

**NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PERCIBIDA POR LOS EMPLEADOS  
DEL AREA ADMINISTRATIVA DE EMI BOGOTA**

**CINDY LIZETH MOSOS MURILLO**

**FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA  
BOGOTA D.C, 2018**

**NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PERCIBIDA POR LOS EMPLEADOS  
DEL AREA ADMINISTRATIVA DE EMI BOGOTA**

**Autora**

**CINDY LIZETH MOSOS MURILLO**

**Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga**

**Director:**

**Nestor Raúl Porras Velásquez**

**FUNDACION UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES**

**PROGRAMA DE PSICOLOGIA**

**BOGOTA D.C, 2018**

### *AGRADECIMIENTOS*

*Expreso mis agradecimientos al psicólogo Néstor Raúl Porras Velásquez director de la investigación por su apoyo, paciencia y dirección en la construcción y consolidación de este trabajo de grado; así como también manifiesto mis agradecimientos a la Fundación Universitaria Los Libertadores y a todas aquellas personas que de una u otra forma me aportaron su conocimiento y colaboraron en la elaboración de este proyecto.*

## *DEDICATORIA*

*A mis padres y hermano quienes siempre mostraron su apoyo incondicional en cada etapa de mi formación profesional y que mediante su ejemplo, sacrificio y dedicación me han demostrado la importancia del amor, la resiliencia y disciplina para lograr los propósitos que nos establecemos día a día, como lo es en este caso mi proyecto de grado.*

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>pág.</b>
Resumen.	7
Introducción.	8
<b>CAPITULO I</b>	
Planteamiento del problema.	11
Pregunta de investigación.	11
Objetivos.	13
Objetivo general.	13
Objetivos específicos.	13
Justificación.	15
<b>CAPITULO II</b>	
Marco teórico.	18
Psicología del trabajo y Calidad de Vida Laboral.	16
Definición de Calidad de Vida Laboral.	22
Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral.	24
Condiciones objetivas de la CVL.	25
Condiciones subjetivas de la CVL.	27
Instrumentos de medición de la calidad de vida laboral (CV).	30
Marco institucional.	33
Misión, Visión y Valores corporativos.	35
Metodología.	36
Tipo de investigación.	36
Muestra.	36

Instrumento.	37
Procedimiento.	42
<b>CAPITULO IV</b>	
Resultados.	49
<b>CAPITULO V</b>	
Discusión.	59
Conclusiones y recomendaciones.	63
Referencias.	66
Anexos.	72

## RESUMEN

Este proyecto de investigación pretende conocer los niveles de percepción de la calidad de vida laboral de una multinacional como lo es en este caso la compañía grupo emi, ya que a través de la implementación de las diferentes actividades que se realizan, es importante conocer el impacto que estas tienen y si de esta manera contribuyen a la calidad de vida de los empleados, de igual forma se pretende describir las principales características sobre la percepción de la calidad de vida laboral que tienen los empleados del área administrativa del grupo emi sede Bogotá; mediante la aplicación del Cuestionario Gohisalo CVL implementado en otras investigación a nivel empresarial, dicho cuestionario permite a través de sus siete dimensiones obtener un análisis más completo, donde no solo se logra contar con la percepción global sino también la percepción específica o detallada.

**Palabras clave:** calidad de vida laboral, cuestionario de Gohisalo CVL,

### ***Summary***

This research project aims to know the levels of perception of the quality of work life of a multinational as it is in this case the company group emi, since through the implementation of the different activities that are carried out, it is important to know the impact what they have and if in this way they contribute to the quality of life of the employees, in the same way it is intended to describe the main characteristics on the perception of the quality of working life that the employees of the administrative area of the group have in the Bogotá headquarters; through the application of the Gohisalo CVL Questionnaire implemented in other research at the enterprise level, this questionnaire allows through its seven dimensions to obtain a more complete analysis, where not only the global perception but also the specific or detailed perception is achieved.

## INTRODUCCION

En la actualidad empresarial y para las prácticas de gestión humana, la Calidad de Vida Laboral (CVL) es uno de los conceptos que más interés ha generado en las organizaciones que buscan una manera distinta para sobresalir ante su competencia e imponerse en el mercado, interesándose por el cuidado de su capital humano.

La psicología del trabajo y de las organizaciones se ha ido constituyendo históricamente como un campo de estudio amplio que abarca diversas facetas de la vida laboral de las personas como por ejemplo, aquellos aspectos asociados al bienestar y calidad de vida laboral, donde las empresas desde hace algunos años le han apostado a la implementación de estos programas con el fin de brindar un valor agregado a sus empleados y así incrementar la productividad. Es allí donde nace la idea que querer conocer más a fondo que impacto tienen los diferentes elementos que conforman la calidad de vida laboral, la cual va dirigida a los empleados de una compañía y como esta afecta a cada uno de ellos.

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva psicológica de la calidad de vida laboral. Ambas perspectivas difieren en cuanto a los objetivos que persiguen por mejorar la calidad de la vida en el trabajo. En el primero, el foco de análisis son los aspectos del entorno de trabajo y en el nivel de generalidad de sus análisis de la

vida laboral, tiene como propósito mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales, el centro de su análisis, será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro; es decir, de los diferentes subsistemas que la integran.

En cambio, la perspectiva psicológica de la calidad de vida laboral, según Segurado y Agulló (2002) muestra mayor interés en el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que éste participa directamente. Mientras esta segunda corriente teórica enfatiza la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral por tanto, le concede al trabajador un papel destacado.

El presente estudio se enmarca en la perspectiva psicológica que muestra mayor interés por el trabajador, analizando aquellos elementos que constituyen las distintas percepciones que el trabajador construye a partir de las múltiples situaciones de trabajo en las que participa directamente.

El documento (trabajo de grado), está estructurado en cinco capítulos para facilitar la lectura. En el primer capítulo se presentan los elementos que permiten el planteamiento de un problema de investigación: los antecedentes, la formulación de la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación. El capítulo dos contiene el marco teórico y los conceptos fundamentales para este estudio. El capítulo tres presenta el marco metodológico, el tipo de investigación, la población seleccionada, los instrumentos empleados y el procedimiento desarrollado para la recolección de la información. En el cuarto capítulo se

exponen los resultados obtenidos con sus respectivos análisis estadísticos. El último capítulo contiene las conclusiones y las recomendaciones para las futuras investigaciones e intervenciones en el campo de la calidad de vida laboral.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Contexto laboral**

La calidad de vida laboral se ha considerado en los últimos años de gran importancia dentro de las empresas, más aun cuando se trata de compañías multinacionales, por ende este proyecto pretende identificar como se implementa y a su vez como impacta en la percepción de la calidad de vida laboral en los empleados

Según Granados (2011), el término “calidad de vida laboral” se viene implantando desde finales de la década de los 60, básicamente en las empresas norteamericanas con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo y evitar las huelgas de trabajadores.

Los estudios sobre la calidad de vida laboral se remontan a países de Europa y en los EEUU. Granados (2011) cita los trabajos de Walton (1973); Davis y Cherns (1975); Suttle, (1977); Nadler y Lawler (1983); Delamotte y Takezawa, (1984) entre otros. Estos autores afirman que “el estudio de la calidad de vida laboral en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los EE.UU. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como movimiento de Calidad de Vida Laboral.

De acuerdo con el estudio realizado por Rocco (2009), el dinero tiene límites en su potencial como satisfactor, y que se debe buscar otro tipo de estrategias que permitan satisfacer a los trabajadores como es el caso de las compensaciones no monetarias. Según, este autor se puede evidenciar que la recompensa hacia los empleados utilizando el salario económico no es realmente satisfactorio, lo que implica indagar más sobre aquellos factores de orden intrínseco como son el reconocimiento, capacitación u horarios flexibles entre otros, que permitan motivar a los empleados en el incremento de su desempeño laboral.

En Colombia Castañeda, Salinas & Uribe (2016), muestran que los estudios acerca de los estados y factores emocionales que emergen en los sitios de trabajo afectan el desempeño global de las organizaciones de tipo empresarial. Estos investigadores encontraron que el salario emocional, hace parte de los factores estratégicos para mejorar la satisfacción laboral y la calidad de vida en los escenarios de trabajo, por esta razón sostiene que el bienestar laboral es subjetivo y tiene que ver con la percepción de los trabajadores, por lo tanto, es necesario invertir en el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados como una estrategia de gestión organizacional relacionada con el Talento Humano.

Es claro que las organizaciones hoy día se han vuelto más competitivas, puesto que en la actualidad se vive la moda de empresas de calidad y empresas eficientes, en todas ellas, los trabajadores juegan un rol muy importante, por lo

que la calidad de vida laboral juega un papel primordial para tener éxito en la gestión del siglo XXI.

Por otra parte la calidad de vida laboral puede llegarse a considerar como una problemática de interés para el campo de la psicología organizacional; puesto que, los diferentes programas que implementan las compañías para contribuir a la calidad de vida laboral, afectan directamente en el comportamiento del individuo, lo que permite desde la psicología aportar un microanálisis hacia la teoría organizacional; destacando no solo como esta problemática afecta en el comportamiento del individuo, si no también, como a su vez se pueden modificar determinadas conductas que interfieren en su rendimiento laboral como por ejemplo el cumplimiento de indicadores ante la realización de determinadas tareas.

En este contexto laboral, surgió la siguiente pregunta de investigación:

## **1.2 Formulación de la pregunta de investigación**

¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral percibido, actualmente, por los empleados del área administrativa del grupo EMI sede Bogotá?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general:**

- Identificar el nivel de calidad de vida laboral percibido, actualmente, por los empleados del área administrativa de emi, sede Bogotá, por medio del Cuestionario de Gohisalo CVL

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- Determinar las dimensiones más destacadas de la calidad de vida laboral percibida por los empleados del área administrativa de emi, sede Bogotá.
- Establecer las dimensiones de la calidad de vida laboral percibidos como menos destacadas por los empleados del área administrativa de emi, sede Bogotá.
- Comparar la percepción de la calidad de vida laboral entre los dos géneros: masculino y femenino
- . Comparar la percepción de la calidad de vida laboral entre rangos de edad.

#### **1.4 Justificación**

Realizar esta investigación es importante para la empresa emi sede Bogotá, porque le permite conocer cuál es la percepción que los empleados del área administrativa tienen actualmente sobre la calidad de vida laboral. Además, le permite implementar medidas correctivas sobre los factores que afectan la satisfacción laboral de sus empleados. Solucionando un problema de orden práctico y aplicado.

Según Porras Velásquez, N. (2017) afirma que “el mundo del trabajo ha venido presentando una serie de cambios no solo en el aspecto tecnológico, sino también en las condiciones de contratación que afectan directamente a una gran cantidad de personas que se encuentran laborando en la actualidad”. Por lo tanto el mundo laboral al igual que las generaciones ha ido evolucionando de manera constante y ágil, exigiendo de esta manera una actualización ante estudios relacionados con la psicología organizacional.

De igual manera se tiene en cuenta la motivación del individuo, la cual, sustentada desde la teoría de Maslow (1943), específicamente desde la jerarquía de necesidades, se evidencia que el individuo cuenta con unas necesidades básicas que desencadenan otro tipo de necesidades como lo son la seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización; permitiendo de esta manera afirmar la preocupación constante del ser humano ante

lograr una mejor calidad de vida laboral, teniendo en cuenta que esta suele evolucionar ante las exigencias del medio.

Para la psicología del trabajo y de las organizaciones es pertinente realizar investigaciones como esta; ya que permite aportar desde la psicología, información científica para la gestión del talento humano, basada en la aplicación de instrumentos psicológicos con un alto nivel de validez psicométrica como la siniestrada por el cuestionario GOHISALO CVL.

Para los trabajadores, es importante conocer cuáles son los aspectos del trabajo que más le aportan a su satisfacción laboral, según las dimensiones evaluadas por el instrumento psicométrico empleados para conocer el nivel de la calidad de vida laboral percibido y emprender junto con las directivas de la organización acciones preventivas para mejorar la salud mental y el bienestar de todos los trabajadores.

En cuanto a la importancia social según OMS (2013). Se calcula que cada año se producen 160 millones de casos nuevos de enfermedades relacionadas con el trabajo. Además el, 8% de la carga global de las enfermedades provenientes de la depresión es actualmente atribuida a los riesgos ocupacionales. Teniendo en cuenta dicho planteamiento, la importancia hacia el estudio en la implementación de los programas enfocados a la calidad de vida laboral, podría llegar a minimizar este tipo de problemáticas como lo son las enfermedades psicosociales (depresión, ansiedad, estrés, etc) ante la identificación e intervención oportuna de las mismas.

Un análisis bien implementado podrá servir de base para generar un impacto social, en especial para que otras compañías, logren comprender la importancia del empleado como un ser humano en su totalidad y no como aquella maquina inteligente que es capaz de generar mayores ingresos monetarios en pro de la compañía.

De igual manera este tipo de documento permite concientizar no solo a los empleadores sino también a los empleados, ante la importancia de la implementación en programas que contribuyan a la calidad de vida laboral

Por último, es importante realizar esta investigación porque me permite como estudiante de psicología poner en práctica (campo real) los conocimientos adquiridos durante mi proceso de formación profesional, de igual manera me permite dar apertura a este tipo de problemática para que otros estudiantes o profesionales indaguen, profundicen o continúen con la temática abordada en el presente proyecto.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2. 1 Psicología del trabajo y Calidad de Vida Laboral**

Al revisar la literatura científica publicada en libros y revistas especializadas se encontró que el tema de la calidad de vida laboral ha retomado en la actualidad un lugar privilegiado para investigadores y estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones y los gerentes de recursos humanos de muchas empresas.

La psicología del trabajo y de las organizaciones históricamente ha tenido un marcado interés por mejorar las condiciones de trabajo y generar mayores niveles de productividad organizacional. En este sentido, se puede afirmar, que la psicología del trabajo busca comprender el impacto psicosocial de la actividad laboral en la estructura psíquica de los trabajadores (Porrás Velásquez, 2009, 2012a; 2013; 2014; 2015; 2016, 2017). Además, se puede decir que, los estudios sobre la calidad de vida laboral, enfatizan los aspectos psicosociales del trabajo y se han convertido en un pilar del bienestar laboral de las personas. Sus aportes han brindado una mirada más amplia al área empresarial desde diferentes enfoques permitiendo el estudio de nuevos aspectos de la persona en sus ambientes de trabajo y sobretodo los efectos tanto positivos como negativos de las condiciones de trabajo en la salud mental de sus integrantes (Porrás Velásquez, 2017; 2018).

Desde una perspectiva mucho más amplia, recientemente se ha planteado que la psicología organizacional tiene como objetivo principal, el estudio del comportamiento humano en los contextos de trabajo. En este sentido, los estudios psicológicos en el campo de las organizaciones buscan establecer relaciones causa-efecto, entre los factores individuales, psicosociales y organizaciones con la productividad y la calidad de vida, en términos de bienestar laboral. Es decir, una acción lleva a otra y le da connotaciones diferentes en un mismo contexto, por esto, es importante conocer los comportamientos que se manifiestan en las horas laborales y el bienestar de las personas que trabajan en la organización.

El desarrollo personal en las empresas se ha convertido en la base fundamental para que los objetivos se cumplan, el seguimiento de la vida de los trabajadores y el equilibrio en el aspecto psicológico, emocional y social es la función de la psicología del trabajo para mejorar el desempeño en las labores de sus colaboradores en la empresa (Porrás Velásquez, 2012). Sin embargo, es importante recordar un acontecimiento como la Revolución Industrial trajo consigo un cambio significativo tanto en las condiciones de producción como en la organización del trabajo en las fábricas. Esta época le abrió a la psicología del trabajo nuevos horizontes sobre su papel en la sociedad y el mejoramiento continuo de la misma. Por supuesto, es necesario contemplar en este desarrollo de la disciplina los aspectos ideológicos (Porrás Velásquez, 2009; 2011; 2018), que tiene un gran influencia en las prácticas de gestión humana modernas.

El trabajo humano puede ser definido como: *“el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”* (OIT, 2010). En consecuencia, se puede decir que el trabajo humano *“satisface”* varias necesidades simultáneamente. Donde la actividad remunerada se convierte en empleo de los recursos humanos, para producir bienes o prestar servicios de diferentes maneras y en diferentes contextos y condiciones laborales.

Desde la propuesta en los años 30 del siglo pasado, la teoría de las relaciones humanas ha sido el gran aporte de la psicología humanista en los escenarios laborales. Esta novedosa propuesta de gestión de los recursos humanos influyó de manera decisiva en el pensamiento y las prácticas administrativas de tal forma que han comprendido ampliamente el papel del grupo de trabajo en las dinámicas relacionales, en la percepción e interpretación de la realidad organizacional (Porrás, 2012), y sus efectos en los niveles de producción.

La socialización en el trabajo, implica que la percepción, la motivación, la comunicación y el liderazgo van a ser pieza clave en la comprensión del comportamiento humano en los contextos de trabajo y sobre todo sus implicaciones en la salud mental, física y social de los trabajadores. Para algunos autores, desde el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas, se empieza a pensar en un ambiente psicológicamente más sano para los colaboradores.

Finalmente, cuando hablamos de salud laboral o bienestar, es importante señalar junto con Chiavenato ( 2004; 2007), que la Calidad de Vida Laboral no implica solamente los aspectos intrínsecos al puesto, sino también todos los aspectos extrínsecos y contextuales, es decir, que para hablar de CVL es necesario considerar tanto aspectos físicos y ambientales, como aspectos psicológicos de la organización, para que de esta manera el colaborador pueda sentirse satisfecho con su lugar de trabajo y así responder de manera óptima ante sus obligaciones. En caso contrario, una percepción negativa de la los diferentes aspectos de la calidad de vida en el trabajo traerá consigo la insatisfacción del colaborador provocando consecuencias como estrés crónico, bajo desempeño, desmotivación y ausentismo.

Por su parte, Gomez (2015), señala que la psicología organizacional en el contexto colombiano se circunscribe al campo de la administración de los recursos humanos, en el cual también intervienen otras disciplinas como la ingeniería industrial, la administración de empresas, el derecho, etc., es decir, que también estas disciplinas intervienen en las áreas de gestión de las personas, y el rol del psicólogo se equipara al de un gestor administrativo con conocimientos y competencias multidisciplinarias (Gómez, 2015 p 144)

Es importante agregar que en Colombia, la psicología organizacional y del trabajo, es un campo de aplicación y ejercicio de la psicología, en el que los psicólogos una vez terminan sus estudios de pregrado, obtienen empleos o trabajos externalizados, en los que desempeñan actividades

para las organizaciones, sean o no entidades de lucro. Dichas actividades hacen parte de proyectos y estrategias que buscan la productividad, el rendimiento, el posicionamiento, la sobrevivencia y las utilidades de las mismas. Estas actividades hacen parte de los procesos de selección de personal, capacitación, gestión del desempeño, diseño de programas de bienestar laboral, diseño y ejecución de diagnósticos de clima organizacional, negociaciones con sindicatos, apoyo en seguridad y salud del trabajo, etc. Igualmente es frecuente que estudiantes de los últimos semestres de formación en pregrado en psicología, realicen sus prácticas profesionales en departamentos de gestión humana o similar, como apoyo a dichos procesos en las organizaciones

## **2. 2 Definición de Calidad de Vida Laboral**

En términos generales se puede considerar que la calidad de vida laboral es un concepto bastante amplio y complicado de definir ya que se encuentra íntimamente relacionado con diferentes temas del mundo laboral, además de que existen distintas disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio desde los cuales se la ha tratado de abordar

Sánchez (2013), propone que la calidad de vida laboral como meta ya que conlleva a la transformación de los procesos de gestión de RRHH, como proceso

puesto que implica esfuerzo y participación de todos para la transición de mayor implicación y por último como filosofía puesto que resalta contribución, importancia y compromiso de los integrantes de la organización.

Para Chiavenato (2007), la Calidad de Vida Laboral no sólo implica los aspectos intrínsecos al puesto, sino también todos los aspectos extrínsecos y contextuales. De acuerdo con este autor, para hablar de Calidad de Vida Laboral en el contexto organizacional es necesario considerar tanto aspectos físicos y ambientales, como aspectos psicológicos de la organización, para que de esta manera el colaborador pueda sentirse satisfecho con su lugar de trabajo y así responder de manera óptima ante sus obligaciones.

En pocas palabras, el administrador de empresas brasileño y experto en procesos de gestión del talento humano Idalberto Chiavenato, propone que la Calidad de Vida Laboral se asuma como “el grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su actividad en la organización” (Chiavenato, 2007, p. 351).

Por esta razón, no es extraño que hoy en día, el concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL), se sustente en dos aspectos muy importantes, los de percepción y satisfacción, en donde se incluyen tanto aspectos físicos y ambientales, como aspectos psicológicos de la organización; los cuales son comprendidos según cada proceso cognitivo de las personas haciéndolos actuar según los impulsos que reciban

(percepción) para hacerlos sentir bien o complacidos según se haya cubierto una necesidad (satisfacción) a través del trabajo (González, y otros, 2015).

### **2. 3 Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral**

A lo largo de este documento se ha tratado de mostrar que en la actualidad no existe una sola definición de CVL ya que esta se relaciona con todos los aspectos del trabajo que influyen en la satisfacción, motivación, compromiso laboral y el rendimiento laboral; convirtiéndolo en un concepto multidimensional.

A pesar de que existen numerosos estudios y publicaciones con distintos enfoques en cuanto a dimensiones que componen la CVL, estos se pueden agrupar en dos grandes bloques: los aspectos de la CVL que tienen que ver con el entorno en que se realiza el trabajo o condiciones objetivas y los que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores o condiciones subjetivas (Casas, Repullo, & Cañas, 2002).

Casas et al. (2002) definen las dimensiones conceptuales más representativas y relevantes del constructo de CVL en el sector sanitario, sin embargo la investigadora considera que para fines de la disertación estas pueden ser adaptadas al sector farmacéutico o a cualquier sector empresarial en general al darles una conceptualización más genérica.

### **2.3.1 Condiciones objetivas de la CVL**

#### **- Medio ambiente físico**

El medio ambiente laboral involucra a la organización y la estructura del trabajo ya que se refiere a la ubicación o el entorno donde se desarrollan y permanecen los empleados mientras realizan sus labores. Por lo que es fundamental tener presente aquellas condiciones del ambiente que influyen en la salud física y mental de los trabajadores.

#### **- Medio ambiente tecnológico**

El medio ambiente tecnológico se refiere a los equipos e instrumentos adecuados para la correcta realización del trabajo que se tiene encomendado. El no disponer de estos, así como la deficiencia en el mantenimiento o en el suministro de componentes puede generar frustración en el trabajador (Casas, Repullo, & Cañas, 2002).

#### **- Medio ambiente contractual**

El medio ambiente contractual está definido por las responsabilidades contractuales que la empresa adquiere con el colaborador; entre los que se destacan el salario y la estabilidad laboral. Se puede considerar al salario como uno de los aspectos más valorados del trabajo, por lo que es de suma importancia tomar en cuenta en este sentido a la Teoría de la Equidad de Adams la cual hace referencia a que “los trabajadores analizan si son justas las recompensas que reciben por los

insumos y contribuciones del empleo que desempeñan; y suelen comparar sus condiciones con las de otros empleados en su misma posición” (Guízar, 2013, pág. 248), generando de esta manera la percepción de equidad o falta de la misma.

La estabilidad laboral es un factor clave de la calidad de vida laboral y se define como la responsabilidad compartida que posee tanto la empresa como el empleado de asegurar su participación efectiva en el ambiente laboral mientras ambas partes garanticen eficacia en los procesos, productos o servicios que generen u ofrezcan.

- Medio ambiente productivo

Casas et al. (2002) Consideran dentro del medio ambiente productivo a las jornadas laborales y la carga de trabajo como factores influyentes en la calidad de vida laboral ya que por una parte el trabajar en un horario no establecido o por turnos, así como trabajar en un horario nocturno supone una gran dificultad en el mantenimiento de una vida familiar y social normales. Además de que es frecuente que los trabajadores se quejen de problemas en su salud como problemas de sueño, fatiga o alteraciones en su ciclo circadiano.

La carga de trabajo, considerando dentro de ésta la falta de tareas durante la jornada laboral, la asignación de tareas rutinarias o aburridas o la sobrecarga laboral es la otra cara de la moneda que se debe considerar, ya que estas también producen insatisfacción.

#### - Medio ambiente profesional

Las oportunidades de promoción y ascenso así como la formación de los colaboradores constituyen el medio ambiente profesional, los cuales deben ser estimulados y facilitados por la empresa, especialmente en cuanto a actividades formativas se refiere, poniendo a disposición de los trabajadores los recursos necesarios para la consecución de este fin (Casas, Repullo, & Cañas, 2002).

### **2.3.2 Condiciones subjetivas de la CVL**

#### - Esfera privada y mundo laboral

Para Valadez (2012), la vida laboral y la vida familiar son dimensiones que se influyen mutuamente, en donde las experiencias y las decisiones que ocurren en un ámbito pueden intervenir en los resultados de otro por lo que lo equilibrar las responsabilidades familiares y laborales constituye un factor que necesariamente debe ser considerado cuando se habla de calidad de vida laboral. Este balance vida-trabajo se logra cumpliendo con todos los roles en el ámbito familiar sin descuidar las responsabilidades laborales; ya que si no se lograra encontrar una conciliación entre estas dos dimensiones la tensión que se genere por este conflicto puede manifestarse en un nivel de estrés que impacte de manera negativa a la salud del personal, su estado de ánimo, eficiencia, relaciones inter-personales, etc. (Valadez, 2012).

### **- Individuo y actividad profesional**

Las oportunidades que el puesto de trabajo ofrece para la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades; junto con la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones, son factores altamente motivadores y que contribuyen a mejorar la percepción de calidad de vida laboral (Casas, Repullo, & Cañas, 2002).

Teniendo en cuenta el planteamiento mencionado anteriormente se logra contribuir a un aspecto muy importante en la calidad de vida laboral, como lo es en este caso, el crecimiento personal mediante el ámbito laboral, a través de programas como plan carrera, el cual gracias a las competencias, destrezas y conocimiento que el individuo obtiene durante el buen desempeño ante la realización de sus funciones lo conllevan a ascender de manera laboral y profesional.

Otro aspecto que vale la pena resaltar en este apartado y que va de la mano con el plan carrera, es la formación que las empresas les brindan a los empleados, donde suelen contratar personal con poca experiencia para formarlos de acuerdo a las políticas y necesidades de la compañía.

### **- Individuo y grupo laboral**

Las relaciones entre los miembros del grupo de trabajo son una variable habitualmente muy valorada en la medición de la calidad de vida laboral. La confianza, la comunicación espontánea y el apoyo mutuo constituyen un factor

central de la salud personal y organizacional; además de que se convierten en un eje muy importante a la hora de hacer posible el éxito en los grupos de trabajo.

Por otra parte, y de igual importancia es la valoración que existe en cuanto a las relaciones que mantiene el colaborador con su jefe inmediato ya que el estilo de supervisión, el tipo de trato, la capacidad de planificación, etc. son, según Casas et al. (2002), fuentes importantes de satisfacción como de estrés y tensión.

Es necesario considerar que las relaciones interpersonales son un concepto fundamental dentro de la organización ya que para poder desarrollar un adecuado trabajo en equipo es necesario entender que la organización es un ente social y que las personas que lo integran son complejas, convirtiéndose así tanto en un medio para alcanzar ciertos objetivos como un fin en sí mismo (Ambrosio, 2012).

- Individuo, grupo laboral e institución

A pesar de que en la empresa es posible conseguir objetivos comunes o colectivos a través de la gestión propia, es necesaria la cooperación dentro de la institución para crear una cultura de colaboración entre los empleados. El trabajar en equipo resulta bastante necesario en las empresas ya que les permite a los trabajadores tener una estabilidad emocional en donde se sientan contentos y motivados al estar en un ambiente de armonía, compañerismo, respeto y con libertad de opinión lo que conlleva a producir buenos resultados y un mejor desempeño (Palacios, 2014).

- Institución y función directiva

Como mencionan Casas et al. (2002), el que existan canales para la participación de los empleados, así como la percepción del grupo de estar integrado en la institución, permite a los trabajadores tomar conciencia de que son parte importante dentro de la organización, lo que favorece a la satisfacción laboral y su bienestar psicológico.

Con base a la revisión bibliográfica descrita en los párrafos anteriores, es innegable discutir la complejidad multidimensional de la CVL y de las dificultades que supone la medición de la misma, por lo que es importante tomar en cuenta que cuando se plantee una medición de CVL, el instrumento que vaya a utilizarse debe buscar identificar aquellas dimensiones y componentes de las mismas que definan problemas y oportunidades de mejora y desarrollo para la empresa.

## **2. 4 Instrumentos de medición de la calidad de vida laboral (CVL)**

Hoy en día existen diversos cuestionarios y/o escalas para medir la CVL y las distintas dimensiones que la componen, el estudio de la misma se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la calidad de vida psicológica (Granados, 2011).

Sin embargo, es necesario reconocer la complejidad de su medición debido a las múltiples dimensiones que abarca el concepto de calidad de vida laboral, y

que esta situación supone a la hora de medir esta variable, además de las muchas dificultades para la medición de la misma, por lo que es importante tomar en cuenta que cuando se plantee una medición de CVL, el instrumento que vaya a utilizarse debe buscar identificar aquellas dimensiones y componentes de las mismas que definan problemas y oportunidades de mejora y desarrollo para la empresa.

Para Segurado & Agulló (2002) la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar las condiciones trabajo, mediante el logro de los intereses organizacionales, tomando como centro de análisis a la organización y sus subsistemas lo que otorga gran importancia a las condiciones de trabajo y elementos estructurales de la organización. Por otro lado, la perspectiva de la calidad de vida psicológica muestra mayor interés por el trabajador, analizando aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo; es decir que señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral.

En síntesis, podemos decir que no existe un único método para evaluar la calidad de vida laboral (CVL). Ya que existen métodos objetivos que tratan de hacer una valoración objetiva recogiendo información de tipo cuantitativo en donde se toman variables procedentes de las condiciones físicas del medio ambiente de trabajo. Mientras que los métodos subjetivos evalúan la CVL percibida basada en los datos cualitativos obtenidos a partir de opiniones y juicios que los trabajadores emiten sobre su entorno de

trabajo (Segurado & Agulló, 2002). Entre las herramientas e instrumentos de evaluación basados en medidas objetivas los más utilizados son: los repertorios de evaluación, los perfiles y los check-list. Mientras que por la parte subjetiva, las técnicas que facilitan las medidas cualitativas son: la observación, la entrevista, las encuestas, grupos de discusión, cuestionarios y escalas de satisfacción laboral.

En cuanto a estudios de la calidad de vida laboral relacionados con el género, se evidencia que el ministerio de salud de Santiago de Chile mediante la aplicación de la encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores ENETS a 9.503 personas, la cual tenía como objetivo visualizar cómo las desigualdades impactaban en la salud y calidad de vida de los trabajadores, se evidencio que a nivel general los hombres percibían una mejor calidad de vida laboral que la mujeres, logrando establecer que “Las mujeres presentan promedios significativamente más bajos que los hombres en todas las dimensiones de la calidad de vida”.(Gobierno de Chile. “Encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile”. Ministerio de salud.2009, p23-22)

Veamos ahora lo que corresponde al marco institucional donde se desarrollo esta investigación.

## MARCO INSTITUCIONAL

El grupo EMI es una compañía de salud, prestadora de servicios de atención médica a domicilio las 24 horas del día.

Haciendo referencia a su historia esta se remonta a 1979 en la ciudad de Montevideo con la compañía UCM dicha compañía prestaba los servicios de atención de emergencia médica a domicilio, lo que la conllevó a establecer un modelo bastante exitoso ya que facilitó así el acceso de toda la población a los sistemas de salud.

Ya en el año 2006 empresas que se dedicaban a la prestación del servicio de salud a domicilio y que se encontraban radicadas en países como Colombia, Panamá y Uruguay se fusionan bajo el nombre de grupo emi convirtiéndose en el prestador pre-hospitalario más importante de Latinoamérica. Dos años más tarde la compañía se extiende a Venezuela, Ecuador, estableciendo también nuevas sedes en nuestro país.

En el año 2011 la compañía sigue creciendo ya que no solo cuenta con cobertura en Uruguay, Colombia, Venezuela, Ecuador, sino que también en el Salvador; en el mismo año emi compra la empresa Colombiana SER S.A con la cual extendió el servicio a ciudades como Pereira, Armenia y Manizales.

Toda esta trayectoria despertó el interés de la compañía danesa grupo Falck en adquirir acciones dentro de la organización es así como se convierte en el mayor accionista del grupo emi comprando el 63.1% de las acciones, lo que conlleva a convertirse en líder a nivel mundial de atención médica pre-hospitalaria.

**Misión:** trabajar las 24 horas para dar soluciones en salud a los afiliados

**Visión:** ser el medico a domicilio preferido por las familias

### **Valores corporativos**

Dentro de los valores con los que se rige la compañía se encuentra:

- **Confiable:** Recompensar la confianza en la compañía cumpliendo siempre sus promesas.
- **Accesible:** Siempre estar disponibles y dispuestos para ayudar.
- **Rápido:** Responder rápidamente y con dedicación cada vez que la gente necesita ayuda.
- **Servicial:** Querer hacer que la gente esté más segura en su vida cotidiana.
- **Competente:** Constantemente se esfuerza por mantener y mejorar las habilidades.
- **Eficiente:** Buscar soluciones en lugar de problemas.

### **Servicio:**

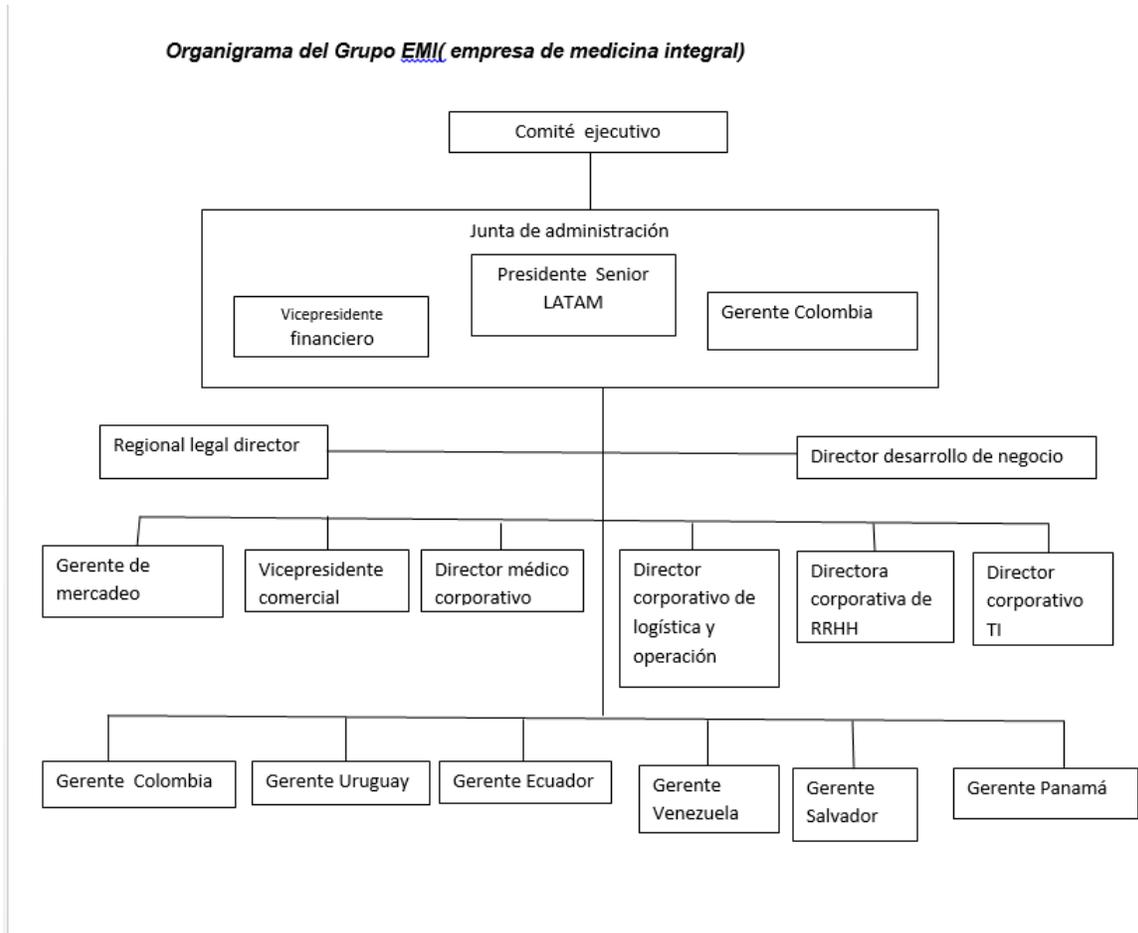
Atención médica a domicilio

Dentro de los agentes del servicio se encuentra:

- Paciente
- Tripulación (medico, conductor, auxiliar de enfermería )

- Líder de atención pre-hospitalaria LAP

Grafica 1 Organigrama del grupo emi



**Grafica 1 organigrama grupo emi:** en la presente grafica se evidencia la estructura organizacional de la compañía a nivel general. En cuanto a la estructura organizacional para la sede en Colombia se divide en sus 8 regionales encabezada por la gerencia, seguido de recursos humanos, posteriormente áreas como lo son la administrativa, logística y operativa

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Esta es una investigación de tipo descriptiva, transversal y cuantitativa. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación descriptiva es “aquella que busca especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, organizaciones o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis” (p. 80). Este tipo de investigación va acorde con el propósito del proyecto ya que permite describir y comparar el nivel de calidad de vida de vida laboral mediante sus dimensiones de acuerdo a la percepción de los empleados del área administrativa del grupo emi

#### **Muestra**

Para esta investigación se utilizó un muestreo no probabilístico con participación voluntaria (previo consentimiento informado) de 14 empleados del área administrativa de la compañía grupo emi sede Bogotá. Compuesta por 7 hombres y 7 mujeres, cuyas edades oscilan entre los 25 a 38 años, teniendo una edad promedio de 28.1 años. Estos trabajadores llevan como mínimo seis meses laborando dentro de la compañía ya que en este lapso de tiempo el colaborador ha interiorizado la información básica de la empresa y sabe cómo funcionan los

procedimientos de la compañía, permitiendo de esta manera tener un mayor control ante la percepción relacionada a las políticas de la compañía.

### **Instrumento**

Para el presente proyecto se utilizó el instrumento psicométrico Cuestionario de Gohisalo CVL. El Cuestionario de GOHISALO CVL, tiene como objetivo evaluar la diferentes opiniones y comportamientos que muestran los empleados ante los temas relacionados con la calidad de vida dentro de la compañía y otras variables que afectan a la misma con el fin de identificar las diferente necesidades

El cuestionario de CVL-GOHISALO elaborado por González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., & Preciado, M. (2010), dicho cuestionario se encuentra conformado por 74 ítems distribuidos en 7 dimensiones (soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador, administración del tiempo libre), las cuales se describen a continuación.

Tabla 1 Estructura del cuestionario de CVL GOHISALO: En la presente tabla se describen las siete dimensiones que conforman el

cuestionario así como también su definición, subdirecciones e ítems correspondientes.

**Estructura del cuestionario de CVL GOHISALO:**

<b>DIMENSION</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>SUBDIMENSIONES</b>	<b>ITEM CORRESPONDIENTE</b>
<b>Soporte Institucional para el trabajo- SIT</b>	Elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporta el empleo.	Procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción.	6,19,26,27, 28,44,45,46, 47,48,49, 50,51,52
<b>Seguridad en el trabajo – ST</b>	Características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la institución	la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, ingresos o salarios, los insumos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación.	5, 7, 8, 9, 10, 11,12,13,29 30,31,33,61, 63,72

<b>Integración al puesto de trabajo – IPT</b>	Inserción del empleado en el trabajo como una de sus partes, en total correspondencia	pertinencia, motivación y ambiente de trabajo	18,32,36,37, 39,40,41,42, 43,65
<b>Satisfacción por el trabajo – SAT BTL</b>	Se entiende como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tenga con respecto a su empleo,	Dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, autonomía (entendida como uso de habilidades y creatividad en el trabajo), reconocimiento y autovaloración. Gracias a la actividad laboral. Identificación con la organización, beneficios del trabajo del ocupado por otros, satisfacción por la vivienda, evaluación de la salud general y evaluación de la nutrición.	23,24,34,35, 38,59,60,62 66,71,73
<b>Bienestar logrado a través del trabajo – BLT</b>	Se entiende como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral.	Identificación con la organización, beneficios del trabajo del ocupado por otros, satisfacción por la vivienda, evaluación de la salud general y evaluación de la nutrición.	23,24,34,35, 38,59,60,62 66,71,73
	Proceso de incremento de	Logros, expectativas de mejora y seguridad	

<b>Desarrollo Personal del trabajador – DP</b>	aspectos personales relacionados con su actividad laboral.	personal.	53,54,64,67 68,69,70,74
<b>Administración del tiempo libre – ATL</b>	Definido como la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales.	Planificación del tiempo libre, y equilibrio entre trabajo y vida familiar.	25,55,56,57 58

Este instrumento fue validado en México, con una confiabilidad que arroja el alpha de Cronbach: de 0.95, lo que significa que tiene alta estabilidad en su consistencia interna. El resultado del análisis factorial muestra siete factores que explicaron el 46.86% de la varianza.

### ¿Cómo se califica?

El instrumento empleado en este proyecto se califica teniendo en cuenta los resultados obtenidos, donde de acuerdo a ellos como primer paso se realiza la validación de la puntuación máxima para cada una de las siete dimensiones, teniendo en cuenta el grado de frecuencia; posteriormente se toman las frecuencias obtenidas en cada una de las dimensiones y se clasifican de acuerdo al nivel de valoración en la escala empleada, como se muestra en la siguiente tabla (tabla 2).

Tabla 2. Puntajes directos por opción de respuesta: Se describen los puntajes directos empleados en la escala para su calificación

**Tabla 2 Puntajes directos**

<b>Puntaje</b>	<b>Opciones de respuesta</b>
0	Nada satisfecho, nunca, nada de acuerdo, y nulo compromiso
1	Poco satisfecho, casi nunca, pocas veces de acuerdo, poco compromiso
2	En ocasiones satisfecho, algunas veces, algunas veces de acuerdo, en ocasiones con compromiso
3	Satisfecho, siempre, de acuerdo, comprometido
4	Máximo satisfecho, casi siempre, totalmente de acuerdo, total compromiso

Después de seleccionar y marcar la opción de respuesta se multiplica el número total de la frecuencia de cada dimensión por el valor correspondiente en la escala empleada, dicho resultado se multiplica por 100 y se divide por el valor máximo de puntuación teniendo en cuenta el número de ítem correspondiente a cada dimensión (empleando una regla de tres) de esta manera se obtiene como resultado final el nivel de porcentaje de la percepción de calidad de vida de los empleados encuestados.

## **Procedimiento**

Para la recolección de información, la aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo en las instalaciones de la compañía Grupo emi sede Bogotá, las cuales se describen en las siguientes fases

### Fase 1

Se realiza la consecución del instrumento, el cual permite recolectar la información adecuada para el presente proyecto teniendo en cuenta que aborde los principales aspectos de la calidad de vida laboral. Dicho instrumento se tomó de un trabajo de investigación, teniendo en cuenta que este tuviese confiabilidad a la hora de ejecutar su aplicación.

### Fase 2.

Se contacta con los directivos de la compañía, a quienes se les da a conocer el planteamiento del proyecto y de igual manera se solicita el permiso para poder aplicar el instrumento a los empleados de la compañía; así como también el consentimiento informado.

### Fase 3.

Se procede a realizar la aplicación del cuestionario GOHISALO CVL a los empleados del grupo emi quienes deben tener como condición ser empleados del grupo emi del área administrativa, que lleven laborando como mínimo seis meses y por supuesto que deseen participar de manera voluntaria, de igual manera se entrega el consentimiento informado el cual soporta la participación

voluntaria de los sujetos. De igual manera se les indica que el cuestionario tiene un tiempo de 40 minutos, así como también se verifica que sea en un espacio con adecuada iluminación, poco ruido, escritorio y silla.

#### Fase 4.

Se realiza la calificación de los cuestionarios y recolección junto con el análisis de datos.

Debido al contexto en el que se llevó a cabo el proyecto y teniendo en cuenta que no se debe interrumpir la actividad laboral, se utilizó como estrategia la aplicación del cuestionario durante el pre-turno y pos-turno; ya que así no se altera el desempeño laboral de los empleados ni se obstruye el proceso durante recolección de la información.

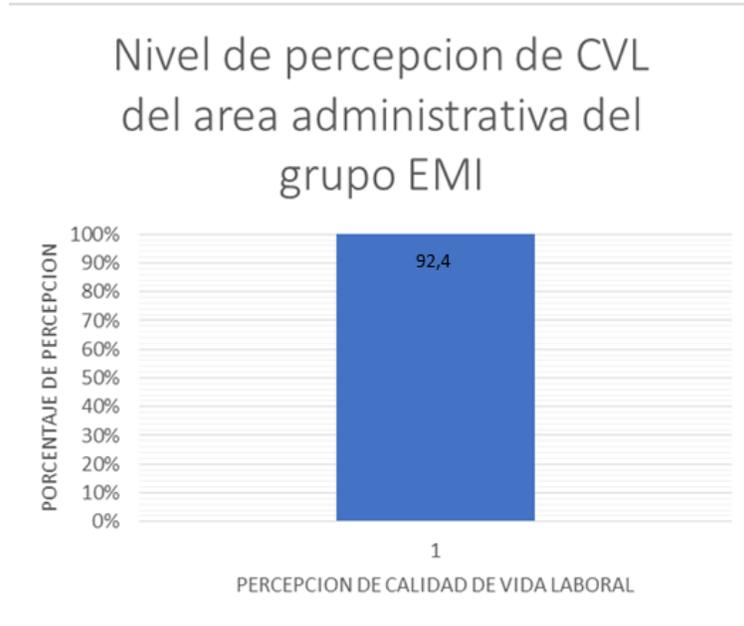
## CAPITULO IV

### RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados encontrados. Inicialmente se presenta la descripción de los resultados en términos de tablas y graficas, luego se realiza el respectivo análisis.

En primer lugar, en la **grafica 1** se muestra la percepción general que tiene el área administrativa. El porcentaje corresponde al nivel de calidad de vida laboral que perciben actualmente los catorce participantes de este estudio, en las siete dimensiones (soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador, administración del tiempo libre) que evalúa el instrumento empleado, donde se evidencia que dicho nivel es alto (92.4%). Por lo tanto se permite afirmar que el área administrativa percibe que existe calidad de vida laboral dentro de la compañía.

Grafica 1 Nivel de percepción general de la calidad de vida laboral en el área administrativa emi Bogotá



En la tabla 3. Distribución de los puntajes directos por dimensión: Se presenta la distribución de los puntajes directos por dimensión, que se obtuvieron de la tabulación de todos los datos de acuerdo a la escala de valoración, de igual manera la conversión ante el porcentaje para cada una de las siete dimensiones.

Tabla 3. Distribución de los puntajes directos por dimensión

Puntaje directo	dimension 1 (14 ítems)	dimension 2 (15 ítems)	dimension 3 (10 ítems)	dimension 4 (11 ítems)	dimension 5 (11 ítems)	dimension 6 (8 ítems)	dimension 7 (5 ítems)	TOTAL
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	25	0	12	1	15	0	53
3	31	48	12	54	32	24	4	205
4	165	137	128	88	120	73	51	762
<b>TOTAL PUNTAJE</b>	<b>753</b>	<b>742</b>	<b>548</b>	<b>538</b>	<b>578</b>	<b>394</b>	<b>216</b>	<b>3769</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>96.0%</b>	<b>88.3%</b>	<b>97.8%</b>	<b>87.3%</b>	<b>93.8%</b>	<b>87.9%</b>	<b>77.1%</b>	<b>92.4%</b>

Como se puede observar, la primera dimensión corresponde al soporte institucional para el trabajo (SIT) resaltada en color amarillo, donde se obtuvo una frecuencia en la tercera escala de 31, mientras que la cuarta escala muestra una frecuencia de 165; en cuanto a la escala 0, 1 y 2, estas no tuvieron ningún número de frecuencia; de igual manera se evidencia el número total de frecuencia correspondiente a 753, donde se logra obtener un nivel de percepción de 96.0%

En cuanto a la segunda dimensión “desarrollo en el trabajo” resaltada en color rojo, la cual se encuentra conformada por 15 ítems, se evidencia que los sujetos tuvieron una frecuencia en la segunda escala de 25, en la tercera escala de 48 y en la cuarta escala una frecuencia correspondiente a la de 137 y una frecuencia total de 742 obteniendo así, un nivel de percepción de 88.3%, En cuanto a la escala 0, 1 y 2, estas no tuvieron ningún número de frecuencia

De igual manera en cuanto a la dimensión resaltado en color verde y correspondiente al puesto de trabajo, esta tuvo una frecuencia total de 548, donde 128 hace parte de la cuarta escala de valoración, mientras que la tercera escala una frecuencia de 12, demostrando así un nivel de percepción total para dicha dimensión de 97.8%. En cuanto a la escala 0, 1 y 2, estas no tuvieron ningún número de frecuencia

En cuanto a la satisfacción por el trabajo correspondiente a la cuarta dimensión, se tuvo una frecuencia total de 538, teniendo participación la segunda escala con un nivel de frecuencia de 12, la tercera escala una frecuencia de 54 y la cuarta escala una frecuencia de 88, arrojando un nivel de percepción total de

87.3%. En cuanto a la escala 0, 1 y 2, estas no tuvieron ningún número de frecuencia

La quinta dimensión de “bienestar logrado a través del trabajo” monstro una frecuencia en la segunda escala de 1, la tercera escala una frecuencia de 32, la cuarta escala de 120, para un total en su frecuencia de 641, arrojando de esta manera un nivel de percepción de 93.8%, en cuanto a la escala 0, 1 y 2, estas no tuvieron ningún número de frecuencia

La dimensión desarrollo personal del trabajo conformado por solo 8 ítems arroja una frecuencia en la segunda escala de 15, la tercera escala de 24, la cuarta escala una frecuencia de 73, para una frecuencia total de 394 con un nivel de percepción de 87.9%. En cuanto a la escala 0, 1 y 2, estas no tuvieron ningún número de frecuencia

Por último la dimensión de administración del tiempo libre conformada por el número de ítems más bajo (5 ítems) mostró un nivel de frecuencia en la tercera escala de 4, mientras que en la cuarta escala una frecuencia de 51 para un total de 216 y un nivel de percepción 77.1%, en cuanto a la escala 0, 1 y 2, estas no tuvieron ningún número de frecuencia

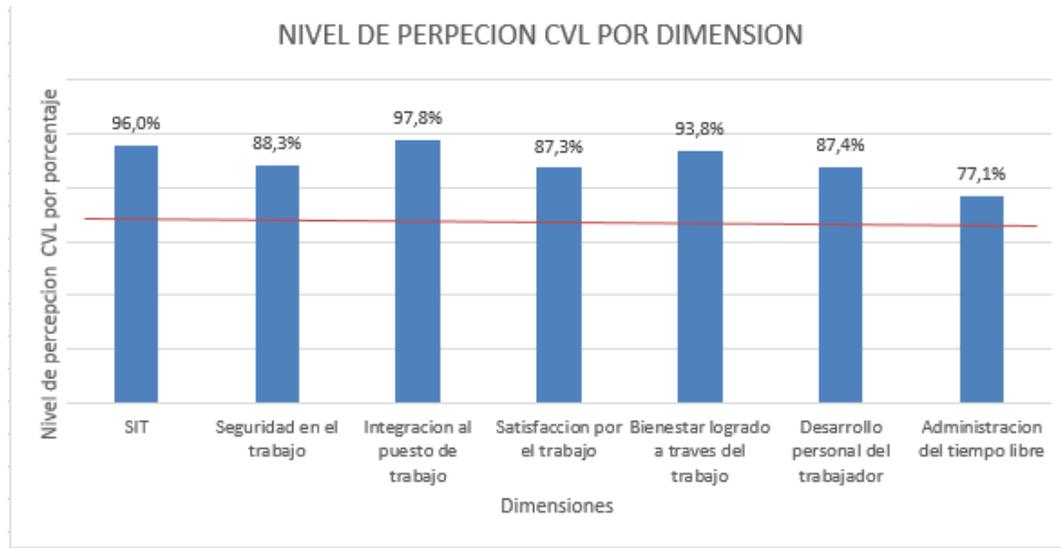
Tabla 4 puntaje directo y porcentaje por dimensión: En la presente tabla se observa con más detalle la frecuencia o puntaje bruto y el porcentaje para cada dimensión.

Tabla 4 puntaje directo y porcentaje por dimensión

PUNTAJE DIRECTO Y PORCENTAJE POR DIMENSION													
Dimensión 1		Dimensión 2		Dimensión 3		Dimensión 4		Dimensión 5		Dimensión 6		Dimensión 7	
F	Porcentaje	F	Porcentaje	F	Porcentaje	F	Porcentaje	F	Porcentaje	F	Porcentaje	F	Porcentaje
753	96.0 %	742	88.3%	548	97.8%	538	87.3%	578	93.8%	394	87.9%	216	77.1%

En la gráfica 2. Se observa el nivel de percepción total ante la calidad de vida de los empleados encuestados del área administrativa del Grupo emi sede Bogotá en cada una de las siete dimensiones en porcentajes, de igual manera se evidencia que la línea roja es el límite de percepción, indicando de esta manera que resultados por debajo implican una baja percepción y resultados por encima de esta indican un alto o medio alto nivel de percepción.

Grafica 2 Nivel de percepción CVL por dimensión



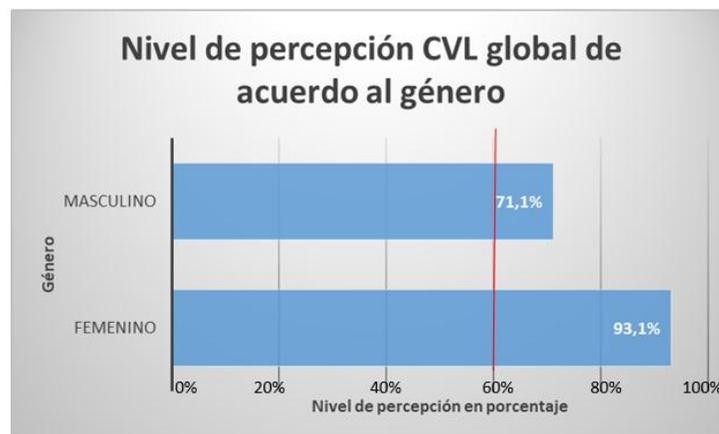
En la grafica anterior se evidencia el nivel de percepción de cada una de las siete dimensiones teniendo en cuenta que el mayor nivel de percepción de calidad de vida laboral se obtuvo en la dimensión integración al puesto de trabajo con un nivel de 97.8, seguido de la dimensión soporte institucional del trabajo con un nivel de 96.0, seguido del bienestar logrado a través del trabajo con un nivel de 93.8, posteriormente se encuentra la seguridad en el trabajo con un nivel de 88.3, seguido de desarrollo personal del trabajador con un nivel de 87.8 y por último se encuentra la administración del tiempo libre con un nivel de 77.1.

Ya que se conoce el nivel de percepción sobre la calidad de vida laboral a nivel global y detallado, también es importante conocer si este nivel se manifiesta de igual o diferente manera de acuerdo al género al que pertenece por ende, teniendo en cuenta que los sujetos que participaron en el presente proyecto se

encuentran conformados por 7 hombres y 7 mujeres, la siguiente grafica (grafica 3 y 4) permite evidenciar de acuerdo a estos dos géneros como se perciben el nivel de calidad laboral dentro de la compañía.

La grafica 3. Muestra el nivel global de la percepción de la calidad de la calidad de vida laboral teniendo en cuenta el género al que pertenece (femenino/masculino) donde el mayor nivel de percepción correspondió a un nivel del 93.1%, perteneciente al género femenino mientras que el 71% correspondió al genero masculino

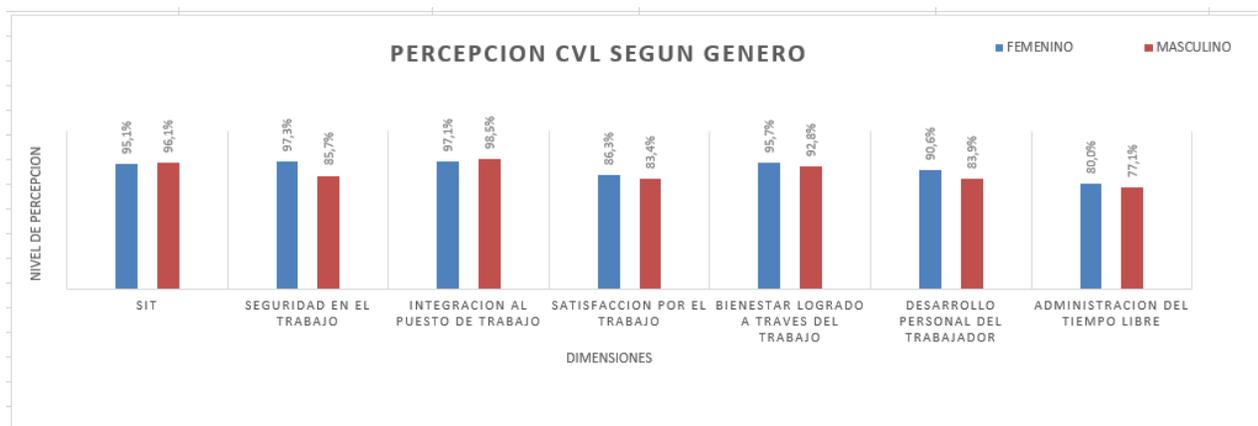
Grafica 3. Nivel de percepción de CVL global según genero



En la gráfica 4. Se presentan los resultados obtenidos en cada dimensión según el género de los participantes. Esto permite evidenciar que en ambos géneros se resalta el nivel de percepción sobre la dimensión integración al puesto de trabajo ya que para las mujeres se obtuvo un nivel de 97.3% y para los

hombres de 98.5%, seguido de la dimensión soporte institucional para el trabajo con un nivel para el género masculino de 96.1 y femenino de 95, en cuanto a la dimensión bienestar logrado a través del trabajo el género masculino tuvo un nivel total de 92.8 y el femenino de 95.7%, para la dimensión de seguridad en el trabajo el género masculino obtuvo un nivel de 85.7% y el género femenino de 97.3; en cuanto a la satisfacción por el trabajo el género masculino tuvo un nivel de 83,4 y el género femenino 86.3%; desarrollo personal del trabajador el nivel de percepción del género masculino fue de 83.9% mientras que en el género femenino fue de 90.6% y por último la administración del tiempo libre para el género masculino se obtuvo un nivel de 77.1 mientras que en el género femenino se obtuvo un nivel de 80.0%.

Grafica 4. Percepción de la CVL por dimensión según el género de los participantes

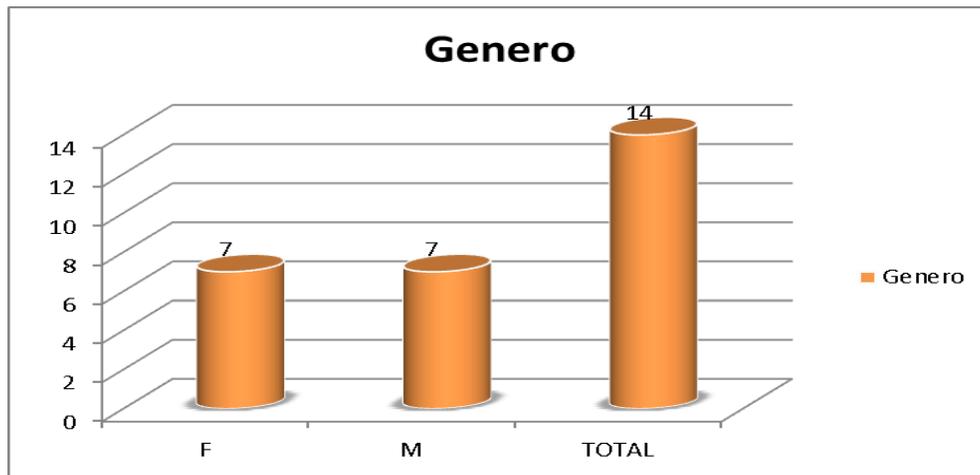


En cuanto a los datos demográficos a continuación se muestran los resultados obtenidos

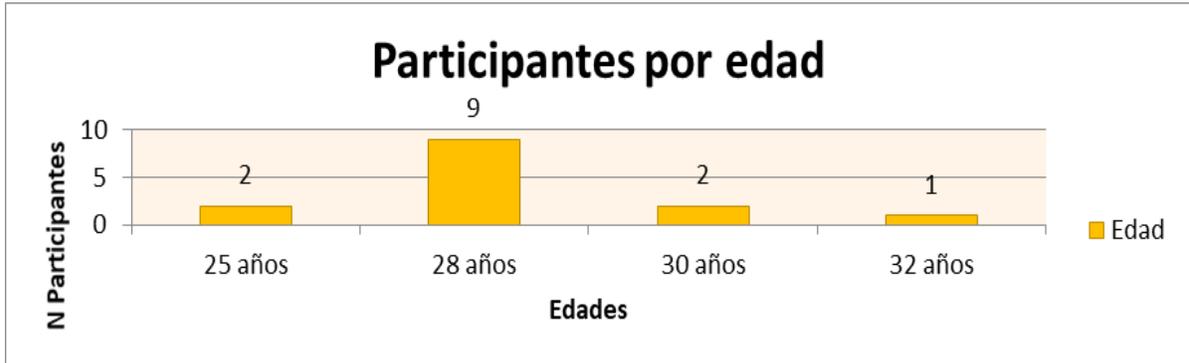
## Datos sociodemográficos

**Grafica 4 Género:** Se evidencia tanto el número total de participantes el cual corresponde a 14 participantes de los cuales 7 hacen parte del género femenino y 7 al género masculino estableciendo así una equidad en cuanto a la población elegida teniendo un 50% para cada género.

Grafica 4 Participantes por género:



Grafica 5 participantes por edad: En la presente grafica se evidencia las edades de los 14 sujetos que participaron en el proyecto donde 2 de ellos tienen 25 años, 9 de ellos 28 años, 2 de ellos 30 años y 1 de ellos 32 años; generando así una edad promedio de 28.1 años de edad.

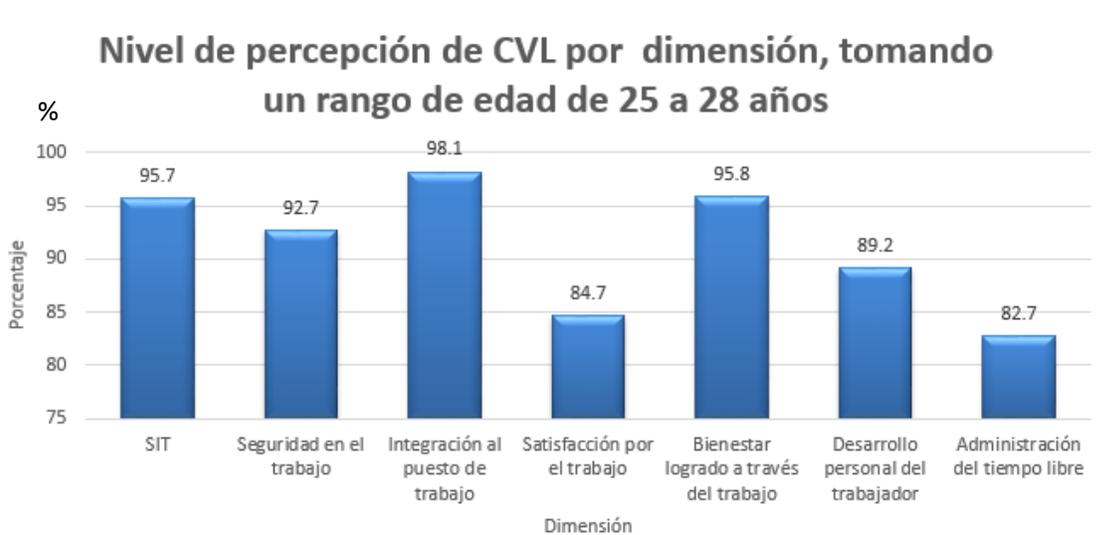
**Grafico 5 Participantes por edad**

Grafica 6 Nivel de percepción de CVL por rango de edad: se establecen dos rangos, donde el primer rango las edades oscilan de 25 a 28 y el segundo rango entre 29 a 32 años, afirmando de este modo que el primer rango percibe un mayor nivel de calidad de vida laboral, mientras que el segundo rango indica a pesar que su porcentaje no fue alto se evidencia que también existe calidad de vida laboral

**Grafica 6 Nivel de percepción de CVL por rango de edad**

Grafica 7 Nivel de percepción de CVL por dimensión, tomando un rango de edad de 25 a 28 años: en la presente grafica se evidencia el porcentaje de las siete dimensiones teniendo en cuenta el rango de edad el cual oscila de 25 a 28 años

**Grafica 7 Nivel de percepción de CVL por dimensión, tomando un rango de edad de 25 a 28 años**

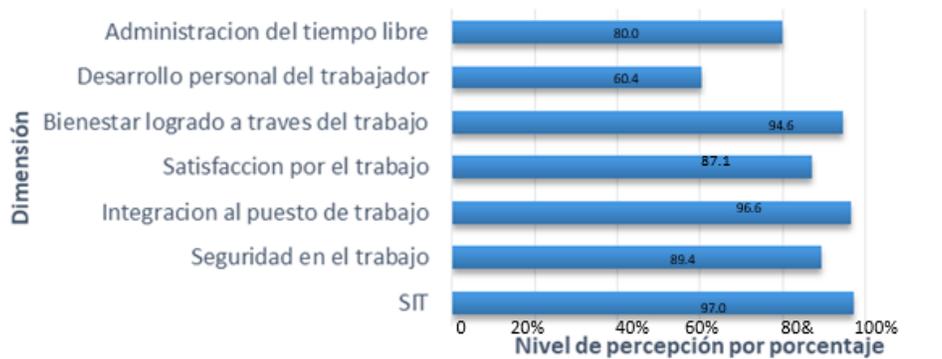


Grafica 8 Nivel de percepción de CVL por dimensión, tomando un rango de edad de 29 a 32 años: Se evidencia el porcentaje de las siete dimensiones teniendo en cuenta el rango de edad el cual oscila de 29 a 32 años, donde se puede observar que para este rango de edad, la dimensión “desarrollo personal

del trabajador” tiene un bajo nivel de percepción lo que puede indicar que dicha dimensión tiene una baja presencia en este tipo de población.

Grafica 8 Nivel de percepción de CVL por dimensión, tomando un rango de edad de 29 a 32 años

### Nivel de percepción de CVL por dimensión, tomando un rango de edad de 29 a 32 años



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y expuestos en el capítulo anterior se permite afirmar, que el nivel de percepción de la calidad de vida laboral para los empleados del área administrativa de la compañía Grupo EMI a nivel general, si es percibido, teniendo asi un nivel global de percepción de 92.4% sobrepasando por la puntuación general de la prueba. De igual manera la dimensión que se resalta más en estos 14 participantes y con la cual se encuentran muy conformes es la dimensión de integración

al puesto de trabajo, calificada con un nivel de percepción del 97.8% puesto que, actividades como Emi destacados, brinda un apoyo y reconocimiento de los empleados de las diferentes áreas a nivel corporativo, así como también el programa de inducción constante al puesto de trabajo, permiten de esta manera incentivar un mejor ambiente laboral, adicional a ello la incentivación del trabajo en equipo y la cultura empresarial de la compañía basándose en los valores corporativos, afirmación que se soporta ante el nivel de percepción obtenido sobre el 96.0% correspondiente a la dimensión soporte institucional para el trabajo, ya que dentro de la compañía se cuenta con el programan plan carrera, permitiendo que de acuerdo al desempeño y habilidades que los supervisores, jefes y directivos captan de sus empleados tengan la posibilidad de ascender dentro de la compañía.

La dimensión que puntuó más bajo fue la dimensión correspondiente a la administración del tiempo libre con un porcentaje de 77.1%, porcentaje que llama la atención puesto que el horario que maneja la compañía es de lunes a viernes de 7 A.M a 6:00 P.M y cuando se requiere de actividades asignadas por la compañía se requieren de algunos sábados en el semestre, lo que se podría llegar a afirmar que el tiempo de desplazamiento de sus casa al trabajo y viceversa podría estimar un tiempo de más de 2 horas quitando de esta manera tiempo para compartir con su familiares entre semana y solo cuentan con sábado y domingos para poder departir con ellos. De igual manera y a pesar de que esta dimensión puntúa bajo no es un nivel llamativo ya que está por encima del valor requerido que sería de un 50%.

Un aspecto importante y que vale la pena resaltar corresponde a la diferencia que existe ante el nivel de percepción de calidad de vida laboral para los hombres y para las mujeres, ya que se evidencia que el género femenino posee un nivel de percepción de 93.1 % considerándose como muy alto y mucho mayor al que presentó el género masculino, puesto que, el nivel en este caso correspondió a un 71.1 % , la causa de esta diferencia puede ser probablemente por la poca participación del género masculino ante las diferentes actividades.

A modo general se obtuvieron unos buenos resultados, claro está, que se debe tener cuidado ya que solo se logró impactar un 1.86% de la población ya que la compañía esta conformada por un total de 750 trabajadores los cuales están divididos en áreas como lo son el área comercial, medico, operativa, administrativa y logística, en este caso solo se pudo llegar al área administrativa; ya que se debe tener en cuenta, que este tipo de población son quienes realizan sus labores de manera permanente dentro de las instalaciones, así como también tienen un nivel menor de rotación.

## **Discusión**

Los resultados hallados en esta investigación, coinciden con los encontrados en estudios previos realizados por otros investigadores en países como México, Chile y Colombia, quienes se han interesado por estudiar la calidad de vida laboral en diferentes tipos de población. De igual manera, se encontró coincidencia con los estudios previos correspondientes a la percepción favorable de la calidad de vida en el trabajo.

Teniendo en cuenta el estudio que realizó Parra y Gallego (2013) en la ciudad de Manizales (Colombia) con 35 docentes universitarios de la facultad de administración de negocios, a quienes se les aplicó el cuestionario de GOHISALO CVL, con el propósito de evaluar la percepción de la calidad de vida, lograda a través del empleo, donde encontraron que “todas las dimensiones tuvieron un porcentaje de satisfacción por encima del 60%. En el presente proyecto ante la aplicación del cuestionario ocurrió algo similar; ya que cada una de las siete dimensiones al realizar la conversión correspondiente, se obtuvo un porcentaje por encima del 70%, indicando de esta manera que la muestra seleccionada sí percibe los ítems evaluados en cada dimensión.

En este mismo estudio Parra y Gallego (2013) et al, obtuvieron como resultado que las dimensiones 5 (bienestar logrado a través del trabajo) y 3 (integración al puesto de trabajo) correspondientes al bienestar logrado a través del trabajo e integración al puesto de trabajo, se destacaron por presentar los porcentajes más altos; situación que no se presenta en su totalidad en este proyecto; ya que mientras la tercera dimensión, se destacó por presentar el mayor

porcentaje entre las demás dimensiones, aparece una dimensión más (SIT), quitándole el protagonismo de la dimensión correspondiente al bienestar logrado a través del trabajo; a pesar de ello esta última no deja de ser importante; ya que se destaca por obtener uno de los mayores porcentajes obtenidos en la aplicación; demostrando así tener un nivel de percepción alto.

De igual manera Parra y Gallego (2013) también encontraron que “la segunda (seguridad en el trabajo y primera dimensión (soporte institucional para el trabajo) presentan el puntaje más bajo de todas, sin que demuestren un bajo nivel de satisfacción”. Por el contrario en el presente proyecto ocurrió algo totalmente distinto; ya que la dimensión 1 (soporte institucional para el trabajo) se destacó por obtener un mayor puntaje y la segunda dimensión (seguridad en el trabajo) a pesar, que su puntuación no fue tan alta, no es considerada con un bajo nivel de percepción; sin embargo para los sujetos evaluados en este caso, se permite afirmar que a pesar de no percibir un alto índice en la administración del tiempo libre, este, si se encuentra presente.

En la investigación de Parra & Gallego (2013) se evidencia que el ítem 19, correspondió a aquel ítem que mayor tuvo respuesta, permitiendo así afirmar la satisfacción respecto al trato que reciben de los supervisores, sin embargo, en este caso no se evidenció que un solo ítem se destacara de manera significativa por su alta valoración ante los demás . Pero de igual manera si se encontró que

uno de los ítems obtuvo una puntuación medio-baja como lo es el ítem 29, demostrando así, que los sujetos consideraban pocas veces que su salario era suficiente para satisfacer sus necesidades básicas.

En Colombia también se desarrolló otro estudio con 200 colaboradores de diferentes empresas temporales en el valle de aburra (Gómez, 2010), empleando el mismo instrumento de esta investigación, donde se encontró que “las dimensiones como soporte institucional y seguridad en trabajo fueron las dimensiones que presentaron mayor nivel de satisfacción, mientras que el bienestar logrado a través del trabajo y la administración del tiempo libre, demostraron baja satisfacción”. De nuevo se evidencia la diferencia ante la baja y alta satisfacción de las dimensiones; ya que de acuerdo, a lo planteado anteriormente en el presente proyecto, si se obtuvo una baja percepción ante la administración del tiempo libre; pero eso no quiere decir que se tenga una baja satisfacción ante la administración del tiempo libre.

Otro aspecto que se mencionaba en el apartado anterior, corresponde a la baja satisfacción del bienestar logrado a través del trabajo, esta dimensión obtuvo en el presente proyecto uno de los mayores porcentajes ante el nivel de percepción con un 93%, donde a través de enunciados como *Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales*, permite llegar a plantear que el empleo se ha convertido en el medio para cumplir proyectos en el ámbito laboral, profesional y personal. Sin embargo sería muy precipitado afirmarlo; ya que es

necesario abordar con profundidad dicho planteamiento mediante entrevistas u otros instrumentos de evaluación, puesto que de esta manera se logra obtener más características relacionado al contexto evaluado.

A nivel internacional el interés por profundizar sobre la calidad de vida en empleados también se presenta, como lo es Chile, el cual a través de ENETS (Encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras) permite visualizar cómo las desigualdades impactaban en la salud y calidad de vida de los trabajadores, esta encuesta fue aplicada a 9.503 personas, donde se evidencio que a nivel general “Las mujeres presentan promedios significativamente más bajos que los hombres en todas las dimensiones de la calidad de vida”.

De acuerdo, a la encuesta aplicada por el ministerio de salud de Chile donde los resultados permitieron, evidenciar el bajo promedio ante las dimensiones de la calidad de vida, en el presente proyecto los resultados tomaron un rumbo diferente; ya que las mujeres tomaron protagonismo ante el alto nivel de percepción de la calidad de vida laboral y sus dimensiones, mientras, que en los hombres se percibe un nivel medio-alto ante la percepción de la calidad de vida laboral. Este tipo de comparación se debe estudiar a profundidad y de manera más detallada; puesto que ambos instrumentos a pesar de que miden el mismo objeto de estudio son totalmente diferentes.

Con relación a otro estudio elaborado por González, R., Hidalgo, G., Guadalupe, J., & Preciado, M. (2009) en el cual también se aplicó el cuestionario GOHISALO CVL a 322 trabajadores, médicos y enfermeras de una institución pública de salud en la ciudad Guadalajara (México) donde midieron el porcentaje de insatisfacción, encontrando que el porcentaje más alto de insatisfacción fue de 20.5% correspondiente a la satisfacción por el trabajo; mientras que para el área administrativa de emi-Bogota su resultado fue del 87.3% demostrando que los empleados encuestados se encontraban satisfechos con su trabajo, este hallazgo llama la atención, debido a que se obtuvieron resultados diferentes, a pesar que ambos tipos de población hacen parte del sector salud, claro está que puede llegar a existir un sesgo; porque en el presente proyecto no hubo participación de médicos, ni enfermeros, variable que sería interesante de abordar debido a que el grupo emi se encuentra conformada en su mayoría por médicos y enfermeros.

A pesar que la variable de edad se encuentra presente en cada uno de los estudios mencionados anteriormente no se logra establecer una correlación con el presente proyecto; ya que las edades de los demás estudios están por encima (30 a 50 años) del rango de edad estipulado en el proyecto, abarcando en su mayoría el tipo de población adulta, población que no se abordó en este proyecto.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

A partir de los resultados encontrados podemos concluir que:

La calidad de vida laboral es percibida de forma altamente positiva por los empleados de área administrativa de la compañía grupo Emi de la sede Bogotá. Esto significa que en la actualidad los trabajadores de esta área consideran que sus condiciones de trabajo le aportan a su crecimiento y desarrollo personal y organizacional.

La percepción del grupo de mujeres percibe de manera mas positiva la calidad de vida laboral que el grupo de los hombres. Esto seguramente en razón a la influencia cultural y a los procesos de socialización organizacional en que participan los miembros de la compañía.

La edad de los empleados también es un factor clave a la hora de percibir la realidad laboral, pues las personas más jóvenes tienden a percibir de forma más positiva sus condiciones actuales de trabajo.

Finalmente, es importante mencionar y sobre todo advertir al lector, que la muestra seleccionada no es representativa de toda la compañía por lo tanto estos resultados no se pueden generalizar a otra áreas de la empresa ni a otros cargos

de esta organización. Pues los estudios realizados en otras empresas muestran una clara influencia en los resultados dependiendo del cargo, la edad y la antigüedad en la compañía.

## **5.2 Recomendaciones**

Generar un cambio dentro del contexto laboral, en el cual gracias a la implementación de los diferentes programas del área de bienestar se incrementa el valor agregado del empleado como un ser humano, como aquella persona que tiene la necesidad de ser reconocido por las habilidades que tiene, a pesar realizar las mismas tareas todos los días.

Crear conciencia sobre el rol que desempeña el supervisor, donde no solo se dedique a evaluar el desempeño, sino que tenga la capacidad de ser un buen líder, un líder que se preocupe por el colaborador como una persona, que este pendiente de sus necesidades y que coopere para mejorar la calidad de vida laboral en los colaboradores que tiene a cargo

Otro aspecto importante para tener en cuenta es que a partir de generar un impacto dentro de la organización, se busca también generar un impacto externo, mediante tal vez de la publicación del presente proyecto en la importancia del uso de los programas de bienestar y sus beneficios en la contribución hacia la calidad de vida de los empleados dejando de verlo como un instrumento por el cual se lucran las compañías y generar humanización tanto del trato del colaborador como en la prestación del servicio, es decir que dicho desarrollo y publicación de esta compañía aporta a las mejoras que otras compañías pueda realizar.

Por otra parte se recomienda que se debe realizar la aplicación del cuestionario a toda la compañía ya que de esta manera se logra conocer el nivel de percepción de todas las áreas y así generar un comparativo entre las mismas, permitiendo a la empresa de esta manera conocer la percepción de sus empleados a nivel general y si es necesario implementar estrategias para los fines encontrados.

## REFERENCIAS

Almudena Segurado Torres y Esteban Agulló Tomás (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*. Volumen (14, nº 4), pp. 828-836. Retomado de : <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>

Casas, J., Repullo, J., & Cañas, S. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista Administración Sanitaria*.

Castañeda, D; Salinas, K & Uribe, D. (2016). Empresa de consultoría en psicología positiva expresada en el salario emocional dirigido al área comercial de las compañías de tecnología. (Tesis Posgrado). Universidad Católica de Colombia. Retomado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:h01Bu48sbhQJ:repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/13998/4/PSICOLOGIA%2520POSITIVA%2520EXPRE%2520EN%2520EL%2520SALARIO%2520EMOCIONAL%2520final-1Repositorio.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=co>

Chiavenato, I. (2004). *Calidad de vida laboral. Gestión del talento humano*. Bogotá-Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

Gobierno de Chile. “Encuesta nacional de empleo, trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras en Chile”. Ministerio de Salud. 2009, p23-22)

DANE.. Proyecciones de población jóvenes 14-28 años. Juaco, Sistema nacional de información en juventud y adolescencia de Colombia. Retomado de: [http://obs.colombiajoven.gov.co/Observatorio/Observatorio.aspx?rpt=Buyel7PqAptVw9lwUXO\\_Fw%3d%3d](http://obs.colombiajoven.gov.co/Observatorio/Observatorio.aspx?rpt=Buyel7PqAptVw9lwUXO_Fw%3d%3d). Consultada el 27 de noviembre de 2016

González, R., Hidalgo, G., Guadalupe, J., & Preciado, M. (2009). Instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo: CVT-GOHISALO. Manual para su aplicación e interpretación. IISO.

González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., & Preciado, M. (2010). Elaboración y validez del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO". *Ciencia & Trabajo*, 332-340.

Gómez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá- Colombia. *Red de Ciencias Estratégicas*. 18 (24), 225-236.

Granados. I. (2011). Calidad de vida laboral.: Historia, Dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*. 14, 271-276. Retomado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2109>

Islas, P., Antonio, J., & Urteaga, M. (2001). Los nuevos guerreros del mercado. Trayectorias laborales de jóvenes buscadores de empleo. In Simposio latinoamericano, los jóvenes y el trabajo: la educación frente a la exclusión social, UIA-IMJ, México (mimeo). Retomado de <http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/Reduc/pdf/pdf/8849.pdf#page=349>

Martínez J. R. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Revista de Investigación Silogismo*, 1(08). Retomado de: <file:///C:/Users/Usuario/Documents/semestre%208/64-207-1-PB.pdf>

*Maslow, A.H. (1943). "A theory of human motivationA Theory of Human Motivation". In Psychological review, 50 (4), 430-437. Washington, DC: American Psychological Association*

OMS (2013). Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción. Recuperado de: [http://www.who.int/phe/publications/healthy\\_workplaces/es/](http://www.who.int/phe/publications/healthy_workplaces/es/)

OMS (2013). Cinco claves para lugares de trabajo saludables. Recuperado de: [http://www.who.int/phe/publications/healthy\\_workplaces/es/](http://www.who.int/phe/publications/healthy_workplaces/es/)

Parra & Gallego (2013). Calidad de vida laboral en los docentes del programa de administración de negocios de la universidad del Quindío. Universidad de Manizales. Retomado de:

<file:///C:/Users/dixon%20mosos/Desktop/cuestionario%20eleccion%20base.pdf>

Porras Velásquez, N. (2009). Elementos básicos para el análisis de la cultura de las organizaciones desde la psicología. *Tesis psicológica* (4), 36-56.

Porras Velásquez, N. (2009a). La psicología social: una aproximación desde la perspectiva ideológica. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (18). Recuperado de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/137>

Porras Velásquez, N. (2011). Del pluralismo al eclecticismo en la psicología de hoy: una reflexión epistemológica. *Tesis Psicológica*, (6), 151-172.

Porras Velásquez, N. (2011a). Lo Ideológico en la Psicología Social y en la Guerra en Colombia. *Revista de Psicología GEPU*, 2 (2), 138-157. Recuperado de <http://www.catedralibremartinbaro.org/pdfs/RevistadePsicologiaGEPU2MonograficoPsicologiaSocial.pdf#page=138>

Porras Velásquez, N. (2012). La realidad organizacional: desde la perspectiva psicosocial. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5 (1), 7-18.

Porras Velásquez, N. (2012a). Gerencia del potencial humano en las organizaciones que aprenden desde la perspectiva psicológica. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (23). Recuperado de <http://funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/330>

Porras Velásquez, N. (2012b). Límites y retos del campo de la psicología de las organizaciones. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (24). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>

Porras Velásquez, N. (2013) ¿Qué es lo que hace exactamente un psicólogo organizacional? Una reflexión crítica desde las teorías del rol. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (25). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.646>

Porras Velásquez, N. (2014). El estudio del comportamiento organizacional como fundamento para la gestión humana por competencias. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (27). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1223>

Porras Velásquez, N. (2014a). Aportes de la psicología de la motivación para la comprensión del comportamiento humano en el trabajo. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (28). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1399>

Porras Velásquez, N. (2015). La responsabilidad social empresarial e inserción laboral del enfermo mental. En Sonia Cogollo. *Responsabilidad social Perspectivas para la acción en Colombia* (pp. 88-105). Medellín: FUNLAM.

Porras Velásquez, N. (2015). Gestión del conocimiento, aprendizaje y socialización organizacional: procesos fundamentales para la psicología del trabajo. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (29). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>

Porras Velásquez, N. (2016). Aproximación histórica a la psicología del trabajo y de las organizaciones en Colombia. *Interamerican Journal of Psychology (IJP)*, 50 (3), 317-330.

Porras Velásquez, N. (2016a). Pensar los conflictos organizacionales desde la perspectiva del coaching ontológico. *Revista Latinoamericana de Psicoterapia Existencial. Un Enfoque Comprensivo del Ser*, (13), 30-38. Recuperado de [http://www.fundacioncapac.org.ar/REVISTA\\_13\\_final.pdf](http://www.fundacioncapac.org.ar/REVISTA_13_final.pdf)

Porras Velásquez, N. (2016). La psicología del trabajo en relación con la subjetividad, la inserción laboral y la salud mental. En J. Báez y Cols. *Salud mental y sistema de producción*. (pp. 61-108). Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.

Porras Velásquez, N. (2017). Violencia psicológica en el trabajo: aproximaciones desde la perspectiva psicosocial. *Integración Académica en Psicología*. 5 (13), 20-27. Recuperado de <http://integracion-academica.org/22-volumen-5-numero-13-2017/150-violencia-psicologica-en-el-trabajo-aproximaciones-desde-la-perspectiva-psicosocial>

Porras-Velásquez, N. (2017c). Nuevas relaciones de poder/saber en la psicología de las organizaciones: una aproximación desde Foucault. *Revista Espiga*, 16 (34), 270-285. Doi: <http://dx.doi.org/10.22458/re.v17i34.1168>

Porras Velásquez, N. (2017a). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad & Desarrollo*, (29, suplemento), 161-178. doi: <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4173>

Porras Velásquez, N. & Parra D'aleman, L. (2018). La adicción al trabajo como síntoma del malestar laboral contemporáneo. *Integración Académica en Psicología*, 6 (17), 4-14. Recuperado de <http://integracion-academica.org/attachments/article/197/01%20Adiccion%20al%20trabajo%20%20NPorras%20LParra.pdf>

Porras Velásquez, N. & Parra D'aleman, L. (2018a). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la salud ocupacional. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 4 (2), 105-113. <http://dx.doi.org/10.24016/2018.v4n2.118>

Prentt, T, P.(2015). Reducción de los costos de operación en un call center por medio del control y optimización del indicador tiempo promedio de llamada AHT.(Tesis de grado). Universidad distrital Francisco José de caldas.S.L. Retomado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/2821/1/PrenttVillarrealTatianaPaola.pdf>

Rocco M, (2009).Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación Teórica (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago, Chile. Retomado de: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco\\_m/pdfAmont/cs-rocco\\_m.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf)

Sánchez, S (2012). El salario emocional: estrategia de comunicación interna Secretaría de Productividad y Competitividad Gobernación de Antioquia (tesis de grado). Corporación Universitaria Lasallista. Caldas, Antioquia. Retomado de: [http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/975/1/salario\\_emocional\\_estrategia\\_comunicacion\\_interna.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/975/1/salario_emocional_estrategia_comunicacion_interna.pdf)

Sánchez. D.L, (2013). Influencia de la calidad de vida laboral en los individuos y las organizaciones. Universidad de la sabana Bogota. Retomado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/9788>

Vélez, M. A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 7(1), 131-153. Retomado de ; <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/view/1438>

# ANEXOS

## CUESTIONARIO CVT-GOHISALO

Edad: \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_ Área \_\_\_\_\_

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

1 Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro	0	1	2	3	4
2 En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro	0	1	2	3	4
3 Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro	0	1	2	3	4
4 En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es	0	1	2	3	4
5 Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo	0	1	2	3	4
6 Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo	0	1	2	3	4
7 El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo	0	1	2	3	4
8 Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento	0	1	2	3	4
9 El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito	0	1	2	3	4
10 Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución	0	1	2	3	4
11 Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)	0	1	2	3	4
12 Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución	0	1	2	3	4
13 Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es	0	1	2	3	4
14 Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es	0	1	2	3	4
15 Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es	0	1	2	3	4
16 Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es	0	1	2	3	4
17 Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es	0	1	2	3	4
18 Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo	0	1	2	3	4
19 Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores	0	1	2	3	4
20 Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo	0	1	2	3	4
21 Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento	0	1	2	3	4
22 Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional	0	1	2	3	4

en este trabajo es					
23 Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro	0	1	2	3	4
24 El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es	0	1	2	3	4

Las siguientes preguntas se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal: 0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.

25 La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta	0	1	2	3	4
26 Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo	0	1	2	3	4
27 Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo	0	1	2	3	4
28 Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	0	1	2	3	4
29 Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas	0	1	2	3	4
30 Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	0	1	2	3	4
31 Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida	0	1	2	3	4
32 Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales	0	1	2	3	4
33 Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación	0	1	2	3	4
34 Me siento identificado con los objetivos de la institución	0	1	2	3	4
35 ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?	0	1	2	3	4
36 Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo		1	2	3	4
37 Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo	0	1	2	3	4
38 Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias	0	1	2	3	4
39 Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo	0	1	2	3	4
40 Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo	0	1	2	3	4
41 Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros	0	1	2	3	4
42 Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	0	1	2	3	4
43 Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas	0	1	2	3	4
44 Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores	0	1	2	3	4
45 Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades	0	1	2	3	4
46 Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	0	1	2	3	4
47 Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	0	1	2	3	4

48 Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	0	1	2	3	4
49 Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	0	1	2	3	4

0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.

50 Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo	0	1	2	3	4
51 En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	0	1	2	3	4
52 Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	0	1	2	3	4
53 Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente	0	1	2	3	4
54 Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	0	1	2	3	4
55 Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	0	1	2	3	4
56 Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	0	1	2	3	4
57 Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	0	1	2	3	4
58 Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)	0	1	2	3	4
59 Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)	0	1	2	3	4
60 Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales	0	1	2	3	4
61 En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)	0	1	2	3	4
62 Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	0	1	2	3	4

En este grupo de cuestionamientos se contesta el grado de acuerdo en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente de acuerdo

63 Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias	0	1	2	3	4
64 Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución	0	1	2	3	4
65 Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	0	1	2	3	4
66 Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios	0	1	2	3	4
67 Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución	0	1	2	3	4
68 Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	0	1	2	3	4
69 Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	0	1	2	3	4
70 Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado	0	1	2	3	4

necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales					
71 Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad	0	1	2	3	4
72 Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma	0	1	2	3	4

Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso.

73 Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo	0		2	3	4
74 Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución	0	1	2	3	4

**Anexo 2. BAREMOS TOMADOS DEL CUESTIONARIO GOHISALO CVL**

A continuación se presentan los baremos empleados para la calificación y conversión de resultados

Dimensión	Baja	Media	Alta
Calidad de Vida en el Trabajo global(CVT)	56-191 puntos	192-227 puntos	228-296 puntos
Soporte institucional (SIT)	17-28 puntos	29-37 puntos	38-56 puntos
Seguridad en el trabajo (ST)	6-23 puntos	24-36 puntos	37-58 puntos
Integración al puesto de trabajo (IPT)	24-29 puntos	30-34 puntos	35-40 puntos
Satisfacción por el trabajo (SAT)	28-33 puntos	34-38 puntos	39-44 puntos
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	34-36 puntos	37-39 puntos	40-44 puntos
Desarrollo personal del trabajador (DP)	16-21 puntos	22-26 puntos	27-32 puntos
Administración del tiempo libre (ATL)	12-14 puntos	15-17 puntos	18-20 puntos

FUENTE: González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2009). Instrumento para medir la

---

### **Anexo 3. FORMATOS CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente proyecto tiene como finalidad conocer y describir nivel de calidad de vida laboral percibido, actualmente, por los empleados del área administrativa de emi, sede Bogotá, por medio del Cuestionario Gohisalo CVL.

Investigadores: Cindy Lizeth Mosos Murillo

#### **1. INTRODUCCIÓN**

A usted señor (a) \_\_\_\_\_ le invitamos a participar en el estudio de investigación mencionado anteriormente

#### ***Antes de firmar deseamos comunicarle que:***

Su participación en este estudio es absolutamente voluntaria, esto quiere decir, que está en libertad de negarse a participar o retirarse del mismo en cualquier momento sin tener que dar explicaciones.

Si debido a sus creencias personales, ideológicas y religiosas no pudiera estar de acuerdo con los procedimientos que se desarrollarán en la investigación, tales como contestar pruebas sobre su personalidad y su desempeño cognitivo, entre otros, es necesario que por favor se lo notifique a la investigadora del proyecto, antes de firmar el acuerdo para participar en esta investigación.

#### ***Información Sobre el Estudio de Investigación:***

La presente investigación busca describir la percepción que tienen los empleados del grupo Emi sede Bogotá en la calidad del vida laboral

#### ***Beneficios***

Si usted lo desea, recibirá un informe escrito con los resultados de las pruebas, en él se explicará los resultados obtenidos.

#### ***Confidencialidad***

La información de carácter personal que usted suministrara durante el proceso permanecerá en secreto y no será proporcionada a ninguna persona diferente a Usted bajo ninguna circunstancia.

Garantizamos su derecho a la intimidad, manejando esta información a un nivel confidencial absoluto. No se dará esta información personal a nadie por fuera del grupo. Nunca se publicará ni se divulgarán a través de ningún medio los nombres de los participantes.

***Inconvenientes, Malestares y Riesgos:***

Al responder el cuestionario GOHISALO CVL , este se considera un procedimiento sin riesgo a nivel médico.

**IMPORTANTE:**

•Reiteramos que la participación en este estudio es absolutamente voluntaria, esto quiere decir, que si usted lo desea puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin tener que dar explicaciones y ello no afectará la realización del cuestionario

Después de haber leído comprensivamente toda la información contenida en este documento en relación con la investigación: y habiendo tenido tiempo suficiente para reflexionar sobre las implicaciones de mi decisión libre, consciente y voluntariamente, manifiesto que he resuelto autorizar mi participación en la investigación. Además, expresamente autorizo al equipo de investigación para utilizar la información codificada en otras futuras investigaciones.

En constancia, firmo este documento de Consentimiento Informado en presencia de los investigadores \_\_\_\_\_, en la ciudad de Bogotá el día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año\_\_\_\_\_.

Nombre, firma y documento de identidad del participante

Nombre \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

C.C.

Nombre, firma y documento de identidad de los Investigadores

Nombre \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

C.C.