, generando valor para clientes, colaboradores y sociedad, siendo su marca un referente de estilo de vida aspiracional e inspiracional. Lo cual, se pretende lograr a través del Modelo de Desarrollo Organizacional.

DISCUSIÓN

Se puede observar en los resultados del presente estudio, que en términos generales la calidad de vida en el trabajo es percibida por el 66% colaboradores de esta empresa como favorable. Sin embargo, una parte importante, el 34% del personal no lo percibe de esta manera.

La dimensión que obtuvo mejores resultados fue la de Bienestar logrado a través del trabajo, ya que el 85% de los empleados manifestaron estar satisfechos con su progreso social y económico, y sólo el 15% estuvo en desacuerdo. La segunda dimensión mejor evaluada por los trabajadores es la Integración al puesto de trabajo, el 77% de ellos así lo confirman, por el contrario, el 23% percibe esta dimensión como desfavorable. La satisfacción en el trabajo es percibida como favorable, ya que el 70% del personal muestra sentirse satisfecho y comprometido con la organización, contra el 30% que manifiesta lo contrario. El 67% de los empleados se encuentran satisfechos con el logro de las metas alcanzadas, y el 33% no lo está, sobre todo en el tema de vivienda, una de las subdimensiones que mayores problemáticas genera. En la Administración del Tiempo, los datos indican que el 64% es capaz de planificar su tiempo y equilibrar sus actividades laborales y personales, pero el 36% reporta todo lo contrario; en este sentido, la mayoría del personal (59%) manifiesta que es muchas ocasiones se presenta la necesidad de llevar trabajo a sus casas.

Por otro lado, las dimensiones que refieren más bajos porcentajes son: Soporte Institucional y Seguridad en el Trabajo. En la primera, sólo el 55% de los colaboradores consideran que sus actividades y tareas están de acuerdo con su perfil, y 45% difieren de esa percepción. El personal dice desconocer la forma en que se evalúan los procedimientos que siguen para realizar su trabajo, no reciben retroalimentación ni de sus jefes ni de sus compañeros de trabajo en cuanto a la realización de sus actividades y tareas, además, se quejan de que la empresa no reconoce los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción. En la segunda, los resultados son menos favorables, el 46% de los trabajadores manifiestan satisfacción con los procedimientos de trabajo, la mayoría de ellos, el 54% perciben un alto grado de insatisfacción; las mayores problemáticas se centran en: la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar su trabajo, el salario que reciben –sobre todo si es comparado con el que se recibe por la misma función en otras empresas. Consideran que éste no es suficiente para cubrir sus necesidades básicas. Así mismo, muestran su descontento por los planes de retiro (o falta de ellos) con que cuenta en este momento

la empresa y por la falta de atención en materia de salud, al no realizar exámenes médicos periódicos.

Se puede observar que en estas dos últimas dimensiones se encuentran las áreas de mayor oportunidad en la organización, y es, por tanto, donde se deben redoblar los esfuerzos por mejorar la calidad de vida en el trabajo, atendiendo dichas necesidades. Por otro lado, se debe tener en cuenta que en las otras cinco dimensiones la percepción y el grado de satisfacción es favorable

Lo que refuerza la tesis de que el Modelo de Desarrollo Organizacional que instrumenta la empresa ha resultado efectivo, sin embargo, se requiere llevar a cabo algunas modificaciones al mismo, de tal forma, que permita contar con personal que reporte mayores niveles de percepción en la CVT, y se vea reflejado en el compromiso institucional, la satisfacción laboral, el bienestar personal y de manera igualmente importante en la productividad y competitividad de la organización, para contribuir al logro de los objetivos de la misma y posicionarse como una empresa líder en el mercado que se preocupa por sus colaboradores y los considera un pilar fundamental dentro de la corporación.

Referencias

- Alves, D., Cirera, Y. y Carlos, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. Revista Invenio. Vol. 16, No.30. (Pp. 145-163).
- Barroso, F. (2012). Calidad de vida laboral vs. rotación, ausentismo y productividad. Un estudio en 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Octubre. México.
- Cañón, S. y Galeano, G. (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E. Revista Archivos de Medicina. Vol. 11, No. 2. (Pp. 114-126).
- Davis, K., y Newstrom, J. (2005). Comportamiento humano en el trabajo. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- De Miguel, A., y De Miguel, I. (2002). Calidad de vida laboral y organización del trabajo. Informes y estudios. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Publicaciones. España. (Pp. 185-189).

- Diego, R., Diego, A., y Olivar, S. (2001). Satisfacción laboral de los trabajadores de banca. *Psicothema*, Vol.13, No. 4. (Pp. 625-635).
- Gibson, D. (1996). *Las organizaciones*. Madrid, Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Gómez, C. y Ponce de León, E. (2010). Modelo integrativo de calidad de vida laboral percibida a través de la inseguridad laboral, la jornada laboral y el salario, para hombre y mujeres trabajadores de empresas de la ciudad de Bogotá en diferentes rangos de edad. *Revista Psychologia, Avances de la Disciplina*. Vol. 4. No. 2. (Pp. 113-119).
- González, R., Hidalgo, G., León, S., Contreras, M., Aldrete, M., Hidalgo, B., & Barrera, J. (2015). Relación entre género y calidad de vida laboral en profesionales de salud. *Psicogente*, Vol. 18, No.33. (Pp. 52-65).
- González, R., Hidalgo, G. Salazar, J. y Preciado, M. (2009). Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo. CVT-GOHISALO. México. Instituto de Investigación en Salud Ocupacional.
- Lawton, M., Moss, M., Fulcomer, M. y Kleban, H. (1982). Un instrumento de evaluación de niveles múltiples orientado a la investigación y al servicio. *Revista de Gerontología*. Vol. 37. (Pp. 91-99).
- Levy, L., y Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida*. México: Manual Moderno.
- Locke, E. (1976) *La naturaleza y causas de la satisfacción laboral*. Manual de psicología industrial y organizacional. Estados Unidos: Rand McNally College
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. España, Editorial Díaz de Santos.
- Norman, O., Collins, S., Conner, M. & Martin, R. (1995). Atribuciones, cogniciones y estilos de afrontamiento: reacciones de teletrabajo a problemas relacionaos con el trabajo. *Revista de Psicología Social Aplicada*. Vol. 25, No. 2. (Pp. 117-128).
- Nussbaum, M., y Sen, A. (1993). *La calidad de vida*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Oblitas, L. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México, Editorial Cengage Learning.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Recuperado en https://apps.who.int/gb/bd/pdf_files/BD_49th-sp.pdf#page=1

- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Estudios Gerenciales*. Vol. 29, No. 129. (Pp. 445-455).
- Pichardo, A. (1998). Evaluación del impacto social; la calidad de vida como meta última de desarrollo. Buenos Aires. Editorial Lumen Humanitas
- Rodríguez, A. (1998). Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. España: Ediciones Pirámide.
- Sison, A. (1994). Bienestar y Felicidad. Nivel de vida y calidad de vida. Seminario Permanente Empresa y Humanismo. España.