



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

FACULTAD DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA
ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

“Calidad de vida en el trabajo del personal de una Institución Pública Federal en Cuernavaca, Morelos, México”

T E S I N A

Que para obtener el Grado en la
Especialidad en Gestión de Recursos Humanos

Presenta

Lic. Ana Gabriela Gómez García

Director de Tesina

Dr. Augusto Renato Pérez Mayo

Revisores:

Dr. Fernando Romero Torres

Dr. Humberto García Jiménez

Dra. Verónica Elena Palmerín López

Dra. Nohemí Roque Nieto

CUERNAVACA, MORELOS

JUNIO 2018

Cuernavaca, Mor., a 14 de mayo de 2018

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Yo: Ana Gabriela Gómez García, Certifico que la Disertación titulada: **“Calidad de vida en el trabajo del personal de una Institución Pública Federal en Cuernavaca, Morelos, México”**, la cual presento como requisito para optar por el grado de Especialidad en Gestión de Recursos Humanos en la Facultad de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos en el país México, es el producto de mi labor investigativa.

Así mismo doy fe de que este trabajo ha observado las normas establecidas en el Reglamento de la Universidad y del Posgrado de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, para su realización.

Con lo anterior, deslindo a la institución de toda acción que genere plagios y asumo toda la responsabilidad.

Atentamente



Ana Gabriela Gómez García

Matricula 103201604

Cuernavaca, Mor., 10 de Abril de 2018.

DRA. VERONICA ELENA PALMERIN LOPEZ
SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO DE LA FCAel.
P R E S E N T E

Me es grato enterarle que en mi carácter de **DIRECTOR DE LA TESINA** Titulada "**Calidad de vida en el trabajo en el personal de una Institución Pública Federal en Cuernavaca, Morelos, México**", que presenta la estudiante Ana Gabriela Gómez García, para obtener el grado de **Especialidad en Gestión de Recursos Humanos**, cumple con los lineamientos teóricos, metodológicos y de investigación requeridos. De igual forma, el trabajo de campo realizado indaga en algunos aspectos coyunturales para comprender el por qué este tipo de organizaciones son relevantes en la disciplina. Sin duda, las aportaciones de la tesina contribuyen en la comprensión de las problemáticas alrededor del estudio de las organizaciones públicas en México. Por lo anterior y una vez señaladas y atendidas algunas observaciones, otorgo mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los tramites que esta Secretaria de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente

POR UNA HUMANIDAD CULTA


DOCTOR AUGUSTO RENATO PÉREZ MAYO

Profesor- Investigador

Cuerpo Académico de Estudios de las Organizaciones, Competitividad Estratégica y
Sociología de las Organizaciones
Facultad de Contaduría Administración e Informática

Cuernavaca, Morelos a 31 Mayo del 2018.

**DRA. VERONICA ELENA PALMERIN LOPEZ
SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN Y
POSGRADO DE LA FCAel.**

Hago de su conocimiento que he leído con interés su investigación, para obtener el grado de la especialidad en Gestión de Recursos Humanos, de la estudiante Ana Gabriela Gómez García, con matrícula 103201604, con el título **“Calidad de vida en el trabajo en el personal de una Institución Pública Federal en Cuernavaca, Morelos, México”**, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual, considero que los resultados obtenidos de la investigación contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes, me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

ATENTAMENTE



**DR. FERNANDO ROMERO TORRES
PROFESOR- INVESTIGADOR DE LA FCAel**

Cuernavaca, Morelos a 12 Abril del 2018.

DRA. VERÓNICA ELENA PALMERÍN LÓPEZ
SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN Y
POSGRADO DE LA FCAel.

Hago de su conocimiento que he leído con interés su investigación, para obtener el grado de la especialidad en Gestión de Recursos Humanos, de la estudiante Ana Gabriela Gómez García, con matrícula 103201604, con el título **"Calidad de vida en el trabajo en el personal de una Institución Pública Federal en Cuernavaca, Morelos, México"**, me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual, considero que los resultados obtenidos de la investigación contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes, me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

ATENTAMENTE



DR. HUMBERTO GARCÍA JIMÉNEZ
PROFESOR- INVESTIGADOR DE LA FCAel

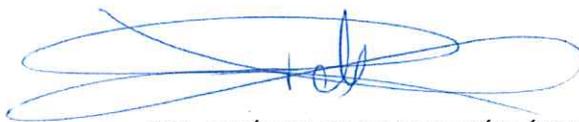
Cuernavaca, Morelos a 07 Junio del 2018.

DRA. LAURA PATRICIA CEBALLOS GILES
DIRECTORA DE LA FCAel.

Hago de su conocimiento que he leído con interés su investigación, para obtener el grado de la especialidad en Gestión de Recursos Humanos, de la estudiante Ana Gabriela Gómez García, con matrícula 103201604, con el título "**Calidad de vida en el trabajo en el personal de una Institución Pública Federal en Cuernavaca, Morelos, México**", me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual, considero que los resultados obtenidos de la investigación contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes, me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

ATENTAMENTE

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a central vertical stroke, positioned above the typed name.

DRA. VERÓNICA ELENA PALMERÍN LÓPEZ
SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN Y
POSGRADO DE LA FCAel.

Cuernavaca, Morelos a 07 Junio del 2018.

**DRA. VERÓNICA ELENA PALMERIN LÓPEZ
SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN Y
POSGRADO DE LA FCAel.**

Hago de su conocimiento que he leído con interés su investigación, para obtener el grado de la especialidad en Gestión de Recursos Humanos, de la estudiante Ana Gabriela Gómez García, con matrícula 103201604, con el título "**Calidad de vida en el trabajo en el personal de una Institución Pública Federal en Cuernavaca, Morelos, México**", me permito informarle que después de una revisión cuidadosa de dicha tesina, concluyo que el trabajo se caracteriza por el establecimiento de objetivos académicos pertinentes y una metodología adecuada para su logro. Además, construye una estructura coherente y bien documentada, por lo cual, considero que los resultados obtenidos de la investigación contribuyen al conocimiento del tema tratado.

Con base en los argumentos precedentes, me permito expresar mi **VOTO APROBATORIO** por lo que de mi parte no existe inconveniente para que la estudiante continúe con los trámites que esta Secretaría de Investigación y Posgrado tenga establecidos para obtener el grado mencionado.

ATENTAMENTE



**DRA. NOHEMI ROQUE NIETO
REVISOR DE LA SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN
Y POSGRADO DE LA FCAel.**

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento, al noble Organismo al que pertenezco y que me brindó la oportunidad de tener el acercamiento con mis compañeros de trabajo para poder realizar este estudio, a ellos que con su entusiasta participación y atención brindada se logró obtener la información necesaria para este trabajo que representa una oportunidad para una mejor vida laboral.

Ana Gabriela Gómez García
Superintendente de Recursos Humanos
Certificada por CONOCER, para la impartición de
Cursos de formación del Capital Humano de manera presencial grupal.

Agradecimiento

A Dios por estar siempre conmigo, a Ustedes mis amados hijos Emiliano, Sebastián y Rafael, a mi esposo y mi madre, que con su incondicional apoyo y presencia han sido un pilar en mi vida, gracias por existir.

No importa lo que hagas en la vida,
Hazlo con todo tu corazón.

Confucio

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a mis maestros y compañeros de la Especialidad en Gestión de Recursos Humanos, que con su conocimiento y experiencia hicieron que este proceso de aprendizaje fuera maravilloso, muy en especial a quien me impulso y guío en todo momento, mi Director de Tesina Dr. Augusto Renato Pérez Mayo.

ÍNDICE METODOLÓGICO.....	I
RESUMEN.....	III
INTRODUCCIÓN.....	IV
CAPÍTULO I. ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.2. Justificación del problema.....	4
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Hipótesis.....	5
CAPÍTULO II. MARCO CONCEPTUAL.....	6
2.1. Antecedentes de Investigación.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	9
2.2.1. Origen y Evolución de la Calidad de Vida en el Trabajo.....	9
2.2.2. Importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo.....	11
2.2.3. Características de la Calidad de Vida en el Trabajo.....	14
2.2.4. Ventajas y Desventajas de la Calidad de Vida en el Trabajo.....	14
2.2.5. Factores que experimenta la persona dentro de la Calidad de Vida en el Trabajo.....	15
2.2.6. Como se puede mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo.....	17
2.2.7. Descripción de los Indicadores de la Calidad de Vida en el trabajo.	17
CAPÍTULO III. LOS PARADIGMAS QUE ESTUDIAN LA CALIDAD DE VIDA EN LAS ORGANIZACIONES.....	19
3.1. Dimensión Subjetiva. (Field y thacker, Blanch, French, Wendell, Turcotte, P, Mirvis y Lawler, Bergeron, S.E. Seashore, Cherns, A y Dyer y Haffenberg).	20

3.2. Dimensión Objetiva. (Walton, Mateu, Salas y Glickman, Lou y May, Keith, Davis y John N. Newstrom, Robbins, Stephen, Hoffman, W, Fernández-Ríos y DelaColeta J. A).....	24
3.3. Dimensión Subjetiva y Objetiva (Fernández y Giménez, González, Camacaro, Bustamante, C, Drucker, Meter, Lares, A., González, Peiró y Bravo, Gibson, Ivanicevich, Donelly, Fernández; y Nadler y Lawler).....	27
CAPITULO IV.- METODOLOGÍA Y RESULTADOS.....	32
4.1. Diseño Metodológico.....	33
4.2. Caso de Estudio.....	35
4.3. Resultados.....	36
4.4. Propuesta de Mejoramiento.....	44
CONCLUSIONES.....	45
LISTA DE REFERENCIAS.....	47
ÍNDICE DE TABLAS.....	50
ÍNDICE DE FIGURAS.....	50
ANEXOS.....	51

RESUMEN

Este proyecto está dirigido a medir la Calidad de Vida en el Trabajo, de los trabajadores que colaboran en un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, tomando en consideración que para cualquier Organización resulta atractivo y benéfico contar con estabilidad laboral y bienestar emocional. El nivel de responsabilidad y grado de compromiso de los trabajadores que son objeto del presente estudio, es alto; es por ello que la acción de medir la Calidad de Vida en el Trabajo, resulta relevante. Para ello se utilizó un instrumento que recoge datos demográficos, creado por CVT-GOHISALO con Alpha de Cronbach de 0.9527. Está compuesto por 74 ítems distribuidos en 7 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, 7. Administración del tiempo libre. Se aplicó un cuestionario de 74 Ítems, distribuidos en estas 7 dimensiones. Además se utilizó una herramienta para medir la Calidad de Vida en el Trabajo que prevalece en la Dependencia, se realizó el estudio de bases teóricas, para identificar: 1. El origen y evolución de la Calidad de Vida en el Trabajo, 2. La importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo, 3. Características de la Calidad de Vida en el Trabajo, 4. Ventajas y Desventajas de la Calidad de Vida en el Trabajo, 5. Factores que experimenta la persona dentro de la Calidad de Vida en el Trabajo, 6. Cómo se puede mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo y 7. Indicadores de la Calidad de Vida en el Trabajo. Desde la perspectiva de diversos autores, los paradigmas que estudian la Calidad de Vida en el Trabajo, comprenden tres dimensiones; la primera dimensión Subjetiva: en donde se encuentra la motivación, compromiso, orgullo, etc.; la segunda dimensión Objetiva: seguridad, iluminación, ergonomía, tecnología, etc. y la última dimensión Subjetiva y Objetiva: contiene ambas perspectivas, es decir, aspectos operativos como relacionales.

INTRODUCCIÓN

Mi principal motivación en el estudio de esta Tesina, fue conocer, el grado de Calidad de Vida en el Trabajo, que prevalece en la dependencia, esto fundado en el número de horas que pasan los trabajadores dentro de la oficina, el cual corresponde en muchos de los casos a más de la mitad del día; por lo que resulta útil conocer el grado de satisfacción, en el que se desenvuelven y saber si sus necesidades están siendo atendidas; es decir, si el trabajador percibe el apoyo de la Institución y el de su jefe, de igual forma si el trato que recibe de sus compañeros es el esperado; así mismo, si se encuentra motivado con el trabajo que realiza, si el sueldo y prestaciones percibidas corresponden a lo deseado por el trabajo que ejecuta, si la seguridad social es eficaz, si las funciones que desempeña son de su agrado, si se siente útil y valorado, si el trabajo realizado es de provecho para las personas que lo rodean y si las actividades laborales le brindan la oportunidad de convivir con familiares y amigos.

La compensación económica es la principal razón por la cual, las personas prestan sus servicios, el sueldo y prestaciones son la justificación perfecta para realizar un trabajo; sin embargo, el ingreso no es el único factor que se debe considerar para la satisfacción del personal; el presente estudio, permitirá conocer e identificar las causas y motivaciones que se tienen en la vida laboral, se conocerán conceptos y definiciones, sobre la Calidad de Vida en el Trabajo de diversos expertos, quienes de una manera detallada, comprobada y precisa, dan cuenta de lo que significa la Calidad de Vida en el Trabajo; así como, cuanto ha crecido el concepto en las últimas décadas y su importancia en la vida laboral, en beneficio de las Organizaciones y de quienes las conforman; con el paso del tiempo se ha entendido que es mucho más redituable contar con Instituciones sanas y humanizadas y tener en cuenta que la Calidad de Vida Laboral de los empleados pueden tener efectos positivos en beneficio de la Organización.

El estudio de la Calidad de Vida en el Trabajo ha evolucionado en la búsqueda de mejores condiciones, los integrantes de las Organizaciones han requerido de sustento y reconocimiento, es por ello que la dirección de los Recursos Humanos también ha tenido que

transformar su dirección, esta se debe enfocar en humanizar la labor que realizan los colaboradores.

En razón de lo anterior se tomaron los resultados de un grupo de trabajadores con perfil administrativo, quienes tuvieron la bondad de responder preguntas que nos permitieron obtener resultados, respecto a las dimensiones que se describen:

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,
7. Administración del tiempo libre.

Como se refirió en un inicio el presente estudio tiene como objetivo conocer el grado de Calidad de Vida en el Trabajo, que prevalece en la dependencia; adicionalmente brindará la oportunidad a los responsables de las áreas sustantivas, implementar acciones que mejoren la calidad de vida de los trabajadores e influir eficazmente en ellas.

En tal sentido esta investigación está estructurada de la manera siguiente: en el primer capítulo se trató la estructura de la investigación, es decir, desde el planteamiento del problema hasta las hipótesis guías, en el segundo capítulo se presentó el marco conceptual con temas desde antecedentes de investigación y las bases conceptuales, en el tercer capítulo se dió a conocer los cuerpos teóricos que analizan la calidad de vida en las organizaciones y en el cuarto capítulo se revisó la metodología y los resultados. Al final las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

Estructura de la Investigación

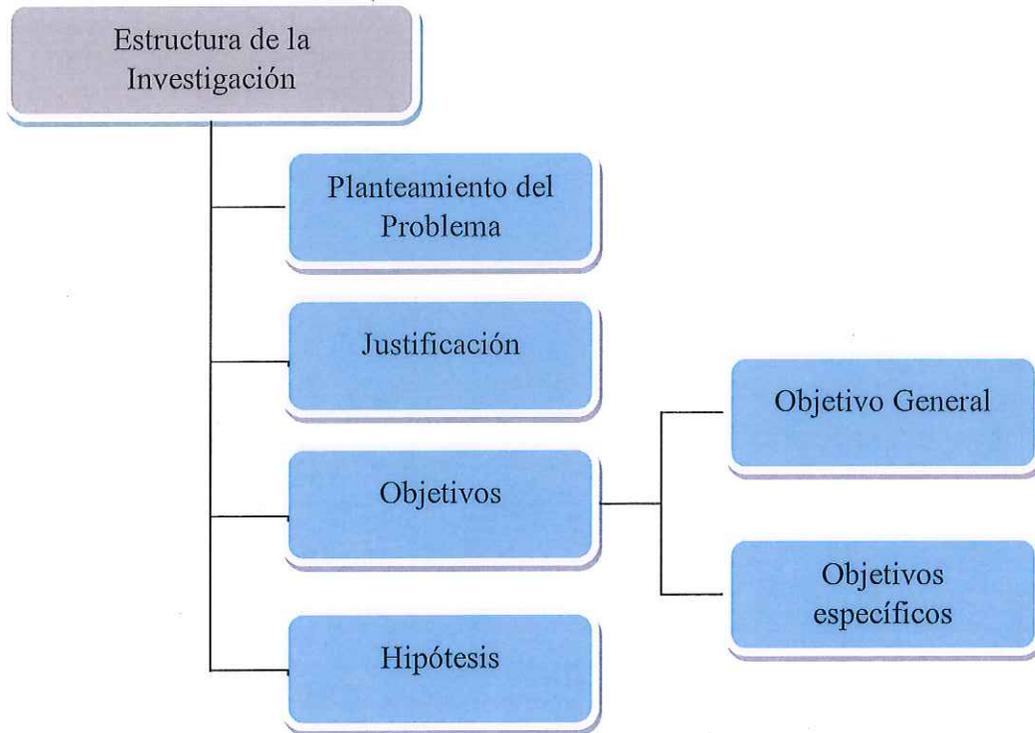


Figura 1. Estructura de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

Partiendo de que los Recursos humanos son pieza clave para cualquier Organización, se plantea la situación actual de la Dependencia.

1.1. Planteamiento del Problema

Esta investigación tuvo la intención de conocer la Calidad de Vida en el Trabajo que prevalece en una dependencia de Gobierno Federal; tomando en consideración que los recursos humanos son pieza clave para cualquier organización; hasta ahora ninguna de ellas, puede funcionar sin el recurso humano, todas están conformadas por personas, de las que se espera obtener lo mejor, extraer su potencial y conocimientos, se desea contar con el mejor candidato, para crear y mantener también a la mejor organización. Por lo que resultó relevante medir la Calidad de Vida en el Trabajo que prevalece en la dependencia.

Un estudio de Calidad de Vida en el Trabajo del personal, en relación al soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre, es en lo que se enfocó el presente estudio, de esta dependencia que forma parte de un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal.

El recurso humano sujeto de estudio correspondió a personal de oficinas administrativas con diversos cargos, nivel de responsabilidad, escolaridad, perfiles, cualidades, aptitudes y actitudes.

La ausencia de Calidad de Vida en el Trabajo trae como consecuencia los problemas emocionales y de salud, como lo señalan Giles, Mayo y Aguilar (2016) a continuación se detallan algunos de los problemas que se generan:

- 1) Absentismo por causa de enfermedad. 7% de ese recurso humano, desde una enfermedad pasajera a crónica.
- 2) Infarto en consecuencia.

- 3) Parálisis facial.
- 4) Estrés laboral crónico, que pone en riesgo la salud y en casos extremos hasta la pérdida de la vida.
- 5) Conflicto e insatisfacción en el trabajo.
- 6) Ausencia de programa sistemático de recreación y relajación.
- 7) Inestabilidad laboral y emocional e irritabilidad.
- 8) Intranquilidad, ansiedad, problemas para conciliar el sueño.
- 9) Depresión, Desequilibrio mental.
- 10) Fatiga crónica.
- 11) Agotamiento físico y emocional.
- 12) Falta de Trabajo de Equipo.
- 13) Despersonalización
- 14) Inequidad en la distribución de funciones.
- 15) Dependencia al grupo.
- 16) Dependencia a la función.
- 17) Resistencia al cambio.
- 18) Sobrecarga en el trabajo.
- 19) Carencia de motivación.
- 20) Baja realización profesional.
- 21) Reducidos espacios de trabajo.
- 22) Hacinamiento en áreas de trabajo.
- 23) Instalaciones inadecuadas y en zona de riesgo.
- 24) Impacto en la relación de pareja, rupturas, divorcio.
- 25) Impacto en la relación con el equipo de trabajo.
- 26) Violencia.
- 27) Adicciones, consumo de alcohol y otras sustancias.
- 28) Incremento en el Consumo de tabaco.
- 29) Trastornos fisiológicos y psicosomáticos.

El bienestar de los trabajadores motivó el estudio de la Calidad de Vida en el Trabajo, por lo que la presencia de los factores negativos antes señalados plantea el problema.

El análisis de la Calidad de Vida en el Trabajo, representa estar atentos ante la complejidad en la motivación de los recursos humanos, en beneficio de la Institución y de los trabajadores que son quienes la integran.

1.2. Justificación del Problema

Los recursos humanos son quienes dan vida y forman a las Organizaciones, ningún recurso material, financiero, etc. Puede ser suficiente para el éxito de la misma; en ese sentido, si el personal que la conforma se encuentra desmotivado, preocupado o insatisfecho con lo que realiza, no podrá cumplir con los objetivos institucionales o quizás sí, pero a un costo mayor y con un tiempo mayor de los esperado; es por ello que se consideró que este análisis tuvo fundamento y razón de ser, al identificar el nivel de satisfacción del personal y contribuir para mejores prácticas de motivación, liderazgo y dirección.

Para que una organización funcione; dicho en otros términos sea productiva, es indispensable contar con personal que tengan buena salud, motivado, con aspiraciones, deseos de superación, con actitud de servicio, compañerismo y solidaridad con el equipo de trabajo, creando un compromiso y lealtad hacia la Dependencia; estos son algunos aspectos fundamentales para al logro de los objetivos y metas de la Institución.

La remuneración y recompensas monetarias no son un factor determinante para que un trabajador se encuentre comprometido con la organización, cuando un trabajador se encuentra distraído por insatisfacción laboral, estos representan distractores que limitan su desempeño laboral.

Esta investigación asumió como principal propósito medir la Calidad de Vida en el Trabajo, con el fin de coadyuvar en el reconocimiento de situaciones que la limitan, es por ello, que al identificar las circunstancias actuales de la dependencia se pudo pensar en beneficiar a todo el personal administrativo y al personal de mando responsable de dirigir a la organización; ellos tuvieron la oportunidad de conocer los resultados para que, si así lo

desean, se establezcan medidas de acción que mejoren o en su caso mantengan la Calidad de Vida en el Trabajo que prevalece en la dependencia.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de Calidad de Vida en el Trabajo del personal que labora en una Institución Pública de Cuernavaca, Morelos, México.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el soporte institucional para el trabajo.
- Identificar la seguridad en el trabajo.
- Identificar la integración al puesto de trabajo.
- Identificar la satisfacción por el trabajo.
- Identificar el bienestar logrado a través del trabajo.
- Identificar el desarrollo personal.
- Identificar la administración del tiempo libre.

1.4. Hipótesis

Hi. Si determinamos el nivel de Calidad de Vida en el Trabajo del personal que labora en una institución pública de Cuernavaca, Morelos, México, entonces podemos proponer una mejora.

Ho. Si no determinamos el nivel de Calidad de Vida en el Trabajo del personal que labora en una institución pública de Cuernavaca, Morelos, México, entonces no podemos proponer una mejora.

Capítulo II

Marco conceptual

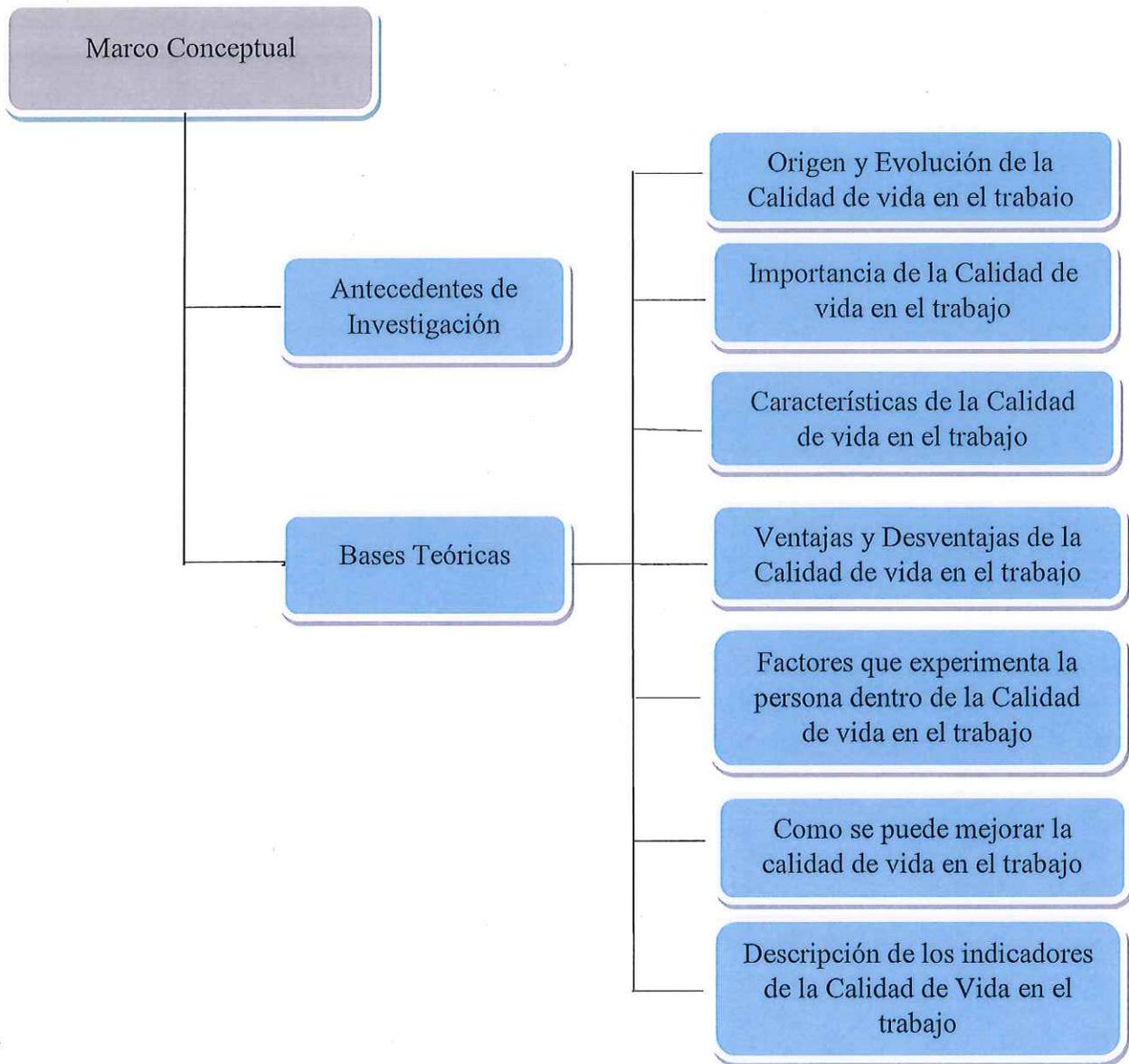


Figura 2. Marco Conceptual.

Fuente: Elaboración propia.

No siempre fue prioridad para las Organizaciones, valorizar la función que realizan los trabajadores; sin embargo, reconocer y atender las necesidades laborales y personales de los trabajadores es en la actualidad una de sus tareas principales:

2.1.- Antecedentes de Investigación

Demos cuenta que el estudio de la Calidad de Vida en el Trabajo, es reciente; derivado a la necesidad de encontrar formas y actuaciones de los líderes de las organizaciones para lograr obtener el desarrollo del trabajador bajo un esquema de satisfacción y salud. Camacaro (2010) afirma:

Los estudios e investigaciones de la Calidad de Vida en el Trabajo, tienen antecedentes en la década de los años 70, y adquieren mayor importancia en el contexto de tratados internacionales, disposiciones y acuerdos, dirigidos a legitimar el derecho a la protección del trabajo, particularmente sus efectos en un mejoramiento cualitativo de las condiciones socio laborales del personal empleado en la producción y los servicios. Progresivamente, se ha venido generando un amplio campo de estudio e intervención socio-laboral, centrado en el interés común de indagar y comprender los cambios y mutaciones que están ocurriendo en las distintas esferas del trabajo, y su incidencia, en el contexto de los factores organizacionales, ambientales y humanos, que están teniendo profundas repercusiones en el deterioro de la calidad de vida en el trabajo. (p.1)

El reconocimiento de la labor que realiza el ser humano en el ámbito laboral, se puede demostrar valorizando su función, cualquiera que sea la actividad asignada debe tener un reconocimiento y peso relevante dentro de las actividades que se ejecutan en la organización Camacaro (2010), señala:

Uno de los retos para cualquier sociedad contemporánea es su capacidad para valorizar el trabajo y a todos los seres humanos que ejecutan el mismo. La idea es crear una teoría positiva del trabajo y superar la creencia de que la gente evita trabajar

o prefiere hacer lo menos posible. Uno de los retos para cualquier sociedad contemporánea es su capacidad para valorizar el trabajo y a todos los seres humanos que ejecutan el mismo.

El ambiente laboral en el cual se desarrollan los trabajadores constituye un elemento fundamental donde se espera que la dirección tenga una relación más significativa con los trabajadores y una comunicación más estrecha para asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo generándose una auténtica calidad de vida. La calidad de vida en el trabajo es el medio para coadyuvar a las transformaciones de las actuales organizaciones a fin de solucionar los problemas que se suscitan en el ambiente de trabajo y su incidencia en el trabajador. (p.1)

Podemos entonces entender que la Calidad de Vida en el Trabajo representa la humanización de las labores que realiza un trabajador. Nadler y Lawler (como se citó en Pérez, J. P. 2013), piensan que:

La Calidad de Vida en el Trabajo es por tanto un concepto que surge a mediados de los años setenta como una necesidad de humanizar los entornos de trabajo con especial atención en el desarrollo del recurso humano y la mejora de la calidad de vida, que dio origen al movimiento de calidad de vida laboral y la calidad del empleo. (p.446).

Existe evidencia que comprueba que el otorgar interés a la Calidad de Vida en el Trabajo representa en los trabajadores mejores actitudes y mayor desempeño, reflejándose en lo que se espera de él. Harter, Schmidt y Keyes (como se citó en Pérez-za, Peralta, y Fernández, (2014) señalan que: “Existe evidencia que las organizaciones que ofrecen oportunidades de desarrollo profesional y personal para sus trabajadores, obtienen mayores ganancias y mayor consideración social” (p.542).

Plantear una sola definición de Calidad de Vida en el Trabajo puede no es acertado, existen diversas opiniones y distintas formas de describirla; la manera en que ha

evolucionado y se ha considerado a lo largo de las últimas cuatro décadas, ha hecho que adquiriera mayor relevancia; González (como se citó en González, Hidalgo, Salazar y Preciado 2012) la define de la siguiente manera:

La Calidad de Vida en el Trabajo 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. (p.333)

Antiguamente la Calidad de Vida en el Trabajo, era entendida como la satisfacción que sentía el trabajador por la remuneración percibida, en la actualidad ya no es así. Cardona, Estrada y Agudelo (como se citó en Muñoz y Abarca 2014) indican:

A lo largo de la historia, se ha conceptualizado la calidad de vida, de distintas maneras; por ejemplo, en el pasado fue concebida desde la perspectiva materialista, mientras que, en la actualidad, la percepción del individuo es su sustento básico, y de ahí su valor tanto objetiva como subjetivamente.

De esta forma vemos cómo ha cambiado el modo de dirigir y administrar al recurso humano en búsqueda de una mayor satisfacción laboral. Conocer la evolución de la Calidad de Vida en el Trabajo, es en lo que a continuación nos enfocaremos:

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Origen y Evolución de la Calidad de Vida en el Trabajo

El mundo laboral ha entendido que no se puede seguir administrando de la misma manera que hace cuatro décadas; encontrarse inmerso en organizaciones rígidas, con

procesos deshumanizados, supervisiones y controles desmedidos y carencia de comunicación y falta de confianza, tiene resultados negativos en los trabajadores. Monte (2013) afirma:

El estudio del estrés laboral y sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores y sobre la productividad de las organizaciones es en la actualidad un tema de interés central para las sociedades y para los gobiernos. El origen de este interés radica en una demanda social que reclama su prevención y el tratamiento de sus consecuencias negativas para las personas y para las organizaciones. Esta demanda se ha visto incrementada en la última década, lo que ha potenciado que la investigación haya alcanzado un estatus relevante dentro de la Psicología, originando áreas de conocimiento y disciplinas específicas para su estudio, como la Psicología de la Salud Ocupacional, junto a espacios de intervención profesional dedicados a la prevención e intervención en materia de riesgos psicosociales en el trabajo. (p.69)

Trasformar la manera de dirigir al recurso humano, instaurarlo en la consideración de la humanización, puede representar la eliminación de ausentismos, enfermedades, apatía, etc. en los grupos de trabajo, lo cual afecta notablemente la productividad.

Así también podemos decir que el rol de la mujer tiene un importante lugar en toda esta evolución de la Calidad de Vida en el Trabajo. Sanz-Vergel, Demerouti y Galvez (2013) consideran:

Los cambios económicos y sociales de las últimas décadas son los que han llevado a las empresas a querer competir 24 horas al día, estableciendo en muchos casos turnos interminables de trabajo. La incorporación de la mujer al mundo laboral también ha supuesto cambios en el desempeño tradicional de los roles, de modo que hace tiempo que ha quedado desdibujada esa imagen en la que el hombre se dedica exclusivamente al trabajo, y la mujer al cuidado del hogar. Estamos ante un nuevo escenario, un escenario complejo en el que más allá de los roles de género, hombres y mujeres se enfrentan al reto de levantarse cada día y buscar el modo de atender a sus responsabilidades laborales y familiares. (p.407)

La mujer siempre se ha encontrado en el campo laboral, desde un lugar rezagado y su progreso ha sido lento y gradual; es quizás cierto, que en la actualidad es mucho más notable su participación en cargos de dirección, es por ello que la demanda de contar con Calidad de Vida en el Trabajo crece; muchas de ellas representan el liderazgo en Organizaciones e Instituciones Públicas, sin dejar atrás su rol de madres y jefas de familias.

2.2.2. Importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo

El análisis de la Calidad de Vida laboral en la actualidad resulta fundamental para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y para la organización mayor productividad, en donde todos ganen; por lo que podemos decir que la Calidad de Vida en el Trabajo, es importante para la familia, sociedad, organización y para el país. Pitts, Lewis, Brazil, Krueger, Lohfeld, Tjam (como se citó en Zambada, 2012) sitúan:

La importancia de la calidad de vida laboral reside en los efectos positivos o negativos que tienen en el trabajador, los cuales pueden desencadenarse a corto o a largo plazo, impactando directamente en el desarrollo o estancamiento de la organización. (p. 25)

La Calidad de Vida en el Trabajo es relevante para cualquier organización, implementar actividades improvisadas y espontáneas en la búsqueda de resolución de conflictos no será suficiente, si no se cuenta con un estudio de la ambiente actual de la Organización; la acción de medir la Calidad de Vida en el Trabajo representa la oportunidad de emprender planes estratégicos que permitan su mejora y su mantenimiento. Carney y Ramlall (como se citó en Zambada, 2012) describen:

La calidad de vida en el trabajo no es una lista de términos, factores o situaciones para alcanzarse en el corto plazo dentro de una empresa, sino una perspectiva y una filosofía de trabajo para organizar, dirigir e integrar de la mejor manera el recurso humano. (p.25)

Debemos tomar en cuenta que dependerá del líder la administración de los recursos humanos dirigir hacia mejores prácticas en beneficio de la Calidad de Vida en el Trabajo. Fairholm, Card, Haugen y Davis (como se citó en Zambada 2012) señalan:

En ella se pone énfasis en la necesidad de diseñar, dirigir y cambiar las organizaciones para evitar ineficiencias surgidas de una pobre calidad de vida percibida, y poder aprovechar al máximo el valor que el recurso humano puede y desea aportar al logro de los objetivos de la organización. (p.25)

Recordemos que la Calidad de Vida en el Trabajo inició de la idea de humanizar y legitimar el trabajo con enfoque sensible a las necesidades de los trabajadores. Segurado y Agulló (como se citó en Pérez, J. P. 2013) afirman:

El objetivo de la CVT está centrado en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas que sean capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros, así como de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal. (p.446)

Resulta conveniente detenerse a cuestionar si las estrategias empleadas en la vida laboral, en la actualidad son suficientes para contar con un nivel de Calidad de Vida en el Trabajo. Mondelo (como se citó en Monjaraz, y Ramos, 2017) señalan:

Al menos una tercera parte de nuestro día lo dedicamos al trabajo y el resto del tiempo a trasladarnos, a realizar actividades en nuestro hogar, etc. Estamos por tanto, formando parte de sistemas Hombre Máquina cuyas relaciones dimensionales muchas veces no son las adecuadas (p. 1690).

Por tanto el número de horas que un trabajador pasa en la fuente de trabajo, acompañado de los distintos temperamentos de las personas que integran la organización, sumado a las condiciones circunstanciales, ambientales y físicas que existen y que pueden

desencadenar diversas causas de malestar y desgaste emocional entre los trabajadores. Ramos, López, Corona, Riveros, Berné y Múgica (como se citó en Za Pata, D., Montecinos, J., y Dávila, P. (2014). afirman:

La presencia de variables de gestión como sobrecarga laboral, salario y escasez de tiempo disponible influyen desfavorablemente en la sensación de bienestar experimentada por los trabajadores, afectando directamente su rendimiento laboral y su estado de salud, al asociarse a la presencia de altos niveles de ansiedad, los cuales pueden llegar a interferir en la capacidad de adaptación de los sujetos a las distintas exigencias laborales (p.542)

El trabajo administrativo de oficina, representa también un desgaste físico y emocional que afecta la salud de los trabajadores. Monjaraz, y Ramos (2017) señalan:

En la actualidad son muchas las personas que laboran en una oficina y durante mucho tiempo se ha pensado que este tipo de trabajo no requiere de mayor esfuerzo físico, ni mucho menos pensar que después de una jornada de 8 horas frente a una computadora pueda causar algún tipo de lesión física. Estudios han revelado ciertamente lo contrario, reflejando muchas quejas de trabajadores con dolores de espalda, brazos, vista, muñecas, cuello, etc. (p.1690)

Tomar en cuenta la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y su acceso en la participación de temas de importancia para el logro de los objetivos establecidos, ha sido para otras organizaciones la oportunidad de satisfacción de sus colaboradores, tan solo, permitiendo la participación de sus integrantes. Así lo consideran Da Silva y Gómez (como se citó en Pata, D., Montecinos, J., y Dávila, P. (2014) que describen “Organizaciones que desarrollan un entorno de trabajo participativo, ejercen una importante influencia en la satisfacción que sus empleados pudieran presentar, afectando positivamente su salud física, psicológica y emocional” (p.542).

Es relevante señalar la idea de que a mayor desarrollo y oportunidad de progreso para los trabajadores, mayor será el compromiso hacia la organización. Harter, Schmidt y Keyes (como se citó en Pata et al. (2014) refieren que: “Existe evidencia de que las organizaciones que ofrecen oportunidades de desarrollo profesional y personal para sus trabajadores, obtienen mayores ganancias y mayor consideración social” (p.542). Por ello resulta significativo reconocer y otorgar la oportunidad a los trabajadores para un desenvolvimiento y crecimiento profesional y personal.

2.2.3. Características de la Calidad de Vida en el Trabajo

Determinar las cualidades o formas que representan tener Calidad de Vida en el Trabajo, no es sencillo y tampoco es algo que se pueda definir como regla para todas las Organizaciones, dependerá de las características de la misma, de sus condiciones físicas, del tipo de actividad y función que se realice y del grupo de personas a las que se brinde la atención.

...el hecho de tener que enfrentarse día a día a una situación que puede llegar a desbordar sus ánimos personales, y sus estrategias para hacer frente a la situación amenazante, configura en la organización un clima de estrés crónico que amedrenta el rendimiento físico, psicológico y social del trabajador. (Juan P. Martínez, Inmaculada Méndez, Esther Secanilla, Ana Benavente y Julia García 2013), p. 42.

2.2.4. Ventajas y Desventajas de la Calidad de Vida en el Trabajo

Para el presente estudio, el análisis de la Calidad de Vida en el Trabajo, representó una ventaja, medir el nivel con el que cuenta dependencia, determinando en una segunda propuesta, alternativas de mejoras y de crecimiento. Herrera y Cassals (como se citó en Nasetta, 2013) señalan:

El tener calidad de vida en el trabajo actúa sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico profesional del individuo y produce motivación para el

trabajo, capacidad de adaptación a los cambios, ambiente de trabajo, creatividad y voluntad para innovar o aceptar cambios en la organización (p.9).

No obstante también pudo convertirse en una desventaja al ubicar una Calidad de Vida en el Trabajo no esperada, en la que no se establezcan acciones para elevar el nivel de satisfacción entre sus trabajadores, aunque siendo optimistas debemos entender que sí se realiza un estudio para medir el nivel de Calidad de Vida en el Trabajo es porque resulta viable realizar acciones que eleven la Calidad de Vida en el Trabajo.

2.2.5. Factores que experimenta la persona dentro de la Calidad de Vida en el Trabajo

La manera en que las personas percibimos la vida es única y diferente, no podemos generalizar y decir que todos deben ser tratados de la misma forma, cada ser humano tiene un perfil, un sentir, actuar y pensar distinto, así como de demandar la satisfacción de sus necesidades. Testa y Simonson (como se citó en Nasetta 2013) afirman: “La calidad de vida consiste en la sensación de bienestar que pueden experimentar las personas y representa la suma de sensaciones subjetivas y personales de sentirse bien” (p.9). Cuando la forma de dirigir del líder coincide con una política de integración y confianza podemos entonces pensar en contar con trabajadores motivados.

La actividad humana individual o colectiva requiere de esfuerzo físico y mental, demanda el desarrollo de aptitudes e inversión de tiempo, que las personas están dispuestas a dar por una compensación económica, así como por bienestar emocional y social que contribuya a la satisfacción de sus necesidades, la forma en que la dirección obtenga ello representa la Calidad de Vida en el Trabajo que se brinda al personal. Jubete, Lacalle, Riesgos, Cortés y Mateo, (como se citó en Za Pata, et al 2014) refieren:

La valoración subjetiva sobre la calidad de vida laboral se encuentra estrechamente asociada a la percepción de los trabajadores respecto a los estilos directivos presentes

en su organización, con énfasis en aquellos procesos de interacción que fomentan la autonomía, participación y retroalimentación (p.547).

Otro factor importante es la percepción del trabajador al sentirse transgredido en el trato que recibe dentro de la dependencia, esto puede detonar en un comportamiento inapropiado y no deseado hacia los usuarios o clientes de la organización. Cabeza (como se citó en Nasetta, 2013) señala:

Como la resultante del estrés laboral crónico que suele aparecer en profesionales que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, tras soportar una sobrecarga de trabajo duradera y normalmente trasponer expectativas y gran dedicación en su trabajo, por lo que los tienden a atender al cliente en la misma medida en que perciben que son tratados por la organización en que trabajan (p.9).

Existen diferencias entre los países desarrollados y subdesarrollados respecto a las expectativas de los trabajadores, por ejemplo veamos lo que señalan algunos expertos. Cabezas (como se citó en Nasetta, 2013) afirma:

En los países desarrollados los profesionales que trabajan tienen expectativas cada vez más altas relacionadas no solamente con sus condiciones de trabajo sino con la relación del trabajo respecto al resto de las áreas de la vida: la familia, la cultura, la vida sexual, el deporte, etc. (p.10).

En contraparte podemos dar cuenta que otros países no tiene la mismas perspectivas, la búsqueda de mejores condiciones radica únicamente en mantener el trabajo. Nasetta (como se citó en Nasetta, 2013) señala:

Por el contrario, en los países emergentes, como Argentina, los profesionales deben luchar constantemente para mantener sus puestos de trabajo diversificando sus tareas para sostener un salario poco digno y luchando dentro de un sistema de salud

prácticamente inexistente que descalifica al profesional de la salud permanentemente. (p. 10).

La inequidad en la distribución de funciones y responsabilidades también puede generar una sensación de insatisfacción en el personal.

2.2.6. Como se puede mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo

Esta propuesta de investigación de la Calidad de Vida en el Trabajo tuvo el propósito sin lugar a dudas conocer el nivel de la Calidad de Vida de sus Trabajadores, para mejorarla. Alfredo, García, Fajardo, Medina, D. E., Maldonado y J. A. (2014) señalan “Las teorías existentes que abordan la calidad de vida laboral, opinan que si es pobre habrá insatisfacción, reducción de la productividad, ausentismo, rotación, entre otros; por el contrario, si es adecuada, propiciará incremento en la productividad”. (p. 63). En razón de esto se debe caminar hacia propuestas de mejora continua en relación a la Calidad de Vida en el Trabajo. Chiavenato, (como se citó Alfredo, García, Fajardo, Medina, D. E., Maldonado y J. A. 2014) identifica:

Explicita que este concepto se fundamenta en cuatro aspectos: participación activa de los trabajadores en los asuntos laborales, innovación del sistema de recompensas de trabajo, mejoramiento de condiciones de trabajo, y, reestructuración de tareas delimitando responsabilidades y roles de empleados, si las acciones a ellos se incrementan, mejorará la calidad de vida laboral. (p.63)

2.2.7. Descripción de los Indicadores de la Calidad de Vida en el trabajo

Proponemos indicadores que miden la Calidad de vida en el trabajo, tomando en consideración que todos los individuos tienen necesidades distintas:

1. Su estado de salud, bienestar físico y psicológico.
2. Satisfacción del ingreso disponible al hogar.

3. Satisfacción por las prestaciones y concesiones por ser empleado con instituciones educativas y recreativas.
4. Satisfacción del grado de escolaridad.
5. Capacitación y profesionalización.
6. Satisfacción del grado de responsabilidad y funciones asignadas.
7. Promoción, progreso y desarrollo laboral.
8. Reconocimiento laboral
9. Independencia en la toma de decisiones
10. Ambiente laboral
11. Necesidades personales.
12. Tiempo que los trabajadores pasan con sus familias.
13. Tiempo que los trabajadores dedican a temas de recreación y relajación.
14. Aspectos físicos de las instalaciones, comodidad en la oficina
15. Alcance a los aspectos tecnológicos

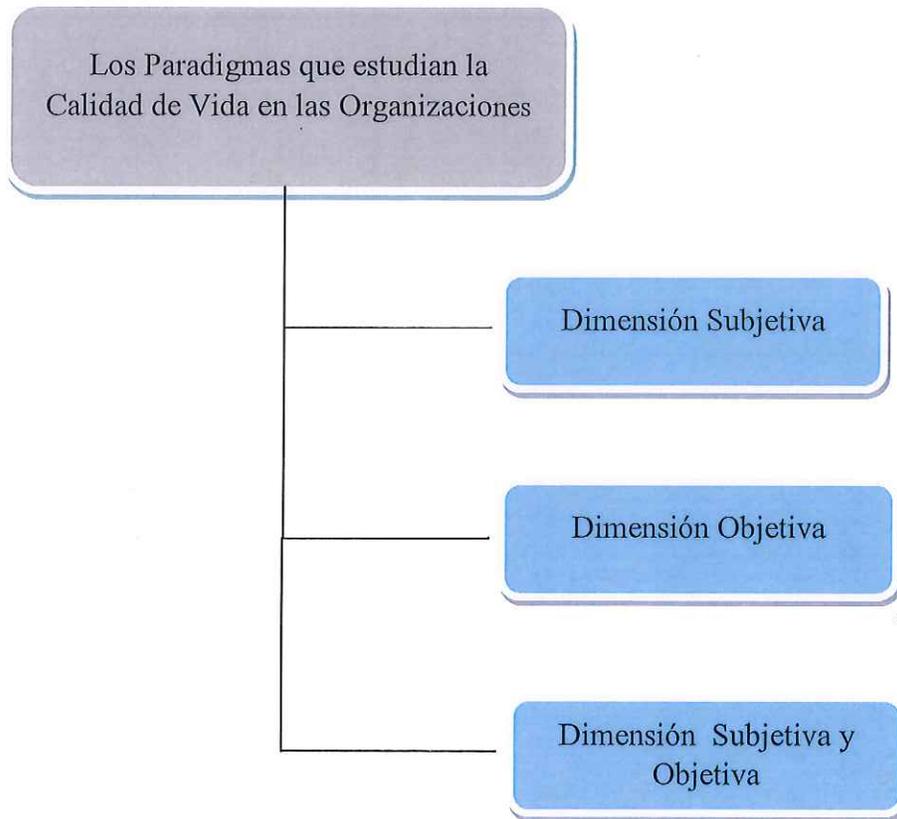
Capítulo III**Los Paradigmas que estudian la Calidad de Vida en las Organizaciones**

Figura 3. Paradigmas que estudian la Calidad de Vida en las Organizaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Se ha mostrado toda la estructura lógica de la Calidad de Vida en el Trabajo, a continuación se expone los principales teóricos en la materia, con tres enfoques, 1. Dimensión Subjetiva, 2. Dimensión Objetiva y la tercera conformada por la combinación de ambas, 3. Dimensión Subjetiva y Objetiva.

3.1. Dimensión Subjetiva:

Se hallan las categorías como satisfacción de necesidades, satisfacción laboral, relaciones interpersonales con la alta gerencia, gerencia media, actitudes y valores hacia el trabajo como: motivación, compromiso, orgullo, identificación, etc. Los que ilustran esa perspectiva son: Field y Thacker, Blanch, French, Wendell, Turcotte, P, Mirvis y Lawler, Bergeron, S.E. Seashore, Cherns, A y Dyer y Haffenberg.

Field y Thacker (1992) La Calidad de Vida en el Trabajo son los esfuerzos corporativos entre los representantes de la dirección y los sindicatos para implicar a los empleados en el proceso de toma de decisiones del trabajo, o Relación gerencia – trabajador - organización.

- Incorporación del factor sindicato.
- Herramientas gerenciales actualizadas.
- Compromiso con la organización.
- Satisfacción laboral.
 - Satisfacción de los empleados en contraposición de la eficiencia organizacional.
- Estudio de organizaciones inteligentes y participativas.

Blanch, J (2002) La Calidad de Vida en el Trabajo es el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas trabajadoras en su lugar de trabajo, o las percepciones de las personas.

- valoraciones de las personas.
- Satisfacción de los trabajadores.

- Doble dimensión: objetiva y subjetiva.
- Simplificación de la CVT
- Programas de cooperación e intervención.

French, Wendell. (1996) La Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía de gestión, que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso para las personas o Aspectos psicológicos del empleado.

- Aspectos culturales.
- Desarrollo personal y colectivo.
 - Medidas de satisfacción psicológica de los individuos basados en sentimientos.
 - Satisfacción de las necesidades individuales y laborales.

Turcotte, P. (1986) La CVT es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total (P. 30, 1986), u organización del trabajo.

- Bienestar físico y psicológico de los trabajadores.
- Espacio de vida vital.
- factores personales y socio – culturales que interactúan con las características específicas del contexto laboral.
- Recopilar información práctica que permite elaborar diagnósticos de las condiciones físicas y sociales, personales o laborales, tal como son percibidos por los miembros de una organización o grupos de personas.
- El objetivo fundamental de los estudios de CVL consiste, en la descripción de las condiciones y situaciones ambientales vistas desde las perspectivas de los diferentes grupos de trabajadores o sectores de población.

Mirvis y Lawler. (1984) La CVT es una relación económica, social y psicológica entre las organizaciones y sus empleados. En términos funcionales puede ser representada como $CVL = f(O, E)$, donde O representa las características del trabajo y de ambiente de

trabajo en la organización y E representa su impacto en el bienestar de los individuos, miembros de la organización y miembros de la sociedad, o Adaptación entre los ambientes laborales, los empleos, las personas y la tecnología.

- Bienestar físico y psicológico de los trabajadores.
- Satisfacción Vs Condiciones estructurales del trabajo.
- Los trabajadores deben ser desarrollados y no solo utilizados.
- Ofrecer variedad de ocupaciones para reducir la monotonía.
- Disminuir la rotación, el ausentismo, las quejas y el ocio.

Bergeron (1982) La CVT es una aplicación concreta de una filosofía humanista a través de métodos participativos, con el objeto de modificar uno o varios aspectos del medio ambiente del trabajo para crear una nueva situación más favorable a la satisfacción de los empleados y a la productividad de la empresa, o Filosofía humanista.

- Participación del empleado.
- Medio ambiente.
- Satisfacción laboral.
- Productividad empresarial.
- Transdisciplinariedad.
- Abordaje holístico.
- Dimensión ambiental.

S.E. Seashore. (1975) Es el grado de satisfacción en relación con las condiciones de trabajo dadas, varía entre los individuos de manera sistemática, medible y previsible según las diferentes características individuales, o Grado de satisfacción de los empleados con respecto a las condiciones de trabajo.

- Condiciones de trabajo sistemáticas, medibles y previsibles.
- Características individuales del trabajo. ∞ Las organizaciones como ente sistémico.
- Condiciones objetivas del entorno.

- Medidas de satisfacción de los individuos mediante acciones a corto plazo.
- Varianza de la tarea en base al entorno.
- La calidad de vida en el trabajo es afectada por los factores siguientes:
 - Espacio.
 - Tiempo.

Cherns, A. (1975) Es el resultado de la combinación de las perspectivas estructurales de las relaciones humanas, o Perspectiva de los empleados en la organización.

- Ascenso Vs Tecnología.
- Satisfacción Vs Condiciones estructurales del trabajo.
- Satisfacción de algunas de Las necesidades en el área laboral. ∞ Sistema técnico de las organizaciones.
- Parámetros de funcionamiento de los sistemas sociales:
 - Interacción de la integridad del sistema.
 - Preservación de la integridad del sistema.
- Elección de Tecnologías.
- Satisfacción de las necesidades laborales.
- Satisfacción de nuevas necesidades.

Dyer y Haffenberg. (1955) La CVT puede definirse en términos de las contribuciones que las organizaciones hacen o pueden hacer para atender las necesidades económicas y psicosociales de aquellos individuos activamente implicados en la consecución de los objetivos organizacionales, o Modelos a ser aplicado en la definición de los problemas referidos a los requerimientos de la organización, que se relacionan con la C.V.T. Ejemplo:

- Tecnología.
- Organización (estructura formal, proceso de toma de decisiones, sistema de control, sistema de información).
- Necesidades personales.
- Necesidades de la sociedad

- Ambiente psicológico y diseño de cargos.
 - Categoriza 40 variables seleccionadas de la bibliografía consultada y argumentan que “el resultado de las organizaciones debe ser considerado como un vector de los bienes producidos de las características del servicio prestado, de los cambios en las actividades psicológicas y sociales y de las variaciones de la conducta.
- Asumen que la C.V.T. puede ser definida en términos de “la contribución de la empresa u organización a la satisfacción de las necesidades económicas y psicosociales de los individuos”.

3.2. Dimensión Objetiva:

Aparecen categorías asociadas a las condiciones del entorno laboral como: seguridad, iluminación, ergonomía, tecnología, etc., como las que se relacionan al puesto de trabajo, a los sistemas de gestión, a las características y procesos organizacionales. En esta perspectiva están los trabajos de: Walton, Mateu, Salas y Glickman, Lou y May, Keith, Davis y John N. Newstrom, Robbins, Stephen, Hoffman, W, Fernández-Ríos y Dela Coleta J. A.

Walton, R. (1975) La Calidad de Vida en el Trabajo es un proceso para humanizar el lugar de trabajo, o Adecuada y justa compensación.

- Seguridad y condiciones saludables del trabajo.
- Creciente sentimiento de permanencia.
- Integración social en la organización del trabajo.
- Constitucionalismo en la situación laboral.
- Referencia Social del proceso de trabajo.
 - Plantea que deben analizarse los diversos factores que permitan optimizar las distintas situaciones posibles.
- Propone ocho categorías principales relacionadas entre los diversos factores que constituyen la calidad de vida en el trabajo.
 - Cada categoría de las señaladas, incluye consideraciones específicas (autonomía, actividades múltiples, información, tareas totales y planificación).

Mateu, M (1984) La Calidad de Vida en el Trabajo es la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo, o Retribución suficiente y justa.

- Higiene, Seguridad y Salud en el trabajo.
- Oportunidades para el desarrollo de aptitudes humanas.
- Apertura interpersonal en como los miembros de la organización se relacionan e intercambian ideas y sentimientos.
- Estabilidad en el empleo.
- Autonomía y control de medio ambiente de trabajo.
- Participación del trabajador en la toma de decisiones.

Salas, E y Albert Clickman (2002). Consideran que la Calidad de Vida en el Trabajo, existe cuando se toman en cuenta ciertos factores.

- C.V.L. mejorada ocurría cuando las necesidades de los individuos eran satisfechas.
- Prácticas gerenciales.
- Satisfacción de necesidades de los trabajadores. o Punto de vista organizacional.
- Condiciones organizacionales.
- Clima mejorado.
- Necesidades satisfechas.
- Horarios flexibles. ∞ Medidas tendientes a mejorar los niveles de vida laboral en relación con el mejoramiento de los niveles de vida en general de los trabajadores.

Keith Davis y John N. Newstrom. (1993) La Calidad de Vida en el Trabajo puede tener un carácter positivo o negativo del ambiente laboral.

- Propicia un equilibrio cuidadoso entre el imperativo humano y el imperativo tecnológico.
- Ponderar un ambiente laboral más humano.

- Presupone ofrecer lo mejor “para los trabajadores, los empleos, la tecnología y el ambiente”
- Promover el enriquecimiento del trabajo. o Crear un ambiente que sea excelente para todos los empleados.
- Adaptación entre los ambientes laborales, los empleos, las personas y la tecnología.
- Propiciar un ambiente que aliente a los trabajadores a mejorar sus habilidades.
- Promover nuevas motivaciones para lograr que los empleos sean más gratificante.
- Estímulo del crecimiento y la autorrealización.
 - Comunicación abierta.
 - Sistemas equitativos de premios.
 - Interés por la Seguridad Laboral.
 - Participación en el desempeño de puestos de trabajo.
 - Desarrollo de habilidades.
 - Reducción del estrés ocupacional.
 - Relaciones cooperativas entre la dirección y los empleados.
 - Cambios en las necesidades y aspiraciones de los trabajadores.

Robbins, Stephen. (1996) La Calidad de Vida en el Trabajo es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permiten participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales, o Nuevas Satisfacciones ya sean colectivas o individuales.

- Toma de decisiones
- Relación sindicato - organización
- Estudio de organizaciones inteligentes y participativas.
- Relación interdependiente entre Calidad de Vida y CVL general.

Dela Coleta J. A. (1998) Sostiene que con la aparición de la noción CVL, se obtiene un constructo que permite sistematizar mejor las condiciones de trabajo y sus consecuencias sobre el trabajo y sobre el sistema productivo, o Un estilo de eficiencia organizacional.

- La percepción que el individuo realiza de las condiciones en que trabaja.
- La CVL como un conjunto de condiciones en el trabajo que afectan directa e indirectamente a los trabajadores, tal como son concebidas e interpretadas por éstos.
 - Como la existencia de algunas condiciones y prácticas organizacionales (funciones enriquecidas, supervisión democrática, compromiso del trabajador con la tarea, condiciones de seguridad).
 - Como los efectos de las condiciones de trabajo sobre el bienestar de los individuos (seguridad, satisfacción, oportunidad de crecimiento, desarrollo como seres humanos).

3.3. Dimensión Subjetiva y Objetiva:

Se presentan los que contienen ambas perspectivas, lo cual produce una tercera perspectiva: Fernández y Giménez, González, Camacaro, Bustamante, C, Drucker, Meter, Lares, A., González, Peiró y Bravo, Gibson, Ivanicevich, Donelly, Fernández; y Nadler y Lawler.

Fernández y Giménez (1988) La Calidad de Vida en el Trabajo es el grado en que la actividad que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano, o Equidad remunerativa.

- Entorno físico del trabajo.
- Satisfacción con funciones y actividades laborales.
- Procesos de comunicación trabajador-empresa.
- Satisfacción de necesidades de crecimiento, desarrollo de talentos y capacidades.
- Percepción de la CVT por los miembros de una organización o grupos de personas.
- Necesidades globales de los trabajadores y prácticas organizacionales indispensables para enfrentar ambientes dinámicos y turbulentos.

Camacaro, P. (2001) La Calidad de Vida en el Trabajo es un proceso planificado, evolutivo y cooperativo que implica acciones tendientes a crear condiciones laborables favorables al desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo y fortalecer la identificación de los integrantes con la institución, así como alcanzar mejor desempeño laboral, generando un impacto positivo al interior de la organización, o es un proceso totalmente cambiante y evolutivo.

- Desarrollo personal.
- Ambiente laboral con condiciones idóneas.
- Conexión institucional.
- Impacto en los individuos.
- Calidad del medio ambiente.
- Desempeño laboral.
- Percepción del empleado.
- Perspectiva institucional.
- Proveer empleos de mayor significación para el trabajador.
- Ocupación estable.
- Salario adecuado.
- Desarrollo de Programas de Bienestar Social.

Bustamante, C. (2003) La calidad de vida en el trabajo está determinada no sólo por las características individuales (necesidades, valores, expectativas) o de situación (estructura organizacional, tecnología, sistemas de remuneración, política interna) sino también por la actuación sistémica de estas características individuales y organizacionales, o los aspectos intrínsecos del cargo, aspectos extrínsecos del cargo.

Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo.

- Política de Recursos Humanos.

- Participación en las decisiones.
- Solvencia que existiría una calidad de vida laboral, mejorada, si las condiciones organizacionales, políticas y prácticas se apoyarían en un clima mejorado.

Drucker, Peter. (1999) Lo importante es la aplicación del conocimiento al trabajo para generar productividad e innovación. Esto significa que la persona es lo fundamental, pues es ella la que aprende y aplica el conocimiento obtenido. Quizá los mejores beneficios que la organización puede dar a los trabajadores para aumentar su calidad de vida, son los relacionados con mejor preparación. Si la empresa potencia a sus integrantes los estará haciendo empleables, es decir, capaces de proporcionarse por sí mismos condiciones que mejoren su calidad de vida, mejoramiento de la Calidad de Vida en general.

- Necesidad de saber más sobre los procesos de transferencia de tecnología y la forma como afectan la C.V.L.
- Remuneración competitiva.
- Creciente sensibilidad.
- Perspectiva de los trabajadores.
- Necesidades de los trabajadores y prácticas organizacionales indispensables para enfrentar ambientes dinámicos y turbulentos.

Lares, A. (1998) Las preocupaciones de sectores y profesionales, argumentan diversas razones para interesarse por la Calidad de Vida en el Trabajo y al respecto, se mencionan estas interpretaciones:

- Para el individuo, puede ser la experiencia adquirida en el trabajo.
- Para la organización empleadora, puede ser concebida como una consecuencia de la motivación en el trabajo o como la parte concerniente a la productividad organizacional.
- Desde el punto de vista social, el concepto puede ser considerado como calidad del medio ambiente laboral, relacionado con la salud e higiene del trabajo. o las definiciones expresan significados contradictorios.
- Perspectivas de análisis divergentes,

- Percepción individual sobre experiencia en el trabajo.
- La organización empleadora.
- Motivación en el trabajo.
- Protección de los aspectos físicos y psicológicos de los trabajadores.
- Reducción de la alienación de la fuerza de trabajo.
- Calidad del medio ambiente.
- Higiene, seguridad y salud en el trabajo.
- Distintas formas alternativas de intervención.
- Ensayar sistemas alternos de organización del trabajo.
- Algunos beneficios adicionales (vacaciones, planes de retiro, reducción de horas laborales).
- Autonomía y control de medio ambiente de trabajo.
- Participación del trabajador en la toma de decisiones.
- Representación colectiva. (1998: XIX – XX)

González, Peiró y Bravo (1996) La Calidad de Vida en el Trabajo es la estimación o la apreciación subjetiva del conjunto de compensaciones que se obtienen del entorno y de la actividad laboral y que responden, en niveles satisfactorios, a las demandas, expectativas, deseos y necesidades de esa persona en el propio trabajo y fuera de él, o compensaciones vs percepción.

- Bienestar físico y psicológico de los trabajadores.
- Factores personales y socio – culturales.
- La productividad como base de la satisfacción de los empleados.
- Necesidades de los trabajadores y prácticas organizacionales indispensables para enfrentar ambientes dinámicos y turbulentos.

Gibson, Ivanicevich y Donnelly. (1996) La calidad de vida en el trabajo es un conjunto de creencias que engloban y abarcan todos los esfuerzos por lograr un incremento de la productividad y mejorar la moral y la motivación de las personas, aumentando su

participación, permite preservar su dignidad y elimina los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional o Aspectos culturales y susceptibles del ente humano.

- Eficiencia organizacional.
- Jerarquía organizacional.
- Los requerimientos organizacionales.
- Las necesidades humanas.
 - Satisfacción de los empleados en contraposición de la eficiencia organizacional.
 - La productividad como base de la satisfacción de los empleados.
 - La calidad de vida en el trabajo está determinada por las características individuales (necesidades, valores, expectativas) o de situación (estructura organizacional, tecnología, sistemas de remuneración, política interna) y por la actuación sistémica de estas características individuales y organizacionales.

Nadler y Lawler. (1983) La Calidad de Vida en el Trabajo es una forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional, o perspectiva de los trabajadores.

Como la existencia de algunas condiciones y prácticas organizacionales (funciones enriquecidas, supervisión democrática, compromiso del trabajador con la tarea, condiciones de seguridad).

- Participación del trabajador en la toma de decisiones.
- Ensayar sistemas alternos de organización del trabajo.
- Solvencia que existiría una calidad de vida laboral, mejorada, si las condiciones organizacionales, políticas y prácticas se apoyarían en un clima mejorado.

Capítulo IV Metodología y resultados

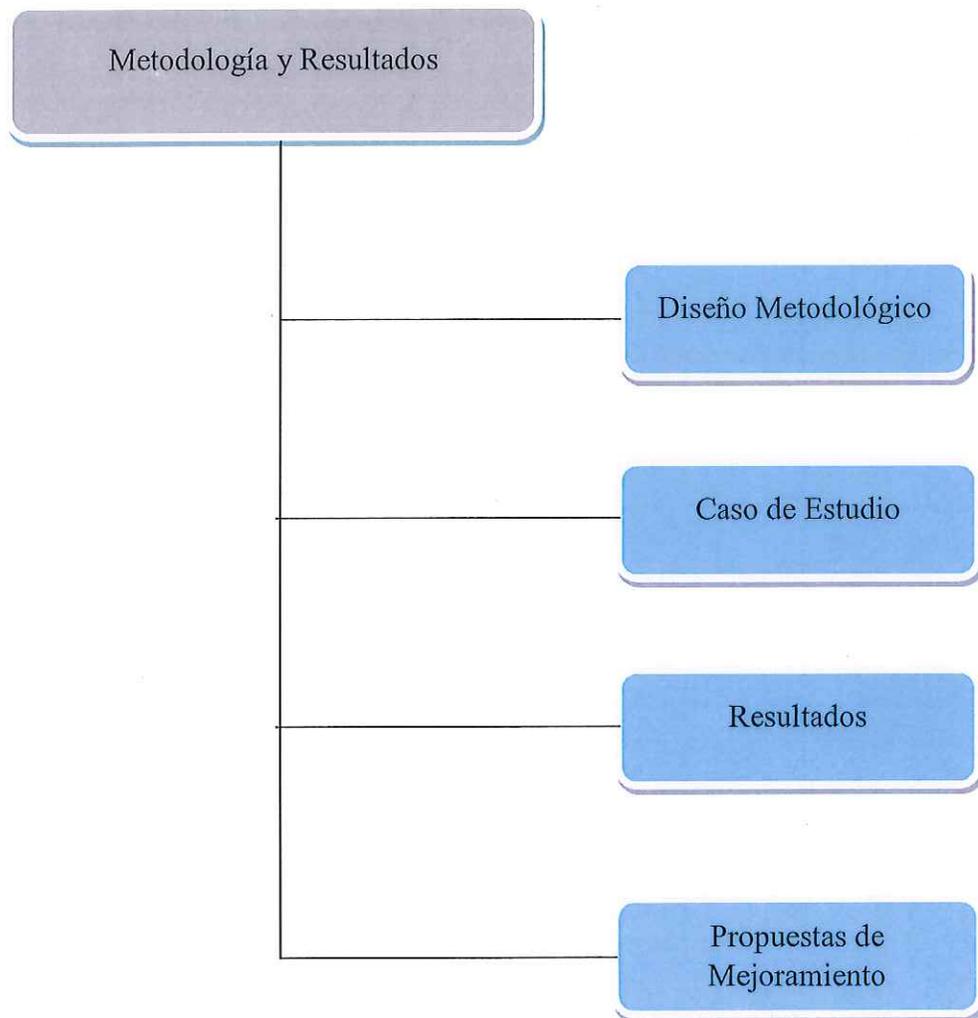


Figura 4. Metodología y Resultados.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez vista la descripción y definición que diversos autores otorgan a la Calidad de Vida en el Trabajo, enfocada a la satisfacción de necesidades a través de la motivación, la valoración del individuo, el desarrollo, los sentimientos, los conocimientos; así como a las condiciones del entorno laboral, como ergonomía, iluminación, condiciones físicas, seguridad, higiene y medio ambiente, se estuvo en condiciones de describir la metodología y los resultados obtenidos.

4.1. Diseño Metodológico

El método que se utilizó es documental ya que se contó con instrumentos, antecedentes y datos fidedignos de la dependencia, con el propósito de tener una adecuada recopilación de información, que permitieron descubrir hechos, sugerir problemas y orientar el objeto de estudio, así mismo se consultaron libros y expertos académicos para conocer más sobre la Calidad de Vida Laboral.

Se llevó a cabo la investigación de campo en contacto directo con los trabajadores a los que se les aplicó un cuestionario atendiéndolo de manera voluntaria y con actitud de absoluta colaboración, así se pudo constatar la realidad y se pudieron recoger los datos de primera fuente, comunicando que toda la información que se adquiriera sería utilizada para mejorar las condiciones de calidad de vida en el trabajo y que se realizaba bajo un esquema de anonimato, la información obtenida para uso exclusivo como base de datos para su análisis para estar en condiciones de informar los resultados a los mandos medios y trabajadores de los que se realiza el estudio.

El universo del personal reside en un total de 1144 trabajadores que integran a la dependencia, con dos características, respecto a su relación contractual, un grupo trabajadores tienen contrato con Gobierno Federal y el otro grupo un contrato laboral con una Empresa Externa (Outsourcing), para el presente caso de estudio únicamente se tomó en consideración al personal de las oficinas administrativas, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Número de Personal que conforma la dependencia

Referente a:	Universo de personal	Caso de estudio enfocado a personal de las Oficinas Administrativas
Personal Gobierno Federal	539	59
Empresa Externa	605	72
Total de Personal	1144	131

Fuente: Elaboración propia.

En ese sentido, el estudio para medir la calidad de Calidad de Vida en el Trabajo en la Dependencia, a fin de cumplir con el objetivo general del presente trabajo, que es determinar el nivel de Calidad de Vida en el Trabajo del personal, se enfocó únicamente en 131 trabajadores administrativos, de este número únicamente 116 respondieron el cuestionario, con un enfoque cuantitativo.

Método: cuantitativo, correlacional, transversal y comparativo.

Muestreo probabilístico, se aplicaron 131 encuestas, es decir el número programado, se obtuvo la respuesta de 116 trabajadores, a través de instrumentos que recogen datos demográficos; creado por las autoras y CVT -GOHISALO con Alpha de Cronbach de 0.9527 está compuesto por 74 ítems distribuidos en 7 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, 7. Administración del tiempo libre.

Las preguntas reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestan en una escala, que va del 0 al 4; 0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo satisfecho.

4.2. Caso de Estudio.

La Dependencia caso de estudio, es un Organismo Público descentralizado, cuya creación corresponde a más de 50 años como prestador de servicios y cuya visión es la de fungir como un operador competitivo, que otorgue servicios de excelencia a sus usuarios y clientes con base en estándares de desempeño, fortaleciendo las acciones de transparencia y rendición de cuentas, en apego a las directrices del Ejecutivo Federal.



Figura 5. Organigrama de la Dependencia.

Fuente: Elaboración propia.

Atendiendo el análisis teórico y presentado el caso de estudio, dimos paso a informar los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a los trabajadores a fin de conocer la Calidad de Vida en el Trabajo que prevalece en la Dependencia, así como comprobar nuestra hipótesis y cumplir con los objetivos propuestos en el presente trabajo.

4.3. Resultados.

Una vez realizado el estudio, se obtuvieron resultados por cada una de las dimensiones, las cuales que están conformadas por 74 ítems, mismas que forman parte de los objetivos específicos del proyecto, como se refirió en un inicio consistente en: identificar el soporte institucional para el trabajo, la seguridad en el trabajo, la integración al puesto de trabajo, la satisfacción por el trabajo, Identificar el bienestar logrado a través del trabajo, Identificar el desarrollo personal, Identificar la administración del tiempo libre.

A continuación se muestran las gráficas con los resultados obtenidos:

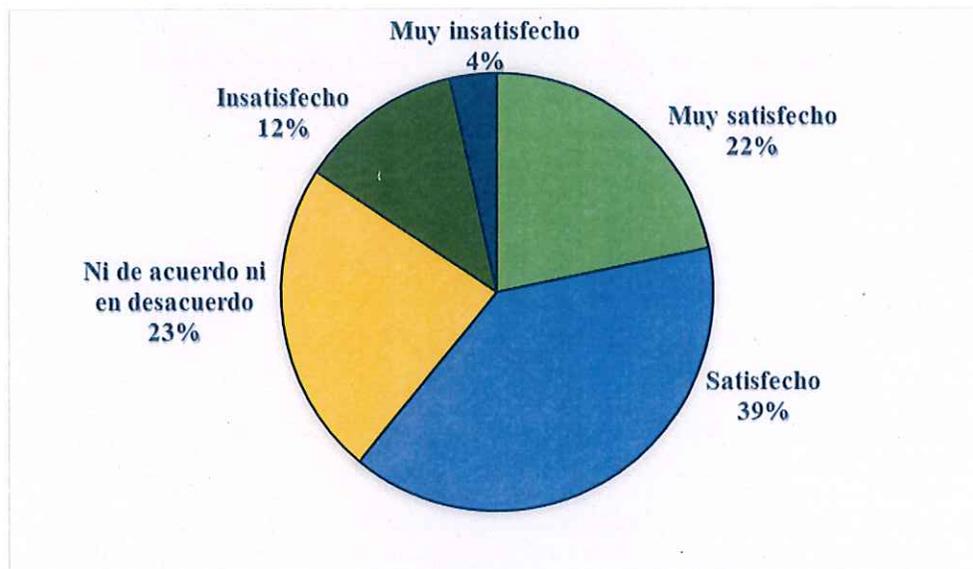


Figura 6. Soporte Institucional para el Trabajo.

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la elaboración del instrumento.

Según la propuesta de Seashore. (1975), la calidad de vida en el trabajo se entiende como el grado de satisfacción en relación con las condiciones de trabajo dadas, varía entre los individuos de manera sistemática, medible y previsible según las diferentes características individuales, o Grado de satisfacción de los empleados con respecto a las condiciones de trabajo retomados por el director o liderazgo de la organización, es decir condiciones de trabajo sistemáticas, medibles y previsibles de parte del director/a, retomando características

individuales del trabajo y condiciones objetivas del entorno. Además de medidas de satisfacción de los individuos mediante acciones a corto plazo.

Así también podemos considerar lo señalado por French, Wendell. (1996) La calidad de vida en el trabajo es una filosofía de gestión, que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso para las personas o aspectos psicológicos del empleado, aspectos culturales, desarrollo personal y colectivo; medidas de satisfacción psicológica de los individuos basados en sentimientos, satisfacción de las necesidades individuales y laborales. Tomando en consideración que esta dimensión de soporte institucional considera factores como la satisfacción en el trato que recibe de sus superiores, retroalimentación, interés por parte del jefe inmediato, resolución de problemas y oportunidades de promoción.

De acuerdo a Cherno, A. (1975) Es el resultado de la combinación de las perspectivas estructurales de las relaciones humanas, o Perspectiva de los empleados en la organización. Se identifica al contener un elevado porcentaje de satisfacción en la relación que existe entre el trabajador y su jefe inmediato.

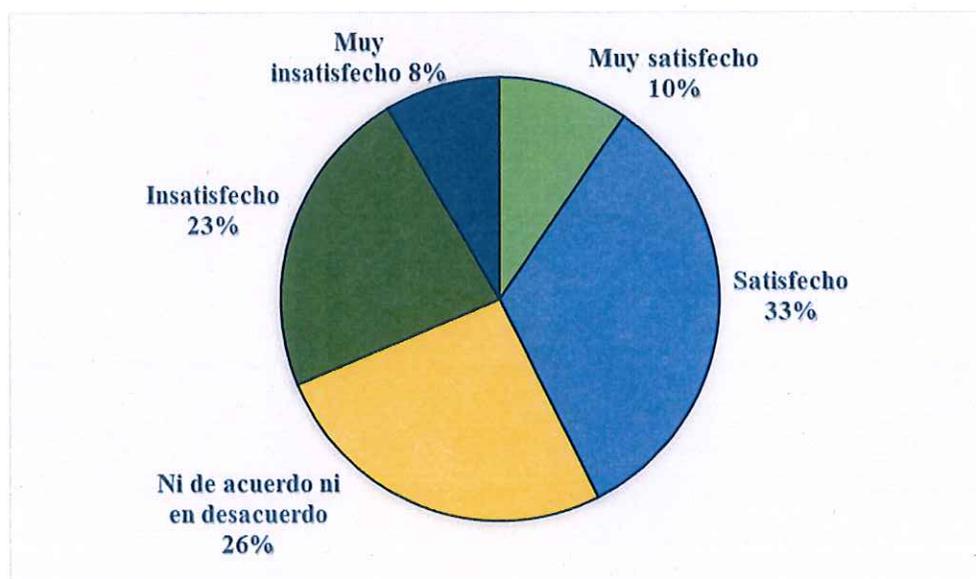


Figura 7. Seguridad en el Trabajo.

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la elaboración del instrumento.

En consideración a la propuesta de Mateu, M (1984) La Calidad de Vida en el Trabajo es la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor, realización personal y satisfacción en su trabajo, o retribución suficiente y justa, Higiene, Seguridad y Salud en el trabajo, oportunidades para el desarrollo de aptitudes humanas, Apertura interpersonal en como los miembros de la organización se relacionan e intercambian ideas y sentimientos, estabilidad en el empleo, autonomía y control de medio ambiente de trabajo, participación del trabajador en la toma de decisiones. Se muestra a los trabajadores en un 10% muy satisfecho y en un 33% satisfecho.

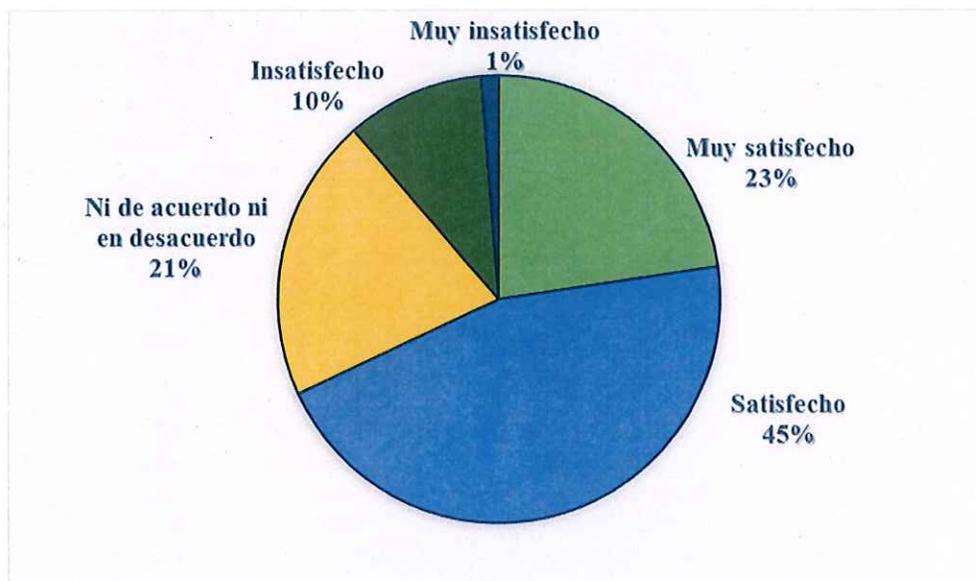


Figura 8. Integración al Puesto de Trabajo.

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la elaboración del instrumento.

De acuerdo a lo referido por Drucker, Peter. (1999) Lo importante es la aplicación del conocimiento al trabajo para generar productividad e innovación. Esto significa que la persona es lo fundamental, pues es ella la que aprende y aplica el conocimiento obtenido. Quizá los mejores beneficios que la organización puede dar a los trabajadores para aumentar su calidad de vida, son los relacionados con mejor preparación. Si la empresa potencia a sus integrantes los estará haciendo empleables, es decir, capaces de proporcionarse por sí mismos

condiciones que mejoren su calidad de vida, mejoramiento de la Calidad de Vida en general. De acuerdo a los resultados obtenidos en el que los ítems que la integran señalan principalmente la motivación, objetivos comunes, muestras de compañerismo y solidaridad, así como el puesto asignado corresponde a la preparación académica y/o capacitación recibida.

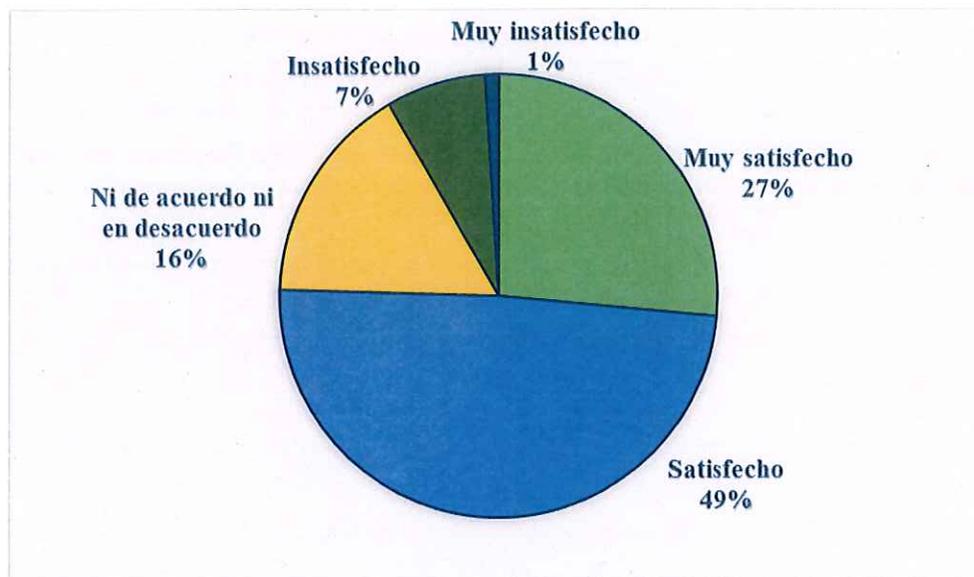


Figura 9. Satisfacción en el Trabajo.

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la elaboración del instrumento.

En referencia a lo señalado por Blanch, J (2002) La Calidad de Vida en el Trabajo es el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas trabajadoras en su lugar de trabajo, o las percepciones de las personas, valoraciones de las personas, Satisfacción de los trabajadores, se muestra que los trabajadores están en un 27% muy satisfechos y en un 49 % satisfechos con el grado de satisfacción por laborar en la dependencia y realizar las funciones asignadas.

Así mismo en coherencia con Camacaro, P. (2001) La Calidad de Vida en el Trabajo es un proceso planificado, evolutivo y cooperativo que implica acciones tendientes a crear condiciones laborables favorables al desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo y fortalecer la

identificación de los integrantes con la institución, así como alcanzar mejor desempeño laboral, generando un impacto positivo al interior de la organización, o es un proceso totalmente cambiante y evolutivo, desarrollo personal, ambiente laboral con condiciones idóneas, conexión institucional, impacto en los individuos, calidad del medio ambiente, desempeño laboral, percepción del empleado, perspectiva institucional. Proveer empleos de mayor significación para el trabajador, ocupación estable, salario adecuado, desarrollo de programas de bienestar social.

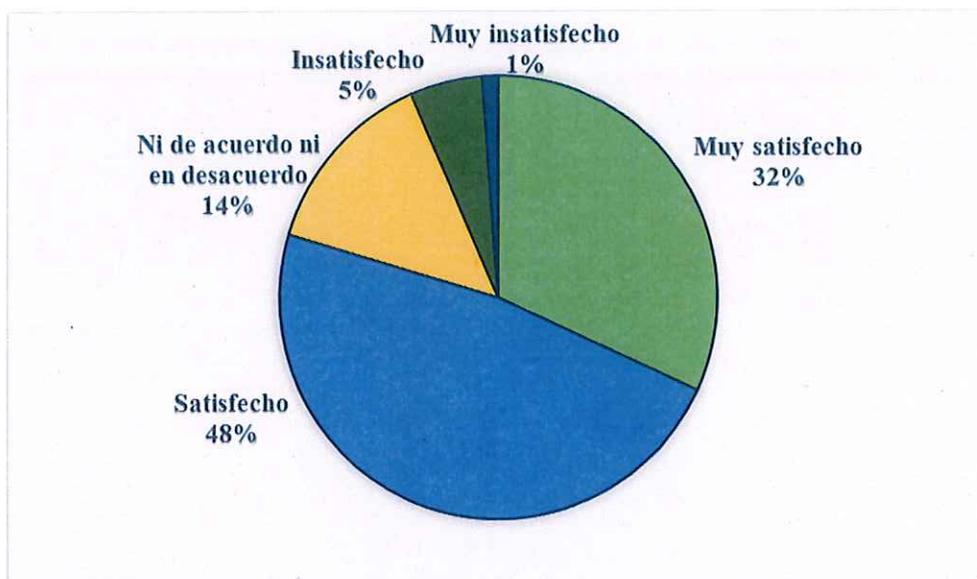


Figura 10. Bienestar Logrado a través del Trabajo.

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la elaboración del instrumento.

En relación a Dela Coleta J. A. (1998) quien Sostiene que con la aparición de la noción CVL, se obtiene un constructo que permite sistematizar mejor las condiciones de trabajo y sus consecuencias sobre el trabajo y sobre el sistema productivo, o Un estilo de eficiencia organizacional. La percepción que el individuo realiza de las condiciones en que trabaja. La CVL como un conjunto de condiciones en el trabajo que afectan directa e indirectamente a los trabajadores, tal como son concebidas e interpretadas por éstos. Como la existencia de algunas condiciones y prácticas organizacionales (funciones enriquecidas, supervisión democrática, compromiso del trabajador con la tarea, condiciones de seguridad). Como los efectos de las condiciones de trabajo sobre el bienestar de los individuos

(seguridad, satisfacción, oportunidad de crecimiento, desarrollo como seres humanos). Se refleja un porcentaje del 32% como muy satisfecho y un 48% satisfecho respecto a la valoración del trabajo que realizan y que este contribuye a su calidad de vida.

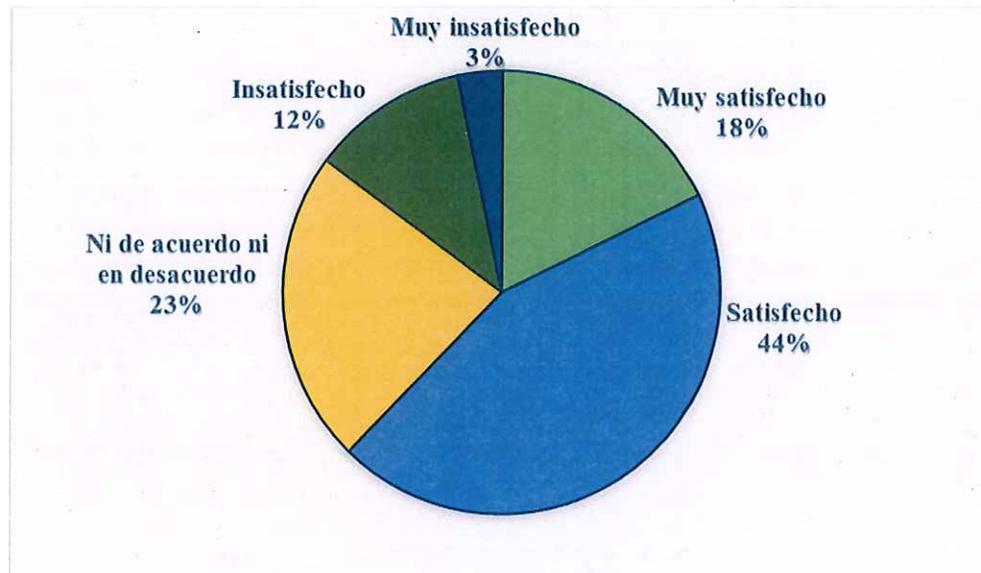


Figura 11. Desarrollo Personal.

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la elaboración del instrumento.

Fernández y Giménez (1988) señalan que La Calidad de Vida en el Trabajo es el grado en que la actividad que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano, o Equidad remunerativa, entorno físico del trabajo, satisfacción con funciones y actividades laborales, procesos de comunicación trabajador-empresa, satisfacción de necesidades de crecimiento, desarrollo de talentos y capacidades. Percepción de la CVT por los miembros de una organización o grupos de personas, necesidades globales de los trabajadores y prácticas organizacionales indispensables para enfrentar ambientes dinámicos y turbulentos. Se puede ver que los trabajadores en un 18% se encuentran muy satisfechos y en un 44% satisfecho.

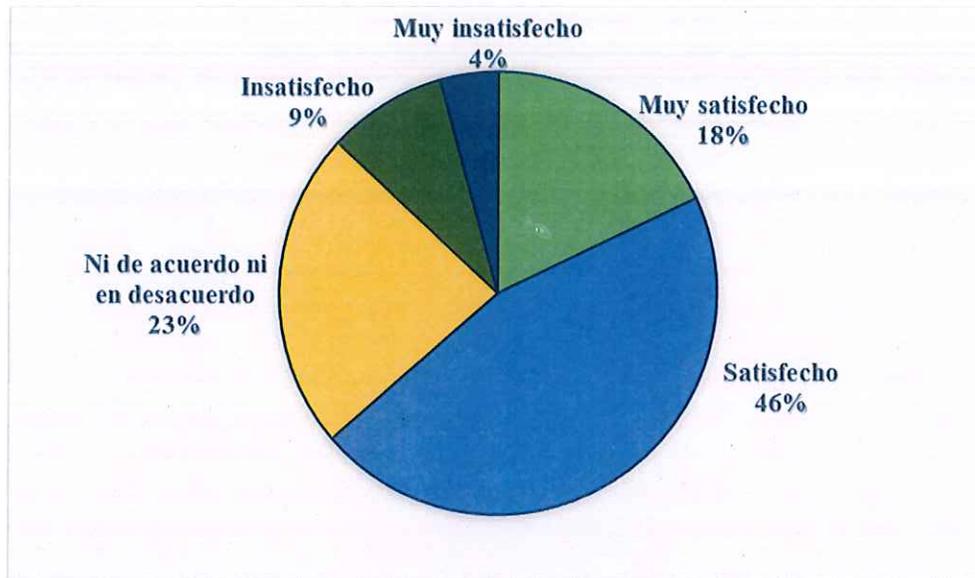


Figura 12. Administración del tiempo libre.

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la elaboración del instrumento.

Bustamante, C. (2003) La calidad de vida en el trabajo está determinada no sólo por las características individuales (necesidades, valores, expectativas) o de situación (estructura organizacional, tecnología, sistemas de remuneración, política interna) sino también por la actuación sistémica de estas características individuales y organizacionales, o Los aspectos intrínsecos del cargo, aspectos extrínsecos del cargo, afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo. En donde podemos ver un 18% se encuentran muy satisfechos y en un 46% satisfecho, respecto a la conjugación de trabajo-casa.

En términos generales el 21% más el 42% de los trabajadores; es decir, el 63% del personal se encuentra “satisfecho” con las condiciones laborales en las que se encuentra, y la suma total de “insatisfecho” y “muy insatisfecho” obtuvo un 16%, en tanto el 21% manifiesta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, se detalla a continuación los resultados generales:

Tabla 2

Nivel de Satisfacción en Términos Generales

Nivel de Satisfacción	Total	%
Muy Satisfecho	1798	21%
Satisfecho	3649	42%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1802	21%
Insatisfecho	1031	12%
Muy Insatisfecho	304	4%
Total:	8584	100%

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la elaboración del instrumento.

De manera gráfica se da muestra de los resultados obtenidos:

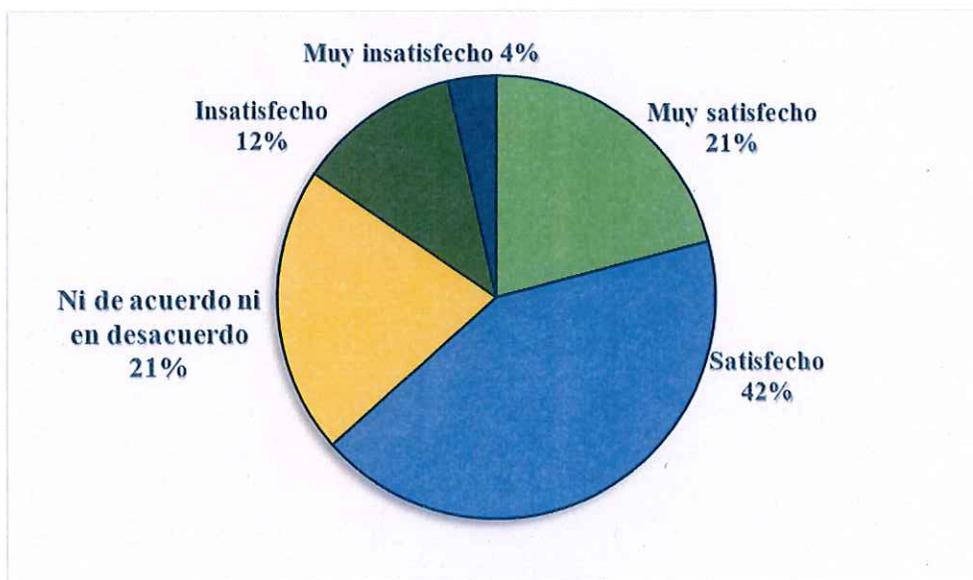


Figura 13. Resultados Generales de la Calidad de Vida en el Trabajo.

Fuente: Elaboración propia. A partir de los resultados de la elaboración del instrumento.

4.4. Propuesta de Mejoramiento

Basándonos en los resultados se plantean propuestas de mejoramiento general:

1. Las condiciones físicas de las instalaciones existe insatisfacción por parte del personal en orden, iluminación y limpieza, se sugiere atender, ya que repercute en la salud de los trabajadores, cuidar la ergonomía de los trabajadores, a fin de que no presenten problemas de salud.
2. La capacitación debe ser dirigida de acuerdo a las necesidades que tiene el trabajador dependiendo la naturaleza de sus actividades, para encontrar el propósito y objetivo del adiestramiento recibido.
3. Reforzar la capacitación al personal en materia de seguridad social y planes de retiro.
4. Resulta oportuno recomendar a la Dependencia buscar certificación como Empresa socialmente responsable en Calidad de Vida en el Trabajo.
5. Seminarios, Talleres en Economía de la felicidad o Happy Company.
6. Certificación en Great Place to Work GPTWI

CONCLUSIONES

Para dar por terminado el presente estudio se puede concluir que en los tiempos actuales la Calidad de Vida en el Trabajo, ha tomado mayor fuerza, la persona es más importante para la Organización y cubrir sus necesidades remunerativas, de salud, bienestar emocional, de convivencia y su entorno familiar, resulta indispensable para contar con colaboradores motivados y que aporten de manera sustancial a la Dependencia. Muestra de lo anterior son los resultados concluyentes, en cumplimiento con el objetivo de investigación de esta Tesina que tuvo a bien determinar el nivel de Calidad de Vida en el Trabajo del personal que labora en un Organismo Público de Cuernavaca, Morelos, México; por lo que se considera que se cumplió con el mismo, ya que quedaron identificados los resultados, encontrándose que existe Calidad de Vida en el Trabajo, como se identifica en los resultados obtenidos de manera conjunta y por cada una de las siete dimensiones, se puede concluir que el personal de esta Dependencia cuenta con estándares adecuados en su Calidad de Vida en el Trabajo, ya que en un 21% del personal se encuentra “muy satisfecho” y un 43% “satisfecho” con las preguntas que se hicieron, por lo que se puede mostrar la existencia de Calidad de Vida en el Trabajo, en los trabajadores de puesto administrativo; es oportuno resaltar que un 21% de la población encuestada, contestó “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por lo que se considera prudente reforzar la comunicación del jefe inmediato con el trabajador, enfatizando la importancia de su labor, brindando confianza en la toma de decisiones y mostrar interés en los problemas laborales y del ámbito familiar y personal; así como informar sobre los planes de retiro y seguridad social con los que la dependencia cuenta, ya que se deduce por este porcentaje que los trabajadores desconocen sobre el tema.

Trabajar de manera permanente en sus Recursos Humanos, en la satisfacción del personal para encontrar Calidad de Vida en el Trabajo, es una tarea que se debe realizar todos los días, este trabajo de Tesina, es la oportunidad para que las autoridades que la representan, conozcan los resultados arrojados en el tema que nos ocupa y que lleven a cabo prácticas de mejora continua a fin de atender diversas oportunidades para contar con personal motivado, satisfecho y lejos de los problemas que aquejan a los trabajadores que no se encuentran en comunión con la Dependencia.

Así mismo en relación a los objetivos específicos, se tienen los datos que nos brinda la existencia de Calidad de Vida en el Trabajo en cada una de las dimensiones estudiadas, soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre.

En términos generales se puede decir, que existe Calidad de Vida en el Trabajo de la Dependencia.

REFERENCIAS

- Baltazar, R. G., Santacruz, G. H., y Estrada, J. G. S. (2013). "Calidad de vida en el trabajo": un término de moda con problemas de conceptualización. *Psicología y salud*, 17, 115-123. Recuperado de <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/746/1327>
- Camacaro, P.R.: Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, marzo 2010. Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm
- Flores Zambada, R. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22(2), 24-31. Recuperado de <http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/363/322>
- Giles, C.L.P., Mayo, P.A.R. y Aguilar H.J.A. (2016). Burnout and Organizational Factors in Teachers of a Public University in México. *International Journal of Management & Organizational Studies*. ISSN: 2305-2600 66-71. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/307627995_Burnout_and_Organizational_Factors_in_Teachers_of_a_Public_University_in_Mexico
- González B. R., Hidalgo S.G., Salazar E. J. G., Preciado S. M. L., (2012) En Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO" Ciencia & Trabajo. Recuperado de [file:///C:/Users/aggomez/Downloads/fulltext_stamped%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/aggomez/Downloads/fulltext_stamped%20(3).pdf)
- Juan P. Martínez, Inmaculada Méndez, Esther Secanilla, Ana Benavente y Julia García Sevilla (2013) Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica Murcia; Universidad de Murcia; Universidad Autónoma de Barcelona (España). Recuperado de [file:///C:/Users/aggomez/Downloads/Dialnet-BurnoutEnCuidadoresProfesionalesYCalidadDeVidaEnRe-4932299%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/aggomez/Downloads/Dialnet-BurnoutEnCuidadoresProfesionalesYCalidadDeVidaEnRe-4932299%20(2).pdf)

- Ma, A., Alfredo, L., Quijano García, R. A., Fajardo, M. J., Magaña Medina, D. E., y Sahuí Maldonado, J. A. (2014). Propuesta De Modelo Predictivo De La Calidad De Vida Laboral En El Sector Turístico Campechano, México (Proposal Predictive Model of Quality of Working Life in Tourism Campechano, Mexico). Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2330425
- Monjaraz, Z. M., y Ramos, M. E. S. (2017). Estudio sobre el Impacto de los Factores Ergonómicos en la Productividad en un estudio de caso. *Jóvenes en la Ciencia*, 2(1), 1689-1693. Recuperado de <http://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/1373/993>
- Monte, P. R. G. (2013). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Informació psicológica*, (100), 68-83. Recuperado de <http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/102/86>
- Muñoz, M. N. R., y Abarca, D. T. (2014). Lineamientos de acuerdo con la percepción del personal docente, para el mejoramiento de la calidad de vida en la Universidad de Costa Rica. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/16126/18100>
- Nasetta, S. A. D. (2013). Percepción de Calidad de Vida profesional en Trabajadores de la salud. *Alternativas en Psicología*, 17(28), 8-19. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-339X2013000100001
- Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios gerenciales*, 29(129), 445-455. Recuperado de

<http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-linkresolver-efecto-del-burnout-sobrecarga-calidad-S0123592314000813>

Pérez-za Pata, D., Peralta-Montecinos, J., y Fernández-Dávila, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. 541-551. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672014000200012&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Raquel González Baltazar, Gustavo Hidalgo Santacruz, José Guadalupe Salazar Estrada, María de Lourdes Preciado Serrano, (2012) Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO” Ciencia y Trabajo. Recuperado de [file:///C:/Users/aggomez/Downloads/fulltext_stamped%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/aggomez/Downloads/fulltext_stamped%20(1).pdf)

Sanz-Vergel, A. I., Demerouti, E. V. A. N. G. E. L. I. A., & Galvez Herrer, M. (2013). La conciliación de la vida laboral y familiar. *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*, 419-436. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Ana_Sanz_Vergel/publication/301778662_La_conciliacion_vida_laboral_y_familiar/links/572a108208aef7c7e2c4efe7.pdf

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.-	Personal que conforma la Dependencia.....	34
Tabla 2.-	Nivel de Satisfacción en términos generales.....	43

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Estructura de la investigación	1
Figura 2.	Marco Conceptual.....	6
Figura 3.	Paradigmas que estudian la Calidad de Vida en las Organizaciones....	19
Figura 4.	Metodología y Resultados.....	32
Figura 5.	Organigrama de la Dependencia.....	35
Figura 6.	Dimensión Soporte Institucional para el Trabajo.....	36
Figura 7.	Dimensión Seguridad en el Trabajo.....	37
Figura 8.	Dimensión Integración al Puesto de Trabajo.....	38
Figura 9.	Dimensión Satisfacción en el Trabajo.....	39
Figura 10.	Dimensión Bienestar logrado a través del Trabajo.....	40
Figura 11.	Dimensión Desarrollo personal.....	41
Figura 12.	Dimensión Administración del tiempo libre.....	42
Figura 13.	Resultados Generales de Calidad de Vida en el Trabajo.....	43

ANEXOS



Delegación Regional IV, Zona Centro Sur.
Subdelegación de Administración
Asunto: El que se indica

Oficio: DRIVZCS/SA/00780 Bis/17

Cuernavaca, Mor; a 30 de mayo de 2017

Ana Gabriela Gómez García
Estudiante de la Especialidad en
Gestión de Recursos Humanos
Presente

En respuesta a su solicitud, con relación a que se le permita la recolección de datos, a través de un cuestionario bajo un esquema de anonimato, dirigido a personal administrativo de estas oficinas administrativas de la Delegación Regional IV, Zona Centro-Sur, el próximo 1 de junio del 2017.

Al respecto, le informo que se autoriza la aplicación de dicho cuestionario al personal adscrito en estas oficinas.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente


Lic. César Augusto Castillejos Río
Subdelegado de Administración

C.c.p.-

Ing. Roberto Ortega Reyes.- Delegado Regional. Presente
L'CACR

Recibi 
30/Mayo/2017

Aut. México Cuernavaca Km 80-000, Col. Chamilpa C.P. 62210, Cuernavaca, Morelos.
Tels: (777) 3 29 21 00 - (55) 32 00 20 00

www.cnpufe.gob.mx



Cuernavaca, Mor., a 29 de mayo de 2017

ACUSE
Lic. César Augusto Castillejos Río
Subdelegado de Administración
Delegación Regional IV, Zona Centro Sur
CAPUFE



La que suscribe Lic. Ana Gabriela Gómez García, en mi carácter de estudiante de la Especialidad en Gestión de Recursos Humanos en la Facultad de Contaduría, Administración e Informática de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, me permito dirigirme a Usted, para solicitar atentamente su autorización para poder llevar a cabo la aplicación de un instrumento que permita la recolección de datos, a través de un cuestionario bajo un esquema de anonimato dirigido a personal administrativo de las oficinas administrativas que ocupan la Regional, el próximo 1 de junio del 2017.

Lo anterior servirá de base para el trabajo de investigación "Calidad de vida en el trabajo del personal de una Institución Pública Federal en Cuernavaca, Morelos, México".

Sin otro particular, y en la seguridad de su atención, le reitero mis consideraciones.

Atentamente


Ana Gabriela Gómez García
Estudiante de la Especialidad en
Gestión de Recursos Humanos



Cc.p.-

Ing. Roberto Ortega Reyes.- Delegado Regional. Presente

Dimensión 1 Soporte Institucional para el Trabajo

(Comprendida por catorce ítems)

No. Ítem	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Insatisfecho	Muy insatisfecho
6	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo	27	54	29	6	0
19	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores	41	44	18	10	3
26	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo	20	65	23	7	1
27	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo	14	47	40	15	0
28	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	14	45	37	18	2
44	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores	30	38	25	17	6
45	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades	26	45	27	11	7
46	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	28	54	19	12	3

47	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	31	43	24	14	4
48	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	36	46	23	11	0
49	Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	37	45	23	10	1
50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo	20	48	35	13	0
51	En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	11	21	29	34	21
52	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	19	41	27	20	9
RESULTADOS:		354	636	379	198	57
%		22%	39%	23%	12%	4%
TOTAL		1624				

Dimensión 2 Seguridad en el Trabajo

(Comprendida por quince ítems)

No. Ítem	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Insatisfecho	Muy insatisfecho
5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo	25	51	26	12	2
7	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo	9	40	17	40	10
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento	10	33	28	32	13
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito	11	55	31	15	4
10	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución	4	29	49	26	8
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)	16	51	21	22	6

12	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución	11	44	28	28	5
13	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es	13	40	28	30	5
29	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas	6	30	24	43	13
30	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	8	37	37	29	5
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida	8	45	35	24	4
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación	23	41	19	25	8
61	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)	8	27	39	24	18
63	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias	7	10	28	31	40

72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma	8	41	45	15	7
RESULTADOS:		167	574	455	396	148
%		10%	33%	26%	23%	8%
TOTAL		1740				

Dimensión 3 Integración al Puesto de Trabajo

(Comprendida por diez ítems)

No. Ítem	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Insatisfecho	Muy insatisfecho
18	Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo	34	60	19	3	0
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales	18	58	22	15	3
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	31	64	17	4	0
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo	31	48	20	16	1
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo	21	48	29	16	2
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo	25	64	22	5	0
41	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros	27	53	23	10	3
42	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	33	47	23	13	0

43	Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas	26	43	40	6	1
65	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	17	42	23	29	5
RESULTADOS:		263	527	238	117	15
%		23%	45%	21%	10%	1%
TOTAL		1160				

Dimensión 4 Satisfacción por el Trabajo

(Comprendida por once ítems)

No. Ítem	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni acuerdo ni en desacuerdo	de Insatisfecho	Muy insatisfecho
1	Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro	19	51	25	18	3
2	En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro	43	57	11	3	2
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro	55	48	10	3	0
4	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es	38	54	21	2	1
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es	36	53	21	5	1
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es	24	63	19	9	1
16	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es	25	62	17	11	1
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es	33	69	9	4	1

20	Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo	23	52	25	15	1
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento	20	49	30	16	1
22	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es	22	67	18	8	1
RESULTADOS:		338	625	206	94	13
%		27%	49%	16%	7%	1%
TOTAL		1276				

Dimensión 5 Bienestar logrado a través del Trabajo

(Comprendida por once ítems)

No. Ítem	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni acuerdo ni en desacuerdo	de Insatisfecho	Muy insatisfecho
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro	30	64	9	11	2
24	El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es	28	63	14	9	2
34	Me siento identificado con los objetivos de la institución	28	58	25	4	1
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?	33	63	17	3	0
38	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias	43	53	17	2	1
59	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)	67	41	6	1	1
60	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y	72	38	5	1	0

	sociales para el desempeño de mis actividades laborales					
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	19	45	29	18	5
66	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios	33	66	14	3	0
71	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos en suficiente en cantidad y calidad	20	52	28	14	2
73	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo	34	66	13	2	1
RESULTADOS:		407	609	177	68	15
%		32%	48%	14%	5%	1%
TOTAL		1276				

Dimensión 6 Desarrollo personal

(Comprendida por ocho ítems)

No. Ítem	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni acuerdo ni en desacuerdo	de Insatisfecho	Muy insatisfecho
53	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente	17	56	30	10	3
54	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	19	50	32	12	3
64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución	15	37	29	21	14
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución	20	53	32	10	1
68	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	22	49	29	14	2
69	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	18	41	19	31	7
70	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales	20	59	30	6	1

74	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución	34	68	11	3	0
RESULTADOS:		165	413	212	107	31
%		18%	44%	23%	12%	3%
TOTAL		928				

Dimensión 7: Administración del tiempo libre

(Comprendida por cinco ítems)

No. Ítem	Ítems	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Insatisfecho	Muy insatisfecho
25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta	6	29	61	16	4
55	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	21	64	20	8	3
56	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	28	59	14	10	5
57	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	22	56	26	6	6
58	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)	27	57	14	11	7
RESULTADOS:		104	265	135	51	25
%		18%	46%	23%	9%	4%
TOTAL		580				