

LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL CENTRO DE CONTROL MAESTRO DE
EMCALI PARA EL AÑO 2020

ANA MARIA SÁNCHEZ
JAZMÍN TREJOS SERRATO

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
2020

LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL CENTRO DE CONTROL MAESTRO DE
EMCALI PARA EL AÑO 2020

ANA MARIA SÁNCHEZ
JAZMÍN TREJOS SERRATO

Monografía de Grado para optar al título de Administrador de empresas

Director:
CRISTIAN BEDOYA DORADO

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI, VALLE DEL CAUCA
2020

Nota de aceptación:

Firma del jurado

Santiago de Cali, 26 de octubre de 2020

DEDICATORIA

A nuestros padres por ser siempre la principal fuente de amor y motivación, por acompañarnos durante todo el proceso de formación, por las palabras de aliento y por creer en nosotras.

AGRADECIMIENTOS

A nuestro director de trabajo de grado Cristian Bedoya por su apoyo, comprensión y compartirnos su conocimiento.

Al ingeniero Jose Luis Lugo, la ingeniera Jennifer Trejos y demás empleados del Centro de Control Maestro de EMCALI porque gracias a ellos fue posible llevar acabo la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

0.	INTRODUCCIÓN	9
1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1	ANTECEDENTES Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.1.1	Antecedentes del problema.....	11
1.1.1	Formulación del problema.....	14
1.1.3	Pregunta de Investigación	17
1.1.3.1	Preguntas orientadoras.....	17
1.1.4	Delimitación del problema	17
1.2	OBJETIVOS	17
1.2.1	Objetivo general	17
1.2.2	Objetivos Específicos	18
1.3	JUSTIFICACIÓN	18
1.4	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.4.1	Tipo de Investigación.....	22
1.4.2	Método de Investigación.....	23
1.4.3	Técnicas de recolección de la información y población.....	23
1.4.5	Análisis de la Información.....	25
2.	MARCO DE REFERENCIA.....	27
2.1	MARCO CONTEXTUAL	27
2.1.1	EMCALI	27
2.1.1.1	Historia	27
2.1.1.2	Misión.....	28
2.1.1.3	Visión.	28
2.1.1.4	Estructura Organizacional.	28
2.1.1.5	Gestión Humana en EMCALI.....	29
2.1.1.6	Sindicatos en EMCALI	29
2.1.2	Centro de Control Maestro	30
2.1.2.1	Historia	31
2.1.2.2	Estructura.....	32
2.1.2.3	Líneas de Trabajo.	33

2.1.2.6 Objetivos	34
2.2 MARCO TEÓRICO	34
2.2.1 Gestión Humana y Calidad de Vida Laboral.....	34
2.2.2 ¿Qué es la calidad de vida laboral?	36
2.2.3 Condiciones y dimensiones de la CVL	39
2.2.4 Condiciones de Trabajo.....	42
2.2.5 Bienestar Laboral	44
3. DESARROLLO PRÁCTICO	46
3.1 DATOS DEMOGRÁFICOS Y PERFIL DEL ENCUESTADO	46
3.2 CONDICIONES LABORALES	50
3.2.1 Organización y Entorno	51
3.2.2 Organización y Método.....	53
3.2.3 Organización y Persona	54
3.3 BIENESTAR LABORAL	55
3.3.1 Bienestar Psicosocial	57
3.3.2 Efectos Colaterales	59
3.4 CONDICIONES LABORALES EN RELACIÓN CON EL GRUPO.....	60
3.5 BIENESTAR LABORAL EN RELACIÓN CON EL GRUPO	63
3.6 CONDICIONES LABORALES EN RELACIÓN CON TIPO DE CONTRATO	65
3.7 BIENESTAR LABORAL EN RELACIÓN CON EL TIPO DE CONTRATO	68
3.8 CONDICIONES LABORALES CON RELACIÓN CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD	71
3.9 BIENESTAR LABORAL EN RELACIÓN CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD	73
3.10 PERCEPCIONES DEL TRABAJO	75
3.10.1 Significado de trabajo	75
3.10.2 Palabras clave de percepción de trabajo.....	76
3.10.3 lo mejor y lo peor del trabajo	77
3.10.3.1 Lo mejor del trabajo con relación al grupo y tipo de contrato	79
3.10.3.2 Lo peor del trabajo con relación al grupo y tipo de contrato	79
4. DISCUSIÓN	80
4.1 FACTORES DE TRABAJO CON MAYOR INCIDENCIA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA	80
4.1.1 Condiciones laborales	80

4.1.2 Bienestar	83
4.2 DIFERENCIAS DE PERCEPCIONES DE CALIDAD DE ACUERDO CON EL GRUPO Y TIPO DE CONTRATO	85
4.2.1 Grupo.....	85
4.2.2 Tipo de contrato	87
4.3 SUGERENCIAS Y PROPUESTAS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	90
5. CONCLUSIONES	101
6. REFERENCIAS.....	104

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Medidas estadísticas, conceptos y cálculos	26
Tabla 2 Sindicatos según Emcali	30
Tabla 3 Tipos de definiciones de CVL	37
Tabla 4. Condiciones de la calidad de vida Laboral	39
Tabla 5 .Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral	40
Tabla 6. Inventario de condiciones actuales de trabajo	43
Tabla 7. Descripción según edad.....	46
Tabla 8. Estadística Descriptiva de las Condiciones de Trabajo.....	51
Tabla 9. Estadística de la variable Organización y Entorno	51
Tabla 10. Estadística descriptiva subvariable Entorno Material	52
Tabla 11. Estadística descriptiva subvariable Entorno Social	52
Tabla 12. Estadística de la variable Organización y Método	53
Tabla 13. Estadística descriptiva de la subvariable de Regulación.....	53
Tabla 14. Estadística descriptiva de la subvariable de Desarrollo	54
Tabla 15. Estadística de la variable Organización y Persona	54
Tabla 16. Estadística descriptiva de la subvariable Ajuste Organización- Persona	55
Tabla 17. Estadística descriptiva de la subvariable Adaptación Persona-Organización.....	55
Tabla 18. Estadística de la variable Bienestar Psicosocial	57
Tabla 19. Estadística descriptiva de la escala de Afectos	58
Tabla 20. Estadística descriptiva de la escala de Competencias.....	58
Tabla 21. Estadística descriptiva de la escala de Expectativas	59
Tabla 22. Estadística de la variable de Efectos Colaterales	59
Tabla 23. Estadística descriptiva de la variable de Somatización.....	59
Tabla 24. Estadística descriptiva de la variable de Agotamiento	60
Tabla 25. Estadística descriptiva de la variable de Alienación.....	60
Tabla 26. Promedio de variables de condiciones laborales según el grupo	61
Tabla 27. Promedio de subvariables de condiciones laborales según el grupo....	62
Tabla 28. Promedio de variables de condiciones laborales según el tipo de contrato	66
Tabla 29. Promedio de subvariables de condiciones laborales según el tipo de contrato.....	67
Tabla 30. Promedio de variables de condiciones laborales según el nivel de escolaridad.....	72
Tabla 31. Promedio de subvariables de condiciones laborales según el nivel de escolaridad.....	73
Tabla 32. Palabra más usada de 'lo mejor' del trabajo en el CCM	79
Tabla 33. Lo peor del trabajo con mayor frecuencia con relación al grupo y tipo de contrato	79
Tabla 34. Diagnóstico y sugerencias	91

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Condiciones de trabajo	24
Figura 2. Bienestar Laboral General.	24
Figura 3. Procedimiento llevado a cabo en la investigación	25
Figura 4. Organigrama general EMCALI.....	28
Figura 5. Organigrama Centro de Control Maestro (CCM)	32
Figura 6. Líneas de trabajo del Centro de Control Maestro (CCM).....	33
Figura 7. Macroproceso de la Gestión del Talento Humano	35
Figura 8. Macroproceso Compensación, Bienestar y Salud.	36
Figura 9. Frecuencias por género	46
Figura 10. Conteo de personas según estado civil	47
Figura 11. Conteo de personas según nivel académico	47
Figura 12. Conteo de personas según tipo de contrato laboral	48
Figura 13. Conteo de personas según grupo al que pertenece	48
Figura 14. Conteo de personas según personal que tiene a cargo.....	49
Figura 15. Conteo de personas que pertenece al Sindicato	49
Figura 16. Relación grupo con el tipo de contrato.....	50
Figura 17. Cálculos de las variables de las condiciones de trabajo.	50
Figura 18. Condiciones laborales según el grupo	61
Figura 19 Variables de condiciones de trabajo según el grupo	62
Figura 20. Subvariables de condiciones de trabajo según el grupo	63
Figura 21. Bienestar laboral general según el grupo	64
Figura 22. Variables de bienestar laboral según el grupo	64
Figura 23. Subvariables de bienestar laboral según el grupo	65
Figura 24. Condiciones laborales según el tipo de contrato	66
Figura 27. Variables de condiciones de trabajo según el tipo de contrato	67
Figura 28. Subvariables de condiciones de trabajo según tipo de contrato	68
Figura 27. Bienestar laboral general según el tipo de contrato	69
Figura 28. Variables de bienestar laboral según el tipo de contrato	70
Figura 29. Subvariables de bienestar laboral según el tipo de contrato.....	71
Figura 30. Condiciones de trabajo según el nivel de escolaridad	72
Figura 31. Variables de condiciones de trabajo según el nivel de escolaridad	72
Figura 32. Subvariables de condiciones laborales según el nivel de escolaridad ..	73
Figura 33. Bienestar laboral en general según el nivel de escolaridad	74
Figura 34. Variables de bienestar laboral según el nivel de escolaridad	74
Figura 35. Subvariables de bienestar laboral según el nivel de escolaridad.....	75
Figura 36. Significado de Trabajo para los empleados del CCM.	76
Figura 37. Palabras clave en la percepción del trabajo para los empleados del CCM	77
Figura 38. Lo mejor percibido del trabajo en el CCM	78
Figura 39. Lo peor del trabajo en el CCM	78

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario Calidad de Vida Laboral	108
---	-----

RESUMEN

El trabajo ha existido en paralelo con la humanidad de tal manera que siempre ha ocupado una gran parte del tiempo en la vida del ser humano. El trabajo es desarrollado desde distintas percepciones para el individuo que contribuyen a un desarrollo integral, tales como la seguridad económica, el desarrollo intelectual, aprendizaje, el cumplimiento de logros personales y profesionales, reconocimiento, el sentido de existencia, entre otros que hacen de vital importancia el buen desarrollo de una vida laboral en el ser humano (Blanchard et al., 1996)

Igualmente, hay numerosos autores que relacionan el trabajo, en cierta medida, como esfuerzo y sufrimiento ya que conlleva una insuficiencia en el salario, una incertidumbre de la permanencia, una injusticia por parte de los altos mandos, las disfuncionalidades en los cargos, el sentirse como maquinas, entre muchas otras. Es por todo ello, que la calidad de vida laboral ha sido una constante búsqueda en las personas con el fin de tener un equilibrio en sus vidas, de esta manera muchas organizaciones han querido implementarla con el objetivo de que les permita tener una mayor eficiencia y productividad para el cumplimiento de los objetivos (Blanchard et al., 1996)

El presente trabajo buscó identificar la calidad de vida laboral en el área del Centro de Control Maestro de EMCALI ejecutando el instrumento de Blanch, que conllevó a generar un diagnóstico y algunas propuestas alternativas que ayuden a tener un mejoramiento de la percepción de los empleados.

De esta manera, se obtuvieron resultados favorables tales como las subvariables de entorno social, adaptación, ajuste, regulación, expectativas, competencias, alienación; lo que indica que en términos generales hay una percepción positiva de la calidad de vida laboral en el área del CCM. Sin embargo, se encontraron aspectos que no tuvieron resultados tan convenientes y evidencian los factores en los que los empleados sienten una menor satisfacción. Es por ello por lo que aspectos como el agotamiento, la somatización, el nivel de incertidumbre, el desarrollo profesional enfocado en las vías de promoción laboral, están generando una 'inconformidad' en el área. Por consiguiente, se estableció una serie de sugerencias que conduzcan al mejoramiento de dichos aspectos, teniendo en cuenta que se tienen limitaciones debido a la estatalidad de la organización, es decir que posee una administración pública en la que se deben llevar protocolos específicos para la ejecución de dichas sugerencias. Adicional a ello, que en el buen desarrollo de diferentes actividades es requerido un presupuesto que será el estado quien dé la aprobación para su asignación.

Es así como se halló la importancia de los debidos procesos del área de gestión humana en pro de las buenas condiciones laborales y bienestar del individuo.

Palabras Clave: Calidad de vida laboral, Gestión humana, Emcali, CCM (Centro de Control Maestro)

ABSTRACT

Work has existed in parallel with humanity in such a way that it has always occupied a large part of the time in the life of the human being. The work is developed from different perceptions for the individual that contribute to an integral development, such as economic security, intellectual development, learning, the fulfillment of personal and professional achievement, recognition, the sense of existence, among others, make it of vital importance the good development of a working life in the human being (Blanchard et al., 1996).

Likewise, there are numerous authors who relate work, to a certain extent, as effort and suffering, since it entails an insufficiency in salary, an uncertainty of permanence, an injustice on the part of the high command, the dysfunctionalities in the positions, the feeling like machines, among many others.

It is for all this, that the quality of work life has been a constant search in people in order to have a balance in their lives, in this way many organizations have wanted to implement it in order to allow them to have greater efficiency and productivity to meet the objectives (Blanchard et al., 1996)

The present work seeks to identify the quality of working life in the area of the EMCALI Master Control Center by executing the blanch instrument that entails generating a diagnosis and some alternative proposals that help improve the perception of employees.

In this way, favorable results were obtained such as the subvariables of social environment, adaptation, adjustment, regulation, expectations, competences, alienation; which indicates that in general terms there is a positive perception of the quality of working life in the CCM area. However, aspects were found that did not have such convenient results and show the factors in which employees feel less satisfaction. That is why aspects such as exhaustion, somatization, the level of uncertainty, professional development focused on job promotion pathways, are generating "disagreement" in the area. Consequently, a series of suggestions were established that lead to the improvement of these aspects, taking into account that there are limitations due to the statehood of the organization, that is, it has a public administration in which specific protocols must be carried out to the execution of said suggestions. In addition to this, that in the proper development of different activities a budget is required, which will be the state who gives the approval for its allocation. This is how the importance of the due processes of the human management area is found in favor of good working conditions and well-being of the individual.

0. INTRODUCCIÓN

El trabajo es una actividad humana, fuente de supervivencia natural del ser humano a lo largo de la historia, con el que los individuos logran desarrollarse de manera personal y profesional. Las diversas transformaciones que ha tenido el concepto de trabajar, debido a los cambios sociales que se han presentado a lo largo de la historia, han sembrado cierto interés en estudiar y comprender al individuo y su relación y percepción con el contexto laboral, por lo cual se han llevado investigaciones en diversas disciplinas.

La presente investigación se ha preparado desde el campo administrativo con un punto de vista organizacional. Los antecedentes de la Calidad de Vida laboral (CVL) se remontan a principios del siglo XX (Tabas-sum, Rahman y Jahan, 2011), en donde predominaba el modelo administrativo y de producción de la organización fordista y de la fabricación en serie, modelo que se basaba en los aspectos administrativos de Taylor, por ende, se trataba de una gestión enfocada en la especialización del trabajo, la división de tareas y el control de la eficiencia, un enfoque netamente basado en el aumento de la productividad (aprovechamiento de los tiempos y los recursos) que buscaba la reducción de costos. En este punto, la CVL no se consideraba una variable importante en la gestión de las organizaciones, sin embargo, la desmotivación del personal, la alta rotación, el abandono de los puestos de trabajo y los altos niveles de ausentismo, entre otros, fueron los resultados del modelo administrativo y llevaron al deterioro de las organizaciones. A partir de ese momento, empezaron a surgir nuevas corrientes del pensamiento administrativo en donde comienza a predominar el interés por las personas y la importancia que estas tienen en las organizaciones.

Así pues, en el campo de la administración, a lo largo de la historia, las organizaciones se han interesado en conocer las percepciones y la relación de los empleados con su entorno laboral, y el departamento de los recursos humanos ha tenido un papel importante en esto, uno de los aportes que este ha hecho a la organización tiene que ver con las condiciones de calidad de vida laboral de los empleados, este tema se puede definir como “el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” (Fernández, 2015) Así pues, gran parte de la fundamentación teórica de la calidad se ha abordado desde la psicología organizacional y del trabajo, la cual constituye a su vez un fundamento para comprender el quehacer de recursos humanos.

De tal modo, debido a la importancia que suscita para las organizaciones el tema de CVL, el objetivo de la investigación fue identificar las características de la calidad de vida laboral de los empleados del Centro de Control Maestro de Emcali para el

año 2020, teniendo en cuenta que es una organización en la cual no se han desarrollado estudios de este tipo y en los últimos 7 años ha venido presentado transformaciones en materia de crecimiento de personal, en lo cual no hay un conocimiento de cómo ha sido afectada la percepción de los empleados.

En este orden de ideas, el presente trabajo consta de una investigación asociada al tema de calidad de vida laboral aplicada a un grupo de empleados del área del centro de control maestro de acueducto y alcantarillado de EMCALI, empresa prestadora de servicios públicos en el municipio de Santiago de Cali.

La presente investigación consta de cuatro partes: La primera parte presenta el planteamiento del problema; en donde se establece el origen de la investigación, se argumenta el por qué y su importancia en el campo administrativo, se plantean los resultados esperados con esta investigación y se establece el método de investigación, que es tipo de cuantitativo con enfoque no experimental y hace uso de la estadística descriptiva, por ende, la investigación consta de la aplicación de un instrumento de medición de la CVL que integra los instrumentos de Estructura factorial de la Escala de Condiciones de Trabajo (Blanch et al, 2010) y del Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas (Blanch et al, 2010). En la segunda parte la investigación se centra en el marco de referencia, en este se desarrolla el marco de referencia y el marco contextual, ambos con fuentes de información secundaria. En el marco contextual se establece el contexto de la organización y del área, y en el marco de referencia se dan a conocer los significados, condiciones y dimensiones de la calidad de vida laboral, así como la perspectiva teórica de las condiciones de trabajo y bienestar laboral, la tercera parte está relacionada con los resultados de la aplicación del cuestionario, a través del cual se logra identificar la percepción de las condiciones de trabajo, bienestar laboral y conocer variables cualitativas como el significado del trabajo, lo mejor y lo peor de este. Así mismo, las relaciones de estas variables en relación con el nivel de escolaridad, el tipo de contrato y el grupo al que pertenecen. por último, la parte cuarta, que busca presentar las discusiones, se establece una serie de recomendaciones desde la perspectiva de la gestión humana y las conclusiones de los hallazgos encontrados y su significado dentro del contexto laboral.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

El trabajo como fuente primaria de los medios necesarios para la supervivencia material y también de recursos subjetivos para el desarrollo integral de los individuos ha tenido diversas transformaciones que han conllevado, de alguna manera, al reconocimiento de las personas dentro de las organizaciones como ventaja competitiva, esto obedece a cambios sociales y de gestión desde inicios del siglo XX. A lo largo de la historia y de las civilizaciones la actividad laboral ha sido percibida desde diferentes perspectivas, de tal modo que cada cultura y cada época ha ido configurando su visión y, modelamiento del trabajo y el bienestar que reciben los seres humanos en este contexto (Blanch, 2012).

En 1920 como producto de la revolución industrial inicia un auge hacia la administración del talento humano, generando modificaciones que a lo largo del tiempo se han sostenido. Inicialmente, se hablaba de Administración de personal el cual se enfocaba en la negociación sindical ya que el principal objetivo de las organizaciones era una producción en masa en poco tiempo, esto hizo que los empleados se organizaran para establecer beneficios y seguridad laboral (Chiavenato, 2011). Ahora bien, desde el año 1924 se empezaron a realizar indagaciones a través de experimentos para el análisis del cambio en las condiciones ambientales en las cuales determinaron diferentes elementos que influían en la efectividad y productividad de los individuos, lo que conllevó a que tuvieran una mayor profundidad en factores socio-psicológicos como los periodos de descanso, horarios, horas laboradas, entre otros, También se realizaron entrevistas en las que cada empleado señaló sus satisfacciones e insatisfacciones que mostraron de alguna manera, el comportamiento humano en las organizaciones (Paniagua, 2005). Más adelante, en la década de los 70 hubo una modificación al concepto de las personas, en el que eran percibidas como un mecanismo para generar riqueza, a esto se le denominó Recursos Humanos. Fue en el año 2000, en la era del conocimiento, en que las personas empezaron a ser apreciadas por lo que sabían para la generación de una ventaja competitiva; es por ello por lo que el ser humano, en la actualidad es apreciado como un todo, un sistema en el que influyen diversas circunstancias que afectan su productividad y eficiencia (Chiavenato, 2011).

Aunque la calidad de vida y sus efectos en las organizaciones, se había evidenciado desde principios del siglo XX, fue hasta mediados de este siglo donde tomó más fuerza lo que sería la participación y reconocimiento de los empleados al interior de

las organizaciones (Granados, 2011). En los años 60 se desarrollaron programas en los países escandinavos especialmente Suecia y Noruega bajo el título de “Programa de Democracia Industrial” que tuvo un recorrido histórico en el que hubo diferentes momentos positivos y negativos. Dicho término, en el contexto europeo tuvo un significado político y social controvertido en el ámbito laboral ya que se basó en la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones, sin embargo, había una vigilada participación preservando las prerrogativas de los altos mandos; tiempo después para ser reivindicado por un movimiento sindical en el que los empleados reclamaron un control de los medios de producción. Es entonces, la democracia industrial

“mejorar la calidad y las condiciones de trabajo de los empleados, luchar contra la alienación o insatisfacción; todo esto ayudó posteriormente a lo que se conoció como “Democracia en el trabajo” (Navajas, 2003. p.19).

Es evidente la influencia que tuvo este término en lo que posteriormente sería la calidad de vida laboral. No obstante, muchos autores norteamericanos encontrarían los orígenes dentro de su nación al no estar de acuerdo con lo planteado en Europa, en pocas palabras el término fue acuñado de manera autóctona en tierras estadounidenses; paralelamente en los años 60 se hablaba de desarrollo organizacional, que venía precedido por estudios de las relaciones humanas y por los enfoques sociotécnicos, este se basó en

“un complejo conjunto de ideas al respecto del hombre, de la organización y del ambiente, en el sentido de propiciar un crecimiento y desarrollo según sus potencialidades” (Garzón, 2005. p. 27).

A pesar de los innumerables hallazgos psicológicos, sociológicos e incluso, administrativos con relación al trato y a la visualización que se tiene del ser humano en el mundo corporativo, la historia ha revelado el nivel de deshumanización de las organizaciones conduciendo a niveles de ausentismos, desmotivación, alta rotación del personal, entre otras. Después de diferentes movimientos y estudios realizados tanto en Europa como en Estados Unidos, el término: calidad de vida laboral, tuvo sus orígenes de manera formal en la década de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos y la Fundación Ford, mediante una serie de conferencias y convenciones en donde se formularon las primeras aproximaciones conceptuales de esta noción (Granados, 2011). En este contexto, se propuso entonces, que la calidad de vida laboral es la apreciación que tienen los empleados en cuanto a satisfacción e insatisfacción de la organización en la que están (Cruz, 2018).

Investigaciones han demostrado que las organizaciones que más impulsan la calidad de vida laboral tienen más influencia en la contratación y la retención de sus empleados, esto señala que tener un nivel razonable de calidad de vida laboral tienen un impacto significativo en el compromiso del individuo; igualmente se ha comprobado que los empleados que encuentran un atractivo laboral pueden crear

una mayor ventaja competitiva en la organización (Cruz, 2018). Un estudio realizado en Colombia evidencia que la jornada laboral desde una influencia positiva, reflejada a partir de la flexibilidad horaria, en un tiempo laboral adecuado resulta en un alto nivel de satisfacción del personal que a su vez se refleja en la calidad laboral obteniendo mayores índices de productividad (Corredor, 2016), es decir, que el nivel de satisfacción de los empleados contribuye en gran medida a generar un buen desempeño, por parte de los empleados, dentro de la organización. Por otro lado, encuestas realizadas en el continente de Europa han probado que dos de cada diez encuestados experimentan malestar psicológico en su trabajo, al igual que estrés laboral, esto ha impactado negativamente su salud y bienestar personal y también en la dinámica de la organización; en el plano individual se asocia a problemas físicos (disfunciones cardiovasculares, gastrointestinales y respiratorias, trastornos musculoesqueléticos, insomnio, cefaleas y lesiones por movimientos repetitivos) y psicológicos como el burnout y sus componentes principales: agotamiento físico y emocional, actitud cínica ante el trabajo, indiferencia hacia la organización, sentimiento de alienación, apatía, ineficacia, incompetencia y baja realización laboral. Ello suele resultar de la insatisfacción con el trabajo, depresión, ansiedad y malestar en general. En el plano organizacional su comportamiento es de baja motivación y rendimiento del personal, absentismo, bajos niveles de productividad, competitividad y excelencia organizacional (Blanch, 2013).

Por ello muchas organizaciones se han visto volcadas a trabajar continuamente en el mejoramiento de la gestión humana pues la calidad de vida laboral estaría vinculada en alcanzar una mayor humanización del trabajo mediante el diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, condiciones más seguras, saludable y organizaciones más eficaces, democráticas y participativas (Segurado & Agulló, 2002); son, entonces, aspectos como: bienestar, desarrollo, motivación, compensación, seguridad y salud ocupacional, factores que una persona puede percibir como calidad de vida laboral por lo cual es posible tanto diagnosticar como proponer planes de acciones orientados a aumentar los niveles de satisfacción en los componentes de la calidad de vida laboral.

Es a través de la historia en la que se pueden encontrar los estudios, hallazgos y modificaciones que ha tenido la gestión del talento humano y como esta, de una u otra manera, impacta las organizaciones y así en el transcurrir del tiempo se han visto volcadas a tener una apreciación más completa del ser humano en que las condiciones laborales son indispensables para que los empleados puedan desarrollar sus competencias y habilidades en su máxima potencia (Chiavenato, 2011). Propuestas de administración como la gestión de la felicidad que consiste en la capacidad que desarrolla una organización para producir bienestar subjetivo en los empleados para así ganar ventaja competitiva, la felicidad en el trabajo se compone de las acciones individuales y relacionales que las personas realizan para obtener bienestar (Fernández, 2015); igualmente los programas de humanización, y la misma calidad de vida en el trabajo como movimiento, buscan mejorar las

condiciones de trabajo, reconociendo que estos aspectos psicosociales del trabajo inciden en la productividad y por ende, en la eficiencia, eficacia y utilidad.

En la actualidad existen movimientos, programas e instituciones que ayudan y promueven la gestión humana en las organizaciones con el fin de dar una mayor cobertura y protección a los empleados, tal es el caso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a la que pertenecen 187 estados para

“establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas que promuevan el trabajo decente de todos”. Dicho trabajo decente, consagrado en el octavo objetivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), “contribuye a mejorar la situación económica y las condiciones de trabajo que permiten que todos los empleados, empleadores y gobiernos participen en el establecimiento de una paz duradera, de la prosperidad y el progreso” (OIT, n.d.)

Además, argumentó la importancia de tener buenos niveles de calidad de vida laboral:

“Se ha comprobado que el espacio de trabajo no es un ambiente aislado de la sociedad y que lo que ahí ocurre es fundamental para el desarrollo de la capacidades e intereses de las personas” (Patlán, 2016. p. 142)

Es decir que la calidad de vida laboral no solo interviene en la efectividad de las organizaciones, sino que también permea a todo lo que ocurre con el individuo por fuera su tiempo de trabajo. Una de las mayores preocupaciones ha surgido al estudiar que el mundo empresarial se ha olvidado de todo lo que conlleva el no dar el ‘valor’ suficiente a cada empleado y que la afectación no es unitaria, es a toda la sociedad (Patlán, 2016)

1.1.1 Formulación del problema

La calidad de vida laboral se orienta a identificar aspectos intrínsecos del empleado, es decir, las características propias de la relación laboral entre el empleado y su lugar de trabajo, aspectos como, las particularidades del trabajo, las condiciones físicas y psicológicas a las que se expone, la complejidad de la tarea que realiza, las relaciones personales que se dan en el lugar de trabajo, la seguridad en el trabajo, el crecimiento personal, entre otras características que relacionan directamente al individuo con su trabajo. Aunque, también contempla algunos aspectos extrínsecos como la relación del empleado con la sociedad, el estado y su vida familiar (Feria Virtual del Libro Académico, 2020).

Actualmente, los espacios laborales y las organizaciones se enfrentan a una dinámica de constante transformación en la búsqueda de respuestas, mostrar resultados y poder mantenerse en pie en un mundo altamente competitivo, ante las

diferentes tendencias mundiales permeadas por la globalización, y enfrentándose a consumidores y clientes cada vez más informados y con mayores exigencias.

En cuanto a las organizaciones, estas continuamente están interactuando con su entorno y son afectadas por el y por los cambios que se generen en el mercado laboral, lo cual puede repercutir en la calidad de vida que se les brinda a los empleados. El capitalismo actual, la globalización, el cambio tecnológico, la nueva economía digital y la reorganización mundial de las cadenas de suministro, entre otros fenómenos sociodemográficos (migraciones, envejecimiento de la población) (Bensusán, 2016) son algunos de las tendencias mundiales que han tenido mayor impacto en el mercado laboral.

La etapa actual del capitalismo ha creado un cambio en el carácter del trabajo, llevándolo a una expansión de la exclusión social y laboral (Neffa et al., 2009). El aumento de la competencia propio de la globalización amenaza las condiciones de trabajo, el nivel salarial e incluso los derechos laborales. También se globaliza la precariedad del empleo, cuyas consecuencias se hacen visibles en varios niveles: laboral, social, psicológico y organizacional (López, 2012). Según la OIT, la desigualdad, la exclusión y el trabajo informal, representan la situación actual de los mercados laborales, especialmente en las naciones en desarrollo y América Latina, que han llevado a una precarización creciente del empleo, con lo cual se ve afectado el capital humano y su desempeño laboral. Sin mencionar las consecuencias que ha generado la enfermedad por coronavirus (COVID-19) en las economías y los mercados laborales, que, aunque son todavía muy preliminares, se pronostica que la pandemia provocara una fuerte contracción económica que tendrá un impacto significativo en el mercado laboral, que ocasionaría la destrucción de empleos, el aumento de la desocupación y la precarización de las condiciones laborales (CEPAL & Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020)

Por otra parte, trabajar es probablemente la actividad humana que, a lo largo de la historia y a lo ancho de las culturas, absorbe más energías, pensamientos, emociones y tiempo en la vida de la mayoría de las personas de la mayor parte de las sociedades (Blanch, 2012) Además, el trabajo ha pasado a ser considerado un recurso sostenible y de ventaja competitiva para toda organización que sepa desarrollarlo y conservarlo, por esto, actualmente, las organizaciones no sólo seleccionan, sino que también planifican y gestionan sus recursos humanos (Blanch, 2003). En efecto, el tiempo, la energía y la entrega que realiza el ser humano en el trabajo lo puede convertir en uno de los principales focos de las organizaciones y puede llegar a ser reconocido en forma de capital humano como un factor competitivo y de progreso para las empresas.

Así pues, sabiendo que las personas dedican gran parte de su vida al trabajo y que las organizaciones se benefician del capital humano y que gracias a ellos logran alcanzar sus objetivos y metas organizacionales, el trabajo en la actualidad ha pasado a ser una preocupación de los gerentes, en la medida en que se puede con una buena calidad de vida en el trabajo elevar los niveles de productividad y crear

un clima organizacional satisfactorio (Alves et ál., 2013), siendo esto conveniente para las empresas y para los seres humanos que laboran en estas.

En este sentido, es importante estudiar y comprender la calidad de vida en el trabajo, ya que esta tiene como propósito responder a las necesidades de un medio ambiente laboral cada vez más exigente, como se ha descrito anteriormente, y que pareciera que retrocede en este concepto, dado que cada vez un número mayor de empresas optan por estructuras y formas de gestión que tienen como base la deshumanización de las relaciones laborales (Cruz, 2018).

Por consiguiente, para que los empleados sientan y tengan una buena percepción de la calidad de vida en su entorno laboral, se diría que el deber ser de las empresas sería ver a sus empleados como seres humanos integrales que no solo trabajan por dinero, sino, reconocer que en ellos existen aspectos psicológicos, físicos y sociales que producen el bienestar de la persona, y que hacen que no baste solo cumplir con las obligaciones legales, para generar en ellos bienestar y poder ofrecerles calidad de vida en sus trabajos.

De lo anteriormente expuesto, nace la necesidad de investigar e identificar los significados y la percepción que tienen los empleados del Centro del Control Maestro de Acueducto y Alcantarillado de EMCALI (desde ahora CCM) con relación a la Calidad de Vida Laboral que vivencian en el área, teniendo en cuenta que esta es la primera investigación que se realiza en el área en términos de CVL y se desconocen las transformaciones y el efecto que han tenido los empleados del área a lo largo del tiempo. El CCM inició sus operaciones en el 2013, empezó como un proyecto pequeño, pero hoy en día cuenta con aproximadamente 27 empleados, el área cuenta con personal altamente calificado y especializado en sus labores, por lo que es un desafío para la alta gerencia retener su personal, ya que los empleados representan una alta ventaja competitiva, sin embargo, la inestabilidad laboral y otros factores que se evidencian en el área, lo convierte en una tarea difícil. Lo anterior, ha implicado retos para quienes supervisan el área, combinado con la dificultad de tener empleados con múltiples formas de contratación.

Finalmente, ante estos cambios es importante realizar el estudio de CVL teniendo en cuenta como el trabajo les proporciona condiciones de bienestar laboral, como sienten el trabajo y cómo esto ayuda a hacer frente a los problemas que a la dirección se le presentan en materia de personas, tales como problemas de insatisfacción laboral que ocasionan un bajo rendimiento, alta rotación y otros conflictos laborales. Además, al ser un tema que afecta directamente a los empleados, resulta de gran importancia conocer en primera instancia la percepción que ellos tienen sobre su vida en el trabajo, y de este modo poder vincular la relación de los resultados que se evidencien con la teoría.

1.1.3 Pregunta de Investigación

Teniendo en cuenta la importancia que otorga la calidad de vida laboral, la pregunta de investigación que orienta el presente trabajo de investigación es:

- ☐ ¿Cuáles son las características de la calidad de vida laboral de los empleados del Centro de Control Maestro de Emcali para el año 2020?

1.1.3.1 Preguntas orientadoras.

- ☐ ¿Cuáles son los factores del trabajo que tienen mayor incidencia en la precepción de la calidad de vida?
- ☐ ¿Cuáles son las diferencias de la precepción de la calidad de vida laboral de los empleados que pertenecen a las diferentes divisiones del Centro de Control Maestro de Emcali?
- ☐ ¿Qué sugerencias se pueden formular para gestionar la calidad de vida laboral de los empleados del Centro de Control Maestro de Emcali?

1.1.4 Delimitación del problema

El presente trabajo consta de una investigación asociada al tema de calidad de vida laboral aplicada a un grupo de empleados del área del centro de control maestro de acueducto y alcantarillado de EMCALI, los cuales decidieron participar voluntariamente. Por medio de esta investigación y al grupo de estudio, se puede identificar cuáles son las características y los factores de trabajo que inciden en la percepción de calidad de vida laboral que tienen los empleados, los hallazgos de esta investigación, podrán ser considerados como formulación de sugerencias y serán comunicados a los encargados del área para que puedan tenerlos en cuenta en su gestión. Es importante aclarar que los resultados solo podrán generalizarse en el grupo de estudio mencionado, sin embargo, puede ser guía para organizaciones o áreas que presenten características similares al contexto del grupo de estudio de esta investigación.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Identificar las características de la calidad de vida laboral de los empleados del Centro de Control Maestro de Emcali para el año 2020.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ☐ Analizar los factores del trabajo que tienen mayor incidencia en la percepción de la calidad de vida.
- ☐ Determinar las diferencias de la percepción de la calidad de vida laboral de los empleados del Centro de Control Maestro de Emcali según la división a la que pertenecen.
- ☐ Formular sugerencias para gestionar los recursos humanos y la calidad de vida laboral de los empleados del área del Centro de Control Maestro de Emcali.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones tienen un factor en común, todas están compuestas por seres humanos, por tal razón, no sería inoportuno ni exagerado decir que las personas son uno de los factores más importantes para las empresas. Asimismo, se puede decir que las organizaciones son un factor importante para los seres humanos, puesto que están en una interacción constante con estas. Sin embargo, la flexibilidad laboral y el capitalismo organizacional han configurado nuevas experiencias en el mundo laboral relacionadas con la inestabilidad y la intensificación del trabajo que determinan la Calidad de Vida laboral (CVL) y se convierten en una fuente de riesgos psicosociales (Bedoya et al, 2014). En la actualidad, es común ver en el ámbito empresarial que los empleados estén pasando a un segundo plano y se pierda o disminuya el valor que se le otorga a este dentro de las organizaciones, en el afán de hacerse más productivas para sobrevivir en el mundo capitalista actual, globalizado y competitivo.

Asimismo, el capitalismo y el neoliberalismo afectan a los modelos de negocios, en donde empiezan a entrar todos en una lógica de administración privada del sector productivo con énfasis en la competitividad, en la mercantilización y en el consumidor como cliente y no como sujeto de derechos y esas nuevas formas de organizar inciden en cómo el trabajo es sentido, pensado y percibido. Para el caso de Emcali una empresa de servicios públicos, estas pertenecen a la gestión pública en donde para el caso colombiano el alcalde y los concejales tienen el control de las empresas municipales de servicios públicos. Los alcaldes nombran a los gerentes, y éstos se relacionan funcionalmente con el Gobierno nacional y con las elites económicas de cada región. Por supuesto, actúan de manera directa en las interrelaciones con las multinacionales que les proveen tecnologías, equipos, asistencia técnica y con las cuales pactan joints Ventures. Es así como terminan

involucrados en ideologías de la nueva gestión pública, en la búsqueda de la eficiencia y la rentabilización, y el gerente público actúa como un empresario privado respecto de sus pares y se rinde a este tipo de lógicas, evitando el control político de su nominador, el alcalde y el concejo (Varela, 2008)

Según Blanch (2014), la nueva gestión pública, como modelo neoliberal de organización, donde se comercia con bienes de consumo y de oferta-demanda, se convierten los servicios en empresas de mercado. Lo cual tiene una relativa satisfacción manifiesta por las condiciones materiales y técnicas, que permiten trabajar más y mejor; pero también puede generar un malestar latente por la sobrecarga de tarea planteada por las nuevas demandas organizacionales. A su juicio, esta vivencia psicológicamente insatisfactoria de “exceso de trabajo” o de “escasez de tiempo” se deriva de las demandas cuantitativas y cualitativas, cognitivas y emocionales del propio trabajo y constituye un importante factor de riesgo psicosocial, así pues, es importante mencionar lo anterior debido a que los elementos contextuales inciden en la forma en la que el empleado se relaciona con su trabajo y de ahí se desprende la posibilidad de evaluar de manera positiva o negativa las condiciones de CVL.

No obstante, es claro que el mundo en el sistema capitalista actual en el que vivimos se beneficia si las empresas son eficaces y productivas, sin embargo, esto solo se puede lograr mediante un buen diseño estratégico, financiero, tecnológico y humano, y un buen diseño humano implica desarrollar y activar la disposición, las destrezas y la formación de todas las personas que con su trabajo hacen posible el alcance de las metas organizacionales (Cedeño, 2009). Del mismo modo, valorar y reconocer la importancia de los seres humanos que laboran dentro de las organizaciones, trae para éstas múltiples beneficios, no solo económicos o en términos de productividad y eficiencia, sino también de reconocimiento y estatus, tanto que ahora los empleados son vistos como clientes internos. Así pues, invertir en beneficios, en programas de mejoramiento y en el bienestar de los empleados generan beneficios tanto para las empresas como para los empleados.

Para la organizaciones estos beneficios se pueden ver reflejados en la mejora de su funcionamiento financiero, incrementar su valor en el mercado, incrementar su productividad, reducir sus costos operativos, mejorar su habilidad para atraer y retener a los mejores empleados, fortalecer la confianza y la lealtad de los empleados, reducción del ausentismo, fortalecer su reputación, entre otros, debido a cambios que se pueden empezar a generar en los empleados al percibir que su trabajo es de calidad, así, los empleados pueden sentirse más motivados, se identifican con la empresa y con sus objetivos, tienden a generar versatilidad en sus habilidades y competencias para aceptar nuevos roles y puestos de trabajo, mejora su capacidad de respuesta ante los cambios, se eleva el compromiso y su satisfacción laboral.

En este punto, se resalta la importancia de que las organizaciones tengan buenas prácticas de gestión humana, así mismo, desde el campo de la administración la presente investigación arroja información y brinda algunas sugerencias orientadas al área de Recursos Humanos (RRHH) o gestión Humana, teniendo en cuenta que esta área es la encargada de mejorar las condiciones de CVL o gestionar este elemento de la organización, sabiendo que la gestión humana es la función administrativa con relación directa con la CVL. Además, teniendo en cuenta que existen aportes significativos desde el campo de la psicología organizacional y del trabajo para la función de los recursos humanos que permiten su explicación y análisis, se tomaron algunas variables de este campo para estudiar la CVL.

De tal modo, las prácticas de gestión humana están relacionadas con la CVL a través de la retribución, compensación, incentivos, beneficios, condiciones de higiene y salud ocupacional, seguridad industrial y las prácticas de contratación las cuales contribuyen al asunto de la CVL, siendo estas puestas en marcha con el objetivo de que las empresas puedan alcanzar determinadas actitudes y comportamientos por parte de los empleados, ya que se espera que “mejores” actitudes y comportamientos contribuyan en el desarrollo de un mejor desempeño interno (Cesário et al., 2012).

Por otra parte, en el contexto del área de CCM, es un área que requiere de personal altamente capacitado en sus labores, el área como proyecto inicio con poco personal, pero, pese al crecimiento del área el personal que inicio, en su mayoría, sigue laborando y por lo tanto han logrado tener una alta especialización en su labor, de tal modo, resulta importante lograr retener a este personal debido a que su capital intelectual es de vital importancia para el desarrollo de los procesos.

Además, un aspecto importante para tener en cuenta es el tipo de contratación con la que cuentan los empleados, debido a que es uno de los factores que inciden en la percepción de calidad de vida, y en el caso de estudio, un gran porcentaje del personal cuenta con contrato por prestación de servicios, por lo que resulta pertinente analizar e identificar las incidencias que esto puede generar en la percepción de los empleados del área para efectos de la investigación.

Por otra parte, se tiene en cuenta el efecto de los sindicatos en las condiciones de la CVL, sabiendo que el sindicato es una organización de empleados instituida para defender, a través de acciones colectivas, sus intereses en materia de salarios y condiciones de trabajo, estos tienen como finalidad defender los intereses de los empleados a quienes representa, facilitar la asistencia, así como prestar servicios, lograr mejoras y progresos en la vida del empleado (Palacios, 2015)

El incremento de formación, el fácil acceso a la información, al conocimiento y la cualificación de las nuevas generaciones que acceden al mundo del trabajo, el cambio de los valores laborales que se está produciendo en la sociedad, la legislación sobre las condiciones de trabajo, los logros sociales sobre las condiciones de trabajo, en buena medida conseguidos por la acción de los sindicatos, y las transformaciones de los mercados de trabajo están planteando una

serie de cambios que han hecho que se tome mayor conciencia de la importancia de la calidad de vida laboral en el trabajo (Prieto & Peiró, 1899)

Por consiguiente, los sindicatos en busca de que los empleados tengan unas condiciones laborales favorables y dignas han velado por algunas variables que están directamente relacionadas con la CVL como lo es la seguridad laboral, la protección contra condiciones de trabajo inseguras o poco sanas, la búsqueda de un salario justo, mejora en la comunicación entre directivos y empleados, entre otras condiciones laborales, en pro de la satisfacción y motivación de los empleados en la organización.

También, se tiene en consideración la participación sindical del personal que pertenece al CCM, para identificar el efecto que estos han tenido en la CVL, es importante enfatizar en que se habla del efecto que han tenido los sindicatos y en aras de una contextualización adecuada, se tiene por conocimiento que Emcali cuenta con numerosos sindicatos siendo dos los más preponderantes: Sintraemcali y USE que, a lo largo de su recorrido, de alguna manera, han beneficiado a los empleados de diferentes maneras: beneficios como créditos de vivienda, contribución para los estudios académicos, búsqueda de la estabilidad laboral de los empleados, son logros que han permitido generar unas condiciones solidarias para con el empleado. Sin embargo, no se profundiza porque hay una limitación en el tema de sindicatos al ser un asunto sensible que podría tener un efecto negativo con relación al ambiente de trabajo según lo acordado con el líder del área.

Con la investigación presente se podrá ver beneficiada la organización de EMCALI, la gerencia y los encargados del área del centro de control maestro de acueducto y alcantarillado, así como también los empleados que pertenecen a esta área y a los que interactúan con estos en el ámbito laboral, ya que el ejercicio de esta mención de CVL puede arrojar información para la toma de decisiones del personal directivo especialmente del área de RRHH y permitirá formular sugerencias para mejorar las condiciones de CVL, teniendo en cuenta que nunca se han realizado estudios de este tipo en el área. Dicho esto, EMCALI se verá beneficiada a partir de la información del estado de la CVL del centro de control maestro y a partir de las sugerencias orientadas a mejorar este fenómeno. A su vez, el gerente y los líderes del área, con la información podrán conocer las necesidades del personal, tomar medidas al respecto y buscar cómo fortalecer y/o mantener las diferentes variables que están impactando en la percepción que tienen sus empleados sobre la calidad de vida en el trabajo.

Así, se espera poder plantear estrategias e iniciativas que se puedan implementar en el CCM, asociadas con el bienestar de los empleados, la búsqueda de elementos de motivación y satisfacción en su lugar de trabajo, que incentiven el empoderamiento y el sentido pertenencia que sienten los empleados por su trabajo y propicien un mejor ambiente laboral. Finalmente, lo anterior podría generar no solo resultados en cuanto al ambiente laboral y cambios en la percepción de los empleados con respecto a la CVL, sino resultados de mejora en la eficacia y la

productividad de los procesos llevados a cabo por el personal del área, generar mayor retención y menor rotación del personal, ya que como se ha mencionado anteriormente, son unas de las ventajas de gestionar el talento humano que podrían según el caso de estudio.

1.4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El ordenamiento de una investigación consiste en evidenciar el trabajo acorde a una estructura lógica que obedezca decisiones y estrategias que orienten a respuestas certeras de un problema planteado (Monje, 2011). Por tanto, la investigación realizada tiene un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, es decir que no se manipulan deliberadamente variables y en el cual se observan los fenómenos en su contexto natural para luego ser analizados. De igual manera establece un corte transversal en el que se recolectan los datos en un solo momento, su propósito es describir las variables y su interrelación en un tiempo específico (Hernández et al., 2010)

1.4.1 Tipo de Investigación

Precisando que la actual investigación obedece a un enfoque cuantitativo en la cual se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas, y se establece una serie de conclusiones acorde a los resultados obtenidos. Se constituyó un alcance descriptivo siendo un método que pretende describir el comportamiento de un sujeto, situaciones o acontecimientos sin tener ninguna influencia sobre él; en la cual plantean relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones específicas. Este tipo de investigación se hace relevante en la medida que el conocimiento generado se basa en distinción de hechos reales, siendo lo más objetivo y completo posible, refutando juicios de valor, fundamentándose en la observación sistemática de hechos sensibles, lo que va a conllevar a un estatus de cientificidad (Hernández et al., 2010)

En el mismo sentido, la estadística descriptiva permite procesar los datos de una muestra y obtener información que puede ser usada con fines exploratorios, para plantear hipótesis o como materia prima de la etapa de inferencia estadística (Behar & Yepes, 2007). Es por ello por lo que la presente investigación obedece a dicho método ya que al ser práctica busca relacionar lo teórico con la realidad, teniendo en cuenta el contexto y las variables que permean el área con el fin de identificar las características de la calidad de vida laboral de los empleados, ejecutado a través de un instrumento que pretende realizar un análisis de las inclinaciones y percepciones de acuerdo con diferentes variables que pueden tener incidencia en la apreciación de cada integrante que hace parte del estudio. Igualmente, se aspira

a ser una herramienta que contribuya al mejoramiento del área estudiada y que sea un soporte para dar una buena administración del personal, dando una posibilidad de aumentar lo que engloba la calidad de vida laboral y se vea reflejada en diversos procesos.

1.4.2 Método de Investigación

El estudio con el objeto de Identificar las características de la calidad de vida laboral de los empleados del CMM para el año 2020, el cual se enmarcó en una investigación descriptiva, utiliza el método de investigación analítico-sintético,

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (Rodríguez & Pérez, 2017)

Se usa en la investigación, en la medida en que se identifica y analiza cada parte involucrada, con sus identidades y diferencias entre sí, haciendo uso de análisis, pero, con el fin de establecer y comprender las interacciones que se dan entre estas para así identificar y analizar las características generales del todo (área del CMM), mediante la síntesis.

1.4.3 Técnicas de recolección de la información y población

Para el desarrollo del presente estudio se aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (**Anexo A**), este cuestionario integra los instrumentos de *Estructura factorial de la Escala de Condiciones de Trabajo* (Blanch et al, 2010) y del *Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas* (Blanch et al, 2010). Ambos instrumentos ya han sido revisados, aplicados y validados en otros estudios sobre calidad de vida laboral aplicados en su mayoría a profesionales de instituciones de servicios públicos. Además, La fuente de información fue primaria es decir directa de los empleados del área. La población está constituida por un total de 30 empleados que componen completamente el área del Centro de Control Maestro de Emcali. Teniendo en cuenta que la investigación abordó el total de la población, entonces no se utilizó muestreo.

Para este caso, el cuestionario fue adaptado al contexto del área. La primera parte corresponde a los datos censales de los participantes, tales como: sexo, año de nacimiento, estado civil, nivel académico alcanzado, tipo de contratación y vinculación, personal a cargo, grupo del área al que pertenece y si pertenece al sindicato. La segunda parte del cuestionario corresponde al instrumento de condiciones de trabajo, va del bloque 1 al 3, el cual incluye una serie de ítems en escala de Likert del 0 al 10 y del 1 al 7, en que se analizan las variables presentadas en la **Figura 1**, el bloque 1 aborda los dos primeros factores (organización y método, organización y entorno) y las escalas de desarrollo, regulación, entorno material y entorno social. Los bloques 2 y 3 abordan el tercer factor (organización y persona) incluyen respectivamente las escalas Ajuste Organización – Persona y Persona-Organización. La tercera parte del cuestionario corresponde al instrumento de bienestar laboral, va del bloque 4 al 8, esta parte incluye una serie de ítems en escala de Likert del 1 al 7 y del 1 al 6, y preguntas abiertas, en esta parte del cuestionario se analizan las variables presentadas en la **Figura 2**. El bloque 4 contiene la escala de afectos, el bloque 5 la escala de expectativas, el bloque 6 comprende las escalas de somatización, desgaste y alineación, por último, el bloque 7 y 8, profundiza aspectos cualitativos tratados en escalas anteriores.



Figura 1 Condiciones de trabajo. Fuente: Blanch et al, 2010

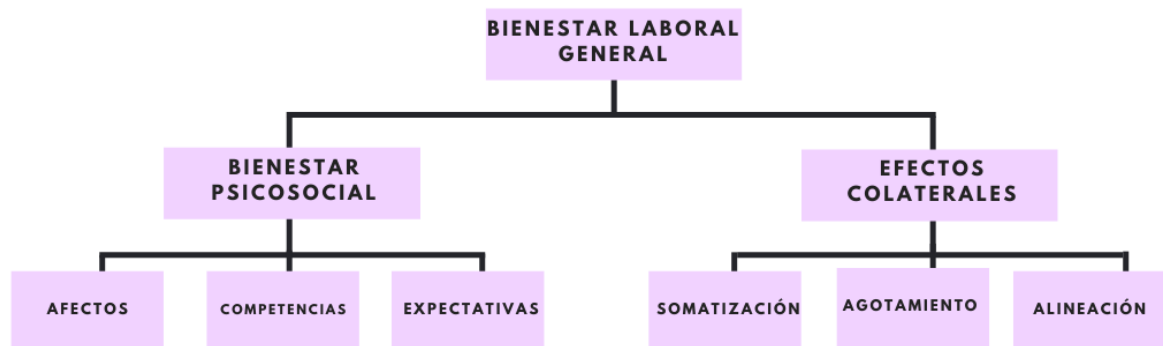


Figura 2 Bienestar Laboral General. Fuente: Blanch et al, 2010.

El Cuestionario es un instrumento auto aplicable, realizado en este caso vía online por medio de un formulario de Google, debido a que el objeto de estudio cuenta con herramientas tecnológicas para su aplicación y se encuentran laborando en teletrabajo. Asimismo, se aprovechan las ventajas que otorga la virtualidad, como la rapidez con la que pueden responder los encuestados, el ahorro de tiempo para tanto para las investigadoras y encuestados, y mayor percepción de confidencialidad por parte del encuestado.

La investigación se desarrolló a través de las siguientes etapas: Adaptación del cuestionario al objeto de estudio. Socialización y vinculación formal del área que participo en el proyecto. Divulgación online vía correo electrónico institucional del instrumento y aplicación de este a los participantes del estudio por voluntad propia. Tabulación de la información recolectada y procesamiento de los datos con el programa estadístico SPSS y Excel. Se realizó el análisis estadístico del instrumento, obteniendo como resultados medidas de tendencia central y la relación entre las escalas y los datos censales. Finalmente, se plantearon los hallazgos y resultados finales de la investigación.

El procedimiento que se llevó a cabo en la investigación consta de las siguientes etapas:

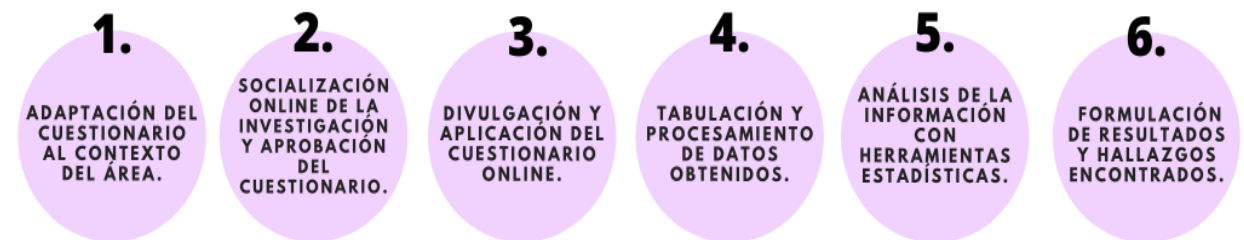


Figura 3 Procedimiento llevado a cabo en la investigación. Fuente: elaboración por autores

1.4.5 Análisis de la Información

Partiendo de una información confiable y valida, se realizó una descripción de las características de las unidades de análisis. Igualmente, en el uso de la estadística descriptiva, se explica el conjunto de variables de tal modo que se sintetizaron sus características en índices numéricos que representaron adecuadamente dicho conjunto de características. Esto con el objetivo de representar en términos cuantitativos a los colectivos; realizar clasificaciones, tipologías, diferencias o comparaciones entre ellos; establecer relaciones entre las variables (Aigner, 2008). Para esto la información recolectada se tabuló (tablas de frecuencia), se graficó (histogramas) y para la presente investigación, se eligió tener diferentes

medidas que resuman los datos tales como medidas de tendencia central (media, moda) y medidas de dispersión (desviación estándar, mínimos, máximos). En la **Tabla 1** se evidencia el concepto de cada medida, al igual que el cálculo matemático que se realizó para obtener cada dato (Gallardo & Moreno, 1995).

Tabla 1. *Medidas estadísticas, conceptos y cálculos*

Medida	Concepto	Cálculo
Frecuencia	Ordenamiento o clasificación de los valores observados en una variable, de acuerdo con su magnitud numérica. Permite al investigador identificar la forma como ciertos puntos o características están distribuidos	
Media Promedio	Se define como la suma de todos los valores observados dividido por el número de observaciones (n).	$media = \sum \frac{fx}{n}$ donde f corresponde a las frecuencias, y X al valor de cada marca de clase.
Desviación estándar	es la raíz cuadrada de la varianza, considerada siempre con signo positivo	$s = \sqrt{s^2}$
Mínimo	Es el valor mínimo de una lista de valores	
Máximo	Es el valor máximo de una lista de valores	

Fuente: (Aigner, 2008)

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO CONTEXTUAL

2.1.1 EMCALI

Empresas Municipales de Cali o EMCALI es una empresa prestadora de servicios públicos (energía, acueducto, alcantarillado y telecomunicaciones) que empezó labores en 1931 siendo propiedad del municipio de Santiago de Cali. EMCALI presta los servicios de electricidad en los municipios de Cali, Yumbo y Puerto Tejada, y de acueducto y alcantarillado en el casco urbano de Cali y Yumbo.

2.1.1.1 Historia.

En 1930 a través del acuerdo 9 del 11 de marzo de 1930 el Concejo determinó que las empresas del acueducto Municipal, la Plaza de mercado y el matadero quedaran a cargo del Gerente de las Empresas Municipales, que en esa época era nombrado año a año, en tanto el alcantarillado fue adscrito al Dpto. de obras de la Alcaldía.

En el mes de agosto de 1931, por Acuerdo N. 13 del Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali firmó la escritura Publica No.534, que constituyo las Empresas Municipales de Cali, para ofrecer los servicios de Acueducto, alcantarillado, organización de Plazas de mercado, matadero y recaudo de algunos impuestos (espectáculos).

En ese entonces la Dirección fue delegada en una Junta Administradora cuyos integrantes serían elegidos cada dos años, entre los cuales figuraban representantes de los bancos Nacionales, acreedores del Municipio, la cual manejaría la empresa durante doce años.

Luego mediante acuerdo No. 36 del 7 de noviembre de 1981 y se constituyó el establecimiento Empresas Municipales de Cali EMCALI, como un organismo autónomo mediante el acuerdo 50 del 10 de diciembre de 1961, quedando encargada de prestar los servicios públicos de Acueducto, energía eléctrica, teléfonos, plaza de mercado y de ferias, matadero y alcantarillado. Además, EMCALI se convirtió en el distribuidor de la energía para Cali, Yumbo y Puerto Tejada.

En marzo del 2.000, la empresa fue intervenida por el gobierno Nacional hasta julio del 2013. Desde el 2009 estamos reportando el informe COP. A partir del 2013, Emcali vuelve a ser administrado por el Municipio de Cali e inicia un proceso fuerte de consolidación del proceso de operación desde una perspectiva de transparencia

y lucha contra la corrupción con el fin de recupera la dignidad de la empresa y avanzar hacia la sostenibilidad de esta.

2.1.1.2 Misión.

EMCALI contribuye al bienestar y desarrollo del Valle del Cauca, prestando servicios con calidad, oportunos y comprometidos con el entorno, garantizando rentabilidad económica y social y brindando las condiciones que faciliten el progreso social y económico de la región.

2.1.1.3 Visión.

EMCALI contribuirá al progreso de la región y la calidad de vida de los vallecaucanos, consolidándose como la mejor alternativa en servicios públicos del país por la satisfacción de sus usuarios y colaboradores, la calidad y oportunidad de sus servicios, la efectividad de su gestión y la transparencia de su gobierno corporativo, siendo reconocida como modelo para América Latina en innovación, rentabilidad y responsabilidad.

2.1.1.4 Estructura Organizacional.



Figura 4 Organigrama general EMCALI. Fuente: (EMCALI, n.d.)
Recuperado de: <https://www.emcali.com.co/organigrama>

2.1.1.5 Gestión Humana en EMCALI.

Según el informe de gestión institucional de EMCALI (2019), el sistema Integral de Gestión Humana-SIGHU trabajó durante los últimos años según un modelo de Gestión de conocimiento, esta gestión asegura la obtención de capacidad organizacional vía conocimiento de las personas; de acuerdo con el nivel de implementación logrado, en el camino de su modelo de gestión por competencias, han desarrollado diferentes estrategias como la Escuela Corporativa de los Servicios Públicos y la creación de una plataforma de educación virtual visualizada desde la intranet con el fin de aprovechar el conocimiento interno para generar conocimientos y poder compartirlo de manera explícita a toda la empresa.

A partir del 2019, la organización inició el diseño de Modelo de Gestión del Cambio, con el cual se completa los modelos que conforman la base filosófica y técnica de la Gestión Humana con la que se apalancan las estrategias para obtener los resultados de productividad y de calidad de vida laboral en los niveles esperados; cuentan con un personal altamente calificado en el SABER y en HACER, pero que esperan que también desarrolle el SER, componente necesario para movilizar el querer de las personas.

De tal modo, EMCALI apunta a atender de manera efectiva las actividades de relacionamiento con los diferentes grupos de interés al interior de la empresa, se menciona en particular la gestión con los diferentes Sindicatos u Organizaciones Sindicales existentes en EMCALI

También, Emcali cuenta con la Gestión Bienestar laboral, un Comité de Bienestar Laboral constituido y regulado de conformidad con las convenciones colectivas de trabajo vigentes por cada uno de los sindicatos SINTRAEMCALI, USE y SINTRASERVIP. Ha implementado en esta gestión acciones representativas en el programa de Bienestar Emocional y busca fortalecer el clima laboral con apoyo de cada una de las áreas de manera directa.

2.1.1.6 Sindicatos en EMCALI

Emcali tiene 16 sindicatos, 9 de ellos de empleados oficiales, 13 creados después de 2007, durante la intervención del Gobierno Nacional. Los mayoritarios son SintraEmcali, que agrupa a 1300 empleados, y Unión Sindical de Emcali USE, con 1100. (Cobo, 2017). A continuación, se expondrán brevemente *SINTRAEMCALI* y *USE*, los dos principales movimientos sindicales de EMCALI.

Tabla 2 Sindicatos según Emcali

SINDICATOS EN EMCALI			
SINDICATOS	Asociación de empleados cuyo objetivo es la defensa de los intereses profesionales, económicos y laborales de los asociados.	Sindicatos de empleados públicos Sindicatos empleados oficiales	

Fuente: Elaborado a partir de (EMCALI, 2019)

En primer lugar, SintraEmcali es una organización Sindical con 81 años de lucha defendiendo el patrimonio público de los caleños y la estabilidad de los empleados. Ha sido un actor muy significativo en el proceso de resistencia a la privatización ha sido el Sindicato de Empleados de las Empresas Municipales de Cali. Fue fundada el 10 de diciembre de 1937, actualmente cuenta con más de 1.300 empleados oficiales, con cargos técnicos y profesionales que cumplen sus labores para garantizar la prestación de los servicios públicos de energía, telecomunicaciones, acueducto y alcantarillado. EMCALI se ha mantenido como una empresa industrial y comercial del Estado (EICE, como este tipo de empresas es conocido en Colombia) como resultante de la determinación del sindicato. (Arroyave et al., 2017)

Por otra parte, Unión Sindical Emcali, es un sindicato de empleados comprometidos con la defensa de los derechos laborales, sociales y ambientales a través del diálogo, agrupa más de 1.100 empleados, la U.S.E. se identifica con el espíritu de administración moderna que actualmente practica la Gerencia General de EMCALI y busca en ese contexto incorporar condiciones que mejoren la calidad de vida de los empleados de EMCALI y sus familias.

Por último, es importante resaltar que los sindicatos en EMCALI tienen participación en la Junta Directiva de la empresa, sobre todo los sindicatos mayoritarios de la Unión Sindical de EMCALI y SINTRAEMCALI.

2.1.2 Centro de Control Maestro

El Centro de Control Maestro es la integración de varios componentes como son el SCADA (Supervisión, Control y Adquisición de Datos), el SIG (Sistema de Información Geográfico) y el MSH (Modelo de Simulación Hidráulica), **centralizando la información de la infraestructura, variables y parámetros del Sistema de Distribución de Agua Potable y del Sistema de Drenaje de Aguas Lluvias y Residuales**, de tal manera que permita el monitoreo, control, análisis, modelado, y toma de decisiones como soporte para los distintos subprocesos de la UENAA.

2.1.2.1 Historia.

La gerencia de unidad estratégica implementó el Centro de Control Maestro (CCM) para los sistemas de distribución del servicio de acueducto y de recolección y bombeo de aguas residuales y lluvias del servicio de alcantarillado, a través de la integración de tres componentes: SCADA (Supervisión, Control y Adquisición de Datos), IGA (Información Geográfica y Análisis) conformado a su vez por el SIG (Sistema de Información Geográfica) y el MSH (Modelo de Simulación Hidráulica), y OMS (gestión de daños), permitiendo la centralización de toda la información de distintas variables y parámetros de los sistemas de tal manera que sirvan de soporte para el monitoreo, modelado y análisis para la toma de decisiones en los procesos de planeación, gestión, operación, control y mantenimiento de los servicios.

El Centro de Control Maestro (CCM) se implementó en el marco del contrato 500-GE-321-2007 Adicional 7 con el Consorcio Telvent-Synapsis y ha sido desarrollado entre año 2010 y el 2013, en la ciudad de Cali, ubicado en el barrio Villanueva. El CCM consta de grupos operativos con conocimientos específicos, que en un principio fueron: SCADA, OMS, SIG y el MSH. Debido al nivel de tecnicismo y especificidad en los procesos existe una estrecha interrelación entre hardware, software, comunicaciones, datos espaciales, procedimientos, productos informativos y recurso humano, por ello han enfocado muchos de sus esfuerzos garantizar el desarrollo adecuado de cada uno de estos componentes para la sostenibilidad del sistema y el éxito de este.

Actualmente, tienen tres procesos en los cuales cuentan con personal que tiene conocimientos altamente específicos y especialidad en los procesos que desarrollan, tales grupos son: GIGA, SCADA y SGD.

2.1.2.2 Estructura.

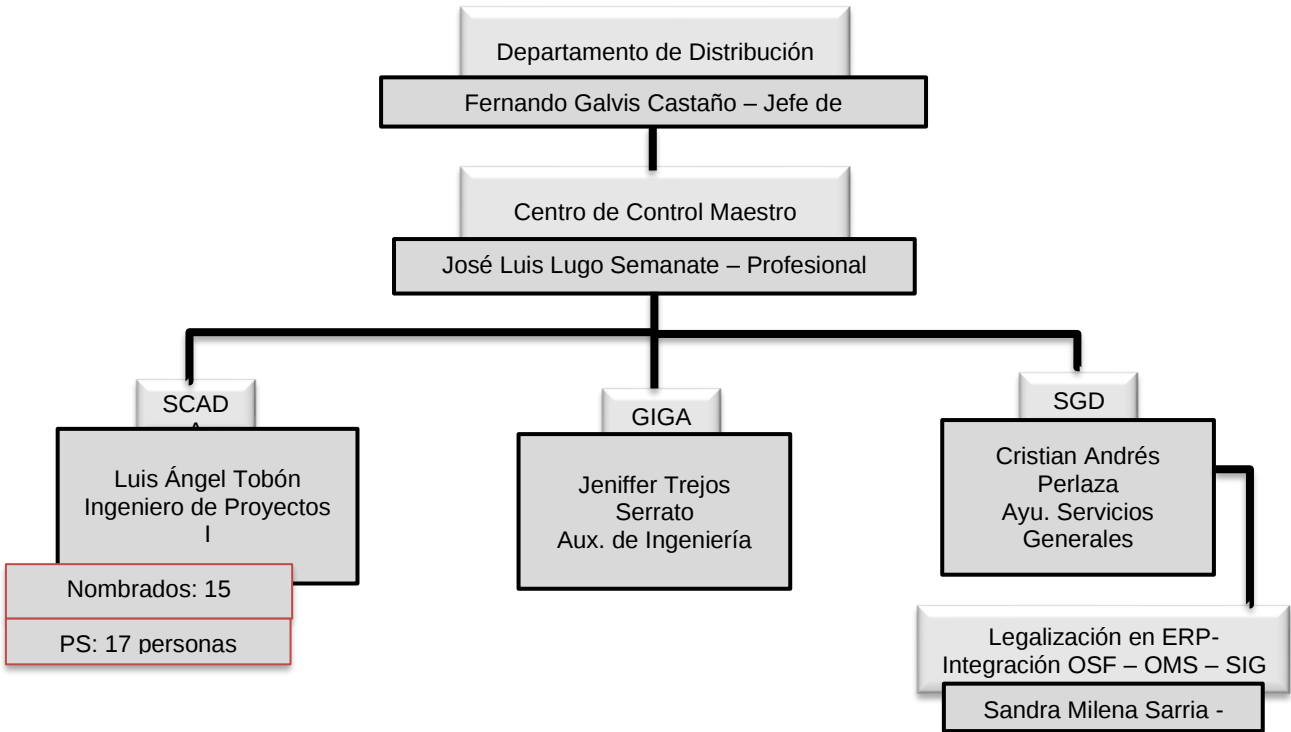


Figura 5 Organigrama Centro de Control Maestro (CCM). Fuente: EMCALI – CCM (2020)

2.1.2.3 Líneas de Trabajo.

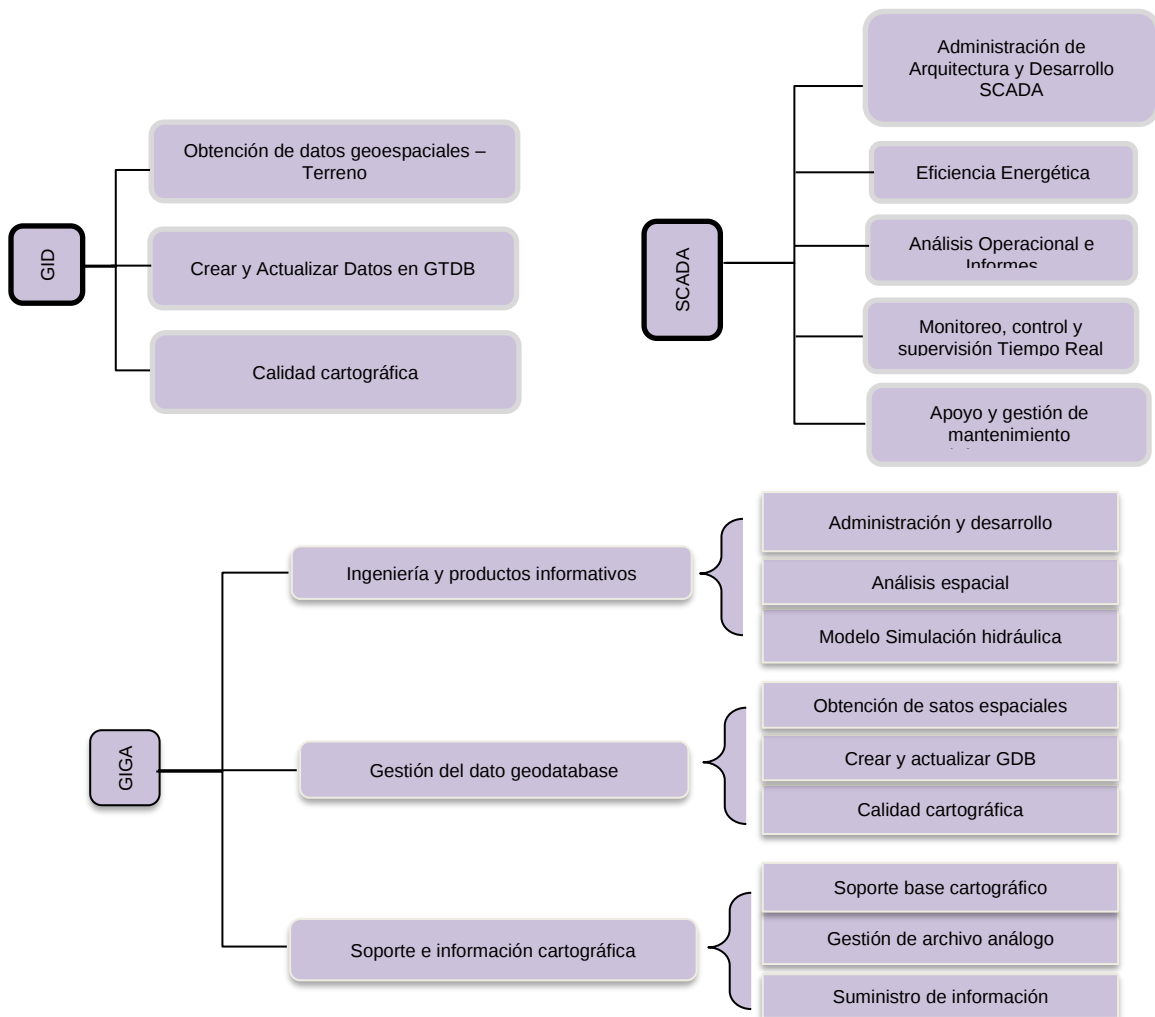


Figura 6 Líneas de trabajo del Centro de Control Maestro (CCM). Fuente: Emcali – CCM (2020)

2.1.2.6 Objetivos.

- ☐ Establecer los lineamientos de uso de la información espacial al interior de la UENAA y su interrelación a nivel corporativo y municipal.
- ☐ Mantener las bases de datos geográficas oficiales de la UENAA de forma actualizada, confiable y cumpliendo criterios de calidad (geodatabase y modelación hidráulica).
- ☐ Brindar soporte a los diversos procesos involucrados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a nivel del Sistema de Información Geográfica (SIG) y su aplicación, y del Modelo de Simulación Hidráulica y su aplicación.
- ☐ Gestionar el desarrollo, configuración e implementación de los procesos de georreferenciación y consultas a la información geográfica, adaptados a nuevas tecnologías y procedimientos.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Gestión Humana y Calidad de Vida Laboral

Para lograr tener una comprensión mayor de las implicaciones e importancia de la calidad de vida laboral es necesario comprender su punto de partida para tener una gestión, de esta de manera, eficiente y asertiva.

“la gestión humana es definida como los procesos de actividades estratégicas de guía, apoyo y soporte a la dirección de la organización, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal requerido para potencializar la organización” (García, 2009. p. 165)

Lo que indica que una organización tendrá ventaja competitiva en la medida en que parte de sus estrategias estén destinadas al fortalecimiento y buen desarrollo de las personas que la componen. Ahora bien, dentro de la gestión humana hay diversos macroprocesos (ver **Figura 7**) que en conjunto ayudan a que la organización pueda alcanzar los objetivos que se ha planteado, siendo dichos macroprocesos: la planificación de talento humano, el análisis y diseño de puestos de trabajo, la cobertura de las necesidades del talento humano de la organización, el reclutamiento y selección, la iniciación de los nuevo empleados en la organización, la socialización la capacitación para empleados nuevos en un puesto, la mejora de desempeño en el trabajo, la obtención de cooperación creativa y el desarrollo de

buenas relaciones de trabajo, el aumento del potencial y desarrollo del individuo, la evaluación de la actuación de los empleados, la retribución de los empleados a través de incentivos y beneficios, la gestión de la salud e higiene en el trabajo y el monitoreo a través de sistemas. Todos estos, tienen a su vez procesos interinos que, de igual manera contribuyen al desarrollo de cada uno gestionándose de forma interrelacionada. (García, 2009)



Figura 7. Macroproceso de la Gestión del Talento Humano
Fuente: (García, 2009)

En ese orden de ideas, cada macroproceso cumple una finalidad que en conjunto llevan a la organización a un nivel superior haciendo que sus procesos sean más eficientes. Uno de ellos es el de compensación, bienestar y salud de las personas (ver **Figura 8**) que busca generar un método para incentivar, motivar y satisfacer las necesidades de los empleados de tal manera que esto sea sostenible en el tiempo y a su vez tenga una mejora continua, así habrá un equilibrio entre las personas y la organización. Así mismo, contiene procesos que son relevantes para su buen desempeño, tal es el caso de la Calidad de Vida Laboral (CVL) (García, 2009)



Figura 8. Macroproceso Compensación, Bienestar y Salud.

Fuente: García Solarte, 2009

Tal como se visualiza en la **Figura 8**, la CVL es un proceso que hace parte de un macroproceso que le brinda al empleado equilibrio y motivación por lo que, esta busca realizar una evaluación de la percepción de los empleados en relación con el ambiente de trabajo y determinar cuáles son los factores que hacen que dicha percepción sea positiva o negativa. (Cruz, 2018). Es por ello que la CVL está intrínsecamente involucrada con los procesos administrados por la gestión del talento humano ya que son estos los que conducen al buen y equilibrado desempeño de las personas (Cruz, 2018). Es Por ello por lo que el enfoque dado en el estudio de caso se ha enfocado en el análisis de la percepción de las condiciones laborales y el bienestar de los empleados en el trabajo.

2.2.2 ¿Qué es la calidad de vida laboral?

La calidad de vida como concepto se entiende como “todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busquen mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, lo que da como resultado un desarrollo humano integral en todas las áreas en las que se desenvuelven las personas” (Mesén, 1999). El concepto de calidad de vida propuesto por la Organización Mundial de Salud (OMS) “corresponde a la percepción del individuo sobre su posición en la vida, en el contexto de la cultura y el sistema de valores en los cuales está inserto, y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones” (Alves et al., 2013). Al lograr una buena calidad de vida se contribuye a la satisfacción de un complejo de necesidades, en el que se han ampliado las oportunidades y se ha alcanzado un buen nivel de bienestar (Mesén, 1999).

Ahora bien, cuando se habla de calidad de vida laboral, es importante tener en cuenta los elementos que hacen parte de su definición y que se relacionan con la percepción del empleado. Del mismo modo, la calidad de vida laboral se presenta como un constructo árido de definir y de operacionalizar por su complejidad y

riqueza de dimensiones que traspasan los límites del contexto laboral y organizacional. Asimismo, es un concepto amplio y heterogéneo debido a la pluralidad de temas vinculados con el mundo laboral. Es decir que se asocian directa o indirectamente con diferentes conceptos que pueden permear como causa o consecuencia. (Segurado & Agulló, 2002).

Son muchos los autores que a lo largo de la historia han dado definiciones en las que buscan abarcar, en la medida de lo posible, todo lo que componen la calidad de vida laboral. En la tabla 4 se muestra en detalle algunos de los autores con su respectiva definición.

Tabla 3 *Tipos de definiciones de CVL*

AUTOR	DEFINICIÓN
Walton (1973)	“un proceso para humanizar el lugar de trabajo”
Katzell, Yankelovich, Fein or nati y Nash (1975)	“...un empleado disfruta de alta CVL cuando (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, (b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales”
Suttle (1977)	“grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en la organización”
Nadler y Lawler (1983)	“...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”
Delamotte y Takezawa (1984)	“conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes de la satisfacción del empleado y la productividad en muchas sociedades durante su periodo de crecimiento económico”
Tur cotte (1986)	“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”
Sun (1988)	“...un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción”
Fernández y Giménez (1988)	“el grado en que la actividad laboral 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”
Robbins (1989)	“la CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales”

Munduate (1993)	"la CVL considerada como meta, implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la transformación de todo el proceso de gestión de los recursos humanos. Como proceso, la transición desde un sistema de control a un sistema de participación. Como filosofía, considera las personas como un recurso más que como un costo extensivo del proceso de producción"
Heskett et al. (1994)	"la calidad del ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción de los empleados, lo que también se conoce como CVL"
De la Poza (1998)	"La CVL haría referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los empleados, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores"
Fernández Ríos (1999)	"Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo"
Lau (2000)	"la CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad la boral y oportunidades de desarrollo personal"

Fuente: Segurado & Agulló, 2002

El término calidad de vida laboral se traduce dentro de las dinámicas del comportamiento humano es por ello por lo que contribuye en la humanización del ambiente de trabajo, lo que permite un mayor nivel de satisfacción del empleado, así como una mayor productividad organizacional. Está vinculado a un aspecto más allá del ambiente laboral, al igual que a la responsabilidad social de las empresas ya que busca atender las necesidad y aspiraciones del individuo mediante un conjunto de factores que inciden significativamente (Alves et al., 2013).

La calidad de vida laboral puede ser observada desde dos enfoques, uno es el psicológico que posee un nivel de análisis micro en el que el foco de interés es el empleado con aspectos de subjetividad individual que busca el bienestar y la salud del empleado el otro enfoque es desde las perspectiva del entorno laboral con un nivel de análisis macro en el que el foco de interés es la organización teniendo aspectos relevantes en las condiciones y medio ambiente laboral teniendo por objetivo la productividad y eficacia de la organización. Es importante tener claridad el enfoque desde el cual se observa la calidad de vida laboral ya que al no hacerlo se genera un tratamiento equivocado y reductor al poner mayor énfasis en uno o en otro lo cual impide tener una integración de ambas posturas (Segurado & Agulló, 2002).

Finalmente, la importancia de la calidad de vida laboral está en que los empleos son el puente entre la organización y los recursos humanos. Es decir que el desarrollo

organizaciones está ligado a lo que las personas desempeñen en sus trabajos haciendo posible la existencia de estas, es entonces cuando se comprende que debe haber un beneficio bilateral:

“La idea es que los empleados sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. Más todavía, el trabajo no debe tener condiciones demasiado negativas. No debe presionar excesivamente a los empleados. No debe perjudicar o degradar el aspecto humano del empleado. No debe ser amenazante ni demasiado peligroso. Finalmente, debe contribuir a que el empleado se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre. Esto es, el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad” (Davis & Newstrom, 2003. p. 321).

2.2.3 Condiciones y dimensiones de la CVL

Las diferentes categorizaciones sobre CVL presentes en la literatura provienen básicamente de dos fuentes, unas de observaciones y experiencias en el trabajo (teóricas) y otras son el resultado de estudios empíricos. Autores como Prieto & Peiró, (1899), Casas J, et al. (2016) establecen que las dimensiones que componen a la calidad de vida laboral, tanto las teóricas como las obtenidas a nivel empírico, pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los empleados (condiciones subjetivas). A partir de esta clasificación en dos grandes bloques de las dimensiones que componen el concepto de CVL, se pueden definir los posibles factores que forman parte de cada uno de ellos.

Tabla 4. Condiciones de la calidad de vida Laboral

CONDICIONES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL	
Condiciones objetivas	Condiciones subjetivas
Medioambiente físico	Esfera privada y mundo laboral
Medioambiente tecnológico	Individuo y actividad profesional
Medioambiente productivo	Individuo y grupo laboral
Medioambiente contractual	Individuo, grupo laboral e institución
Medioambiente profesional	Institución y función directiva

Fuente: Elaboración a partir de Casas et al. (2016)

Así pues, la CVL se puede entender como el resultado de como experimenta cada empleado su contexto de trabajo. Es decir, la valoración subjetiva individual que las personas hacen de las condiciones objetivas de su trabajo y de su propia actividad laboral (Rodríguez, 2016). En la articulación de estos factores, según investigaciones teóricas o prácticas realizadas por diferentes autores a través del tiempo se han determinado variedad de dimensiones, indicadores, componentes y modelos de la CVL, que, para el caso de este trabajo, serán agrupadas en

dimensiones, en donde se puede observar la amplia interpretación y estudio del tema.

Tabla 5 .*Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral*

Autor	Dimensiones Propuestas
Kahn 1972	1) Ausencias, rotaciones 2) Sueldo 3) Contenido del Puesto 4) Condiciones de trabajo, relaciones 5) Supervisión. 6) Organización 7) Estructura de promoción 8) Desarrollo
Seahore 1973	1) Movimientos 2) Fatiga 3) Autoestima, ansiedad 4) Tensión, confort 5) Identificación 6) Desarrollo 7) Actividades fuera 8) Satisfacción y productividad
Taylor 1973	1) Alienación 2) Salud y seguridad 3) Seguridad económica 4) Autoestima 5) Autorrealización 6) Entorno laboral 7) Control e influencia 8) Aspiraciones de carrera 9) Actividades fuera del trabajo 10) Casa y familia 11) Otros
Walton 1973	1) Compensación adecuada y justa 2) Condiciones de trabajo seguras y saludables 3) Oportunidades para usar y desarrollar capacidades 4) Oportunidades para el crecimiento y seguridad 5) integración social en la organización 6) Constitucionalismo en la organización 7) Impacto del trabajo en la vida 8) Relevancia social de la vida laboral
Herrick y Maccoby 1975	1) Seguridad 2) Equidad 3) Individualismo 4) Democracia
Dyer y Hoffenger 1975	1) tecnología 2) Organización 3) Necesidades personales 4) Necesidades del medio físico y social 5) Diseño de puestos
Emery 1976	1) Dimensiones extrínsecas (condiciones generales del trabajo) 2) Dimensiones intrínsecas (características del trabajo: variedad y desafío de la tarea; aprendizaje continuo: reconocimiento y apoyo: contribución social significativas; futuro deseable)
Taylor 1978	1) Temas actuales 2) Entorno social 3) Crecimiento y desarrollo 4) CVL de los empresarios 5) CVL de la sociedad
Guest 1979	1) Recompensas económicas y beneficios 2) Seguridad 3) Condiciones de trabajo 4) Relaciones interpersonales y organizacionales 5) Significado intrínseco del trabajo en la vida de la persona
Levine 1979	1) Grado en que los superiores tratan a los empleados con respeto y tienen confianza en sus habilidades 2) Variedad de tareas 3) Trabajos con desafío 4) Igualdad de promociones 5) Grado en que la vida fuera del trabajo afecta a la vida laboral 6) Autoestima

Walton 1979		1) Salario adecuado y justo 2) Entorno seguro 3) Carta de derechos 4) Desarrollo de capacidades humanas 5) Oportunidades de progreso 6) Relaciones humanas 7) Espacio de la vida total 8) Relevancia social del empleo 9) Influencia sobre las decisiones que les afectan
Bernstein 1980		1) Participación en la toma de decisiones 2) Recompensa económica 3) Compartir información con la dirección 4) garantía de los derechos 5) Independencia jurídica 6) Creación de una democracia participativa
Albretch 1983		1) Un puesto digno 2) Condiciones de trabajo adecuadas 3) Adecuada paga y beneficios 4) Puestos seguros 5) Supervisión adecuada 6) Feedback sobre los resultados 7) Oportunidad para el crecimiento y desarrollo de habilidades y responsabilidades 8) Oportunidad para ascender 9) Clima social positivo 10) Justicia y juego limpio
Skrovan 1983		1) Desarrollo 2) Dignidad 3) Práctica diaria
Hackman Oldham 1976,198	y	1) Variedad de habilidades 2) Identidad de la tarea 3) Importancia de la tarea 4) autonomía 5) Retroalimentación
Locke 1976		1) La satisfacción con el trabajo mismo 2) La satisfacción con el salario 3) La satisfacción con las promociones 4) La satisfacción con el reconocimiento por los demás 5) La satisfacción con los beneficios 6) La satisfacción con las condiciones de trabajo 7) La satisfacción con la supervisión 8) La satisfacción con los compañeros 9) La satisfacción con la empresa y la dirección
Segurado Agulló 2020	y	1) Indicadores individuales 2) Medio ambiente de trabajo 3) Organización 4) Entorno sociolaboral
Espinosa Morris 2002	y	1) Nivel de remuneraciones 2) Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo 3) Oportunidades para desarrollar las capacidades humanas 4) Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad 5) Integración social en el trabajo de la organización 6) Balance entre trabajo y vida familiar 7) Relevancia social y vida laboral 8) Respeto y reconocimiento de los derechos laborales 9) Protección social (salud y previsión)
Green 2006		1) Habilidad involucrada en un trabajo 2) Esfuerzo de trabajo 3) Discreción personal 4) Principal fuente de ingresos 5) Bajos riesgos y seguridad 6) Satisfacción laboral
Comisión Europea 2008		1) Calidad intrínseca del empleo 2) Conocimiento, aprendizaje continuo y desarrollo profesional 3) Igualdad de género 4) Salud y seguridad en el trabajo 5) Flexibilidad y seguridad del empleo 6) Inclusión y acceso al mercado de trabajo 7) Organización del trabajo y equilibrio entre vida personal y profesional 8) Dialogo

	social y participación de los empleados 9) Diversidad y no discriminación de los empleados 10) Resultados laborales globales
Chiavenato 2009	1) Satisfacción con el trabajo ejecutado 2) Posibilidades de futuro en la organización 3) Reconocimiento por los resultados alcanzados 4) Salario Percibido 5) Prestaciones recibidas 6) Relaciones humanas 7) Entorno psicológico y físico del trabajo 8) Libertad para actuar y responsabilidad para tomar decisiones 9) Posibilidades de compromiso y participación
Guízar 2013	1) Supervisión adecuada 2) Trabajo desafiante 3) Clima laboral armonioso 4) Equidad 5) Desarrollo integral 6) Enriquecimiento del trabajo 7) Reconocimiento al trabajo
Patlán 2016	1) Factores individuales 2) Factores del ambiente de trabajo 3) Factores del trabajo y la organización 4) Factores del entorno sociolaboral

Fuente: Elaboración a partir de Prieto & Peiró (1899) y Donawa Torres (2018)

Así pues, existen una amplia variabilidad de dimensiones que se han derivado del estudio de la CVL, concluyendo que al estudiar la CVL se abarcan múltiples factores y que no existe un conjunto de dimensiones que resulte universalmente generalizable. (Prieto & Peiró, 1899) las diferentes dimensiones nos permiten abarcar y reflexionar sobre las amplias definiciones que se le ha dado a lo largo del tiempo a la CVL.

2.2.4 Condiciones de Trabajo

El término trabajar se remonta por un lado a unas formas específicas de actividad humana desarrolladas en determinadas condiciones socioeconómicas y por otro lado al significado, sentido y valor sociocultural de esta experiencia. Ahora bien, por condiciones de trabajo se entiende como el conjunto de circunstancias en el marco de las cuales se desarrolla una actividad laboral y que inciden significativamente tanto en la experiencia del trabajo como en la dinámica de las relaciones laborales. Que de igual manera está permeado por el tiempo y la cultura, es decir, por el contexto histórico en el que se enmarquen dichas circunstancias. Muchas ciencias y disciplinas ponen en evidencia la evolución de muchos aspectos que inciden directa o indirectamente en la actividad laboral. Todas estas transformaciones causan efectos sinérgicos e inauditos, a su vez repercutiendo en la vida cotidiana de las personas, las personas y las comunidades, añadiendo además nuevos significados a la experiencia laboral (Blanch et al., 2003)

En la actualidad existen diversos criterios para la clasificación de las condiciones de trabajo, tal como se muestra en la tabla 3 en la que se señalan indicadores que son relevantes y pueden dar esquemas de medición.

Tabla 6. Inventario de condiciones actuales de trabajo

CONDICIONES	INDICADORES
Contrato	Modalidad (indefinido, temporal, jornada completa, parcial, etc.) Salario Prestaciones sociales y sanitarias
Ambiente físico	Temperatura, humedad, iluminación, ruido, calidad del aire, limpieza, higiene, etc. Equipamiento, mobiliario, instrumentos, ergonomía, etc.
Ambiente social	☐ Estructura y configuración del espacio laboral, privacidad, hacinamiento, distribución territorial, etc.
Seguridad e higiene	☐ Riesgos físicos (accidentes, contagios, etc.) y psicosociales (burnout, acoso moral o sexual, etc.) ☐ Dispositivos de prevención, etc.
Tarea	☐ Autonomía, responsabilidad, iniciativa, exigencia, variedad, interés, creatividad, control, complejidad, etc.
Rol	☐ Ambigüedad, conflicto, sobrecarga, variedad, etc.
Proceso	☐ Organización y división
Tiempo	☐ Duración de la actividad (jornadas, horarios, turnos, ritmos, descansos, vacaciones, etc.) ☐ Intensidad, presión de calendario, etc.
Clima organizacional	☐ Cohesión grupal, apoyo mutuo, cooperación, empatía, cordialidad, armonía, etc. ☐ Estilo de dirección y de comunicación, competitividad, etc.

Fuente: (Blanch et al., 2003)

Todo esto repercute en la visualización que se tiene por el trabajo creando, dependiendo de las condiciones laborales, un significado positivo, neutro o negativo. En todas las épocas de la historia humana aparecen indicios diferentes de concepciones y valoraciones de la actividad laboral. Como significado negativo se aprecia al trabajo como una maldición, un castigo, un yugo, estigma, coerción, esfuerzo penalidad lo que resulta degradante que una persona solo alcanza dignidad en la medida que la clase trabajadora labora para ella. Para el concepto neutral, se percibe el trabajo como un medio para alcanzar un fin material, en el que solo hay que dedicar la atención necesaria. Y finalmente, como un significado positivo se tiene una visión del trabajo como una misión, vocación, camino, valor, fuente de satisfacción y de autorrealización. Entonces, las condiciones de trabajo inciden sobre la calidad de vida laboral, sobre la salud y el bienestar psicológico, de igual manera en la motivación y satisfacción laboral, lo que en ultimas conlleva a tener un fuerte impacto en la eficiencia, productividad y competitividad de toda la organización (Blanch et al., 2003).

Dada la evolución del concepto de trabajo y todo lo que a él se relaciona, son muchas las organizaciones, instituciones y entidades que buscan el reforzamiento de buenas condiciones laborales. En términos del sector público, que determinan las leyes de seguridad en general para los empleados, se puede encontrar el ministerio de trabajo, la superintendencia y de alguna manera, las ARLs que buscan disminuir los riesgos laborales. También la existencia de instituciones

internacionales como la OIT, que uno de sus principales objetivos es el mejoramiento de las condiciones de trabajo, planteando que:

“A pesar de los aumentos salariales en numerosos países, muchos empleados aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Por otra parte, en algunos países hay una reducción en el tiempo dedicado al trabajo, pero también es cierto que este cambio suele venir acompañado por una incertidumbre que puede debilitar la seguridad del empleo y plantear nuevas dificultades para conjugar el trabajo y la familia. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas tienden a desaparecer en el mundo industrializado, pero aún son frecuentes en el mundo en desarrollo.” (OIT, n.d.).

Concluyendo, el estudio de las condiciones de trabajo representa una característica saliente del entorno laboral en el que se involucran temas económicos, sociales, políticos, tecnológicos, ergonómicos, entre otros, que son de suma importancia en las dimensiones básicas relativas al medio ambiente físico y social que constituyen una parte importante en la calidad de vida laboral y en lo que los empleados perciben de ella (Buelvas et al., 2013).

2.2.5 Bienestar Laboral

El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los diferentes cambios políticos, socioculturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización (Estrada & Ramírez, 2010)

Sin embargo, se aclara que el bienestar es un concepto que puede resultar subjetivo, ya que al final el valor se lo da la persona en torno a como evalúe su vida. Por esta razón, dentro del ámbito laboral, el término no ha sido sistemáticamente definido. En general, los investigadores han optado por seguir una visión hedónica o eudaimónica para guiar sus estudios. Por una parte, la visión hedonista se centraría en estados emocionales subjetivos como la felicidad, la satisfacción, o el placer. Mientras, la tradición eudaimónica focaliza su estudio en los talentos y los potenciales de la persona. Sin embargo, el bienestar hedónico y eudaimónico son mecanismos psicológicos que operan conjuntamente. Se trata de tener un afecto positivo y además sentir que puedes desarrollarte y que lo que haces tiene un propósito (Rodríguez et al, 2014).

Según lo anterior y en concordancia con Bakker y Oerlemans (2011) se puede conceptualizar el bienestar laboral como la situación en la que un empleado está satisfecho con su trabajo y, al mismo tiempo, experimenta frecuentemente emociones positivas como la alegría y la felicidad. Con relación del concepto de bienestar y su relación con la CVL, estos empiezan a enlazarse en los años 70's

“en respuesta a la creciente preocupación en torno a la naturaleza poco recompensante del trabajo y las evidencias de una decreciente satisfacción con el empleo” (Kast & Rosenzweig, 1988. p. 691)

Referente al concepto de bienestar laboral, este comúnmente es relacionado con el concepto de satisfacción y salud laboral. Es así, como debido a la centralidad e importancia contemporánea que tiene el trabajo en la vida humana individual y colectiva, así como en los planos económico, social, político, cultural y moral, deriva la idea de que el empleo funciona como un potente estructurador psicosocial y como una de las principales fuentes de bienestar humano, del mismo modo, la carencia de este es caldo de cultivo de malestar y de patología (Blanch, 2012).

3. DESARROLLO PRÁCTICO

3.1 DATOS DEMOGRÁFICOS Y PERFIL DEL ENCUESTADO

Se aplicó el instrumento a los 27 empleados que actualmente laboran en el CCM de EMCALI. En las representaciones graficas que se presentan a continuación, se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta con respecto a la primera parte del instrumento, la cual contiene preguntas de información sociodemográfica y preguntas del contexto laboral que se realizaron para identificar el perfil del encuestado: el sexo, la edad, su estado civil, el nivel académico, el tipo de contrato laboral, el grupo de trabajo al que pertenece, si tiene personal a cargo y si hace parte del sindicato.

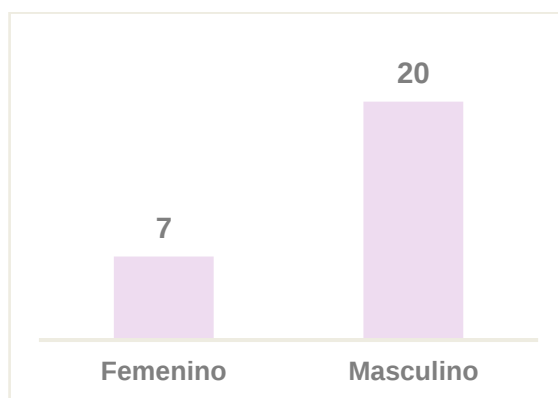


Figura 9. Frecuencias por género Fuente: cálculos propios

Tabla 7. Descripción según edad

Min	20
Max	62
Media	41

Fuente: cálculos propios.

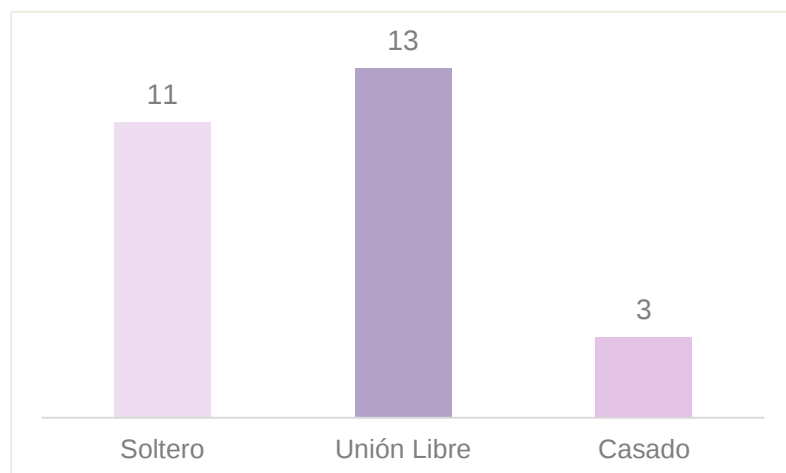


Figura 10. Conteo de personas según estado civil Fuente: cálculos propios

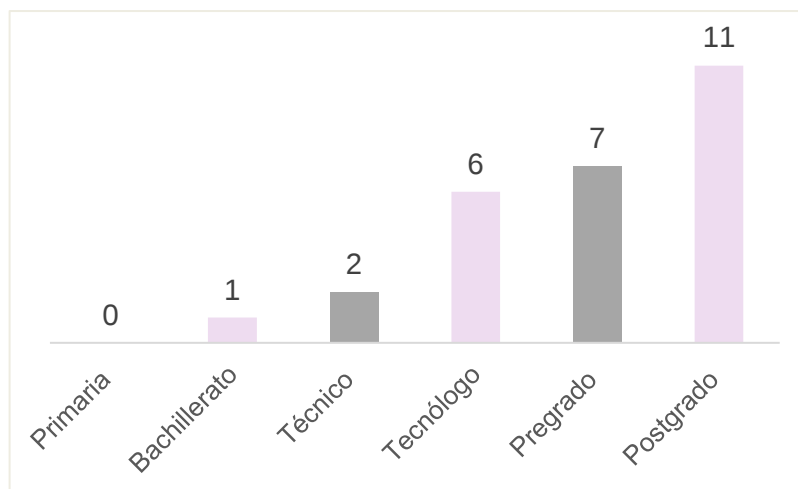


Figura 11. Conteo de personas según nivel académico Fuente: cálculos propios

Con respecto a la **figura 9** se evidencia que la mayoría del personal del área de CCM son hombres. Por otro lado, en lo que corresponde a la **tabla 8**, la edad promedio de los encuestados es de 41 años, donde el menor de los encuestados tiene 20 años y el mayor 62 años. También, se evidencia que el mayor porcentaje de empleados del área son personas solteras o que estas en relaciones de unión libre, que se puede observar en la **figura 10**. Por último, en la **figura 11** se muestra que el nivel académico con el que cuenta la mayoría de los empleados (18 personas) del área es pregrado y posgrado, siendo pocos los empleados que cuentan con un nivel educativo de bachillerato y técnico, por lo anterior, se puede resaltar el alto nivel de educativo de la mayoría de los empleados del área, que, del mismo modo, es un reflejo de que en la actualidad el área cuenta con personal altamente especializado en sus labores.

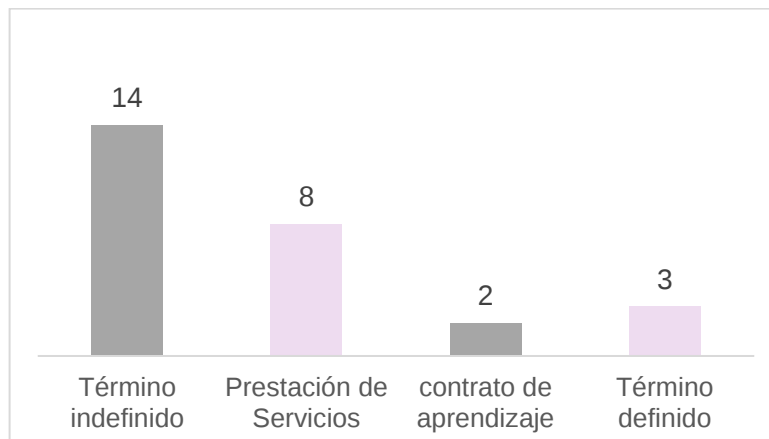


Figura 12. Conteo de personas según tipo de contrato laboral

En relación con la **figura 12** y teniendo en cuenta que el 100% de los empleados cuentan con un tipo de vinculación directa, se puede observar que el tipo de contrato laboral con el que cuenta la mayoría de los empleados es con un contrato a término indefinido, sin embargo, hay un importante número de empleados (8 empleados) con contrato por prestación de servicios, así mismo, 2 de los empleados actuales se encuentran laborando con un contrato de aprendizaje.

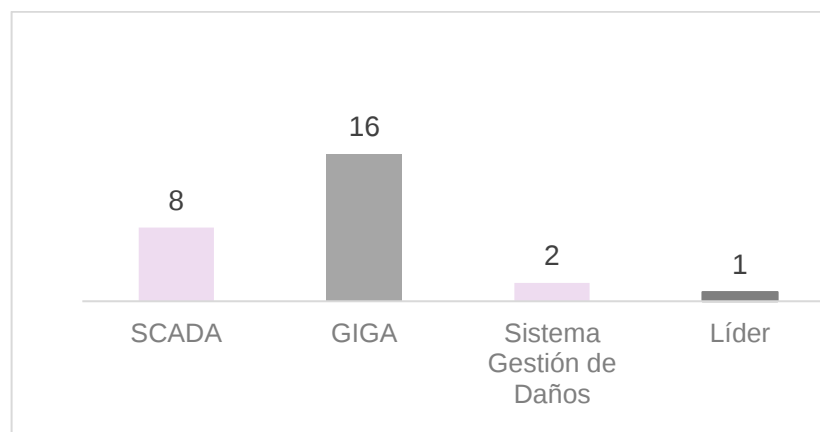


Figura 13. Conteo de personas según grupo al que pertenece Fuente: Cálculos propios.

Analizando la **figura 13** se evidencia que el CCM cuenta con 3 divisiones o equipos de trabajo, siendo el equipo de GIGA el que tiene mayor número de personal, seguido de SCADA y por último el SISTEMA DE GESTIÓN DE DAÑOS el cual solo cuenta con 2 empleados. Por otra parte, queda referenciado la labor del líder del área ya que interactúa con las 3 divisiones.

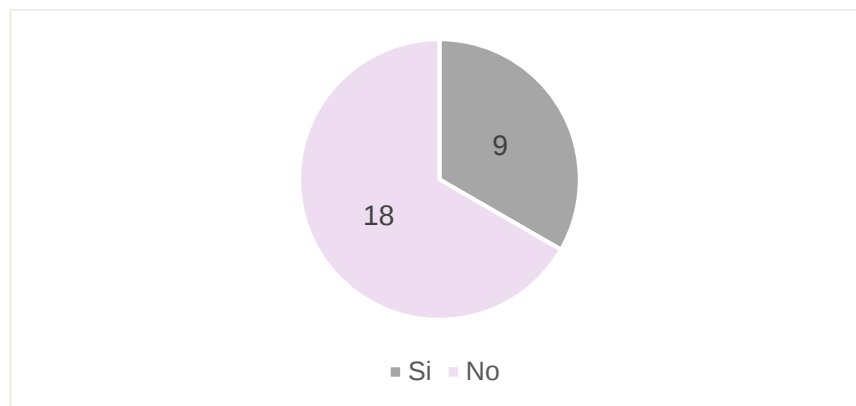


Figura 14. Conteo de personas según personal que tiene a cargo Fuente: cálculos propios.

Según la **figura 14** se puede observar que 9 de los 27 empleados del CCM tienen personal a cargo, lo cual refleja que, aunque hay un solo líder de área hay otros integrantes que también tienen autoridad dentro del área y es una cantidad significativa, siendo solo 18 empleados los que no tienen personal a cargo.

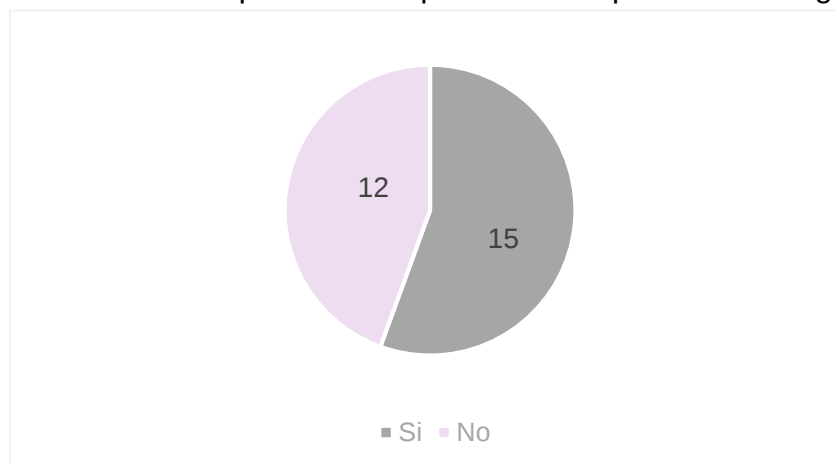


Figura 15. Conteo de personas que pertenece al Sindicato Fuente: Cálculos Propios

En la **figura 15** se analiza que, aunque es dividida la participación sindical en el área, la mayoría de los empleados si pertenecen al sindicato. Ahora bien, es importante hacer una clasificación de la cantidad de personas que hay en cada tipo de contrato de acuerdo con grupo al que pertenece, de esta manera se genera claridad en las percepciones de cada grupo acorde al tipo de contrato que tiene el personal. En la figura 14 se muestra que la mayor cantidad de personas son perteneciente al grupo GIGA con contratación a término indefino al igual que por prestación de servicios; el grupo con menor cantidad de personas es el de Sistema de Gestión de Daños con contrato a término indefinido y por prestación de servicios.

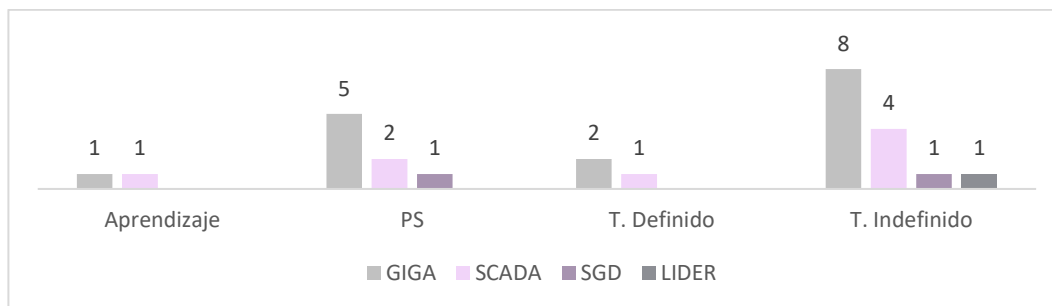


Figura 16. Relación grupo con el tipo de contrato Fuente: Cálculos propios

3.2 CONDICIONES LABORALES

En términos generales, la percepción de los empleados del área es satisfactoria, teniendo en cuenta que la escala de medición es de 0 a 10. Como se ilustra en la **Figura 17** los promedios de las subvariables están por encima de 7,56 que es el promedio que corresponde a la subvariable de desarrollo. Se puede apreciar que el de mayor valor es la percepción del Entorno social con una medición de 8,93, mientras que el valor más bajo es el de Desarrollo con una medición de 7,56. Además, se resalta que la media de las condiciones laborales es satisfactoria con un puntaje de 8,46, según los datos presentados en la **Tabla 9**.

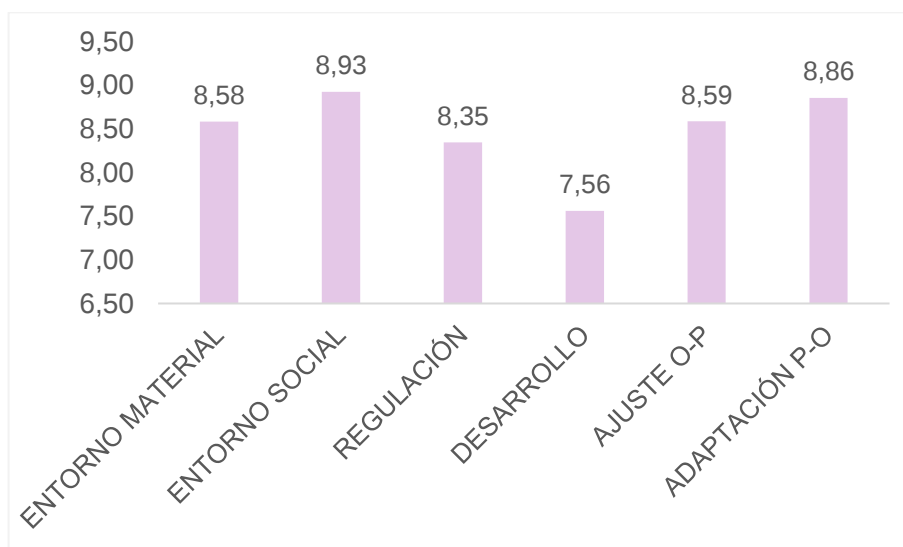


Figura 17. Cálculos de las variables de las condiciones de trabajo Fuente: Cálculos propios.

Tabla 8. Estadística Descriptiva de las Condiciones de Trabajo

MEDIA	8.46
MIN	6.00
MAX	9.44
SD	0.69

Fuente: Cálculos propios.

En términos generales, analizando las condiciones de trabajo se observa que la calificación mayor es de 9,44 y se obtuvo un valor de 8,46 unidades en promedio acercándose a lo óptimo o esperado. En efecto, el mínimo valor asignado es de 6,00, este corresponde a la percepción que tienen los empleados con respecto a la organización del trabajo, que, aunque no es un valor que indique que las condiciones de trabajo son las mejores, es aceptable, sin embargo, es importante ejecutar un plan de acción con respecto a la organización del trabajo.

3.2.1 Organización y Entorno

La variable de organización y entorno comprende las subvariables de Entorno Material y Entorno Social. En términos generales, en esta variable se miden aspectos como el entorno físico, instalaciones y equipamiento, el compañerismo, los recursos materiales y técnicos, reconocimiento del propio trabajo por colegas, respeto en el grupo de trabajo, entre otros. Como se puede apreciar en la **Tabla 10**, el promedio de esta variable es de 8,75 siendo la variable con el promedio más alto en la encuesta, con una desviación típica de 0,43.

Tabla 9. Estadística de la variable Organización y Entorno

MIN	8,22
MAX	9,44
MEDIA	8,75
SD	0,43

Fuente: cálculos propios.

Así mismo, la subvariable del Entorno material mide específicamente el entorno físico, las instalaciones, los recursos materiales y técnicos, la prevención de riesgos laborales y los servicios auxiliares como la limpieza, la seguridad y la restauración. En términos generales, como se puede observar en la **Tabla 11**, el promedio de

esta subvariable obtuvo una valoración de 8,58. El puntaje mínimo presentado corresponde a la prevención de riesgos laborales con un valor de 8,22, y el puntaje máximo presentado, con un valor de 8,93 corresponde a la estimación positiva que tienen los empleados por los servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración).

Tabla 10. Estadística descriptiva subvariable Entorno Material

MEDIA	8,58
MIN	8,22
MAX	8,93
SD	0,32

Fuente: cálculos propios.

Por otra parte, con respecto a la subvariable de Entorno Social la cual analiza la percepción sobre el compañerismo, el respeto en el grupo de trabajo, el reconocimiento del propio trabajo por colegas y el reconocimiento del propio trabajo por personas externas, se analiza en la **Tabla 12** que el promedio de esta subvariable tiene una valoración de 8,93 y. El puntaje mínimo presentado es de 8,33 que corresponde al reconocimiento del propio trabajo por personas externas, y el puntaje máximo presentado corresponde al nivel de respeto en el grupo de trabajo, con un valor de 9,44, que vendría siendo la característica del instrumento con mayor valoración, que indica el alto reconocimiento y la alta percepción que se tiene sobre el respeto en el grupo de trabajo.

Tabla 11. Estadística descriptiva subvariable Entorno Social

MEDIA	8,93
MIN	8,33
MAX	9,44
SD	0.50

Fuente: cálculos propios.

Finalmente, cabe resaltar que el entorno social tiene una valoración mayor para los empleados del CCM que, aunque la diferencia es por 0,35 puntos, significa mayor relevancia y mejor percepción de este entorno en donde se consideran que el trabajo es reconocido y el nivel de respeto y compañerismo del ambiente laboral es alto.

3.2.2 Organización y Método

La variable de organización y método integra las subvariables de Regulación y Desarrollo, esta variable se encarga de analizar la organización general del trabajo, la retribución económica, la carga laboral, la remuneración, la participación en las decisiones organizacionales, entre otros. Según los datos presentados en la **Tabla 13**, el promedio de esta variable es de 7,92, siendo la variable de las condiciones laborales que en promedio obtuvo menor valoración. Por último, la desviación típica fue de 0,99.

Tabla 12. Estadística de la variable Organización y Método

MIN	6,00
MAX	9,04
MEDIA	7,92
SD	0,99

Fuente: cálculos propios.

Así mismo, según la información de la **Tabla 14**, en cuanto a la subvariable de Regulación que mide el tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.), la organización general del trabajo, la retribución económica, la carga de Trabajo, la calidad del contrato laboral y la conciliación trabajo-vida privada y familiar, esta tiene un promedio de 8,35, pero, es la subvariable que cuenta con el la puntuación mínima más baja con una valoración de 6,00 en lo que se refiere a la organización general del trabajo, puesto que la percepción e indica que la mayoría de empleados no se encuentran satisfechos con la forma en la que se está organizando el trabajo. Por último, la puntuación máxima en esta subvariable es de 9,04 correspondiente a el tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.).

Tabla 13. Estadística descriptiva de la subvariable de Regulación

MEDIA	8,35
MIN	6,00
MAX	9,04
SD	1.16

Fuente: cálculos propios.

Continuando con la subvariable de Desarrollo, que evalúa la autonomía en la toma de decisiones profesionales, la justicia en la concentración, la remuneración y la promoción, las vías de promoción laboral, la participación en las decisiones organizacionales, las relaciones con la dirección, la evaluación del rendimiento profesional por la empresa y el apoyo recibido del personal directivo, e interpretando

los datos de la **Tabla 15**, el promedio de esta subvariable es de 7,56. Del mismo modo, en esta subvariable se presenta una puntuación mínima de 6,52 en referencia a las vías de promoción laboral, que para muchos es un aspecto importante en la carrera profesional y debería tenerse en cuenta debido al alto nivel académico con el que cuenta la mayoría de los empleados del área. Finalmente, el puntaje máximo corresponde a la evaluación del rendimiento profesional por la empresa con una asignación de 8,44.

Tabla 14. Estadística descriptiva de la subvariable de Desarrollo

MEDIA	7,56
MIN	6,52
MAX	8,44
SD	0,70

Fuente: cálculos propios.

Por último, cabe resaltar que la subvariable de Regulación tiene una valoración mayor con un promedio de 8,35 y la subvariable de Desarrollo, es la que cuenta con menor valoración de todas las subvariables que miden las condiciones laborales, por lo que aspectos tales como la promoción laboral, la justicia, la toma de decisiones, entre otros, tienen una percepción regular entre los empleados del área.

3.2.3 Organización y Persona

En promedio la valoración de la variable Organización y Persona fue de 8,67 con una desviación típica de 0,29 (Ver **Tabla 16**). Esta variable mide las subvariables Ajuste organización-persona y Adaptación persona-organización, que revisa si el trabajo responde a las necesidades de los empleados, le permite trabajar a gusto, motivado, le permite crecer personal y profesionalmente, se ajusta a los tiempos y ritmos de trabajo fijado, entre otros.

Tabla 15. Estadística de la variable Organización y Persona

MIN	8,04
MAX	9,22
MEDIA	8,67
SD	0,29

Fuente: cálculos propios.

Continuando, en la subvariable Ajuste Organización- Persona, como se observa en la **Tabla 17**, el promedio fue de 8,59. Esta subvariable mide si el trabajo satisface

los intereses de la persona, responde ante las exigencias pedidas, responde a las necesidades de los empleados, se ajusta a las aspiraciones, facilita la valoración a los méritos, estimula el compromiso laboral, le permite trabajar a gusto, motivado, da sensación de libertad, le permite crecer personal y profesionalmente, se identifica con el trabajo, entre otros. El valor mínimo es de 8,04 y corresponde a que tanto el área facilita que los méritos de los empleados sean valorados con justicia, y el valor máximo con una puntuación de 9,00 hace relación a que el trabajo hace sentir útil al empleado.

Tabla 16. Estadística descriptiva de la subvariable Ajuste Organización- Persona

MEDIA	8,59
MIN	8,04
MAX	9,00
SD	0,28

Fuente: cálculos propios.

Asimismo, en la **Tabla 18** se presenta la información estadística de la subvariable Adaptación Persona- Organización, la cual mide si el empleado se adapta a la política del área, asume los valores de la dirección, acepta que le digan cómo debe hacer su trabajo, se logra identificar con los cambios propuestos, aplica el protocolo ante cualquier dilema y se ajusta a los tiempos y ritmos de trabajo fijados. El promedio de esta subvariable es de 8,86, siendo la más alta de las subvariables de la variable de Organización y Persona, lo que indica el alto nivel de adaptación por parte de los empleados a la organización. El valor mínimo es de 8,44 y se refiere a la aceptación que el empleado tiene cuando le dicen cómo debe hacer su trabajo, y el valor máximo con un puntaje de 9,22 hace referencia a el alto nivel de ajuste a los tiempos y ritmos de trabajo fijados.

Tabla 17. Estadística descriptiva de la subvariable Adaptación Persona- Organización

MEDIA	8,86
MIN	8,44
MAX	9,22
SD	0,26

Fuente: cálculos propios.

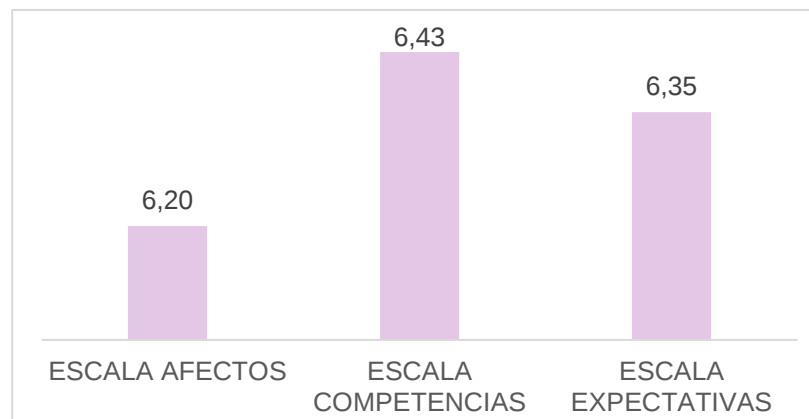
3.3 BIENESTAR LABORAL

En este apartado se presentan los resultados de las encuestas que se encargan de medir el Bienestar psicosocial y los efectos colaterales que se pueden presentar en el área de trabajo. Como señala la **Figura 18**, se encontró una valoración

satisfactoria con respecto con respecto al bienestar psicosocial (Afectos, Competencias y Expectativas). Para el caso de los Efectos colaterales (Somatización, Agotamiento y Alineación), se presentan altos índices satisfactorios, según lo presentado en la **Figura 19**.

Las variables de este instrumento se ilustran en figuras diferentes debido a que las escalas de medición son distintas, para la variable de Bienestar Psicosocial se usa una escala del 0 al 7, donde 7 es el máximo puntaje, por ende, el más satisfactorio y 0 es el mínimo, por otra parte, en la variable de Efectos colaterales se usa una escala de medición del 0 al 6, en donde 6 es el puntaje más insatisfactorio, y 0 el puntaje altamente satisfactorio. A continuación, se presentan los resultados por las variables.

En términos generales, la percepción de los empleados del área es Excelente en cuanto a las variables de Bienestar Psicosocial, Como se ilustra en la **Figura 18**, los promedios de las subvariables son de 6,33, en donde el menor valor es de 6,20 correspondiente a la subvariable de la escala de afectos, y el puntaje máximo que hace referencia a la Escala de competencias, que a grandes rasgos es un buen indicador de satisfacción y bienestar general dentro del área.



*Figura 18. Cálculos de las subvariables de Bienestar Psicosocial
Fuente: Cálculos propios.*

Por otra parte, en cuanto a la variable de Efectos colaterales, representada en la Figura 19, se puede apreciar que los resultados también son satisfactorios, teniendo en cuenta que en esta escala entre menor sea el puntaje, significa un resultado más satisfactorio. El promedio de la variable de Efectos colaterales es de 2,23, en donde el puntaje más satisfactorio corresponde a la subvariable de Alienación con un valor de 1,80 y el puntaje más bajo lo tiene la subvariable de Agotamiento con 2,62, lo que indica que, aunque en términos generales los efectos que genera el trabajo para el personal no son negativos y no llegan a la deshumanización, si hay ciertos niveles de desgaste en las actividades diarias.

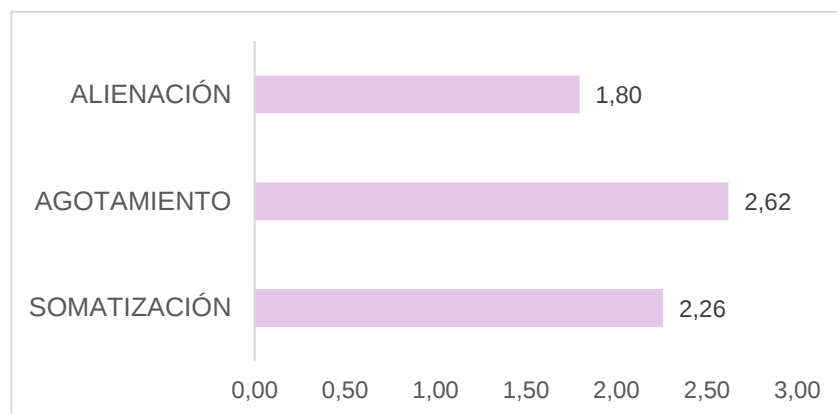


Figura 19. Cálculos de las subvariables de Efectos Colaterales Fuente: Cálculos propios

3.3.1 Bienestar Psicosocial

El bienestar psicosocial integrada por afectos, competencias y expectativas, mide los diferentes percepciones y experiencias del empleado con respecto a la satisfacción y aspiraciones que tenga por su trabajo. El promedio de la valoración de esta variable por parte de los empleados fue de 6,33 con una desviación típica de 0,42 según los cálculos realizados y presentados en la **Tabla 19**.

Tabla 18. Estadística de la variable Bienestar Psicosocial

MIN	4,74
MAX	6,81
MEDIA	6,33
SD	0,42

Fuente: cálculos propios.

Asimismo, en la **Tabla 20** se presenta la información estadística de la escala de afectos, la cual mide la satisfacción, seguridad, tranquilidad, potencia, bienestar, confianza, certidumbre, claridad, esperanza y facilidad. El promedio de esta subvariable es de 6,20. El valor mínimo con una puntuación de 5,48 se refiere a nivel de certidumbre que se siente en la vinculación laboral, el cual indica que muchos de los empleados sienten que su vinculación podría estar en riesgo, pese a que la mayoría tienen contratos a términos indefinidos, y el valor máximo a el sentimiento de bienestar con una puntuación de 6,52, lo cual es un bien indicador de satisfacción laboral.

Tabla 19. Estadística descriptiva de la escala de Afectos

MEDIA	6,20
MIN	5,48
MAX	6,52
SD	0,30

Fuente: cálculos propios.

Según la información presentada en la **Tabla 21** se presenta la información estadística de la escala de competencias, la cual mide la sensibilidad, racionalidad, competencia, moralidad, bondad, éxito, capacidad, optimismo, eficacia y utilidad que percibe el empleado. El promedio de esta subvariable es de 6,43, la cual en términos comparativos con la escala de expectativas y la escala de afectos. El valor mínimo con una puntuación de 6,30 se refiere al nivel de éxito que siente el empleado en sus labores, y el valor máximo a la alta capacidad con la que se siente el empleado para realizar sus labores con una puntuación de 6,56.

Tabla 20. Estadística descriptiva de la escala de Competencias

MEDIA	6,43
MIN	6,30
MAX	6,56
SD	0,10

Fuente: cálculos propios.

Según la información presentada en la **Tabla 22** se presenta la información estadística de la escala de expectativas, la cual mide la motivación, los valores, el rendimiento profesional, la capacidad de gestión de la carga de trabajo, la calidad de las condiciones de trabajo, el autoestima profesional, la cordialidad del ambiente social de trabajo, la conciliación entre el trabajo y la vida privada, la confianza en el futuro profesional, la calidad de vida laboral, el sentido del trabajo, la eficacia profesional, el compromiso con el trabajo y la competencia profesional, entre otros. El promedio de esta subvariable es de 6,35. El valor mínimo con una puntuación de 4,74 se refiere a la percepción del nivel de participación que tiene el empleado en las decisiones que se toman el área, que puede indicar el nivel de autocracia en la toma de decisiones, y el valor máximo a el compromiso con el trabajo que tiene los empleados con una puntuación de 6,81, lo cual es positivo respecto a la interiorización y el nivel de entrega que siente el empleado que tiene con su trabajo.

Tabla 21. Estadística descriptiva de la escala de Expectativas

MEDIA	6,35
MIN	4,74
MAX	6,81
SD	0,54

Fuente: cálculos propios.

3.3.2 Efectos Colaterales

Los efectos colaterales evalúan efectos negativos, como la somatización, la alienación y el agotamiento, por lo que en este caso entre menor sea el puntaje, significa un menor efecto negativo en la vida de los empleados. El promedio de la valoración de esta variable por parte de los empleados fue de 2,23 con una desviación típica de 0,44, que se puede observar en la **Tabla 23**.

Tabla 22. Estadística de la variable de Efectos Colaterales

MIN	1,70
MAX	2,78
MEDIA	2,23
SD	0,44

Fuente: cálculos propios.

La subvariable de somatización mide el efecto negativo de trastornos digestivos, dolores de cabeza, tensiones musculares, dolores de espalda, insomnio, etc., en el trabajo. Según la interpretación de la **Tabla 24**, El efecto de somatización con más repercusiones negativas con una valoración de 2,74 son los dolores de espalda que se genera en el trabajo, mientras que los trastornos digestivos son el efecto de somatización con menor repercusión negativa en los empleados con una puntuación de 1,78.

Tabla 23. Estadística descriptiva de la variable de Somatización

MEDIA	2,26
MIN	1,78
MAX	2,74
SD	0,45

Fuente: cálculos propios.

La subvariable de agotamiento mide el efecto negativo de la sobrecarga laboral, el desgaste emocional, el agotamiento físico, y la saturación mental en el trabajo. A partir de la información presentada en la **Tabla 25**, El efecto de agotamiento con más repercusiones negativas con una valoración de 2,78 es el agotamiento físico, mientras que los empleados no sienten tanto desgaste emocional en su trabajo, en lo que esta fue la característica con menor puntuación de las características de la subvariable de Agotamiento, con un valor de 2,41.

Tabla 24. Estadística descriptiva de la variable de Agotamiento

MEDIA	2,62
MIN	2,41
MAX	2,78
SD	0,19

Fuente: cálculos propios.

La subvariable de agotamiento mide el efecto negativo de y la sensación de mal humor, baja realización profesional, trato despersonalizado y frustración en el trabajo. Esta subvariable en términos generales se categoriza en un rango Satisfactorio, y cabe resaltar que es la que menor efectos negativos tiene en comparación a los dos anteriores efectos (agotamiento y somatización), según la información presentada en la **Tabla 26** en cuanto que el promedio de esta tiene menor puntaje que los anteriores con un promedio de 1,80. El efecto de alienación con más repercusiones negativas con una medida de 1,89 es la baja realización profesional, mientras que el trato despersonalizado es la sensación menos percibida en el área, en lo que esta fue la característica con menor puntuación de las características, con una valoración de 1,70.

Tabla 25. Estadística descriptiva de la variable de Alienación

MEDIA	1,80
MIN	1,70
MAX	1,89
SD	0,09

Fuente: cálculos propios.

3.4 CONDICIONES LABORALES EN RELACIÓN CON EL GRUPO

En la **Figura 18** se muestran los resultados obtenidos de las condiciones laborales según la percepción que tiene cada grupo de lo que se puede determinar que en términos generales son muy satisfactorios ya que el resultado de menor valor fue por parte del grupo de SCADA con 8,22 lo que indica que hay un punto de vista

positivo de las condiciones laborales. Y el grupo GIGA siendo el que posee mayor cantidad de personas tuvo un resultado 8,64.

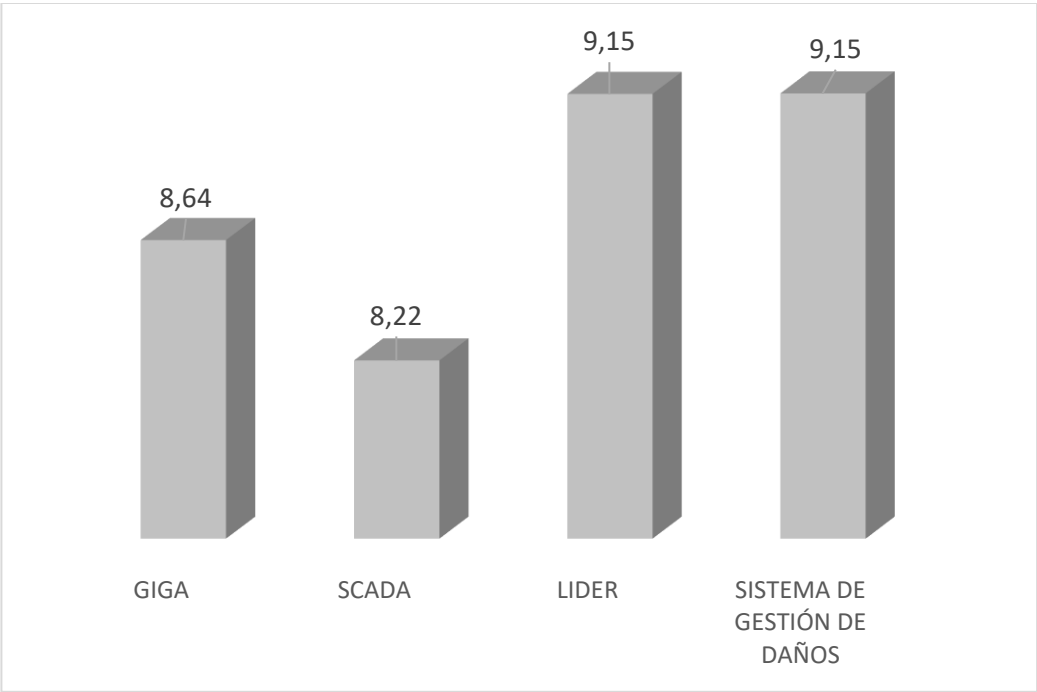


Figura 18. Condiciones laborales según el grupo
Fuente: Cálculos propios

En las variables de las condiciones laborales según los grupos se logra visualizar que para el grupo GIGA, sistema de gestión de daños y para el líder del CCM la variable con mayor valor es el de organización y persona siendo el que en promedio tiene mayor puntuación, seguido de organización y entorno, y finalizando con organización y método (**Tabla 27**). Igualmente, se logra apreciar que para el grupo GIGA, SCADA y Sistema de gestión de daños la variable con menor condición es la de organización y método tal como se representa en la **Figura 19**.

Tabla 26. Promedio de variables de condiciones laborales según el grupo

ORGANIZACIÓN Y ENTORNO	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	ORGANIZACIÓN Y PERSONA
8,88	8,52	8,96

Fuente: Cálculos propios

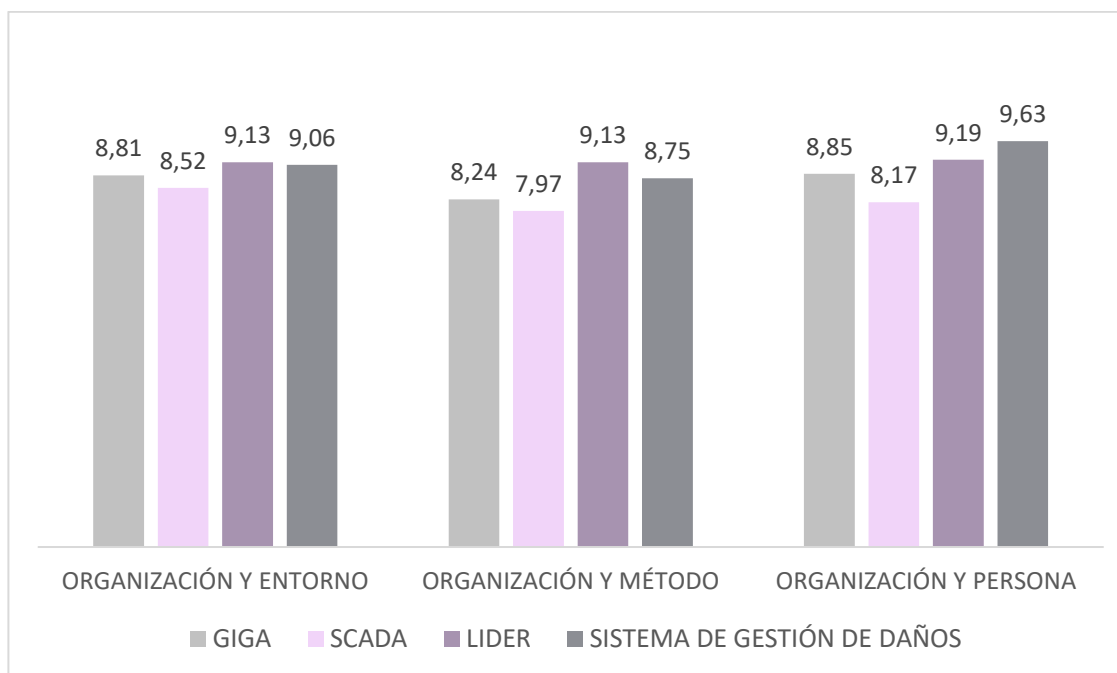


Figura 19 Variables de condiciones de trabajo según el grupo

Fuente: Cálculos propios

En las subvariables de las condiciones laborales se distingue de manera específica los componentes en los que se determina que la subvariable con mayor valor es la de adaptación y la de menor valor es desarrollo (**Tabla 28**). Ahora bien, de acuerdo con cada grupo, en la **Figura 20** se evidencia que para el grupo GIGA, sistema de gestión de daños y el líder del CCM la subvariable mejor percibida es la de adaptación y para el grupo de SCADA, a diferencia del resto, la mejor percibida es entorno social. Para los 4 grupos la subvariable de menor aceptación fue desarrollo.

Tabla 27. Promedio de subvariables de condiciones laborales según el grupo

ENTORNO MATERIAL	ENTORNO SOCIAL	REGULACIÓN	DESARROLLO	AJUSTE	ADAPTACIÓN
8,76	9,29	9,46	8,14	8,98	9,54

Fuente: Cálculos propio

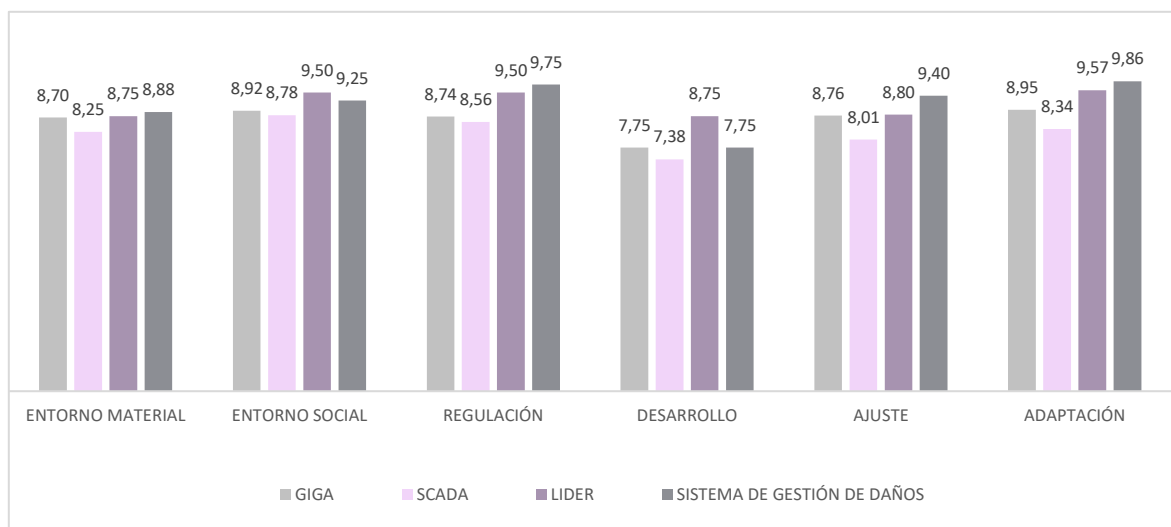


Figura 20. Subvariables de condiciones de trabajo según el grupo

Fuente: Cálculos propios

3.5 BIENESTAR LABORAL EN RELACIÓN CON EL GRUPO

En términos generales hay un bienestar laboral satisfactorio ya que la puntuación dada en promedio está por encima de 4, siendo el grupo de SCADA quien tiene un mayor valor designado al bienestar (ver **Figura 21**).

En la **Figura 22** se observa que la variable psicosocial oscila entre 6 y 7, siendo el líder del CCM quien asignó un mayor valor, sin embargo, hay que tener en cuenta que el grupo con mayor cantidad de personas el de GIGA por ende se puede decir que posee igualmente una alta ponderación en esta variable. El grupo de SCADA es en ultimas quien ha asignado una menor puntuación. Para la variable de efectos colaterales es el grupo de SCADA quien asigna una mayor puntuación que más específicamente es reflejada en la subvariable desgaste y somatización (ver **Figura 23**). De igual modo, se puede decir que el puntaje ponderado de menor valor es el del líder del CCM, sin embargo, el puntaje menor más representativo es el del grupo GIGA dado la cantidad de personas.

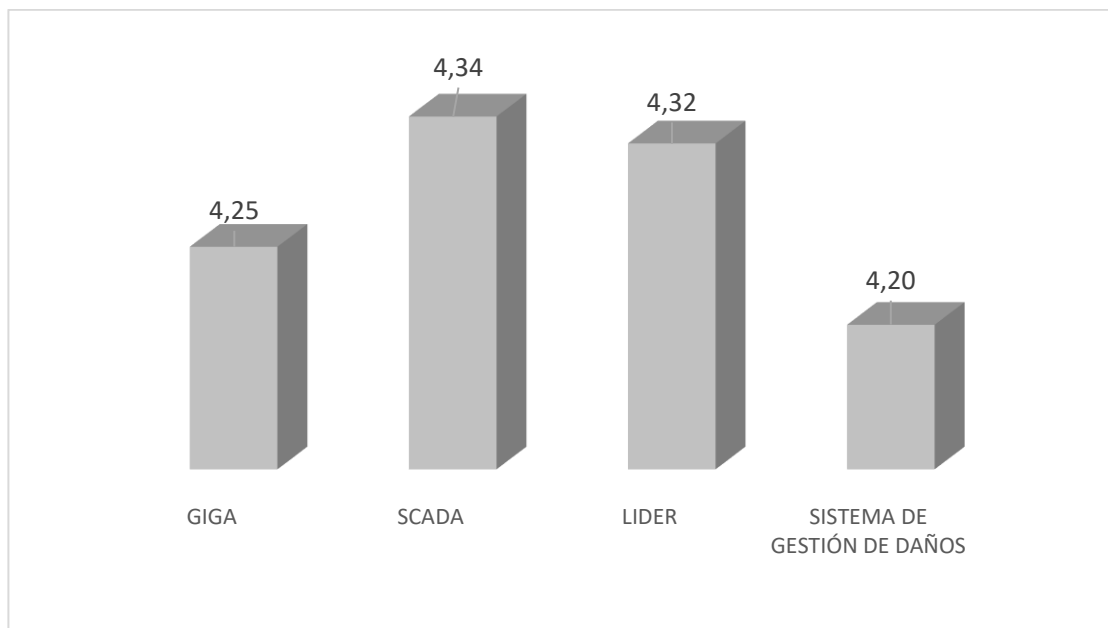


Figura 21. Bienestar laboral general según el grupo
Fuente: Cálculos propios

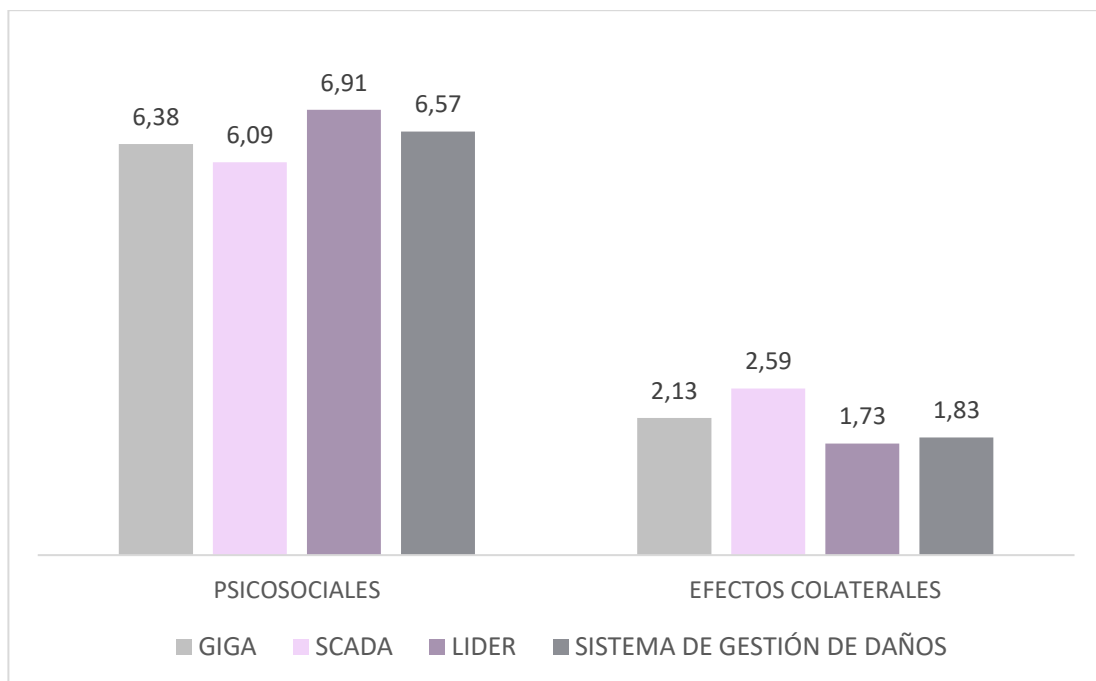


Figura 22. Variables de bienestar laboral según el grupo
Fuente: Cálculos propios

De los componentes de la variable psicosocial se obtuvo que para el grupo GIGA, sistema de gestión de daños y para el líder del CCM se tienen ‘competencias’ mayores, de igual modo para sistema de gestión de daños y para el líder del CCM hay mayores afectos, mientras que para el grupo GIGA hay mayores expectativas. El grupo de SCADA evidencia que perciben mayores expectativas seguido de afectos. También, en la **Figura 23** se muestra que la mayoría de las puntuaciones están por encima de 6 y por debajo de 7, a excepción de las competencias en las que el grupo SCADA dio una puntuación por debajo de 6.

Para la variable de efectos colaterales, se logró determinar que las puntuaciones están por encima 1 y por debajo de 3, excepto por el grupo de SCADA que en desgaste dio una puntuación de 3,19. Tanto para el grupo GIGA como SCADA la subvariable desgaste tiene una mayor puntuación y, para sistema de gestión de daños y el líder del CCM hay una mayor puntuación en somatización. Los 4 grupos concordaron con que alineación es el factor con menor valoración.

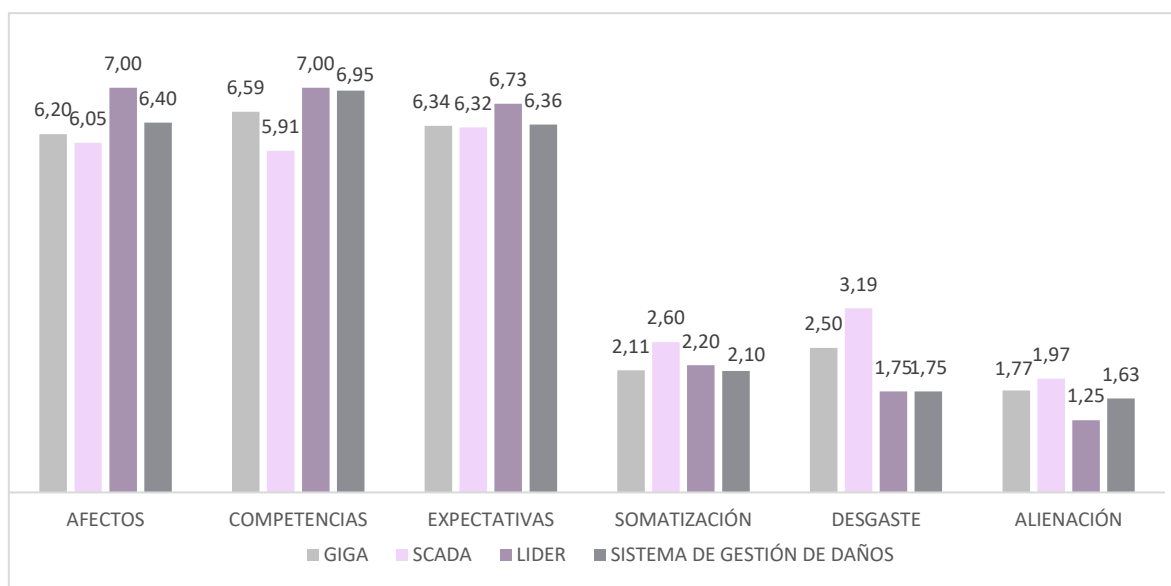


Figura 23. Subvariables de bienestar laboral según el grupo

Fuente: Cálculos propios

3.6 CONDICIONES LABORALES EN RELACIÓN CON TIPO DE CONTRATO

En la **Figura 24** se observa que los ponderados de mayor valor son el contrato por aprendizaje y término definido, con valores de 9.69 y 9.51 respectivamente. El menor puntaje obtenido para las condiciones laborales lo presentó el contrato a término indefinido y siendo relevante ya que es el tipo de contratación con mayor número de personas seguido por prestación de servicios. Generalizando se puede determinar que hay buenas condiciones al estar por encima de 8.0.

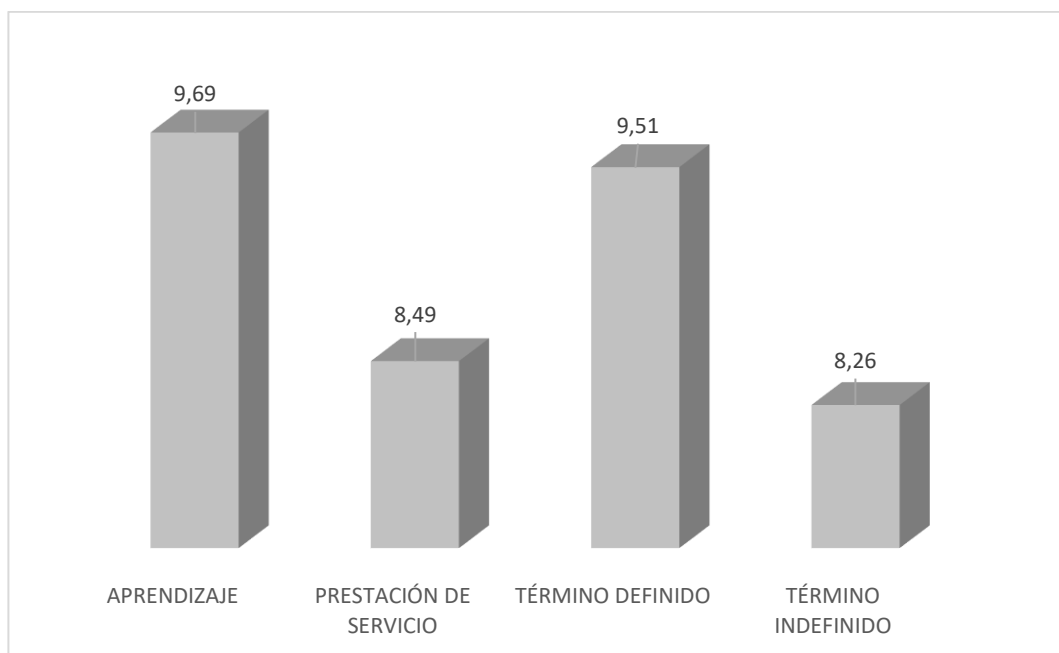


Figura 24. Condiciones laborales según el tipo de contrato
Fuente: Cálculos propios

Las variables dejan en evidencia que hay una mejor percepción de organización y persona al haber tenido la ponderación con mayor puntaje, dando continuidad a organización y entorno estando tan solo 11 centésimas por debajo (ver **Tabla 29**). Ahora bien, en la **Figura 25** se especifica la ponderación de cada tipo de contrato en las variables; para el tipo de contrato por prestación de servicio, de aprendizaje y para término indefinido el menor valor fue para organización y método, mientras que para el contrato a término definido fue organización y entorno. Para el contrato por prestación de servicios y término indefinido el mayor puntaje fue asignado a organización y entorno, para el contrato por aprendizaje y a término definido el mayor puntaje fue para la variable organización y persona.

Tabla 28. Promedio de variables de condiciones laborales según el tipo de contrato

ORGANIZACIÓN Y ENTORNO	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	ORGANIZACIÓN Y PERSONA
9,08	8,70	9,19

Fuente: Cálculos propios

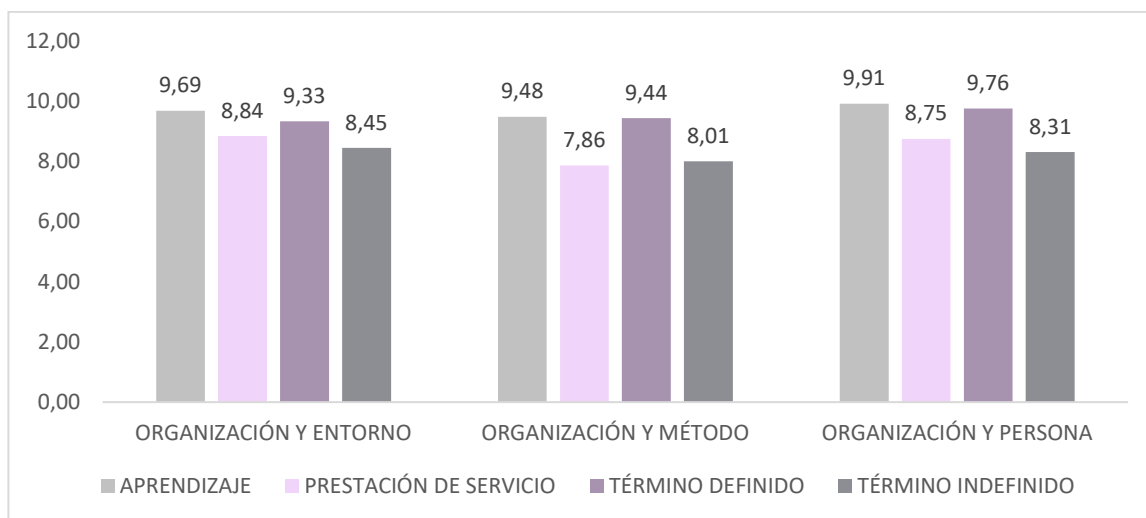


Figura 25. Variables de condiciones de trabajo según el tipo de contrato
Fuente: Cálculos propios

En los componentes de las variables de condiciones laborales según el tipo de contrato se observa que la mejor percibida es adaptación seguida de entorno social con 5 centésimas por debajo, las subvariables regulación y ajuste presenta el mismo puntaje de ponderación tal como se muestra en la **Tabla 30**. Los cuatro tipos de contrato tienen por unanimidad el puntaje más bajo para desarrollo, para el contrato por prestación de servicios y a término indefinido coincidieron en darle el puntaje mayor para entorno social, mientras que el contrato de aprendizaje y a término definido el mayor puntaje fue dado para adaptación (ver **Figura 26**)

Tabla 29. Promedio de subvariables de condiciones laborales según el tipo de contrato

ENTORNO MATERIAL	ENTORNO SOCIAL	REGULACIÓN	DESARROLLO	AJUSTE	ADAPTACIÓN
8,92	9,23	9,09	8,31	9,09	9,28

Fuente: Cálculos propios

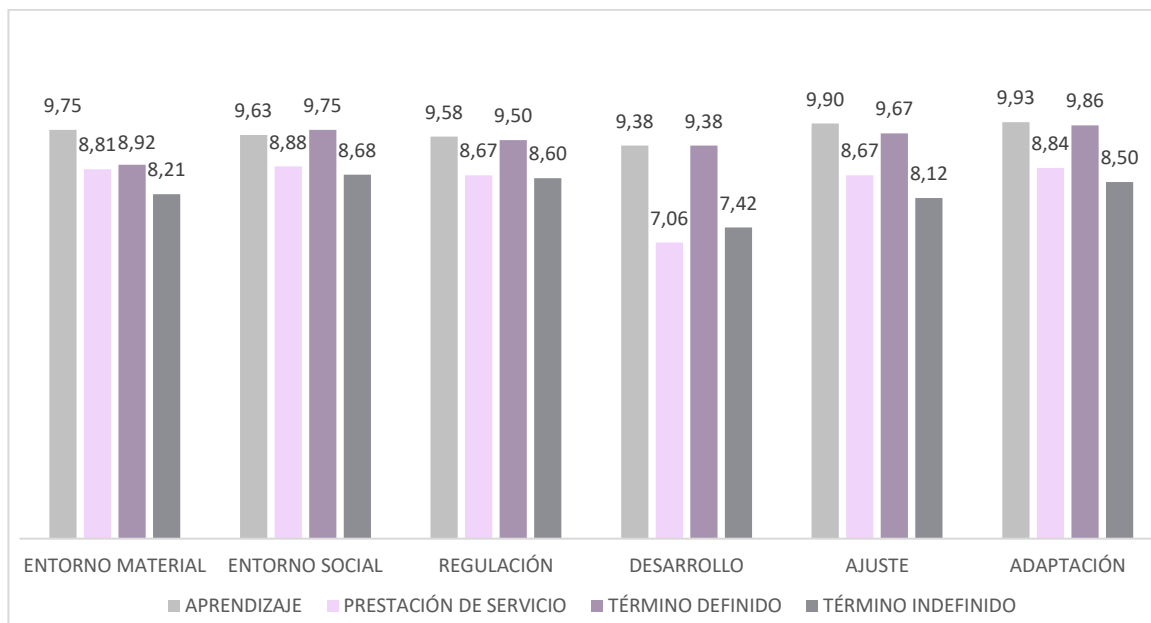


Figura 26. Subvariables de condiciones de trabajo según tipo de contrato
Fuente: Cálculos propios

3.7 BIENESTAR LABORAL EN RELACIÓN CON EL TIPO DE CONTRATO

La relación establecida de bienestar laboral de acuerdo con el tipo de contratación como se muestra en la **Figura 27** se dio con mayor ponderación para el contrato a término indefinido, siendo la mayor cantidad de personas que tienen dicho tipo de contrato. Ahora bien, el contrato por prestación de servicios tiene una puntuación de 4.20 siendo significativa al tener en cuenta que es el segundo tipo de contrato con mayor cantidad de personas.

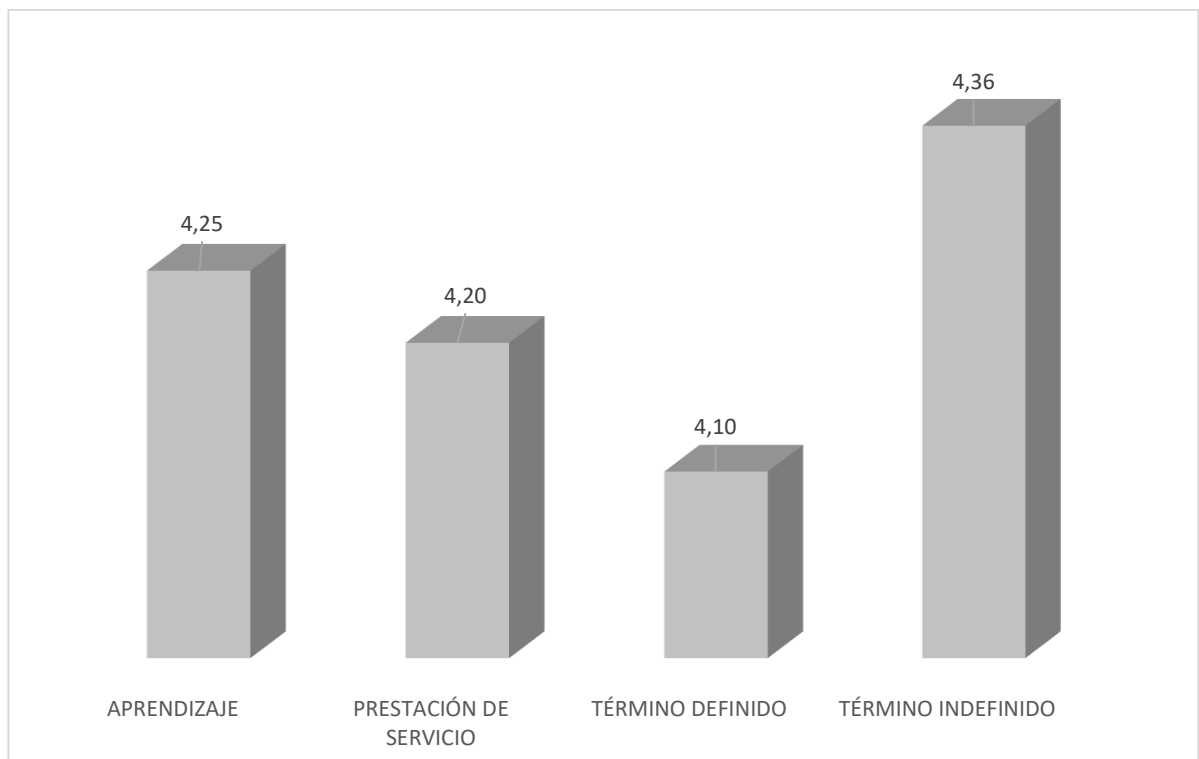


Figura 27. Bienestar laboral general según el tipo de contrato

Fuente: Cálculos propios

Ahora bien, en la **Figura 28** se muestran las variables que componen bienestar laboral en relación con el tipo de contrato. Para la variable psicosocial se observa que el menor puntaje se obtuvo del contrato por prestación de servicios seguido por el tipo de contrato a término indefinido con un valor de 22 centésimas por encima. Finalmente, los mayores ponderados fueron a partir de la contratación de término definido y aprendizaje con valores muy próximos. Para la variable de efectos colaterales, se observa que los puntajes más altos fueron dados por el tipo de contrato a término indefinido y por prestación de servicios.

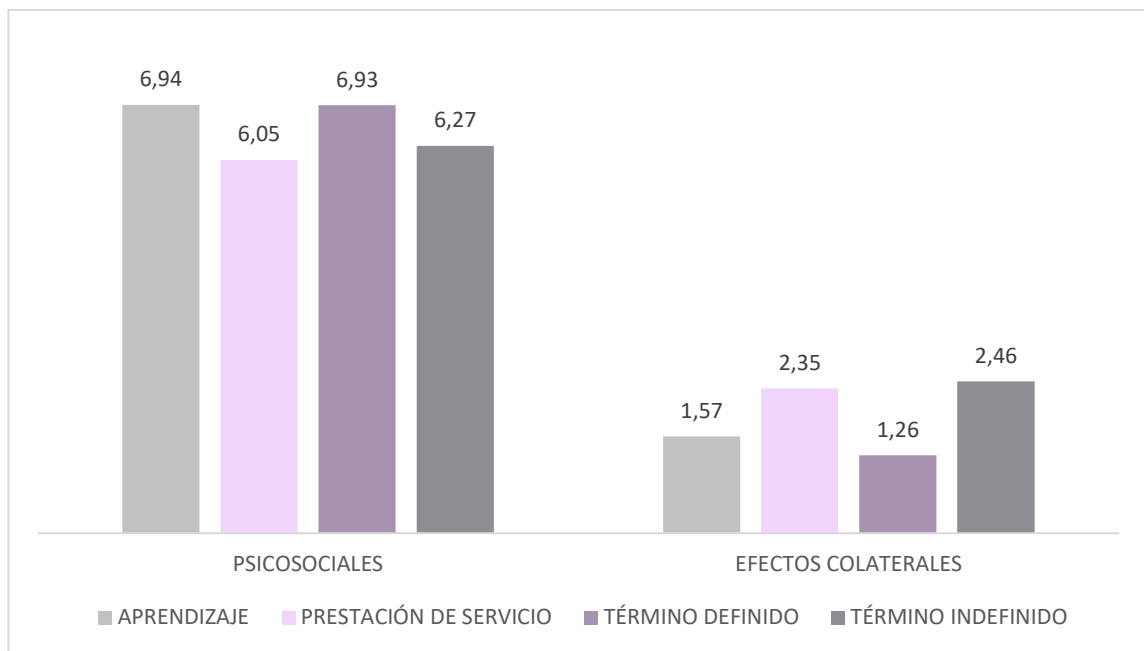


Figura 28. Variables de bienestar laboral según el tipo de contrato

Fuente: Cálculos propios

Las subvariables evidencian que para el tipo de contrato a término indefinido hay una mayor valoración en las expectativas mientras que una menor valoración para las competencias, sin embargo, se puede decir que hay una similitud en las puntuaciones dadas para afectos, competencias y expectativas ya que oscilan entre 6.20 y 6.36. En la contratación por prestación de servicios se observa la menor puntuación, en la que su valor más bajo es de afectos continuando con expectativas. Para somatización, desgaste y alienación los puntajes más altos fueron dados tanto por el tipo de contrato por prestación de servicios y término indefinido que de igual manera en la **Figura 28** se muestra la ponderación; para el contrato a término indefinido hay una generación de mayor desgaste al igual que para prestación de servicios; para los 4 tipos de contratación hay una menor alienación y un mayor desgaste (ver **Figura 29**)

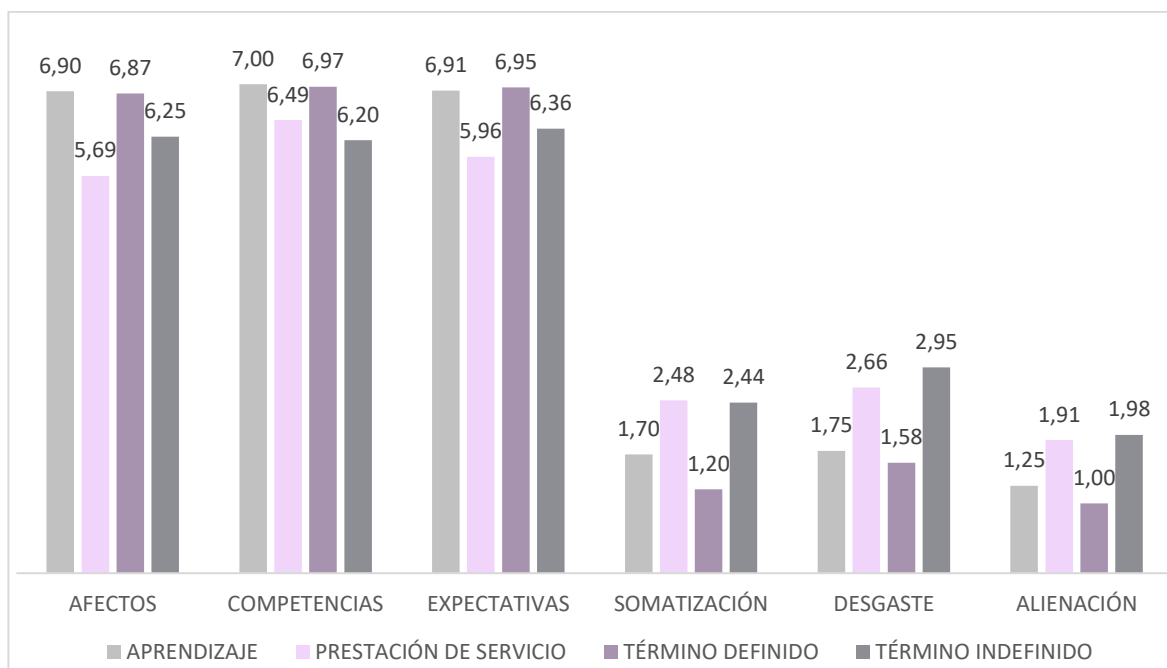


Figura 29. Subvariables de bienestar laboral según el tipo de contrato

Fuente: Cálculos propios

3.8 CONDICIONES LABORALES CON RELACIÓN CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD

Las condiciones laborales son mejor percibidas por el nivel de escolaridad de bachillerato siendo este quien dio un mayor puntaje a diferencia de pregrado que es el nivel de escolaridad con una menor puntuación (ver **Figura 30**).

Las variables señalan que hay una mejor percepción en organización y entorno dando continuación a organización y persona (ver **Tabla 31**), sin embargo, para pregrado es mejor apreciada organización y persona, al igual que para el nivel de escolaridad de tecnólogo. Tanto para bachillerato, tecnólogo, pregrado y postgrado el puntaje menor fue dado a organización y método (ver **Figura 31**).

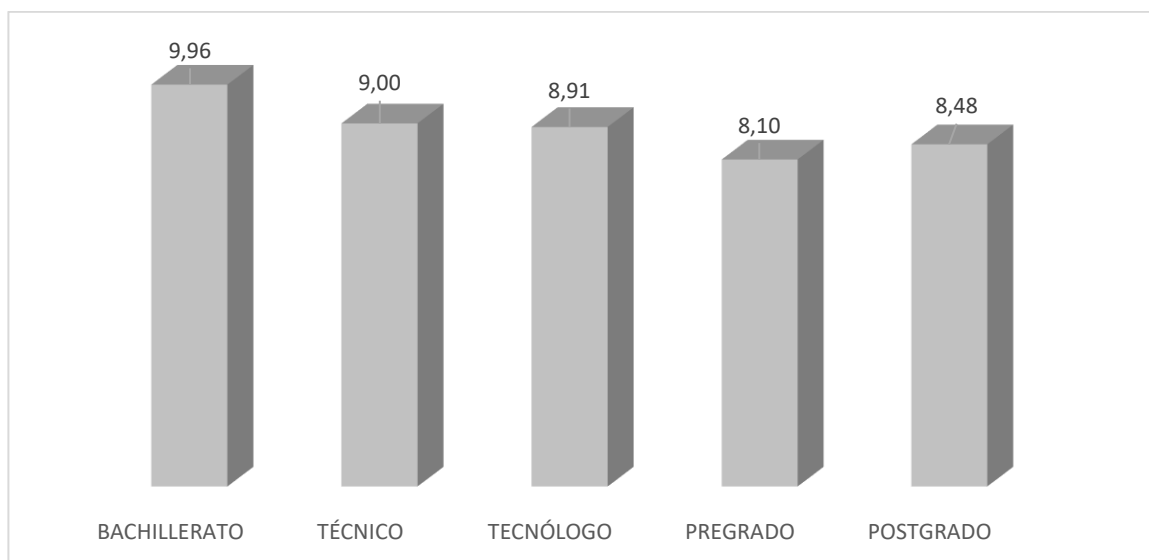


Figura 30. Condiciones de trabajo según el nivel de escolaridad

Fuente: Cálculos propios

Tabla 30. Promedio de variables de condiciones laborales según el nivel de escolaridad

ORGANIZACIÓN Y ENTORNO	ORGANIZACIÓN Y MÉTODO	ORGANIZACIÓN Y PERSONA
9,05	8,66	8,96

Fuente: Cálculos propios

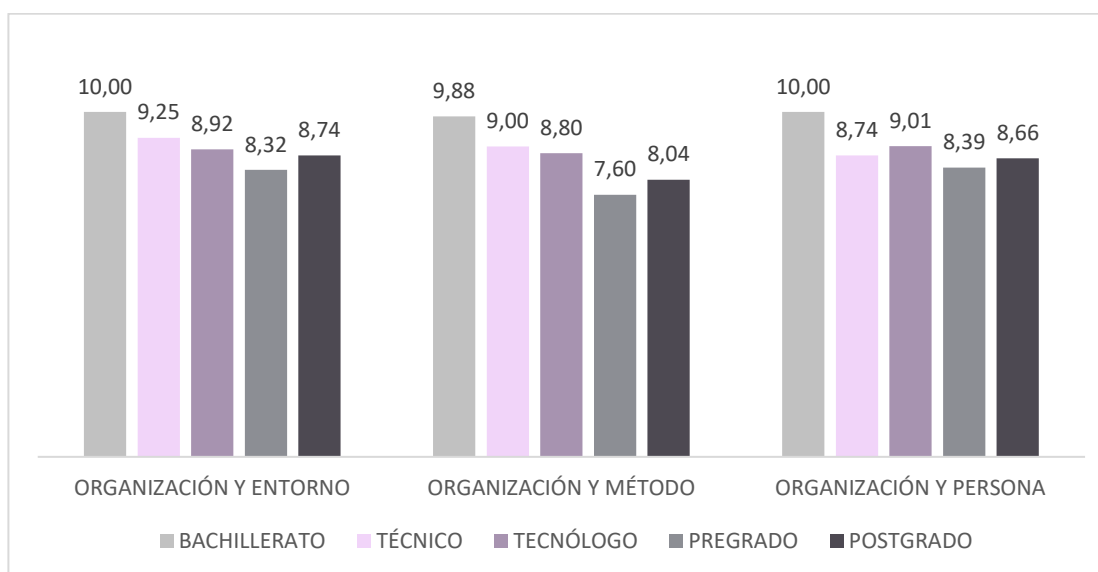


Figura 31. Variables de condiciones de trabajo según el nivel de escolaridad

Fuente: Cálculos propios

En la **Tabla 32** se observan los promedios de las subvariables de las condiciones laborales según el nivel de escolaridad de la cual se puede determinar que la subvariable mejor percibida fue el entorno social con un puntaje de 9.19 seguida de regulación y adaptación que obtuvieron el mismo valor. La subvariable con menor valor es desarrollo. Más específicamente, en la **Figura 32**, se observa que, para el nivel de escolaridad técnico, tecnólogo y postgrado la subvariable mejor percibida es entorno social, mientras que para pregrado es adaptación; el puntaje más bajo fue otorgado a desarrollo por parte del nivel de escolaridad de pregrado con un puntaje de 6.89.

Tabla 31. Promedio de subvariables de condiciones laborales según el nivel de escolaridad

ENTORNO MATERIAL	ENTORNO SOCIAL	REGULACIÓN	DESARROLLO	AJUSTE	ADAPTACIÓN
8,90	9,19	9,09	8,23	8,86	9,06

Fuente: Cálculos propios

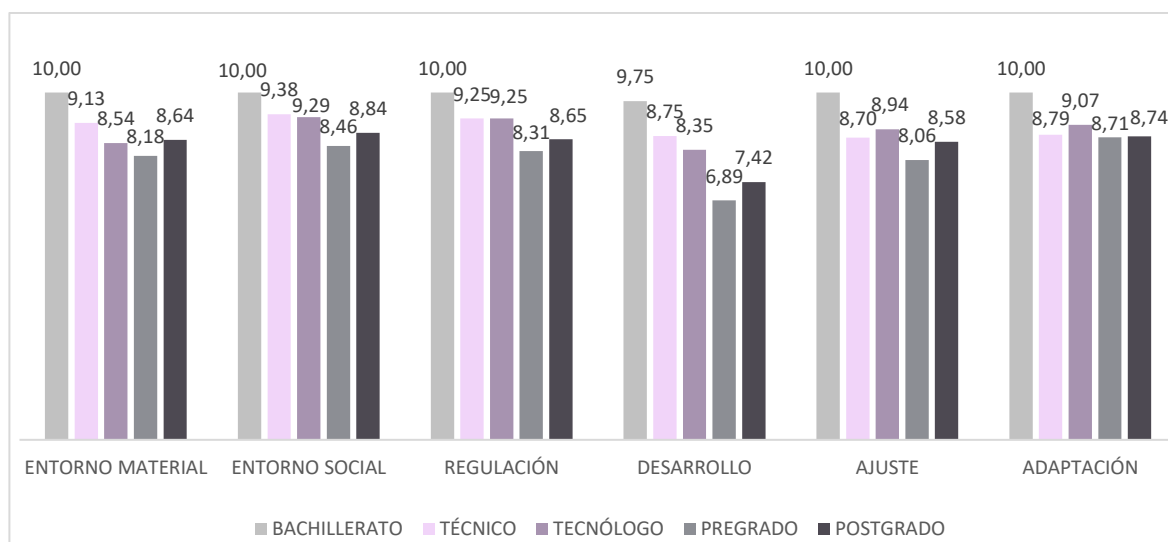


Figura 32. Subvariables de condiciones laborales según el nivel de escolaridad

Fuente: Cálculos propios

3.9 BIENESTAR LABORAL EN RELACIÓN CON EL NIVEL DE ESCOLARIDAD

En La **Figura 33** se observa que el puntaje ponderado más alto es percibido por las personas con nivel de escolaridad de pregrado, estando muy aproximado con 3 centésimas por debajo se encuentra el nivel de escolaridad técnico y el menor valor por el nivel de escolaridad bachillerato y tecnología. Ahora bien, en la variable psicosocial se observa que tiene puntuaciones muy aproximadas oscilando entre 6.15 y 7.0 siendo el mayor puntaje obtenido por parte del nivel de escolaridad de bachillerato, el puntaje más bajo obtenido fue dado por el nivel de escolaridad de

técnico. Para la variable de efectos colaterales evidencia que el mayor puntaje obtenido fue por parte del nivel de escolaridad técnico seguido por pregrado, los puntajes más bajos fueron por parte del nivel de escolaridad de bachillerato y postgrado (ver **Figura 34**).

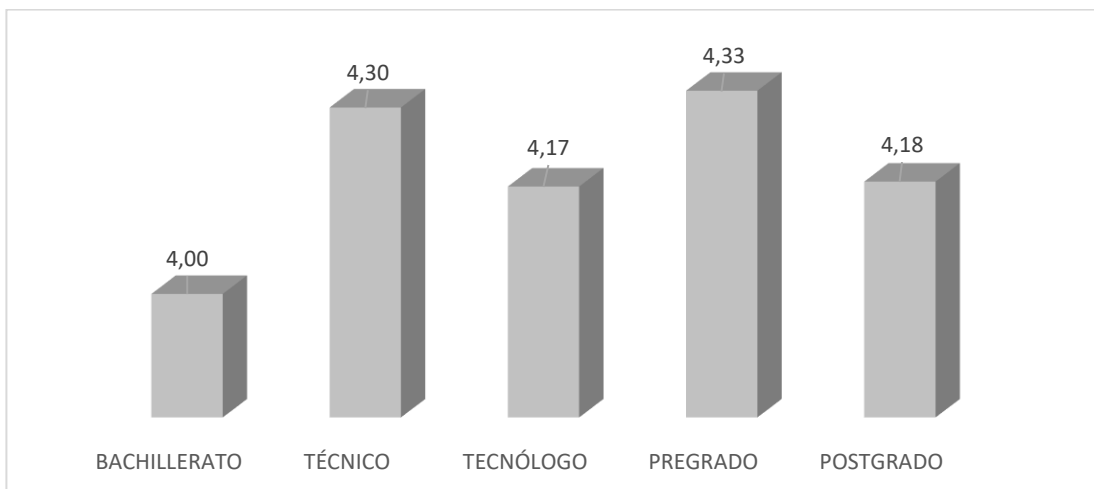


Figura 33. Bienestar laboral en general según el nivel de escolaridad
Fuente: Cálculos propios

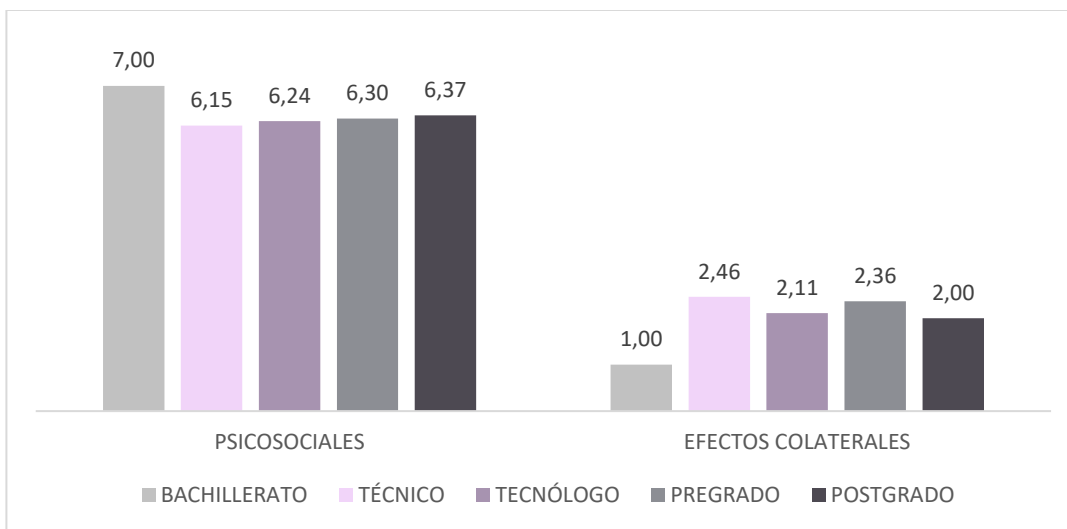


Figura 34. Variables de bienestar laboral según el nivel de escolaridad
Fuente: Cálculos propios

En la **Figura 35** se observa que el puntaje más alto obtenido fue por parte del nivel de escolaridad de bachillerato presentado homogeneidad para los tres componentes de la variable psicosocial. Tanto para técnico, pregrado y postgrado

la menor puntuación fue para afectos, el mayor puntaje para pregrado y postgrado es el de competencias mientras que para el técnico y tecnólogo es el de expectativas. Por otro lado, el puntaje más alto en la variable de efectos colaterales fue obtenida en desgaste por parte del nivel de escolaridad de pregrado, postgrado y tecnología; en la subvariable alienación se obtuvo el menor puntaje por parte de todos los niveles de escolaridad.

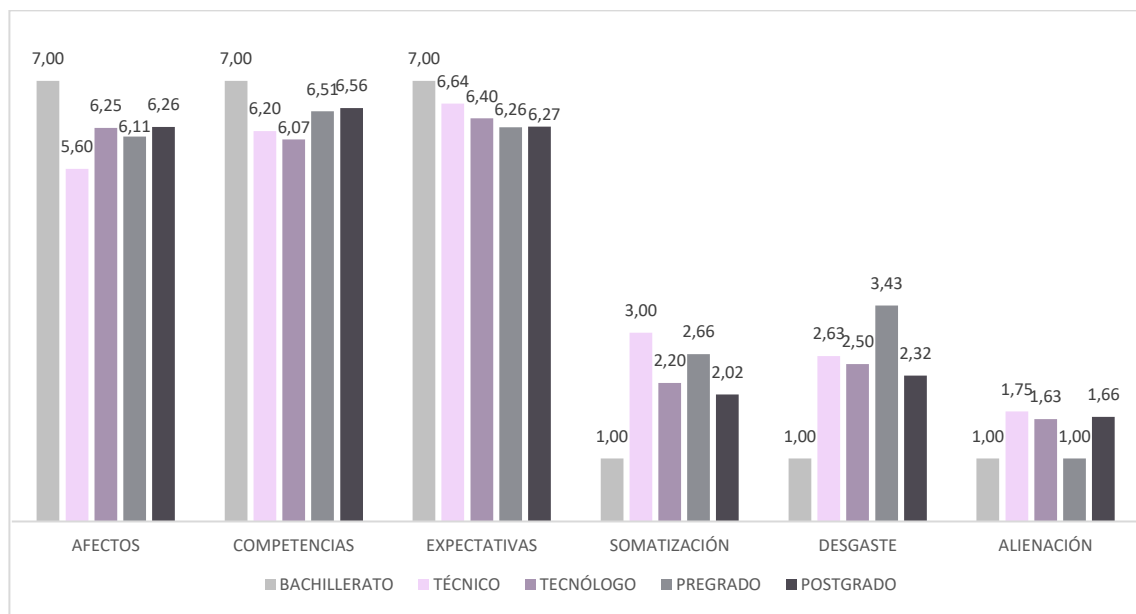


Figura 35. Subvariables de bienestar laboral según el nivel de escolaridad
Fuente: Cálculos propios

3.10 PERCEPCIONES DEL TRABAJO

3.10.1 Significado de trabajo

En la *Figura 38* se visualizan las palabras usadas por las personas que laboran en el CCM para dar una definición al Trabajo, de lo que se logra destacar que lo consideran una actividad o algo que realizar, que tiene una remuneración y que se hace en servicios de los demás. Se destacan en la definición otras palabras claves y que indican percepciones del trabajo como lo es Desarrollo, cumplimiento, metas, profesional, confianza, compromiso, servicio, bienestar, estabilidad, gratitud. Sin embargo, en términos generales se podría definir como una actividad que se tiene que cumplir y que tiene una retribución económica.



Figura 37. Palabras clave en la percepción del trabajo para los empleados del CCM

3.10.3 lo mejor y lo peor del trabajo

En la **Figura 38** se visualizan las palabras clave usadas con mayor frecuencia por las personas que laboran en el CCM para hacer referencia a 'lo mejor' de su trabajo, de lo que se logra determinar que el compañerismo abarca el mayor porcentaje de representación positiva del trabajo, dando continuidad al ambiente laboral, al aprendizaje y a las personas lo que muestra que aspectos de orden social son de gran relevancia y tenidos como una percepción positiva en el momento de describir el trabajo.

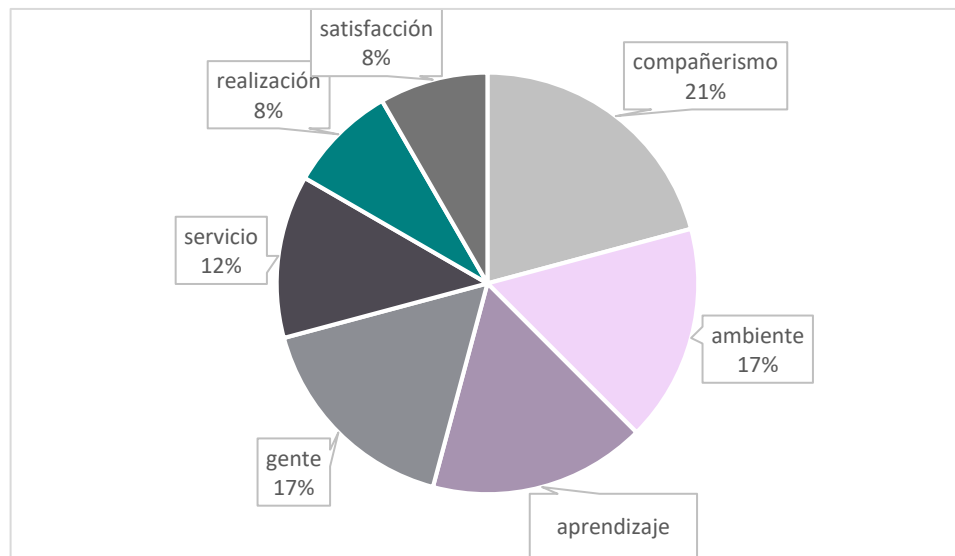


Figura 38. Lo mejor percibido del trabajo en el CCM
Fuentes: Cálculos propios

De igual manera, en la **Figura 39** se hace alusión a las palabras con mayor incidencia que utilizaron las personas para describir 'lo peor' del trabajo en el CCM de lo cual se observa que la inestabilidad laboral tiene porcentualmente el mayor índice de frecuencia. Por otro lado, se muestra que hay un alto porcentaje en el que no se percibe nada negativo.

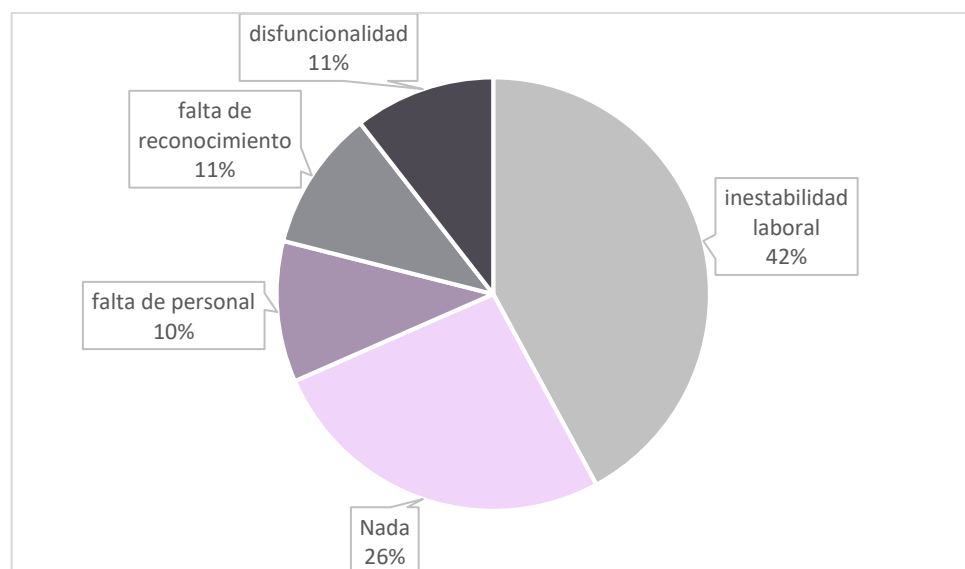


Figura 39. Lo peor del trabajo en el CCM
Fuente: Cálculos propios

3.10.3.1 Lo mejor del trabajo con relación al grupo y tipo de contrato

Se seleccionó la palabra con mayor frecuencia que hizo alusión a ‘lo mejor’ del trabajo en el CCM con relación al grupo y tipo de contrato en lo que se logra contrastar la descripción realizada de acuerdo con el grupo y tipo de contrato al que se pertenece (ver **Tabla 33**).

Tabla 32. Palabra más usada de ‘lo mejor’ del trabajo en el CCM

	COMPAÑERISMO		
	GIGA	SCADA	SISTEMA DE GESTIÓN DE DAÑOS
APRENDIZAJE	0	0	0
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	0	0	1
TÉRMINO DEFINIDO	2	0	0
TÉRMINO INDEFINIDO	1	1	0

Fuente: Cálculos propios

3.10.3.2 Lo peor del trabajo con relación al grupo y tipo de contrato

Se hizo la selección de la palabra más usada para describir ‘lo peor’ del trabajo, de lo que se puede observar en la **Tabla 34** que la mayoría pertenecen al tipo de contratación por prestación de servicios y a su vez que la mayor cantidad de personas son pertenecientes al grupo GIGA.

Tabla 33. Lo peor del trabajo con mayor frecuencia con relación al grupo y tipo de contrato

	INESTABILIDAD		
	GIGA	SCADA	SISTEMA DE GESTIÓN DE DAÑOS
APRENDIZAJE	0	0	0
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3	2	1
TÉRMINO DEFINIDO	0	0	0
TÉRMINO INDEFINIDO	2	0	0

Fuente: Cálculos propios

4. DISCUSIÓN

Según las variables de mayor y menor percepción, se puede determinar que la calidad de vida laboral es un factor de gran relevancia en la satisfacción que pueden sentir los empleados en su área laboral, lo que implica que funciones específicas de la gestión humana van a incidir en las condiciones y bienestar laboral de los empleados. De acuerdo con los macroprocesos de los RRHH o al modelo de los macroprocesos de García (2009), se encontró que existen algunas prácticas como: higiene y seguridad, incentivos y beneficios, análisis y diseño de cargos y otras, establecidas en el interior del área que tienen un efecto positivo en la CVL de los participantes lo cual se ve reflejado en que los participantes en su mayoría evaluaron con niveles satisfactorios las variables del entorno social, la adaptación, expectativas y competencias. Sin embargo, hay algunas variables como las de desarrollo, agotamiento, que dan cuenta de la necesidad de realizar macroprocesos como los de organización y planeación de RRHH y la parte de desarrollo profesional, plan carrera y monitoreo.

Este estudio permite identificar que existen unos procesos y subprocesos de RRHH que tiene una relación con los niveles de satisfacción que a su vez pueden contribuir a la continuidad de los procesos del CCM, que en últimas se traduce a un mejor nivel de eficiencia y productividad, tal cómo se evalúan las prácticas de RRHH de la empresa a partir de la tabla 35. Los puntajes más altos, dan cuenta que hay procesos de RRHH que tiene impactos positivos en el empleado.

4.1 FACTORES DE TRABAJO CON MAYOR INCIDENCIA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA

4.1.1 Condiciones laborales

Los resultados de esta exploración permitieron conocer el grado de satisfacción y la percepción de los empleados del CCM al aplicar el cuestionario de Blanch de calidad de vida laboral, el cual fue adaptado según los requerimientos del grupo de estudio.

En términos generales los resultados fueron satisfactorios, sin embargo, se encontraron algunas diferencias entre algunas variables y subvariables que se expondrán a continuación. Con respecto a las condiciones laborales, según Blanch, Sahagún y cervantes (2010) estas son concebidas como el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales. Estas se remiten concretamente

al entorno laboral, a las características contractuales del empleo, a la organización del trabajo y a determinados aspectos no salariales del mismo, como salud y seguridad, bienestar, empleabilidad y conciliación trabajo-vida.

El ítem de Condiciones Laborales comprende las variables de Organización y entorno, Organización y método, y Organización y persona, en términos generales, el promedio de las condiciones laborales es de 8,46 unidades en una escala del 0 al 10, con una desviación estándar de 0,69, que es un resultado altamente satisfactorio.

En otro orden de ideas, se considera importante establecer la relación de las variables anteriormente mencionadas con los macroprocesos de la gestión humana debido a la incidencia que estas tienen en la Calidad de vida laboral y a que esta es un proceso de Gestión humana. así pues, la variable de *Organización y Entorno* según los resultados encontrados tiene relación con el macroproceso de Compensación, higiene y salud de las personas y los subprocesos de higiene y seguridad industrial, incentivos y beneficios y Calidad de vida laboral. La variable *Organización y método* se puede asociar con los macroprocesos de Organización y planificación del área de gestión humana, más específicamente con los subprocesos de análisis y diseños de cargos y monitoreo, y el macroproceso Desarrollo del personal con los subprocesos de desarrollo profesional, planes de carrera.

Por último, la variable de *Organización y persona* puede relacionarse con los macroprocesos de Compensación, bienestar y salud de las personas con el subproceso de incentivos y beneficios, el macroproceso de Organización y planificación del área de gestión humana con el subproceso de Análisis y diseños de cargos y el macroproceso de Desarrollo del personal con el subproceso de entrenamiento y capacitación.

Retomando, de las variables que comprende las condiciones laborales, se destaca la variable *Organización y Entorno*, la cual fue la variable que obtuvo mayor frecuencia general, con un promedio de 8,75 puntos y una desviación típica de 0,43. En esta variable se miden las subvariables Entorno Material y Entorno Social. La primera mide lo relacionado al entorno físico, las instalaciones, equipamiento, recursos materiales y técnicos, prevención de riesgos laborales y servicios de limpieza, seguridad y restauración. La segunda subvariable mide el compañerismo, el respeto en el grupo de trabajo, el reconocimiento del trabajo por parte de colegas y personas externas, de estas, se resalta el alto promedio que obtuvo la subvariable *Entorno Social*, con un promedio de 8,93 y una desviación típica de 0,50, en este punto cabe resaltar que el respeto en el grupo de trabajo es la condición laboral que genera mayor satisfacción y fue mejor valorada por los empleados.

De lo anterior, se puede concluir que en el CCM el entorno psicosocial de los empleados del área les genera satisfacción laboral y es de gran valor para estos, dado que el ambiente y las relaciones laborales son bien percibidas.

El entorno laboral es uno de los principales generadores de consecuencias psicológicas y organizacionales positivas, en el caso de estudio, el compañerismo y el respeto del grupo fueron las condiciones laborales mejor valoradas del entorno social, lo que es positivo para el área, teniendo en cuenta que las interacciones sociales en el trabajo tienen gran incidencia en la percepción de la calidad de vida laboral, puesto que infieren en el entorno psicosocial del individuo o empleado. La interacción social entre compañeros puede tener efectos indirectos en la productividad derivados del compartir conocimientos o la presión de grupo, la productividad de los compañeros afecta de forma positiva a la propia productividad del empleado y a su salario (Cornelissen, 2016).

La interrelación entre compañeros y la buena valoración que obtuvo la subvariable de entorno social es una muestra y genera indicios del buen desarrollo de las habilidades sociales de los empleados, el compartir y la consolidación del conocimiento, teniendo en cuenta que la confianza y la comunicación constituyen un factor importante en la CVL, teniendo un rol importante en el éxito del grupo de trabajo generando en ellos mayor motivación y menor absentismo. (Granados, 2011)

Por otra parte, una mala percepción del entorno tanto material como social, son generadores de tensiones sociales dentro del grupo y estrés, y este último, al resultar crónico, podría convertirse en burnout, lo cual se vería reflejado en el agotamiento físico y emocional de los empleados, en el trato despersonalizado y desmejorado en el servicio que prestan y las labores que realizan, y en un déficit de la realización del personal reflejados en insatisfacción, ineficiencia, ineficacia y generando en estos conductas de distanciamiento social, por lo que se resalta la importancia y el gran valor que la variable de Organización y persona haya sido bien valorada por los empleados del CCM.

En cuanto a, la variable Organización y Método fue la que obtuvo menor frecuencia en general con un promedio de 7,92 y una desviación típica de 0,99. De esta variable se desprenden las subvariables Desarrollo y Regulación, con la subvariable de regulación se mide el nivel de satisfacción del tiempo de trabajo, horarios, ritmos, descansos, etc., la organización general del trabajo, la retribución económica, la carga de trabajo, la calidad del contrato laboral y la conciliación trabajo-vida privada y familiar. Además, con la subvariable de Desarrollo se mide la autonomía en la toma de decisiones profesionales, la justicia en la concentración, la remuneración y la promoción, las vías de promoción laboral, la participación en las decisiones organizacionales, las relaciones con la dirección, la evaluación del rendimiento profesional por la empresa y el apoyo recibido del personal directivo.

Según los resultados obtenidos, es importante tener en cuenta la subvariable de Desarrollo ya que obtuvo menor puntuación con un promedio de 7,56 y una desviación típica de 0,70. Aunque no tenga una valoración negativa, los resultados

de esta variable otorgan índices de poca satisfacción en ciertas condiciones laborales que de igual modo deben ser tenidas en cuenta para empezar a generar un plan de acción preventivo sobre estas y que a futuro no se convierta en un foco de insatisfacción laboral.

Así pues, las condiciones laborales que generan poca satisfacción en el área son las vías de promoción laboral actuales, la poca participación que se les está dando a los empleados en las decisiones organizacionales, la falta o el poco apoyo que perciben los empleados por parte del personal directivo y una débil relación entre la dirección y los empleados. También, cabe resaltar que la Organización general del trabajo está generando poca satisfacción, y aunque pertenece a la subvariable de Regulación que tiene en promedio mayor frecuencia que la subvariable de Desarrollo, es la condición laboral con menor puntaje de la variable Organización y Método en general.

Se hace énfasis en lo anterior debido a que si no se toman medidas preventivas podrían ser generadores de riesgos psicosociales o estrés, burnout, depresión, ansiedad e infelicidad. En cuanto a las vías de promoción laboral, se conoce que las oportunidades de promoción y ascenso se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa ya que estas generan mayor vinculación afectiva hacia la organización (Granados, 2011) Debido también a que las personas actualmente buscan lugares de trabajo en el que puedan desarrollarse tanto profesional como personalmente. También, con respecto a las relaciones con los directivos y a la participación que se les otorga a los empleados, al encontrarse a un nivel poco satisfactorio crea desmotivación, falta de afiliación y sentido de pertenencia, puesto que es importante para el empleado sentir confianza con su líder, sentirse escuchado y apoyado creando así sentido de pertenencia en su puesto de trabajo y el rol que ocupa dentro de la organización o del área, lo que favorece a la motivación del personal y a la retención de este.

Según lo anterior, otras investigaciones desarrolladas han demostrado que los empleados que mantienen relaciones de buena calidad con sus jefes obtienen mayores niveles de rendimiento, de satisfacción y de compromiso (Liden et al., 1997; Lee, 2005; Ansari et al., 2007), desarrollan comportamientos extra-rol (más allá de las obligaciones estrictas del puesto) (Wayne, et al., 1997) y tienen menor intención de abandonar la organización (Ansari et al., 2000)

4.1.2 Bienestar

Un aspecto importante en el entorno laboral serán las relaciones interpersonales ya que estas de alguna manera pueden contribuir a la productividad y a su vez disminuir los accidentes el ausentismo, la rotación del personal, entre otras.

(Arango, et al., 2019). Las organizaciones que se destacan, por lo general, buscan tener un entorno agradable en el que las personas se sientan a gusto (Chiavenato, 2011). Por tanto, se puede decir que el bienestar se relaciona desde un aspecto físico, ambiental, psicológico y social, lo que igualmente conlleva a determinar que el bienestar laboral es la interrelación de diversos aspectos organizacionales que tiene como fin la eficiencia y buen desarrollo productivo de los empleados (Arango, et al., 2019)

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada se puede determinar que la variable de bienestar laboral constituida por bienestar psicosocial y efectos colaterales posee una media que comprende, de manera general, una percepción positiva de lo cual se puede analizar que el trabajo realizado se encuentra dentro de los estándares para contribuir a una buena calidad de vida laboral. Ahora bien, desglosando las subvariables que constituyen bienestar laboral se aprecia que la subvariable de efectos colaterales obtuvo una media de 2.33 y una desviación estándar de 0.44 lo que muestra que de acuerdo con la escala utilizada hay una percepción positiva. Se pudo determinar que la subvariable con mejor puntuación en efectos colaterales fue Alienación ya que al tener un puntaje bajo indica que las personas sienten muy poca coerción. Por otro lado, hay una afectación mayor en lo que abarca el nivel de agotamiento, de lo que se podría inferir que hay un desgaste ya sea mental o físico que está generando dicho agotamiento. Todo esto muestra que se puede tener unos efectos tóxicos asociados a condiciones de sobrecarga de actividades, sobreintensificación y sobreaceleración del trabajo que es evidenciado en el mundo capitalista en el que se encuentra en la actualidad (Blanch, 2003). De acuerdo con lo respondido, de manera abierta, con respecto al trabajo se logró identificar una sensación de incertidumbre, de cansancio, de 'un poco' de inestabilidad laboral, además de una disfuncionalidad en quehaceres cotidianos que ha generado una sensación de vulnerabilidad en relación a lo que el trabajo representa social y culturalmente, este entonces genera una estructura de tiempo cotidiano, contactos sociales extrafamiliares, asignación de roles, status e identidad personal, impone metas supra individuales y señala caminos para la acción social. Es por esto por lo que el empleo se hace importante en la estructura que da la posibilidad de la satisfacción de dichas necesidades psicosociales; por el contrario, el desempleo constituye a una privación de dichas características. Además, que la incertidumbre de empleabilidad conlleva a enfrentar un ambiente amenazante, restrictivo y desafiante (Blanch, 2003). En cambio, la media obtenida para bienestar psicosocial es de 6.33 y una desviación estándar de 0.42 lo que indica que dentro de la escala de medición se encuentra por encima del punto medio por ello se podría determinar cómo satisfactoria.

Las subvariables de bienestar psicosocial obtuvieron una media muy pareja debido a que estuvieron en un rango entre 6.2 y 6.4 de lo que se podría decir que la escala de afectos, competencias y expectativas posee una puntuación que refleja compromiso, motivación, adaptación, familiaridad, en términos generales un buen

clima y ambiente laboral. También se logró apreciar en las preguntas abiertas que hay una relación directa en cuanto a la familiaridad y unión que hay entre las personas, es decir que dichas relaciones interpersonales sí están fortalecidas. En todo aquello a lo que se dio respuesta fue evidente el aspecto humano en el CCM de tal manera que las respuestas obtenidas fueron, de alguna manera, homogéneas lo que determina que hay una concordancia entre los aspectos positivos y negativos. Entonces, cuidar las relaciones humanas en las organizaciones es en sí cuidar a las personas, es decir que el fortalecimiento de las relaciones laborales será un gran aliado a la hora de evitar los riesgos psicosociales. Igualmente tendrá una influencia en la estabilidad emocional de las personas que en últimas se traduce en la eficiente toma de decisiones y buena productividad. Gran parte de las emociones son expresadas en los lugares de trabajo dado la cantidad de tiempo que se permanece en él es por ello que los líderes deben contribuir a la sanidad mental de sus empleados propiciando un ambiente adecuado en el que las relaciones estén fortalecidas (Serrat, 2017). En efecto, los factores psicosociales hacen referencia a la estructura organizacional, al liderazgo, cultura organizacional, clima laboral, diseño del puesto, entre otros, que dependiendo de su comportamiento pueden generar un afectación positiva o negativa. (Uribe Prado, 2014).

De esta manera, desde el aspecto de gestión humana en el que se abarcan procesos enfocados en el ser humano como un todo, gestionando procesos que interactúan como un sistema en el que todo está interrelacionado es importante ver la afectación directa e indirecta de los procesos. Así, el macroproceso de compensación, bienestar y salud de las personas abarca la calidad de vida laboral y todo aquello relacionado con el bienestar integral de las personas; sin embargo, cabe resaltar que procesos como desarrollo profesional, evaluación de desempeño, capacitación se permean de lo acontecido en la calidad de vida laboral, puntualmente. Del mismo modo serán estos procesos lo que a su vez nutran la calidad de vida laboral (Solarte, 2009).

4.2 DIFERENCIAS DE PERCEPCIONES DE CALIDAD DE ACUERDO CON EL GRUPO Y TIPO DE CONTRATO

4.2.1 Grupo

Dentro del CCM se encuentran establecidos 3 grupos: GIGA, SCADA, SGD y un líder que coordina todos los procesos. De acuerdo con la encuesta se estableció una relación de respuestas con el grupo, de esta manera se logró determinar que, en el aspecto de Condiciones Laborales la media fue 8.79 y una desviación estándar de 0.45, la variable con mayor puntaje fue la de Adaptación con una media de 8,74, el grupo que dio un mayor puntaje fue SGD con una valor de 9.86 y el que asignó un menor puntaje fue el grupo de SCADA con un valor de 8.34. Por el contrario, la variable de menor puntaje fue Desarrollo con una media de 7.91 siendo el líder quien

asigno el mayor puntaje (8.75) y el grupo SCADA el menor puntaje (7.38) lo que indica que de acuerdo a los grupo hay una percepción de menor desarrollo laboral es decir, que sienten en menor medida el crecimiento profesional esto puede obedecer a distintos factores tales como poco establecimiento de un plan carrera, inconformidades con las asignaciones de actividades del cargo, sobrecarga laboral, afectación salarial, pocos incentivos o beneficios, entre otros. El desarrollo laboral para las personas puede estar inclinado a diferentes tipos de logros tales como reconocimiento, aprendizaje, poder, etc. Es decir que el desarrollo profesional como parte importante de la CVL puede indicar la exigencia y el deseo de una persona con respecto a las condiciones de trabajo, la remuneración y las oportunidades de desarrollarse profesionalmente (Cruz Velazco, 2018a). Así se puede analizar que, aunque fue un buen puntaje, el personal del CCM puede tener una búsqueda de desarrollo profesional que se centre en la estabilidad laboral y el cumplimiento del perfil del cargo de esta manera no habrá disfuncionalidades que conlleven a otras consecuencias (Patlán, 2016)

Adicional a ello, se evidencia un buen nivel de adaptación lo que refiere que el personal se siente cómodo en su área de trabajo, al igual que con la cultura y las políticas de la organización. Esto puede estar dado gracias al entorno y ambiente laboral que es manejado al interior del CCM facilitando así, el proceso de interiorización de normas, cambios, horarios, manuales, entre otros (Patlán, 2016)

Ahora bien, en Bienestar Laboral constituida por bienestar psicosocial con una media de 6.49 y una desviación estándar de 0.34 siendo el grupo de SCADA quien asignó el menor valor (6.09) y el grupo que asignó mayor valor fue (6.57) de lo que se observa que hay una homogeneidad en los datos ya que oscila en un intervalo de 6.4 y 6.6. De lo que se analiza que en coherencia con lo anterior hay una sinergia en cuanto al ambiente en el que se trabaja, lo que indica adicionalmente que, se han construido relaciones sólidas y que el líder ha dado un buen manejo a los aspectos de interrelaciones personales.

En efectos colaterales con una media de 2,07 y una desviación estándar de 0.38 la variable con mejor puntuación fue, nuevamente, alienación (1.65). Esto demuestra que no sienten una coerción o una presión al realizar sus actividades. En este caso, la variable con mayor valor fue desgaste (2.30) que en un ultimas está muy ligada a la somatización y que en evidencia sus valores son muy próximos. Así mismo, se puede decir que el grupo que mayor valor dio a esta variable fue SCADA. Es importante tener en cuenta las repercusiones que esto tendría en una persona ya que el agotamiento se ve reflejado de manera física por lo que se puede hablar de una somatización. De acuerdo con estudios realizados la medicina psicosomática es la búsqueda la comprensión entre aspectos psicológicos y funciones somáticas que generan enfermedades en un largo o mediano plazo. Ahora bien, se entiende por salud como algo de gozo y una aceptación con buena actitud de las responsabilidades, es decir que va mucho más allá de la ausencia de enfermedades, la salud implica bienestar tanto físico como mental, (Uribe Prado,

2014). Todo ello demuestra la importancia de tener una buena CVL y a su vez los procesos de gestión humana se hacen indispensable para cumplir dicho requerimiento, de esta manera se lograría dar un entendimiento del ser humano como un todo que en la medida que esté más 'sano' será más eficiente, más productivo y feliz.

Finalmente, se pudo determinar que en términos generales el grupo que menor puntaje dio a la mayoría de las variables fue el grupo SCADA seguido del grupo GIGA. Añadiendo, las medias demuestran que generalizando hay una buena percepción de la calidad de vida laboral en el CCM.

4.2.2 Tipo de contrato

A continuación, se expondrán los hallazgos de la encuesta asociados al tipo de contrato laboral con el que cuenta el empleado, debido a que este variable sociodemográfica tiene una alta incidencia en la percepción de la calidad de vida laboral en el área.

En cuanto a el ítem de Condiciones laborales según la relación con el tipo de contrato, la variable con mayor puntuación fue la de *Organización y persona* con un promedio de 9,19 y una desviación estándar de 0,73. La variable anterior comprende las subvariables *Adaptación y Ajuste*. La subvariable de *Adaptación* fue la que obtuvo mayor frecuencia con una media de 9,28 y una desviación típica de 0,72.

Es importante resaltar que un comportamiento general de las frecuencias según el tipo de contrato es que las personas con contratos de aprendizaje y de termino definido se encuentran en promedio más satisfechas en lo que respecta a las condiciones laborales, sin embargo, estos son minoría dentro del área.

Estos resultados son de valiosa importancia debido a que la percepción de adaptación que un empleado pueda sentir con su trabajo es un factor clave para la satisfacción y el rendimiento laboral, teniendo en cuenta que lograr que el ambiente, la organización del trabajo y las tareas laborales se desarrollen de tal manera que el empleado logre una fácil adaptación a estas es una tarea compleja. Asimismo, Vallejo (2011) afirma que el proceso de adaptación al trabajo, a la organización y al entorno laboral, es indispensable, si se quiere tener empleados satisfechos, productivos, identificados y comprometidos con la organización. De otro modo, se hará más frecuente y notoria la rotación y deserción, no por falta de aptitudes o competencias para desempeñarse eficientemente, sino por la dificultad para adaptarse a las condiciones de trabajo, a la organización, al cargo, al jefe, a los compañeros de trabajo o al entorno laboral, lo que a su vez afecta la productividad, la calidad y la rentabilidad de la organización.

Por otra parte, la variable con menor frecuencia fue *Organización y Método* con un promedio de 8,70 y una desviación típica de 0,98. Esta variable comprende las subvariables de *Regulación y Desarrollo*, de las cuales, la subvariable *Desarrollo* es la que tiene menor frecuencia con un promedio de 8,31 y una desviación estándar de 1,24.

Según un análisis de la encuesta, las menores frecuencias siempre se obtuvieron de las personas con contrato de prestación de servicios y a término indefinido. Aunque, en términos generales las personas con contrato a término indefinido son las menos satisfechas con respecto a las condiciones laborales. Resaltando que la mayoría de los empleados del área tiene contratos a término indefinido y por prestación de servicios. Además, en la subvariable de *Desarrollo* se encontró que las personas con contrato de prestación de servicios se encuentran menos satisfechas.

En cuanto al *Desarrollo*, aparecen dos condiciones laborales que tienen un nivel bajo percepción en toda el área y se hace más notable en los empleados con contrato por prestación de servicios y a término indefinido, que son las vías de promoción laboral y la poca participación percibida por los empleados en las decisiones organizacionales. En este punto, es importante tener en cuenta que la promoción interna genera en el empleado la sensación de estabilidad y la garantía de un empleo a largo plazo, por lo que puede generar en este mayor compromiso y sentido de afiliación con la organización.

No obstante, aparece el contrato por prestación de servicios, el cual es bastante representativo en el área, el cual es una forma de contratación que hace parte de la flexibilidad laboral que se ha venido desarrollando en Colombia con el auge de la globalización. Así pues, Vélez (2014) afirma que las personas con este tipo de contrato ven limitadas sus posibilidades de estabilidad laboral y desarrollo de su potencial la capacidad de ser integrantes de una comunidad de trabajo es supremamente frágil y están constantemente en una situación de incertidumbre, y en el lugar de “desecho”, pues pueden ser despedidos sin las más mínimas consideraciones.

Ahora bien, en cuanto a el Bienestar Laboral, que comprende las variables de *Efectos Colaterales y Bienestar Psicosocial*, se encontró que la variable *Efectos colaterales* tiene una frecuencia promedio de 6,55 con una desviación estándar de 0,45. Mientras que la variable *Bienestar Psicosocial* tiene una frecuencia promedio de 1,91 con una desviación estándar de 0,62.

Adicional, la subvariable de *Bienestar laboral* con mayor frecuencia fue Competencias con un promedio de 6,66 y una desviación típica de 0,39. Por otra parte, la subvariable con menor frecuencia fue la *Escala de Afectos* con un promedio de 6,43 y una desviación típica de 0,58.

Es importante mencionar que los empleados con contrato a término definido son los más satisfechos, a diferencia del personal con contrato de prestación de servicios, que en esta variable específicamente se encuentran menos satisfechos.

En cuanto a la *escala de afectos* sería importante tener en cuenta la percepción sobre el nivel de tranquilidad y seguridad que les brinda el trabajo, en la *escala de competencias* el nivel de pesimismo que perciben, y en la *escala de expectativas* hay un alto grado de insatisfacción con respecto a las oportunidades de promoción laboral, la sensación de seguridad en el trabajo y la participación en las decisiones de la organizaciones, lo cual, es razonable por la inseguridad y la inestabilidad que se crea en un empleado al tener un contrato por prestación de servicios.

El bajo nivel de percepción sobre la seguridad y el pesimismo que sienten los empleados, podría decirse que son consecuencia de las pocas oportunidades de promoción laboral. Esto en términos organizacionales se ve reflejado en el incremento de la rotación de personal, disminución en la productividad y una alta insatisfacción laboral, que impactan negativamente en la estabilidad psicológica de los empleados afectados (Rodríguez, 2017).

Continuando con la variable de *Efectos Colaterales*, la subvariable mejor valorada fue *Alienación* con un promedio de 1,53 y una desviación estándar de 0,48. Inversamente, la subvariable peor valorada fue *Desgaste*, con un promedio de 2,23 y una desviación estándar de 0,67.

En esta variable se destaca que las personas con contrato a Término Definido son los que se encuentran más satisfechos. Por el contrario, se encuentran un poco menos satisfechos los empleados con contrato a término indefinido, que es de suma importancia por lo que la mayor cantidad de empleados de la organización cuentan con este tipo de contrato, y da indicios de que a estos empleados sus labores y el trabajo les está generando mal humor y frustración (*Alienación*), perciben una sobrecarga de actividades laborales y agotamiento físico (*Desgaste*) y les ocasiona dolores de espalda y tensiones musculares (*Somatización*).

Lo anterior, puede ser derivado de la sobrecarga laboral que perciben los empleados y que es una realidad en el área según los resultados de la encuesta. Con respecto a la sobre carga laboral, según la OMS es: “una forma de conflicto trabajo – familia, al tener mucho que hacer en un lapso determinado de tiempo, cuando el total de demandas en tiempo y energía asociadas a las actividades prescritas por múltiples roles laborales y familiares es demasiado grande para desempeñar adecuada o confortablemente dichos roles” (Organización Mundial de la Salud, 2010). La sobrecarga laboral, es un estresor psicológico y una de las principales causas de burnout, con esto el empleado suele experimentar fundamentalmente agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981), por lo que es importante ser cuidadoso con las

prácticas organizacionales que se manejan en el área y que están desencadenando una sobrecarga laboral, porque en un futuro podrían afectar considerablemente la satisfacción de los empleados y la calidad de vida laboral.

4.3 SUGERENCIAS Y PROPUESTAS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

A partir de las variables y subvariables identificadas anteriormente, se realizó un diagnóstico de las condiciones con los niveles de percepción más bajos y con algunos problemas encontrados que interfieren o pueden llegar a interferir en un futuro con la Calidad de Vida laboral y la satisfacción de los empleados del área, por ende, se han establecido recomendaciones desde la perspectiva de Macroprocesos de Gestión Humana, entendiendo que al ser una organización estatal y el área no es la de gestión humana algunas de estas están sujetas a elementos característicos de la gestión pública. Además, que hay un desconocimiento por el área de RRHH y por la empresa en general en cuanto a la percepción de los empleados de la CVL, es decir que no se ha generado un contacto directo con el personal de RRHH o de la empresa diferente de los participantes y no se obtuvo una perspectiva desde la dirección, por ende, no se tiene el conocimiento del porqué la empresa no ha realizado este tipo de actividades.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que existen diferentes niveles técnicos y profesionales que están sujetos al tiempo y al estudio de los participantes, los salarios son diversos, por lo cual, la organización debe tener en cuenta, a partir del cálculo de los salarios, este ausentismo cuanto le puede costar en la productividad.

No obstante, las propuestas brindadas, en su mayoría pueden ser útiles y tenidas en cuenta para toda la organización y llevadas a cabo por el área de recursos Humanos o por los líderes del área, además, se tuvieron en cuenta propuestas de bajo presupuesto para que sea viable y factible su ejecución (ver **Tabla 35**).

Tabla 34. Diagnóstico y sugerencias

Componente de la Calidad de Vida	Variables	Subvariables	Resultado	Diagnóstico	Proceso de Gestión Humana relacionado	Sugerencias
Condiciones Laborales	Organización y Entorno	Entorno Material	8,58	-El ítem de prevención de riesgos laborales, es la condición de trabajo que se ve mayor afectada en la subvariable de entorno material.	Macroproceso: Compensación, higiene y salud de las personas Subproceso: higiene y seguridad industrial.	-Realizar un diagnóstico de cómo son gestionados los riesgos psicosociales actualmente en la empresa. -Crear un programa de socialización mediante charlas informáticas, foros, actividades lúdicas, entre otras, en donde quede clara la señalización de cómo se están gestionando los riesgos laborales.

		Entorno Social	8,93	-El ítem de Reconocimiento del propio trabajo por personas externas tiene la percepción menos satisfactoria de la subvariable de entorno social, siendo menor valorado en los empleados con contrato por prestación de servicios. -El Reconocimiento del propio trabajo por colegas, es también uno de los ítems con una percepción poco satisfactoria de la subvariable de entorno social.	Macroproceso: Compensación, higiene y salud de las personas Subproceso: Incentivos y beneficios y Calidad de Vida laboral	-Institucionalizar la práctica de reconocimiento al mejor empleado del año, según los resultados de la evaluación de desempeño, ya que esta se hace anual. Para el caso de los empleados con contrato prestación de servicios se puede utilizar la evaluación de desempeño realizada al finalizar su ultimo contrato. Se puede brindar una reunión general en el área para generar una mayor distinción. En cuanto al incentivo, depende de la política de la empresa y de los recursos disponibles en el área, y no se definen al ser una limitación en el trabajo. Se
--	--	----------------	------	---	---	--

						podrían otorgar incentivos como días u horas libres, bonos, souvenirs, anchetas, el 10% del salario, entre otros.
	Organización y Método	Regulación	8,35	-La organización general del trabajo es el ítem de la subvariable de regulación que genera menor satisfacción en los empleados. -Los empleados perciben una sobrecarga en sus labores, siendo el ítem de Carga Laboral uno de los ítems con menor puntuación, siendo menor valorado por los empleados con contrato a término indefinido.	Macroproceso: Organización y planificación del área de gestión humana Subproceso: análisis y diseños de cargos	-Realizar un análisis de cargas de trabajo. -Hacer una actualización del análisis y diseño de cargos. -Actualizar y analizar el manual de funciones de los cargos.
		Desarrollo	7,56	-Lo que respecta a Las vías de promoción laboral es el ítem con menor puntuación de la subvariable de desarrollo, siendo insatisfactoria para los empleados con contrato por	Macroproceso: Desarrollo del personal Subproceso: desarrollo profesional, planes de carrera Macroproceso: Compensación,	-En cuanto a las vías de promoción se encuentra una limitación debido a que esto se realiza según las políticas de la organización y

				prestación de servicios. -La participación en las decisiones organizacionales es una de las condiciones de trabajo que genera poca satisfacción en el CCM, siendo menor valorado en los empleados con contrato por prestación de servicios y con vinculación a término indefinido. -El apoyo que perciben los empleados por parte de los directivos, es uno de los ítems con menos percepción de esta subvariable, siendo menor valorado en los empleados con contrato por prestación de servicios y a término indefinido.	bienestar y salud de personas Subproceso: Monitoreo	están sujetas a la gestión pública. -Implementar un plan de seguimiento orientado a procesos de capacitación y aprendizaje, buscando que sea de carácter obligatorio estando la participación sujeta a la evaluación de desempeño. -Implementar un buzón de sugerencias en las que los empleados puedan expresar sus opiniones, ideas y sugerencias y que estos sean leídos por los directivos del área y que en las reuniones generales sean socializadas estas respuestas.
--	--	--	--	---	---	---

	Organización y Persona	Ajuste Organización-Persona	8,59	-El ítem 'Facilita que mis méritos sean valorados con justicia' es el que tiene la percepción menos satisfactoria de la subvariable, siendo más notorio en los empleados con contrato por prestación de servicios y a término indefinido. -El ítem 'Se ajusta a mis aspiraciones' es uno de los ítems con menor valoración, especialmente para los empleados con contrato a término indefinido. -El ítem 'Me da sensación de libertad' es de los ítems con menor puntuación. Teniendo una percepción más baja en los empleados con contrato a término indefinido.	Macroproceso: Compensación, bienestar y salud de personas Subproceso: Incentivos y beneficios	-Realizar una encuesta de necesidades de bienestar social e incentivos para así conocer las motivaciones de los empleados y ajustar los incentivos y beneficios según sus preferencias. -Teniendo la limitación en cuanto a los recursos, se sugiere generar incentivos morales como brindar días de descanso, horas libres, establecer convenios con otras entidades para obsequiar bonos o pasadías.
--	------------------------	-----------------------------	------	--	---	--

		Adaptación Persona-Organización	8,86	-El ítem 'Acepto que me digan como debo hacer mi trabajo' es el ítem con menor valoración en la subvariable Adaptación Persona-Organización', especialmente para los empleados con contrato a término indefinido.	Macroproceso: Organización y planificación del área de gestión humana Subproceso: análisis y diseños de cargos Macroproceso: Desarrollo del personal Subproceso: Capacitación y entrenamiento	-Establecer seguimiento y retroalimentación a los empleados de manera oportuna y constante, acompañado de un estudio para la actualización de los manuales de funciones. -Implementar procesos de capacitación y aprendizaje.
Bienestar Laboral	Efectos colaterales	Alineación	1,8	- El ítem de frustración y baja realización personal, fueron aquellos con un puntaje más predominante, es decir que es percibido de manera no tan positiva. Se manifiesta que hay una sensación 'ligera' de baja realización profesional y frustración.	Macroproceso: Desarrollo de personal Subprocesos: Desarrollo profesional, planes de carrera	-Realizar encuesta de motivación en la que se permita identificar las necesidades de los empleados, de tal manera que se genere un plan de acción colectivo en el que se busque la satisfacción de la mayoría de los empleados. -Realizar actividades de bienestar y prevención de riesgos que contribuyan al

					desarrollo integral del personal. -Teniendo en cuenta la variación de los recursos de la organización se sugiere que sean realizadas actividades de pasillo, pausas activas, celebración de las fechas especiales.
		Agotamiento	2,62	- El ítem de sobrecarga laboral y agotamiento físico presentan un puntaje mayor en relación con los demás puntos evaluados. La sobrecarga laboral ha generado un agotamiento físico y mental, siendo el contrato a término indefinido quienes dieron un mayor valor en dichos ítems. -Hace falta personal en el área para que de esta manera el trabajo sea distribuido adecuadamente. Adicional de haber una disfuncionalidad	Macroproceso: Compensación, bienestar y salud de las personas Subprocesos: Calidad de Vida Laboral Macroproceso: Organización y planeación del área de gestión humana Subprocesos: Análisis y Diseño de Cargos -Actualizar los perfiles de cargo para cada puesto de trabajo en el que se especifiquen las competencias, las actitudes y aptitudes, adicional de establecer las funciones específicas. -Realizar reuniones periódicas en las que se evalúe que se está dando cumplimiento a las funciones del

				entre el cargo correspondiente y las actividades a realizar.		cargo respectivo y no se están presentando disfuncionalidad es.
		Somatización	2,26	-El ítem con mayor valoración fueron los dolores de espalda y tensiones musculares en los que igualmente el tipo de contrato a término indefinido fueron quienes establecieron los puntajes más altos -Los dolores de espalda y musculares pueden ser una consecuencia debido al agotamiento que se está percibiendo en el área laboral	Macroproceso: Compensación, bienestar y salud de las personas Subprocesos: Calidad de Vida Laboral	-Incentivar a los empleados para el uso del gimnasio. -Establecer actividades sobre el control del estrés y se realice la respectiva socialización -Realizar pausas activas y charlas en las que se capacite al personal con relación al equilibrio y la vida saludable
	Bienestar Psicosocial	Escala de afectos	6,2	-El ítem en el que es evidenciado un menor puntaje fue en el de incertidumbre siendo el tipo de contrato por prestación de servicios el que dio un menor valor y que en relación con los demás es significativo.	Macroproceso: Desarrollo de personal Subprocesos: Desarrollo profesional, planes de carrera	- La limitación presupuestal y la administración pública dificultan el planteamiento de sugerencias. -La estabilidad laboral es un componente

				-Hay un nivel bajo de impotencia e incertidumbre. Ha sido conllevado por los periodos de finalización del contrato y la espera de la renovación de este.		importante, por tanto, la generación de las vacantes y contratación son un punto relevante que depende en gran medida de la continuidad de los procesos administrativos al interior de la organización adicional a la influencia significativa del estado.
		Escala de competencias	6,4	-El ítem de fracaso es el que cuenta con menor puntuación y es el contrato a término quien le asigno el menor valor -Hay una pequeña sensación de insensibilidad y fracaso	Macroproceso: Desarrollo de personal Subprocesos: Monitoreo	-Generar actividades de bienestar en las que se realicen reconocimientos y se motive a los empleados. Por ejemplo, celebración de fechas especiales, actividades deportivas, pausas activas, actividades de pasillo, actividades de integración.
		Escala de Expectativas	6,4	-El ítem en cuanto a la participación en las decisiones de la empresa es el que	Macroproceso: Desarrollo de personal Subprocesos:	-Hay impedimentos presupuestales y de decisiones

			tiene una expectativa más baja. - Falta de oportunidades de promoción laboral	Desarrollo profesional, planes de carrera	administrativa que contribuyan a la inclusión de los empleados. Sin embargo, se sugiere un mayor involucramiento de los directivos con el Centro de Control Maestro.
--	--	--	---	--	---

Fuente: Realización Propia

5. CONCLUSIONES

Esta investigación tuvo como objetivo identificar las características de la calidad de vida laboral de los empleados del Centro de Control Maestro de Emcali para el año 2020. Para este estudio, se abordaron posturas de diferentes autores para conocer los antecedentes sobre la CVL y las implicaciones que esta tiene en el ámbito laboral; y se llevó a cabo la aplicación de un instrumento de evaluación que permite realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de la CVL desde una perspectiva psicosocial con base en los aportes de Blanch.

A partir de esto, se consideró a la CVL como la encargada de identificar todas las características y dimensiones del empleado (tanto sus aspectos intrínsecos como extrínsecos) con relación a su lugar de trabajo. Así pues, La CVL identifica la percepción del empleado sobre su posición en el trabajo y que infiere no solo en su contexto laboral, sino también otros ámbitos de su vida, como el contexto familiar o social, esto en búsqueda de que las condiciones y el ambiente de trabajo promuevan la satisfacción, la seguridad, el bienestar del individuo y las oportunidades de desarrollo.

En términos generales el nivel de calidad de vida laboral percibido en el área es bueno teniendo en cuenta los resultados de las dimensiones analizadas. Las condiciones de trabajo y el bienestar laboral del área resultan satisfactorios para los empleados, sin embargo, hay aspectos en los que se deben aplicar planes de mejora porque pueden representar en un futuro insatisfacción laboral y/o estrés laboral que puede convertirse en burnout, ya que están en juego aspectos laborales delicados como lo son la sobrecarga laboral, el poco reconocimiento percibido y la falta de oportunidades de promoción laboral, estos aspectos son visibles en la parte cualitativa y cuantitativa de la encuesta, en donde la variables menor valoradas fueron y cualitativamente se encontró que lo peor del trabajo era la inestabilidad laboral, la falta de reconocimiento y la disfuncionalidad.

Sin embargo, también se exalta que en términos generales la calidad de vida laboral es buena al encontrar respuesta de que 'lo peor del trabajo' era 'nada'. Así, se encontraron que las dimensiones con mayor nivel y representatividad en el área se derivan de aspectos sociales, como el compañerismo, el buen ambiente laboral, el respeto los cuales son los principales generadores de satisfacción y sensación de bienestar. Esto se aprecia también en la parte cuantitativa de los resultados, de tal modo, en las condiciones laborales la variable *organización y persona*, específicamente la subvariable *Entorno social* fue el mejor valorado de toda la encuesta. La importancia, el valor y el alto grado de satisfacción que genera la dimensión social en los empleados logra destacarse aun cuando se hace el análisis por tipo de contrato y por grupos de trabajo.

Un elemento de alta incidencia en la percepción de CVL es el tipo de contrato, dado que los empleados con contrato por prestación de servicios son los que se encuentran menos satisfechos por razones de inestabilidad y las pocas oportunidades de desarrollo con las que cuentan, derivadas de su situación contractual. Se entiende que al ser un tema de gestión pública es difícil establecer recomendaciones al respecto, sin embargo, es el

mayor reflejo de las consecuencias que trae la flexibilidad del trabajo y la precariedad del empleo, ya que en estos empleados se crea una percepción de inestabilidad, inseguridad y falta de afiliación. Las consecuencias no solo afectan a estos empleados sino a toda el área en general, por lo que también, estos resultados son compartidos por personas con contratos a término indefinido, en donde la mayor afectación se ve reflejada en la sobrecarga de trabajo.

Ahora bien, los limitantes de esta investigación se relacionaron con el tamaño de la muestra, ya que, solo se tomó un área de la organización por lo que las recomendaciones se orientaron a los problemas identificados en el área. Además, otro limitante es el carácter público de la organización elegida, debido a que las dimensiones con bajo niveles de percepción encontrados requieren solución por parte de la gestión pública y no podrían desarrollarse ni por los líderes del área ni por el área de gestión humana de la organización como tal. Además, se establecieron relaciones de las dimensiones solo con dos variables sociodemográficas (grupo de trabajo y tipo de contrato), se podrían establecer otro tipo de relaciones con otras variables para ampliar el panorama y encontrar otras posibilidades que puedan incidir en la percepción de CVL.

La calidad de vida laboral de fondo es una herramienta que se hace indispensable en una organización ya que esta permite medir de manera asertiva el nivel de satisfacción de los empleados con la organización y el trabajo que están desarrollando por ello hay que comprender que las organizaciones están constituidas por personas que son las que, en ultimas, llevan a la organización a un nivel de competencia en el mercado y seguramente el 'éxito'. En la medida que se posee el conocimiento y la información de satisfacción o insatisfacción de los empleados se pueden tomar decisiones ya sea para corregir o mejorar. Adicional a esto, al realizar este tipo de investigaciones el empleado se puede sentir incluido y que es importante para la organización.

Por otro lado, es de vital importancia medir continuamente no solo la calidad de vida laboral en las organizaciones sino también el clima, la cultura, el ambiente, etc. Ya que son herramientas que están intrínsecamente relacionadas y que contribuyen significativamente al buen desarrollo de todos los procesos.

Es por todo esto que se hace una propuesta de mejora y de inclusión al personal en el proceso de salvaguardar el bienestar integral de los empleados haciendo uso de los macroprocesos de gestión humana en el que se hacen vinculante, de una u otra manera, al estar interrelacionados. Para ello es necesario establecer los planes estratégicos de elaboración de diseño de cargos, capacitaciones, incentivos o beneficios, desarrollo profesional, contratación, entre otros, que permitan construir eficientemente un desarrollo del personal integral. Periódicamente se puede llevar un control del nivel de satisfacción de los empleados, al igual que hacer investigaciones en el orden de la cultura y el ambiente laboral.

Finalmente, para futuras investigaciones se recomienda que adicional de recolectar información por la vía de un cuestionario, considerar entrevistas y grupos focales, los cuales permiten tener mayor precisión del problema, más ideas, mayores elementos para

describirlo, así mismo, entrevistas con directivos de las áreas de RRHH que permitan contrastar que piensan los empleados y cuál es la perspectiva desde la gerencia, de esta manera poder establecer un comparativo más asertivo y así, generar planes de acción que mejoren el bienestar y calidad de vida laboral de los empleados. Ante todo, es comprender que son seres humanos que necesitan establecer un desarrollo sano de forma integral, es decir tanto en su vida personal como en su vida profesional.

6. REFERENCIAS

- Aignerren, M. (2008). *Diseños Cuantitativos: Análisis e Interpretación de la Información* [Universidad de Antioquia]. http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Aignerren_analisisdatos.pdf
- Alves, D., Cirera, Y., & Carlos, A. (2013). Vida Con Calidad Y Calidad De Vida En El Trabajo. *Invenio*, 16(30), 145–163.
- Ansari, M. A.; Kee, D. M. H. y Aafaqi, R. (2000): “Fairness of human resource management practices, leader-member exchange, and intention to quit”, *Journal of International Business and Entrepreneurship*, Vol. 8, p. 1-19
- Arango Benjumea, J., Montoya Agudelo, C., Vasquez Mira, M. A., Acevedo Restrepo, F., & Boyero Saavedra, M. (2019). Análisis exploratorio de la gestión del talento humano como agente para la calidad de vida laboral y el trabajo decente en el sector textil de Antioquia. In *Calidad de Vida Laboral Y trabajo Digno o Decente Nuevos Paradigmas en las organizaciones* (p. 380).
- Arroyave, J. A. T., Betancur, S. M. Z., Ferro, J. E. J., & Jaramillo, V. B. (2017). *SINTRAEMCALI 1996-2017: RESISTENCIA A LA PRIVATIZACIÓN Y ALTERNATIVAS DE GESTIÓN PÚBLICA PARA LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI (EMCALI)*.
- Bakker, AB, & Oerlemans, W. (2011). *Bienestar subjetivo en las organizaciones*. (Nueva York). The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship.
- Bakker, Arnold, Demereouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los empleados mantienen su engagement? *Ciencia y Trabajo*, 41, 135–142.
- Behar, R., & Yepes, M. (2007). *Estadística. Un enfoque descriptivo*.
- Bensusán, G. (2016). *Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo*.
- Blanch, J. (2003). Trabajar en la modernidad industrial. In *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos* (Barcelona). Universitat Oberta de Catalunya.
- Blanch, J. (2003). *Teorías de las relaciones laborales. Desafíos* (UOC (ed.); 1 ed.).
- Blanch, J., Espuny, M. J., Gala, C., & Martín, A. (2003). Capítulo II: Condiciones del trabajo. In E. UOC (Ed.), *Teoría de las relaciones laborales* (1ed., p. 320. 40).
- Blanch, J., Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 175 – 189.
- Blanch, J. (2012). *Trabajar y bienestar* (Barcelona:). Universitat Oberta de Catalunya.
- Blanch, J. (2013). Qualidade de Vida no Trabalho: A experiência espanhola: limites, avanços e desafios. In P. 15 (Ed.), *Qualidade de Vida no Trabalho: Questões Fundamentais e Perspectivas de Análise e Intervenção* (pp. 85–102).
- Blanch, J. (2014). Calidad de Vida Laboral en Hospitales y Universidades Mercantilizados. En: *Papeles del psicólogo*. 2014, vol. 35, n. 1, p.3-13.
- Blanch, J, Tomas, M. J. E., Gala, C., & Artiles, A. M. (2003). *Teoría de la relaciones laborales. Fundamentos* (Primera).
- Blanchard, F., Romano, R., Monsalvo, J., & Aracil, R. (1996). *El trabajo en la Historia* (U. Salamanca (ed.)).
- Buelvas, L., Oviedo, O., & Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la

- vida laboral. *Salud Uninorte*, 29, 542–560.
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S., & Cañas, J. J. (2016). *Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios*. January 2002.
- Cedeño, Á. (2009). *El ser humano en la empresa* (Aca-de-mia de Cen-tro-a-mé-ri-ca (ed.); 1st ed.).
- Cesário, F. S., Guillén Gestoso, C., & Montalbán Peregrín, F. M. (2012). Contrato de trabajo, compromiso y satisfacción: moderación de la empleabilidad. *Revista de Administração de Empresas*, 52(3), 345–359. <https://doi.org/10.1590/s0034-75902012000300006>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (McGraw-Hill/Interamericana (ed.); 9na ed.).
- Cobo, A. livey M. (2017). 46% de los empleados de Emcali tiene más de 50 años, ¿es hora de rejuvenecer la empresa? *El País*.
- Cornelissen, T. (2016). Do social interactions in the workplace lead to productivity spillover among co-workers? *IZA World of Labor*, November, 15185. <https://doi.org/10.15185/izawol.314>
- Corredor, M. A. (2016). *Influencia de la jornada laboral en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de vida laboral* [Universidad de Santo Tomás]. <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2877/Corredormaira2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz Velazco, J. E. (2018a). La Calidad de Vida Laboral y el Estudio del Recurso Humano: Una Reflexión Sobre Su Relación con las Variables Organizacionales. *Pensamiento y Gestión*. Universidad Del Norte, 45, 81.
- Cruz Velazco, J. E. (2018b). The quality of labor life and the study of the human resource: A reflection on its relationship with organizational variables. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 45, 58–81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (10 ed.).
- Donawa Torres, Z. A. (2018). *Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones*. 43–63.
- EMCALI. (n.d.). *Organigrama EMCALI*.
- EMCALI. (2019). INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL EMCALI 2019. In EMCALI.
- Estrada, Y., & Ramírez, M. (2010). *El bienestar laboral y su incidencia en la gestión exitosa de las empresas en el turismo*. TURyDES.
- Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in the Human Service Professions* (New York:). New York: Pergamon Press.
- Fernández, I. (2015). Capítulo I. In E. B. Chile (Ed.), *Felicidad organizacional. Cómo construir felicidad en el trabajo* (1ed., p. 261).
- Gallardo, Y., & Moreno, A. (1995). Modulo 4. Análisis de la Información. In ICFES (Ed.), *Aprender a Investigar* (2da ed., p. 166). <http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/CEUL/mod4analisisinform.pdf>
- García Solarte, M. (2009). Los Macroprocesos: Un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana. *Pensamiento y Gestión*. Universidad Del Norte, 27, 162–200.
- Garzón, M. A. (2005). Historia del desarrollo organizacional y el cambio planeado. In U. del Rosario (Ed.), *El desarrollo Organizacional y el cambio planeado* (1ed., p. 207). <https://books.google.com.co/books?id=RDFJi-fNWNMC&pg=PA7&dq=origen+del+desarrollo+organizacional&hl=es&sa=X&ved=>

- 0ahUKEwj2ruzEyd3pAhVBT98KHV2OA8EQ6AEIMTAB#v=onepage&q=origen del desarrollo organizacional&f=true
- Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista IIPSI. Facultad de Psicología. UNMSM*, 14(2), 13.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (McGraw-Hill (ed.); 5ta Ed.).
- Internacional, C. E. para A. L. y el C. (CEPAL), & Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*.
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1988). *Administración en las organizaciones: enfoque de sistemas y contingencias* (McGraw Hil).
- Liden, R. C.; Wayne, S. J. y Sparrowe, R. T. (2000): "An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the job, interpersonal relationships and work outcomes", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, p. 407-416.
- Lopez, C. M., & Solache, G. L. (2005). Características del síndrome de burnout en un grupo de enfermeras mexicanas. *Arch Medicina Familiar*.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. ; 2: In *J Occupational Behavior* (Vol. 2).
- Mesén, R. (1999). Calidad de vida laboral. *Trabajo Social CCSS*, 24, 1146–1152.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa* [Surcolombiana]. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Navajas, J. (2003). *De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación* [Autónoma de Barcelona]. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5431/jna1de1.pdf?sequence=1>
- Neffa, J. C., Terra, L. M., Antunes, R., Bialakowsky, A. L., Costa, M. I., Patrouilleau, M. M., Busso, M., Sadier, E., & Graña, J. M. (2009). *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*.
- OIT. (n.d.). *Misión e impacto de la OIT*. <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang-es/index.htm>
- Palacios, M. (2015). Finalidad de los Sindicatos. Recuperado de: <https://economialaboralufi.wordpress.com/2015/07/30/finalidad-de-los-sindicatos/>
- Paniagua, C. G. (2005). *Principales Escuelas del Pensamiento Administrativo* (EUNED (ed.); 5ta Ed).
- Patlán, J. (2016). Capítulo 2. Antecedentes e importancia de la calidad de vida en el trabajo. In E. manual Moderno (Ed.), *Antecedentes de la Calidad de Vida en el Trabajo* (1a Ed., p. 280).
- Patlán Pérez, J. (2016). *Calidad de Vida en el Trabajo* (E. manual Moderno (ed.)).
- Prieto, F., & Peiró, J. M. (1899). Tratado del psicología del trabajo vol. II: Aspectos psicosociales del trabajo. In *Tratado del psicología del trabajo vol. II: Aspectos psicosociales del trabajo* (Síntesis P, Vol. 2, Issue 112, pp. 160–185). <https://doi.org/10.1002/qj.49702511207>
- Quiceno, M., & Vinaccia, S. (2007). BURNOUT: "SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT). *ACTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA*, 19, 117–125.

- Rodríguez , A. y Sanz, A. (2014). La felicidad y el bienestar en el trabajo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3), 1–2.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179–200.
- Rodríguez Jarabo, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y Calidad de vida laboral en educación y sanidad*.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo* (A. Editorial (ed.)).
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14, 828–836.
- Serrat Juliá, M. Á. (2017). *Lideran el ¿bienestar? laboral orden o caos* (Bosch (ed.)).
- Tabassum, A., Rahman, X, y Jahan, K. (2011). Quality of work life among male and female employees of private commercial banks in Bangladesh. *International Journal of Economics and Management*, 5(2), 266-282.
- Toscano, A., Rodríguez, J., & Avendaño, L. (2020). Calidad de vida en el trabajo y su relación con el engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 23, 128–137. <https://doi.org/10.14718/ACP.2020.23.1.7>
- Uribe Prado, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales* (E. manual Moderno (ed.)).
- Vallejo, O. (2011). “CULTURA, EDUCACIÓN y SOCIEDAD” / Barranquilla-Colombia / Volumen 2-No. *CULTURA, EDUCACIÓN y SOCIEDAD*, 2(1), 171–176.
- Varela, E. (2008). El impacto de la mercantilización de los servicios públicos sobre las empresas estatales del sector. *Semestre Económico*, 11(22), 91-109. Recuperado de: <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/300>
- Vélez, M. A. G. (2014). Sobre la flexibilidad laboral en Colombia y la precarización del empleo. *Diversitas*, 10(1), 103–116.
- Wayne, S. J.; Shore, L. M. y Linden, R. C. (1997): “Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective”, *Academy of Management Journal*, Vol. 40, nº 1, p. 82-11

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario Calidad de Vida Laboral

CUESTIONARIO CALIDAD DE VIDA LABORAL

Buen día, somos estudiantes de la Universidad del Valle, el siguiente formulario hace parte de un trabajo de investigación para conocer la percepción de la calidad de vida laboral en el Centro de Control Maestro de Emcali. Todos los datos recopilados serán manejados de manera anónima.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Sexo:

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino

Año de nacimiento:

☐ _____

Estado civil:

- ☐ Soltero
- ☐ Casado
- ☐ Unión libre

Estrato:

- ☐ 1-2
- ☐ 3-4
- ☐ 5- 6

Nivel académico alcanzado:

- ☐ Primaria
- ☐ Bachillerato
- ☐ Técnico
- ☐ Tecnológico
- ☐ Pregrado
- ☐ Posgrado

¿A qué grupo pertenece?

- ☐ Grupo GIGA
- ☐ Grupo SCADA

Tipo de contrato laboral:

- ☐ Terminó definido
- ☐ Terminó indefinido
- ☐ Prestación de servicios

Tipo de vinculación:

- ☐ Directa
- ☐ Indirecta

¿Tiene personal a cargo?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Pertenece al sindicato?

- ☐ Sí
- ☐ No

CONDICIONES LABORALES

BLOQUE 1:

Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo, donde 0 es pésimo y 10 es óptimo. Tenga en cuenta que óptimo será acorde a su perspectiva y a lo que considere

	PÉSIMO										ÓPTIMO									
Entorno físico, instalaciones y equipamiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Recursos, materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Previsión de riesgo laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									

adecuado, y viceversa.

Compañerismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Respeto en el grupo de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Reconocimiento del propio trabajo por colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Organización general del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Retribución económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Conciliación trabajo-vida privada y familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Autonomía en la toma de decisiones profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Justicia en la concentración, la remuneración y la promoción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Oportunidades para la formación continua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vías de promoción laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Participación en las decisiones organizacionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Relaciones con la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Evaluación del rendimiento profesional por la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Apoyo recibido del personal directivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

BLOQUE 2: LA ACTUAL ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN EL ÁREA

Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo, donde 0 es nunca y 10 es siempre.

	NUNCA										SIEMPRE									
Satisface mis intereses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me exige según mis capacidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Responde a mis necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Encaja con mis expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Se ajusta a mis aspiraciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Concuerda con mis valores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Facilita que mis méritos sean valorados con justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Estimula mi compromiso laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me permite trabajar a gusto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me motiva a trabajar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me da sensación de libertad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me hace crecer personalmente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me permite desarrollar mis competencias profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me proporciona identidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me hace sentir útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									

BLOQUE 3: ANTE LAS DEMANDAS DE LA ORGANIZACIÓN

Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo, donde 0 es nunca y 10 es siempre.

	NUNCA										SIEMPRE									
Me adapto a la política del área	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Asumo los valores de la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Acepto que me digan cómo debo hacer mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Interiorizo fácilmente las normas establecidas en mi área	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me identifico con el espíritu de los cambios propuestos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Aplico el protocolo ante cualquier dilema de conciencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									
Me ajusto a los tiempos y ritmos de trabajo fijados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10									

BLOQUE 4: ACTUALMENTE POR MI TRABAJO SIENTO

Recuerda que las respuestas que des son subjetivas, ya que van acorde a lo que consideras y percibes.

Insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	Satisfacción
Inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	Seguridad
Intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	Tranquilidad
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	Potencia
Malestar	1	2	3	4	5	6	7	Bienestar
Desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	Confianza
Incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	Certidumbre
Confusión	1	2	3	4	5	6	7	Claridad
Desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	Esperanza
Dificultad	1	2	3	4	5	6	7	Facilidad

Insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	Sensibilidad
Irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	Racionalidad
Incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	Competencia
Inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	Moralidad
Maldad	1	2	3	4	5	6	7	Bondad
Fracaso	1	2	3	4	5	6	7	Éxito
Incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	Capacidad
Pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	Optimismo
Ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	Eficacia
Inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	Utilidad

BLOQUE 5: ESCALA DE EXPECTATIVAS

En el que 1 es bajo y 7 es alto

Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi identificación por los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7

Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Mi competencia profesional	1	2	3	4	5	6	7

BLOQUE 6: ACTUALMENTE POR MI TRABAJO EXPERIMENTO

En la que 0 es nunca y 6 es siempre

Trastornos digestivos	0	1	2	3	4	5	6
Dolores de cabeza	0	1	2	3	4	5	6
Insomnio	0	1	2	3	4	5	6
Dolores de espalda	0	1	2	3	4	5	6
Tensiones musculares	0	1	2	3	4	5	6

Sobrecarga de actividad laboral	0	1	2	3	4	5	6
Desgaste emocional	0	1	2	3	4	5	6
Agotamiento físico	0	1	2	3	4	5	6
Saturación mental	0	1	2	3	4	5	6

Mal humor	0	1	2	3	4	5	6
Baja realización profesional	0	1	2	3	4	5	6
Trato despersonalizado	0	1	2	3	4	5	6
Frustración	0	1	2	3	4	5	6

BLOQUE 7: IDEOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Para hacer bien todo mi trabajo, con mi actual jornada laboral, en general

Me falta tiempo	1	2	3	4	5	6	7	Me sobra tiempo
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------

BLOQUE 8: ANALICESE

En esta sección se busca que interiorices y expreses lo que sientes y piensas.
Defina en una frase

Lo que significa TRABAJAR para usted:

Escriba 5 palabras clave que le vengán a la mente cuando piensa en su trabajo

--	--	--	--	--

De su trabajo, señale

LO MEJOR

LO PEOR

¡MUCHAS GRACIAS!

Muchas gracias por tomarte el tiempo de responder a esta encuesta. Te recordamos que es para un trabajo de investigación en el cual se quiere conocer la percepción de la calidad de vida laboral en el CCM de Emcali y se realiza única y exclusivamente con fines académicos. Todos los datos recopilados serán manejados de manera anónima.