

# Las prácticas de calidad de vida laboral de dos empresas antioqueñas: Una de comercialización de productos y otra de servicios

Área de investigación: Administración de recursos humanos y comportamiento organizacional

**Jaidy Judith Altamiranda Madera**

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de Antioquia

Colombia

[almajota2@gmail.com](mailto:almajota2@gmail.com)

**Carolina Monsalve Betancur**

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de Antioquia

Colombia

[caritomonsalve@hotmail.com](mailto:caritomonsalve@hotmail.com)



Octubre 5, 6 y 7 de 2011  
Ciudad Universitaria  
México, D.F.

## CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

[informacongreso@fca.unam.mx](mailto:informacongreso@fca.unam.mx)

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

## Las prácticas de calidad de vida laboral de dos empresas antioqueñas: Una de comercialización de productos y otra de servicios

### Resumen

Debido a que la calidad de vida abarca gran parte de los campos que afectan el desarrollo común de los seres humanos se tomó la decisión de realizar una investigación que permitiera comparar las prácticas de Calidad de Vida Laboral (CVL) y estudiar algunos efectos negativos asociados al trabajo como lo son: estrés, monotonía, fatiga, mobbing, acoso sexual y burnout en dos empresas antioqueñas: una de comercialización y otra de servicios. La investigación se enmarca en el enfoque cualitativo y su método es el estudio de casos comparativo. Se utilizaron instrumentos de recolección de información mixtos, cuantitativos y cualitativos, como la encuesta y la entrevista. Como resultado se encontró que en ambas empresas se adelantan acciones que promueven la CVL, aunque, hasta el momento, no existe un departamento oficial encargado de desarrollar dichas prácticas. Se observó además, que cada organización tiene un concepto diferente del tema; una de las empresas concibe la CVL desde una perspectiva más objetiva (centrada en la productividad) y la otra más subjetiva (centrada en la persona). En ambas empresas se presentan niveles 1 y 2 de acoso sexual de acuerdo con la OIT, es decir, acoso leve y moderado. En las dos compañías existen niveles relativamente bajos de burnout; y con relación al acoso laboral (mobbing) se encontró que los principales causantes son los compañeros de trabajo. Finalmente, con respecto a las variables estrés, monotonía y fatiga los hallazgos indican que hay colaboradores que presentan niveles altos en cada una de ellas.

Palabras clave: Calidad, Colaboradores, Comparación, Efectos, Bienestar

Octubre 5, 6 y 7 de 2011  
Ciudad Universitaria  
México, D.F.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

[informacongreso@fca.unam.mx](mailto:informacongreso@fca.unam.mx)

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

# **TÍTULO: LAS PRÁCTICAS DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE DOS EMPRESAS ANTIOQUEÑAS: UNA DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y OTRA DE SERVICIOS**

## **INTRODUCCIÓN**

La Calidad de Vida Laboral (CVL) es un tema de mucha importancia en las organizaciones ya que este hace referencia a la promoción, prevención y desarrollo del bienestar físico y psicológico de las personas que en ella trabajan, lo cual hace que se logre un beneficio tanto para los colaboradores como para la misma organización en términos económicos, sociales, culturales y de competitividad. De esta manera en este proyecto de investigación se busca comparar las prácticas de calidad de vida laboral en dos empresas del departamento de Antioquia a través de un estudio de caso; lo cual permitirá elaborar posteriormente unos lineamientos básicos que hagan posible fortalecer la cultura de la calidad de vida laboral en dichas empresas. Para lograr lo anterior se consideraron las siguientes categorías: el área y el perfil del talento humano responsable del tema en cada empresa; la noción que tienen sobre el tema; las prácticas o actividades relacionadas con la CVL definidas e implementadas en cada empresa. Información recolectada a través de una entrevista abierta dirigida a las directivas de las empresas. Así mismo, a través de una encuesta dirigida a los trabajadores de las empresas se indagó sobre los siguientes efectos negativos asociados al trabajo: estrés, monotonía, fatiga, Síndrome quemado por el trabajo, mobbing y acoso sexual. Con esto logramos establecer algunas medidas de comparación entre ambas empresas a pesar de pertenecer a sectores económicos distintos.

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y CONTEXTO**

### **1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Octubre 5, 6 y 7 de 2011

La calidad de vida es un aspecto que está relacionado con gran parte de los campos que afectan el desarrollo común de los seres humanos, debido a que mide el grado de satisfacción de las necesidades (ya sean o no básicas) de una persona o de un grupo social.

Es importante resaltar que probablemente se está tomando la calidad de vida laboral como un gasto innecesario en los procesos administrativos de las organizaciones y que aún hoy no se ha visto desde una perspectiva más humanista.

Para la calidad de vida laboral la relación bienestar-productividad es estrecha, debido a que tiene como objetivo mejorar las condiciones ambientales, sociales, mentales y físicas de las personas directamente relacionadas con la compañía.

De acuerdo con las ideas expuestas anteriormente se decidió realizar un estudio de caso sobre dicho tema en dos compañías ubicadas en el departamento de Antioquia, una dedicada a la prestación de servicios y la otra a la comercialización de productos, las cuales, a pesar de que poseen grandes diferencias, sirven como ejemplo a otras compañías sobre los procesos y ejercicios que se llevan a cabo en las organizaciones facilitando la multiplicidad de la información favorable para un gran número de organizaciones.

<http://coinformacongreso@fca.unam.mx>

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

A partir de lo anterior surgieron una serie de interrogantes, dentro de los cuales el que orienta la investigación es:

¿Cuál es la relación entre las prácticas de CVL desarrolladas por dos empresas: una de comercialización de productos y otra de servicios?

Apoyado por otras preguntas de investigación secundarias:

¿Cuáles son las nociones que sobre la CVL tienen las diferentes empresas objeto de estudio?

¿Cuáles son las prácticas en relación con la CVL definidas e implementadas en cada empresa objeto de estudio?

¿Qué efectos negativos asociados al trabajo pueden identificarse en estas empresas?

¿Cuál es el área y el perfil del talento humano responsable del tema de CVL en cada una de las empresas?

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Calidad de vida: Un concepto integrador

El concepto de calidad de vida cambia si se consideran las culturas, épocas o grupos sociales. En el mundo desarrollado o primer mundo, por ejemplo, que es el mundo minoritario, los grandes segmentos de la población han satisfecho sus necesidades básicas. En el mundo en desarrollo o tercer mundo, que es el mundo mayoritario, los grandes segmentos de la población no han satisfecho sus necesidades básicas. (Ardila, 2003) Por ello, la calidad de vida tiene una connotación diferente para cada uno de ellos.

Considerando que, la calidad de vida reúne tanto aspectos objetivos como subjetivos, una definición integradora que se retoma de Ardila (2003) es:

“Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud percibida. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida.”

### 2.2. Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida laboral o salud laboral es definida como la promoción y mantenimiento del mayor nivel posible de bienestar físico, mental y social de las trabajadoras y trabajadores en todos los puestos de trabajo, a través de la prevención, el control de los riesgos y la promoción de la salud. (Carrión, 2007)

El término calidad de vida laboral fue acuñado por Louis Davis en la década de 1970 cuando desarrollaba un proyecto sobre diseño de cargos. Según él, el concepto de CVL se refiere a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas (FUNIBER, 2008). La CVL asimila dos posiciones antagónicas; por un lado, la reivindicación de

http://co

informac

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración  
División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos potenciales en la productividad y la calidad de vida.

La competitividad organizacional y la calidad y la productividad, pasan obligatoriamente por la CVL. Para atender bien el cliente externo la organización no debe olvidar al cliente interno. Esta es de hecho, su primera responsabilidad social.

La CVL incluye múltiples factores entre los que se destacan la satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, el reconocimiento de los resultados alcanzados, el salario percibido, los beneficios alcanzados, las relaciones humanas con el grupo y la organización, el ambiente psicológico y físico de trabajo, la libertad y responsabilidad de decidir y las posibilidades de participar. Implica los aspectos intrínsecos (contenido) y los extrínsecos (contexto) del cargo. Afecta las actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual y grupal, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad, voluntad de innovar y aceptar cambios.

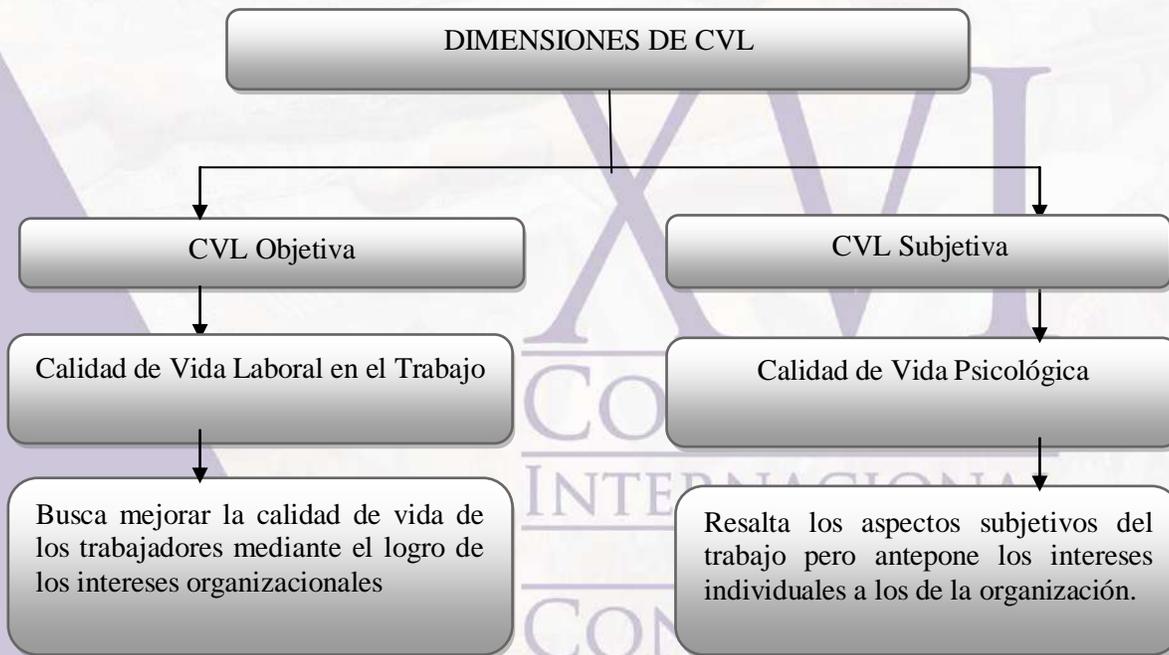
Propuestas teóricas sobre CVL sugieren la existencia de dos enfoques. El primero de ellos, Calidad de vida laboral en el trabajo. El segundo enfoque es el de Calidad de vida psicológica (Agulló, 2002). Los cuales son explicados en la figura 1.

A pesar de que no se tiene una estimación precisa sobre la rentabilidad generada a la compañía por aplicar este tipo de estrategias, se puede afirmar que la empresa obtiene múltiples beneficios, por ejemplo, se fomenta un estilo de vida más sano en el conjunto de la población, se mejora la eficacia y se mejora la calidad de vida de cada trabajador. (Carrión, 2007).

### **2.2.1. Efectos Psicológicos negativos asociados al trabajo**

Se puede decir que el tiempo le dio la importancia que los aspectos relacionados con la salud física de los trabajadores en las organizaciones merecían, igualmente está sucediendo con los aspectos psicológicos de esos trabajadores, puesto que estos no funcionan de forma fragmentada sino que son una unidad y atendiendo a tal condición, se hace necesario comprender que el mobbing, el acoso sexual, Síndrome quemado por el trabajo, la monotonía, la fatiga y el estrés son factores negativos asociados al trabajo.





**Figura 1.** Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

### Mobbing o Acoso laboral

Es el acoso psicológico o moral en el trabajo. Se evidencia a través de situaciones en las que un sujeto se convierte en blanco de persecución por el grupo al que pertenece o por algún miembro de este con la permisividad del resto. Estas situaciones se encuentran encaminadas a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral o inducir la renuncia del mismo.

El mobbing como acoso psicológico en el trabajo tiene una víctima y uno o por lo general varios victimarios, por lo cual a través del análisis de frecuencias analizaremos tanto cada uno de los aspectos relacionados con acoso laboral como quien o quienes dentro de la organización son los responsables de causar acoso psicológico. Entre los causantes podrían estar jefes o superiores, compañeros de trabajo y subordinados. La escala de frecuencia de la variable mobbing va desde cero hasta seis, siendo cero nunca y seis todos los días.

Es importante señalar que dentro del acoso laboral se pueden agrupar las siguientes modalidades de acoso laboral de acuerdo con la ley 1010 de 2006: Maltrato laboral, Persecución laboral, Discriminación laboral, Entorpecimiento laboral, Desprotección laboral e Inequidad laboral. De todas éstas la encuesta diseñada sólo da cuenta, de acuerdo con el análisis de validez y confiabilidad realizado, de las siguientes: inequidad laboral, entorpecimiento laboral, persecución laboral y maltrato laboral.

De esta manera es importante saber en qué consiste cada una de estas modalidades que aplican para esta investigación. Según lo que dice la ley:

**Maltrato laboral:** Actos de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual o contra los bienes del empleado/a. Toda expresión verbal injuriosa o ultrajante, todo

comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien este inmerso o inmersa en la relación laboral.

Persecución laboral: Toda conducta reiterada y evidente de la cual se infiera el propósito de inducir la renuncia del empleado/a. Ejemplo, carga excesiva de trabajo, descalificación.

Entorpecimiento laboral: Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio del empleado/a.

Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del empleado/a.

### Burnout o Síndrome de Quemado por el trabajo

Dicho síndrome surge como una patología del estrés laboral, se caracteriza principalmente por el agotamiento emocional, desilusión por el trabajo y la despersonalización o deshumanización (actitudes negativas y de cinismo ante las personas con las que se relaciona el trabajador).

### Acoso sexual

Según la OIT<sup>1</sup>, para que haya un acoso sexual deben integrarse tres elementos: un comportamiento de carácter sexual, que no sea deseado y que la víctima lo perciba como un condicionante hostil para su trabajo, convirtiéndolo en algo humillante. El acoso sexual es cualquier tipo de **acercamiento** o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal, no deseada por quien la sufre y que surge de la relación de empleo. Esta tipología de acoso presenta unos niveles de conducta de acoso sexual, según el tipo de interacción (verbal - no verbal), el contenido del mensaje (menos o más coercitivo) y la implicación o no de contacto físico: Nivel 1) Acoso leve, verbal: chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual. Nivel 2) Acoso moderado, no verbal y sin contacto físico: Miradas, gestos lascivos, muecas. Nivel 3) Acoso medio, fuerte verbal: Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales. Nivel 4) Acoso fuerte, con contacto físico: Manoseos, sujetar o acorralar. Nivel 5) Acoso muy fuerte: Presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos (Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, CINTERFOR).

Para ésta variable al igual que en la variable de acoso laboral se dice que cualquier presencia de acoso sexual por pequeña que parezca, es importante conocerla porque muestra la situación que alguien en la organización puede estar padeciendo y que con el tiempo se puede agravar.

### Monotonía

Las causas típicas que desatan percepciones de monotonía son los trabajos repetitivos, la poca variedad de tareas en el cargo, las largas jornadas en una misma actividad y la selección inadecuada del personal. Lo anterior puede generar accidentes por distracción, baja motivación por el trabajo cuando se da en forma continua, alta rotación de personal, ausentismo y tendencia al error en el trabajo. La manera más idónea de prevención es un diseño de puesto de trabajo que considere la variabilidad de las actividades con frecuencia adecuada, el enriquecimiento de los puestos de trabajo, la selección de personal de acuerdo al perfil requerido y las pausas activas.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

[informacongreso@fca.unam.mx](mailto:informacongreso@fca.unam.mx)

Teléfono Organización Internacional del Trabajo.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

## Fatiga

Es la disminución de la capacidad del rendimiento psíquico y corporal a causa del desempeño mantenido de una actividad laboral. Varias son las características comunes a todo tipo de fatiga. En primer lugar, la fatiga generalmente se traduce en una disminución de la capacidad de respuesta de la persona. En segundo lugar, se trata de un fenómeno multicausal. En tercer lugar, la fatiga afecta al organismo como un todo (físico y psíquico) y en grado diverso, dado que se percibe de manera personal. Esto hace que se encuentren diferencias interpersonales e intrapersonales en cuanto a las formas en que se expresa y la intensidad en que se siente la fatiga, en función de factores situacionales y características personales. En cuarto lugar, la sensación de fatiga es un mecanismo regulador del organismo, de gran valor adaptativo en tanto es un indicador de la necesidad de descanso del organismo (Ministerio de trabajo e inmigración).

## Estrés

“Conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la persona como algo que “grava” o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal.”, Lazarus y Folkman, citados por Eloísa Guerrero Barona (Barona). Los estresores laborales de corta duración son la sobrecarga de trabajo y la confusión y distracción; y de larga duración, la atención prolongada, el aislamiento, el ritmo de trabajo y las pausas insuficientes. Otros estresores laborales son el conflicto de rol (demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo), la ambigüedad de rol (no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa), la sobrecarga de trabajo y la falta de control sobre los aspectos determinantes de la tarea como ritmo de trabajo y toma de decisiones

## **3. DISEÑO GENERAL DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1. POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

Octubre 5, 6  
Ciudad Universitaria

México, D.F.

La población objeto de estudio está conformada por dos empresas de diferentes sectores, una en servicios y otra en comercio. La entrevista se realizó a un directivo o a la persona encargada del tema de CVL en cada una de las empresas, para la realización de la encuesta se contó con una muestra total de 45 colaboradores encuestados entre las dos empresas, de los cuales 24 personas son de la empresa prestadora de servicios (un 70% del personal de la organización) y en la empresa comercializadora de productos se aplicó el instrumento a 21 personas (quienes representan el 71% de la planta en Medellín). El período de recopilación de los datos está comprendido entre diciembre del 2010 y enero-febrero del 2011.

### **3.2 METODOLOGIA**

El proceso de investigación se enmarcó en el enfoque cualitativo a través del estudio de caso; sin embargo, se usaron también herramientas para la recolección y el análisis de la información del enfoque cuantitativo buscando complementar la investigación. Por lo cual se puede decir que la investigación se mueve en un modelo mixto cualitativo-cuantitativo.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

Información El propósito de un estudio de caso no es representar el mundo, sino representar el caso [...]. Un caso no puede representar al mundo, pero sí [...] un mundo en el cual muchos casos se sienten

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

reflejados. Un caso y la narración que lo sostiene, no constituye una voz individual encapsulada en sí misma, sino que antes al contrario, una voz puede, nos atrevemos a afirmar, en un instante determinado, condensar las tensiones y los anhelos de otras muchas voces silenciadas (Skate, 1998)

El desarrollo del proyecto se efectuó por fases, la primera fase fue de análisis bibliográfico, la segunda consistió en diseñar los instrumentos para recolectar información y la recolección de la misma, en la tercera fase se realizó el análisis de la información, la cuarta fase da cuenta de la elaboración de resultados y la última fase se centra en la divulgación de los resultados encontrados.

Durante la primera fase se realizó un estudio sobre teorías e información existente sobre la calidad de vida general y la CVL, con el fin de mejorar las bases existentes para llevar a cabo el proyecto. Adicionalmente se buscaron otras fuentes de información aparte de las bibliográficas como consultas con expertos y revisión del estado del arte sobre el tema.

En la segunda etapa se diseñaron los instrumentos para la recolección de la información, así:

**Entrevista:** Está integrada por una serie de preguntas abiertas, relacionadas con las prácticas de CVL desarrolladas en las mismas, dirigidas a las personas encargadas del área de Gestión Humana u otros profesionales que dentro de sus funciones tuvieran a su cargo responsabilidades asociadas a la CVL.

**Encuesta:** Dirigida a los colaboradores de ambas organizaciones. La primera parte, corresponde a los datos censales. La segunda incluye un conjunto de preguntas cerradas en las que se invita al encuestado a elegir en cada caso la respuesta numérica que concuerde con su punto de vista. Para medir las 6 variables se utilizaron instrumentos distintos. Para dos de las variables del proyecto se adaptaron instrumentos que ya se encontraban en la literatura aunque se tuvo en cuenta la cultura colombiana antes de llevar a cabo su aplicación, tal es el caso del Síndrome quemado por el trabajo con el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala CISNEROS para Acoso laboral. Para las 4 variables restantes se crearon instrumentos propios de medición esto a través de sesiones de expertos. Para todas las variables se realizó una prueba piloto con una población de características similares a las de nuestra investigación, que permitiera otorgarle validez y confiabilidad a los instrumentos, las mismas se analizaron a través del programa estadístico SPSS. Al tener los resultados del análisis, los reactivos correspondientes a cada variable se redujeron dando lugar al paquete de instrumentos para las 6 variables.

**Revisión documental:** Desde la investigación cualitativa no se trata solamente de recoger información a través de documentos sino que se convierte en una herramienta de investigación para además de obtener información, poder analizarla e interpretarla. Es sin duda una fuente privilegiada de información, la cual puede encontrarse en forma numérica o no numérica.

La tercera etapa corresponde del análisis de la información, se hizo con base en los instrumentos utilizados para recolectar información, es así como se realizó:

**Análisis de contenido,** a la literatura que de acuerdo al tema de estudio se tiene y a la revisión bibliográfica.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

**Análisis del discurso**, sobre todo en las entrevistas a las personas que se encuentren a cargo del tema de CVL.

**Análisis computarizado**, se hizo necesario para poder procesar e interpretar la información de las encuestas, a través del programa estadístico SPSS.

**Análisis comparativo**, a partir de las realidades construidas en cada uno de los casos objeto de estudio.

La elaboración de resultados es la cuarta fase. A partir de los hallazgos, se procedió a realizar el informe final de resultados que da cuenta de la comparación entre los dos casos.

La última fase que habla de la divulgación de resultados consiste en dar a conocer los resultados obtenidos en la investigación.

#### 4. HALLAZGOS E INTERPRETACIÓN

##### 4.1. Nociones sobre CVL

Entenderemos en este proyecto la CVL a través de la definición de Carrión y con base en ella se analizará las nociones que cada una de las empresas objeto de estudio tienen sobre el concepto. Las que se encuentran a continuación son las definiciones de cada empresa:

Para la empresa dedicada a prestación de servicios la CVL es entendida como: “un ambiente de trabajo donde uno pueda o le permita a las personas llevar a cabo sus actividades laborales de forma adecuada, de forma agradable”.

Para la empresa dedicada a la comercialización de productos la CVL es entendida como: “Un ambiente de trabajo armónico que permita el desarrollo de las personas en unas condiciones equilibradas y balanceadas... es como la condición ideal donde haya un adecuado balance y condiciones de satisfacción tanto laboral del empleado, como una satisfacción en el desarrollo normal de sus labores a cabalidad; buenos resultados de parte y parte”.

Una de las propuestas teóricas sobre CVL sugiere la existencia de dos enfoques. El primero de ellos, Calidad de vida laboral en el trabajo, que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante el logro de los intereses organizacionales. El segundo enfoque es el de Calidad de vida psicológica que resalta los aspectos subjetivos del trabajo, por lo que concede al trabajador un papel destacado ya que antepone los intereses individuales a los de la organización. (Agulló, 2002).

De acuerdo con lo anterior se puede concluir que a pesar de tener bases teóricas similares cada una de las empresas tiene enfoques diferentes sobre CVL, de esta manera encontramos que la empresa dedicada a la prestación de servicios muestra una inclinación notable hacia el primer enfoque, el cual antepone los propósitos empresariales sobre los del colaborador, mientras que la empresa dedicada a la comercialización de productos no se inclina por uno de los dos enfoques sino que se mueve en ambos, por lo cual, se podría decir que en esta empresa se tiene en cuenta tanto los intereses organizacionales como los de sus colaboradores.

<http://coinformacongreso@fca.unam.mx>

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

## 4.2. Prácticas relacionadas con CVL

Teniendo en cuenta que la CVL incluye múltiples factores, como la satisfacción con el trabajo ejecutado, las posibilidades de tener futuro en la organización, el reconocimiento de los resultados alcanzados, el salario percibido, los beneficios alcanzados, las relaciones humanas con el grupo y la organización, entre otras, se puede decir que a través de diferentes prácticas o programas, tales como compensaciones y beneficios, carrera profesional, gestión de la diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, salud y bienestar, seguridad laboral, beneficios domésticos, entre otros, las organizaciones pueden fortalecer muchos de los factores asociados a la CVL antes mencionados.

Sin embargo, a nivel general lo que se encuentra en ambas empresas con relación a las prácticas o procesos asociados a la CVL es que no existen programas oficializados desde las gerencias encargadas, que estén apuntando a mejorar la CVL de sus colaboradores. No obstante, en cada una de las empresas se han tomado algunas acciones que aportan al tema aunque no directamente. Dentro de estas acciones, se encontraron las siguientes en la empresa dedicada a la prestación de servicios:

- Centralización de oficinas con el ánimo de mejorar los procesos de comunicación y de aumentar el contacto formal e informal de la dirección administrativa y financiera con las demás dependencias y en general con todo el personal de la organización.
- Celebración de fechas especiales para los colaboradores como sus cumpleaños, día de la mujer, entre otros.
- Gestión de programas de capacitación y entrenamiento para que éstos en un futuro se puedan llevar a cabo, con el fin de generar impactos positivos en la prestación de los servicios.
- Reducción de la jornada de trabajo principalmente para aquellas personas que se desempeñan en el área de la salud por lo que se ha pasado de turnos de 12 y 24 horas a turnos de 8 horas.
- Se realizan encuestas de satisfacción trimestralmente.

Los resultados de esas acciones se pueden evidenciar, de acuerdo con lo expresado por la persona encargada del tema en la empresa, en los siguientes resultados:

- La creación de lazos más afectivos y diferentes a los laborales entre los colaboradores.
- Se ha mejorado la comunicación en la compañía, ya hay más conocimiento sobre aspectos personales de cada persona, por lo que cada integrante percibe un ambiente familiar en la empresa.
- Se ha logrado consolidar un equipo de trabajo más sólido lo que se puede observar en la reducción de la rotación.
- Los colaboradores aseguran estar más satisfechos con la compañía.

En la empresa dedicada a la comercialización de productos se encontraron las siguientes acciones:

- Por beneficio económico y evitando el agotamiento de los colaboradores no se está permitido extender las jornadas de trabajo, por lo que no se facturan horas extras en la organización.

- Programación de horarios equitativos con el fin de que no se generen asperezas entre compañeros de trabajo.
- Generación de una conciencia de respeto entre colaboradores, buscando que haya un trato más amigable entre los mismos.
- Flexibilidad en horarios para que los colaboradores accedan a educación superior.
- Se ha implementado el trabajo en equipo para llevar a cabo las actividades diarias de la empresa.

Los resultados que se han evidenciado por la consecución de dichas acciones son:

- Los colaboradores perciben un mejor ambiente de trabajo.
- Mejoran las percepciones de los colaboradores hacia la organización.
- Los altos niveles de rotación que se observaban meses anteriores han disminuido considerablemente.
- Al realizar las evaluaciones se ha observado una mejoría en el desempeño de los colaboradores, lo que ha reducido el margen de error de cada una de las actividades y procesos.
- Se han limado asperezas que existían entre colaboradores lo que se ve reflejado en la interacción de los mismos y en el ambiente laboral.
- La efectividad en los procesos es notoria pues ya no se comenten tantos errores en el procesamiento de información.

#### **4.3. Perfil del talento humano responsable del tema de CVL en cada una de las empresas.**

En la empresa que presta servicios, el área responsable del tema de CVL es la Dirección Administrativa en cabeza del Director Administrativo y Financiero, la persona que en la actualidad ocupa este cargo tiene el siguiente perfil: administrador de empresas, con especialización en finanzas de la escuela de ingeniería, con diplomado en finanzas y diplomado en gestión de calidad.

En la empresa de comercialización el área responsable del tema de CVL es la Dirección Administrativa en cabeza de la Directora Administrativa, quien es administradora de empresas con especialización en finanzas, diplomados en sistemas de gestión de calidad, salud ocupacional y seguridad industrial, habilidades gerenciales, coaching, y trabajo en equipo con Suratep.

#### **4.4. Efectos negativos asociados al trabajo**

Es importante resaltar que para llegar a los resultados cuantitativos, se realizó inicialmente un exhaustivo proceso en el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), lo cual permitió determinar que la validez y confiabilidad de los datos.

Las conclusiones que se registrarán a continuación son basadas sobre los porcentajes arrojados por las tablas de frecuencias de cada una de las variables estudiadas para ambas empresas. Las tablas utilizadas son el resultado del análisis estadístico en SPSS, así mismo, se determinó a través del programa los rangos que permitiera definir los criterios para establecer los niveles de

presencia de la variable en los colaboradores. Sin embargo, esta metodología de análisis no aplicó para acoso sexual y para acoso laboral por las características particulares de estas variables por lo que las conclusiones para éstas requirió un análisis de cada uno de los ítems que contenía el instrumento para cada variable y para agregarlas se requeriría un poco más de espacios. Sin embargo, se agregan las tablas para establecer los criterios de los niveles de las variables.

De igual forma es importante dejar claro las escalas de medición utilizadas para cada variable, de esta manera encontraremos que las variables Quemado por el trabajo y Acoso Laboral se miden con la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

La variable acoso sexual se mide a través de preguntas que obedecen a un sí o no, debido también a sus condiciones particulares de que esta situación ocurre o no ocurre, y que es grave así le ocurra a una sola persona dentro de la empresa.

Las variables estrés, monotonía y fatiga se miden a través de una escala tipo Likert, siendo 1 muy de acuerdo y 5 muy en desacuerdo:

1	2	3	4	5
Muy de acuerdo	De acuerdo	Sin opinión	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

## ➤ EMPRESA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Octubre 5, 6 y 7 de 2011

Ciudad de México ➤ Síndrome quemado por el trabajo

México, D.F.

Los niveles de Síndrome quemado por el trabajo para esta empresa en porcentaje, son los siguientes: un **23,7%** de los colaboradores está en niveles bajos de Síndrome quemado por el trabajo, un **62%** de los colaboradores está en un nivel medio bajo y sólo un **14,3%** está en un nivel medio alto.

Que el 23,7% de la población esté en niveles bajos significa que la frecuencia con la que perciben se está presentando la variable es desde alguna vez al año o menos hasta una vez al mes o menos. En términos generales la población de ésta empresa no presenta niveles alarmantes ya que la frecuencia con que ocurre no llega a semanalmente, solo se queda en algunas veces al mes.

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

[informacongreso@fca.unam.mx](mailto:informacongreso@fca.unam.mx)

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

Calificación	Rango
Muy alto	4,24 - 6,00
Alto	3,75 - 4,23
Media alta	3,26 - 3,74
Media Bajo	2,29 - 3,25
Bajo	1,80 - 2,28
Muy bajo	0,00 – 1,79

**Tabla 1.** Criterios para establecer niveles del Síndrome Quemado por el Trabajo

➤ **Acoso laboral**

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede decir que la *persecución laboral* nunca se presenta ya que todas las personas marcaron la opción cero. La modalidad de *inequidad laboral* se presenta en el 8,4% de la población, es decir al menos dos personas presentan una frecuencia de algunas veces al mes hasta una vez a la semana, figurando como autor de los mismos jefes o supervisores. Con *entorpecimiento laboral* en promedio 4 personas se mueven en frecuencias de una vez al mes o menos y algunas veces al mes, se puede decir a través de la ley que existen conductas que buscan inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y acusaciones injustificadas y los autores son compañeros de trabajo en mayor medida y jefes con un porcentaje menor. Para *maltrato laboral* 2 personas evidencian frecuencias de una vez al mes o menos y una persona pocas veces al año o menos y son los compañeros de trabajo quienes aparecen como los autores de tales actos de maltrato.

➤ **Acoso sexual**

Al llevar a cabo la encuesta en el campo de dicha variable se preguntaba si había visto cierto acontecimiento en los últimos seis meses.

Las opciones con una frecuencia más alta de respuestas, es decir, las opciones marcadas con un 25% 20,8% y las del 12,5% hablan en mayor medida sobre un tipo de interacción verbal y no verbal. Verbales como chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual y no verbales como insinuaciones, miradas, gestos lascivos, muecas. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en esta organización hay niveles 1 y 2 de acoso sexual, es decir, acoso leve y acoso moderado respectivamente.

➤ **Estrés**

Los niveles de Estrés, en porcentaje, de acuerdo con los criterios establecidos son los siguientes: un **9,6%** de los colaboradores está en niveles muy altos de estrés, un **19,1%** de los colaboradores está en niveles altos, en la media alta hay un porcentaje del **28,5%** en la media baja hay un porcentaje del **28,5%** y un **14,1%** de los colaboradores está en un nivel bajo. De acuerdo a las cifras se concluye que un poco más de la mitad de la población puede estar experimentado, algunos en un mayor nivel que otros, niveles de estrés.

Calificación	Rango
Muy alto	1,00 - 2,64
Alto	2,65 - 3,21
Media alto	3,22 - 3,78
Media Bajo	3,79 - 4,35
Bajo	4,36 - 5,00

**Tabla 2.** Criterios para establecer niveles de Estrés

➤ **Fatiga**

Los niveles de Fatiga, en porcentaje, de acuerdo con los criterios establecidos en la tabla N° 12 son los siguientes: un **19,2%** de los colaboradores está en niveles altos de fatiga, un **28,5%** de los colaboradores está en el nivel la media-alta, un **42,8%** de la población está en la media-baja y sólo un **9,6%** de los colaboradores está en un nivel bajo de fatiga.

En términos generales se puede decir que la población se encuentra muy dividida entre niveles altos y bajos ya que entre niveles altos y medio-altos hay un total de 47,7% de la población mientras que en los niveles medio-bajo y bajo hay un total de 52,3%.

Calificación	Rango
Muy alto	1,00 - 2,17
Alto	2,18 - 2,87
Media alta	2,88 - 3,58
Media Baja	3,59 - 4,29
Bajo	4,30 - 5,00

**Tabla 3.** Criterios para establecer niveles de Fatiga

Octubre 5, 6 y 7 de 2011

Ciudad Universitaria

México, D.F.

➤ **Monotonía**

Los niveles de Monotonía, en porcentaje, de acuerdo con los criterios establecidos son los siguientes: un **4,8%** de los colaboradores está en el nivel muy alto de monotonía, un **23,8%** está en el nivel alto, en la media-alta hay un **19,1%** de los colaboradores, en el nivel media-baja hay un **28,6%**, y el nivel bajo hay un **23,9%** de la población.

En términos generales el 47,7% de la población está en niveles: muy alto, alto y en la media alta, mientras que un 52,3% está en niveles: media-baja y bajo.

Calificación	Rango
Muy alto	1,00 - 2,02
Alto	2,03 - 2,70
Media alta	2,71 - 3,38
Media baja	3,39 - 4,05
Bajo	4,06 - 5,00

**Tabla 4.** Criterios para establecer niveles de Monotonía

<http://congreso.investigacion.unam.mx>

informacion

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

➤ **EMPRESA DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS**

➤ **Síndrome quemado por el trabajo**

Los niveles de Síndrome quemado por el trabajo para esta empresa en porcentaje, de acuerdo con los criterios establecidos son los siguientes: un **12,5%** de los colaboradores está en niveles bajos, un **71%** de los colaboradores está en un nivel medio bajo, un **8,4%** de los colaboradores está en un nivel medio alto y un **4,2%** en nivel alto.

Que el 71% de los colaboradores se encuentren en nivel medio bajo quiere decir que la situación ocurre desde una vez al mes o pocas veces al mes.

A pesar de presentar mayoría de la población en niveles bajos, se observó un 12,6% de la población en niveles altos, lo cual muestra presencia considerable de la variable.

Calificación	Rango
Muy alto	4,24 - 6,00
Alto	3,75 - 4,23
Media alta	3,26 - 3,74
Media Bajo	2,29 - 3,25
Bajo	1,80 - 2,28
Muy bajo	0,00 - 1,79

**Tabla 5.** Criterios para establecer niveles del Síndrome Quemado por el Trabajo

➤ **Acoso laboral**

De acuerdo con la información obtenida en la empresa se puede decir que en promedio 2 personas presentan *persecución laboral* con una frecuencia de una vez a la semana y todos los días, estas conductas son originadas por parte de jefes y compañeros de trabajo. Al hablar de *inequidad laboral* y *maltrato laboral* se observó que 2 personas en promedio presentan frecuencias entre varias veces a la semana y todos los días, generadas por sus jefes y compañeros de trabajo. Para *entorpecimiento laboral* también existe un promedio de 2 personas que presentan frecuencias entre varias veces a la semana y todos los días, pero para este caso los autores son Compañeros de trabajo.

➤ **Acoso sexual**

De acuerdo al análisis se pudo observar que durante los últimos meses se ha presentado acoso sexual al interior de la compañía, debido a que solo en un 28.6% (correspondiente a un total de 2 preguntas) de los ítems evaluadores, un 100% respondió de manera negativa, lo que quiere decir que en un 71.4% de los ítems hubo como mínimo una respuesta afirmativa, lo que con lleva a que se pueda afirmar que hay existencia de la variable en la empresa.

Las opciones con una frecuencia más alta de respuestas, es decir, las de un 14.3%, 19% y 33.3% hablan en mayor medida sobre un tipo de interacción verbal y no verbal, por lo que se afirma que

en esta organización hay niveles 1 y 2 de acoso sexual, es decir, acoso leve y acoso moderado respectivamente.

➤ **Estrés**

Los niveles de Estrés, en porcentaje, de acuerdo con los criterios establecidos son los siguientes: un **16,7%** de los colaboradores está en niveles altos, en la media alta hay un porcentaje del **33,3%** en la media baja hay un porcentaje del **33,4%** y un **12,6%** está en un nivel bajo. Lo anterior quiere decir que aproximadamente la mitad de la población puede estar experimentado, algunos en un mayor nivel que otros, niveles de estrés.

Calificación	Rango
Muy alto	1,00 - 2,64
Alto	2,65 - 3,21
Media alto	3,22 - 3,78
Media Bajo	3,79 - 4,35
Bajo	4,36 - 5,00

**Tabla 6.** Criterios para establecer niveles de Estrés

➤ **Fatiga**

Los niveles de fatiga, en porcentaje, de acuerdo con los criterios son los siguientes: un **16,7%** de los colaboradores está en niveles altos de fatiga, un **25%** de los colaboradores está en el nivel medio-alto, un **50%** de la población está en la media-baja y sólo un **4,2%** de los colaboradores está en un nivel bajo de fatiga.

De acuerdo a esto se puede ver que hay una inclinación de la población hacia niveles bajos de fatiga, pero aún así hay un porcentaje considerable que tiende a niveles altos.

Calificación	Rango
Muy alto	1,00 - 2,17
Alto	2,18 - 2,87
Media alta	2,88 - 3,58
Media Baja	3,59 - 4,29
Bajo	4,30 - 5,00

**Tabla 7.** Criterios para establecer niveles de Fatiga

➤ **Monotonía**

Los niveles de Monotonía, en porcentaje, un **25%** está en el nivel alto, en la media-alta hay un **12,5%** de los colaboradores, en el nivel media-baja hay un **50%**, y el nivel bajo hay un **8,4%** de la población. Como se puede observar hay una tendencia a niveles bajos de monotonía pero aún así hay personas que presentan niveles altos de este efecto negativo asociado al trabajo.

Calificación	Rango
Muy alto	1,00 - 2,02
Alto	2,03 - 2,70
Media alta	2,71 - 3,38
Media baja	3,39 - 4,05
Bajo	4,06 - 5,00

**Tabla 8.** Criterios para establecer niveles de Monotonía

## 5. CONCLUSIONES

A pesar de que cada empresa tiene bases teóricas similares cada una de ellas tiene enfoques diferentes sobre CVL. De esta manera encontramos que la empresa dedicada a la prestación de servicios muestra una inclinación notable hacia el enfoque de calidad de vida en el trabajo, la cual antepone los propósitos empresariales sobre los del colaborador, mientras que la empresa dedicada a la comercialización de productos no se inclina por uno de los dos enfoques sino que se mueve en ambos, en el de calidad de vida en el trabajo y en el de calidad de vida psicológica, por lo cual, se podría decir que en esta empresa se tiene en cuenta tanto los intereses organizacionales como los de sus colaboradores.

A nivel general se puede decir que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las variables de Síndrome quemado por el trabajo, estrés, monotonía, acoso sexual, fatiga y mobbing con las variables demográficas género y tipo de contrato en cada una de las empresas. Solo se pueden exceptuar dos casos, en la empresa uno hay diferencias significativas en tipo de contrato, fijo e indefinido con respecto a la variable acoso sexual.

Hay hallazgos interesantes con respecto al nivel de presencia de la variable acoso sexual en la empresa prestadora de servicios ya que se encontró nivel 1 (leve) y nivel 2 (moderado) de la variable en las personas que trabajan en la organización.

Como se mencionó en el planteamiento del problema para la CVL la relación bienestar-productividad es estrecha, lo que se pudo ratificar en las entrevistas realizadas a los profesionales encargados de gestionar las practicas aplicadas formal o informalmente en cada una de las empresas ya que ellos mencionaban observar situaciones nuevas a medida que llevaban a cabo las evaluaciones internas.

De acuerdo con el proyecto se puede afirmar que la Calidad de Vida no es un tema o una “moda administrativa” que aplica solo para aquellas empresas que por su músculo financiero tienen la capacidad de llevar a cabo prácticas que generen valor y bienestar a los colaboradores quienes son el cliente interno de cada compañía y de quien depende el buen o mal funcionamiento de ésta, esto se puede comprobar con el análisis cualitativo que se realizó ya que se observó que a pesar de no ser empresas o sedes muy grandes en la ciudad son entidades en las cuales se llevan a cabo algunas prácticas de CVL que hacen que cada persona que hace parte de la compañía pueda percibir las y así tener una visión más agradable de la compañía.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agulló, A. S. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema* , 828-836.
- Ardila. (2003). Calidad de vida: Una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología* , 161-164.
- Barona, E. G. (s.f.). *Salud, estrés y factores psicológicos*. Recuperado el 13 de Marzo de 2010, de <http://www.aidex.es/estres/articuloseloisa/eloisa2.htm>
- Carrión, L. y. (2007). *Organizaciones Saludables. Colección de Psicología de la Salud Ocupacional* .
- Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, CINTERFOR. (s.f.). *Género, formación y trabajo*. Recuperado el 13 de Marzo de 2010, de [http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue\\_gen/aco\\_sex.htm](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue_gen/aco_sex.htm)
- FUNIBER. (2008). *Estrés y Burnout*. Serie de formación Universitaria.
- García, A. J. (Julio-Septiembre de 2008). *Efectos psicológicos del trabajo: su concepción y hallazgos en algunos centros ocupacionales en México*. Facultad de Psicología, Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Recuperado el 14 de Marzo de 2010, de [http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/efectos\\_psicologicos.htm#](http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/efectos_psicologicos.htm#)
- Maxneef, M. (1986). Desarrollo a escala humana. Una opción para el futuro. Santiago de Chile. *El Centro de Alternativas de Desarrollo CEPAUR* .
- Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución número 2646 de 2008*. Recuperado el 02 de Abril de 2010, de [http://www.valdesyrocha.com/pdf/resolucion\\_2646.pdf](http://www.valdesyrocha.com/pdf/resolucion_2646.pdf)
- Ministerio de trabajo e inmigración. . (s.f.). *Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo*. Recuperado el 13 de Marzo de 2010, de [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_445.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_445.htm)
- Sen, A. (1993). Capacidad y Bienesta. En A.S. Nusbaum, la Calidad de vida. México D.F. *Fondo de Cultura Económica* .
- Skate, R. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.

Octubre 5, 6

Ciudad Univ

México

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx>

[informacongreso@fca.unam.mx](mailto:informacongreso@fca.unam.mx)

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08



**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración

División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510