

# Calidad de vida laboral vs. rotación, ausentismo y productividad. Un estudio en 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán

Área de investigación: Administración de la micro, pequeña y mediana empresa

**Francisco Gerardo Barroso Tanoira**

Universidad Anáhuac Mayab

División de Negocios

México

[francisco.barroso@anahuac.mx](mailto:francisco.barroso@anahuac.mx)



Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
Ciudad Universitaria  
México, D.F.

## XIII CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Diseno FEA, Maritza Alvarez Pineda Montano | Fotografía: Rutilo Lopez Chavez

<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

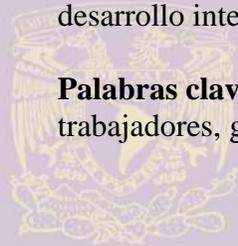
División de Investigación, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM  
Circuito Exterior s/n, Ciudad Universitaria, México, D.F., C.P. 04510

## Calidad de vida laboral vs. rotación, ausentismo y productividad. Un estudio en 103 empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán

### Resumen

La calidad de vida laboral (CVL) es el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, cuya finalidad básica es crear un entorno excelente para los empleados y que contribuya a la salud económica de la organización. Por ello, el objetivo de esta investigación es determinar las condiciones de calidad de vida laboral en empresas yucatecas, así como verificar cuáles de los factores que constituyen en constructo de CVL se asocian significativamente con la productividad, la rotación y el ausentismo. Para ello, participaron trabajadores de 103 empresas reconocidas en el mercado en la ciudad de Mérida, Yucatán, clasificadas por giro y por sexo del participante. El instrumento fue diseñado por el autor de este trabajo y abarca los siete factores del constructo de CVL considerados para este efecto: supervisión, condiciones de trabajo, clima laboral, equidad, desarrollo integral, enriquecimiento del trabajo y reconocimiento. Los resultados muestran que los factores del constructo de CVL correlacionan significativa y positivamente con la productividad, pero también lo hacen negativa y significativamente con el ausentismo y la rotación. Las correlaciones más fuertes son entre supervisión, clima laboral, enriquecimiento del trabajo y desarrollo integral, con la productividad..

**Palabras clave:** Calidad de vida laboral, clima laboral, supervisión, desempeño de los trabajadores, gestión del personal



Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
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

## 1. Introducción

### 1.1. Antecedentes

La calidad de vida laboral (CVL) es un concepto cuya importancia crece en las organizaciones. Cada vez son más las empresas que se preocupan por sus trabajadores como personas que son, más allá de considerarlos meros actores de producción o venta, ya que ayudar al ser humano a desarrollarse y desenvolverse es fundamental para alcanzar los índices de productividad y calidad necesarios para competir. Además, como menciona Barroso (2012), la CVL es uno de los cuatro ámbitos a cumplir para que una empresa sea considerada como socialmente responsable debido a que no se trata solamente de pagar al trabajador a tiempo, sino de propiciar su desarrollo integral y ayudarle a compaginar su vida con el trabajo, lo cual es clave para el desarrollo sostenible de cualquier empresa como organización.

La CVL se enfoca en el individuo como un ser social con necesidades físicas, mentales, espirituales, económicas y emocionales. Es un concepto que trasciende lo físico pues implica valores y actitudes mentales hacia el logro de una conciencia clara de lo que es importante para uno mismo, ya que pensar, sentir y actuar con valores en la vida son algunos de los retos más difíciles de alcanzar por el ser humano, pero dichos retos pueden dar sentido a su existencia. Hay que tener presente que la calidad de los productos o procesos depende en mayor medida de las personas que los elaboran y no de las máquinas que se utilizan para el proceso productivo.

Un individuo maduro muestra la capacidad de alcanzar cuatro aspectos básicos: (1) el equilibrio con uno mismo; (2) con la familia; (3) con el trabajo, y (4) con el mundo. Su crecimiento debe ser integral tratando de unir los aspectos físicos, espirituales y psicológicos, considerando la influencia que tiene cada persona con el intercambio de ideas, conocimientos, habilidades y aprendizajes en su ambiente de trabajo. Dichos aprendizajes modifican su conducta y facilitan la recuperación de valores y principios que pueden ser la clave de la búsqueda de una nueva filosofía personal que facilite el logro de las metas individuales y profesionales.

### 1.2. Planteamiento del problema

El número de empresas en Yucatán ha crecido a pasos acelerados en los últimos años, pero en algunas existen problemas de rotación, ausentismo y falta de productividad, las cuales son variables de desempeño de las organizaciones. No se sabe en qué grado la CVL está relacionada con estos problemas o si los directivos de las empresas tienen conciencia de dicha relación, por lo que no se emprenden acciones para dar a la CVL el valor que requiere como medio para dignificar a la personas de tal forma que, a través de sus labores, puedan lograr un mejor nivel de vida. Tampoco se sabe si la CVL es diferente según el giro de la empresa o si existe diferencia en la percepción entre hombres y mujeres, esto último obedeciendo a la necesidad de procurar equidad de género y facilitar la integración del personal de uno u otro sexo. Sin embargo, ya que hay empresas que presentan alta productividad y bajos niveles de rotación del personal y ausentismo, sería deseable verificar

http://ce  
informa

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

si existe alguna relación entre los esfuerzos de CVL que llevan al cabo las empresas, desde la percepción de los trabajadores operativos, y las variables de desempeño mencionadas.

¿Están satisfechos los trabajadores con los esfuerzos de CVL que realizan sus empresas? ¿Existe relación entre la percepción de CVL de los trabajadores y la productividad, la rotación y el ausentismo? Y si es así, ¿cuáles factores del constructo de CVL se relacionan con dichas variables? ¿Existe diferencia según el giro de la empresa y el sexo de los participantes? Para verificar esto participaron 103 empresas exitosas de la ciudad de Mérida, Yucatán, en el Sureste de México, población de cerca de un millón de habitantes y que se ha distinguido como polo industrial, comercial y de servicios en la región.

### 1.3. Objetivo de la investigación

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre los factores de la CVL y la rotación, ausentismo y productividad desde la perspectiva de los trabajadores, así como verificar si existe diferencia entre dicha percepción según el giro y el sexo de los participantes.

### 1.4. Beneficios del estudio

El estudio permitirá obtener información relevante para diseñar procedimientos y metodología de consultoría en lo relacionado con la CVL, así como enriquecer los programas de estudio al respecto. Con ello, la Universidad en la que el autor de la presente investigación labora podría crear un centro de CVL que permita brindar asesorías y consultoría a empresas en esta línea, con lo que se daría una mayor vinculación universidad-empresa-Gobierno y la generación de conocimiento y recursos para la institución.

Este proyecto está directamente relacionado con la misión de la Universidad al formar a los alumnos y profesores participantes como líderes de excelencia con mira a la transformación de la sociedad, ya que la CVL se orienta a mejorar las condiciones para el trabajo de la persona humana y su desarrollo, con lo que se espera mayor productividad para las empresas. Además, se da la oportunidad para la formación de alumnos y profesores como consultores permitiendo un empleo mejor de las horas de servicio social y becario, así como la oportunidad para alumnos de maestría o doctorado para realizar sus investigaciones.

Los resultados podrán servir para actualizar los planes de estudio en materias relacionadas con trabajo en equipo, recursos humanos, gestión del capital humano, liderazgo y consultoría empresarial.

### 1.5. Limitaciones y delimitaciones

Los resultados de este trabajo son válidos solamente para las empresas en estudio, pero la metodología puede replicarse en otros lugares y contextos. La información se recabó de agosto de 2011 a febrero de 2012 y los trabajadores participantes fueron obreros u operativos de empresas manufactureras, comerciales y de servicios.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

## 2. Revisión de la literatura

### 2.1. Generalidades de la CVL

El trabajo es una parte esencial de la vida de las personas debido a que provee una forma de vida, recursos para el sostenimiento de las familias y es parte del desarrollo personal de cada individuo (Akdere, 2006). Por lo tanto, trabajo y familia no pueden separarse una de otra. Esto tiene también un impacto significativo en la habilidad de las empresas para retener a su personal calificado y elevar los niveles de producción, así como los de motivación, satisfacción, innovación y trabajo en equipo.

En el mundo empresarial la CVL ha cobrado importancia desde principios de la década de 1990 debido a la afectación de la vida laboral al ambiente familiar, ya que las empresas desean ser más competitivas en el ambiente globalizado en el que están, lo cual causa presión en los empleados a través del incremento de horas laboradas y el estrés relacionado con el trabajo. Además, muchos de ellos han experimentando problemas para conjugar sus labores con las responsabilidades familiares debido a que son madres solteras o personas que requieren de un empleo adicional para subsistir, pasando mucho tiempo fuera de casa y sin poder cuidar a sus hijos, lo que ha hecho que las organizaciones se interesen en programas de calidad de vida que les permitan retener a su fuerza laboral y atraer a los empleados potenciales más talentosos de uno u otro sexo, lo que coincide con la afirmación de Champion-Hughes (2001) en cuanto a que, para ser exitosas, las empresas deben asegurar a sus trabajadores una adecuada CVL a través de mejores oportunidades para que éstos contribuyan de una manera más efectiva al desarrollo de sus centros de trabajo. Esto implica adecuada supervisión, buenas condiciones de trabajo, salario, prestaciones, así como tareas retadoras y recompensantes.

En la percepción de Furnham (2001), la importancia de la CVL se incrementará en el futuro debido a que un número cada vez mayor de trabajadores desea participar en las decisiones administrativas, tienen más sensibilidad hacia cuestiones familiares y extracurriculares y esperan una participación más equitativa en la riqueza, de tal manera que para ellos exista el sentimiento de que las empresas son un lugar ideal en donde estar.

### 2.2. Concepto de CVL

Guízar (2008) define a la CVL como el carácter positivo o negativo de un ambiente laboral, cuya finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados y que contribuya a la salud económica de la organización. Para Sirgy, Efraty, Siegel y Lee (2001) es simplemente un constructo que trata del bienestar de los empleados, mientras que Champion-Hughes (2001) la concibe como los intentos sistemáticos realizados por una organización para dar a los trabajadores más y mejores oportunidades en sus empleos, de tal forma que contribuyan a la eficacia general de la organización. Por su parte, Hellriegel y Slocum (2004) indican que la CVL representa la medida en que las personas están en posibilidad de satisfacer necesidades personales importantes mediante su trabajo, ya que contar con una alta CVL es una meta importante para muchos trabajadores, tanto hombres como mujeres.

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

### 2.3. Importancia de la CVL en las organizaciones

Los esfuerzos para mejorar la CVL constituyen labores sistemáticas que llevan al cabo las organizaciones para proporcionar a sus empleados las oportunidades para mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto. Sin embargo, Sirgy et al. (2001) recomiendan evitar confundir este término con el de satisfacción en el trabajo, el cual se refiere a la actitud del individuo hacia la empresa y constituye un resultado de la CVL.

El grado de satisfacción varía mucho de persona a persona ya que existe correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables de edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional. Sin embargo, también pueden ser causa de satisfacción laboral otros factores como la inteligencia, trabajo desafiante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, apoyo entre compañeros, personalidad, genes, satisfacción y productividad, ausentismo, rotación y salud del personal (Holland, citado por Robbins y Judge, 2009).

La atención a la CVL genera un ambiente laboral más humanizado (Davis y Newstrom, 2003; Guízar, 2008). Se trata de satisfacer las necesidades de orden superior de los trabajadores y brindarles un ambiente o entorno que les invite a mejorarlas, ya que la idea es que los recursos humanos se deben desarrollar, no simplemente usar, lo que implica que en el trabajo se eviten las condiciones excesivamente negativas, así como las que produzcan estrés excesivo en el personal. Debe procurarse contribuir a la capacidad de los trabajadores para desempeñarse en otras funciones de la vida como las de ciudadano, cónyuge o padre de familia o, al menos, no limitarlas.

En cuanto a las necesidades para el mejoramiento de la CVL, Sirgy et al. (2001) encontraron siete que son de gran importancia para los trabajadores:

- a) **Necesidades de salud y de seguridad:** protección contra las enfermedades y accidentes de trabajo, así como el fomento de la buena salud.
- b) **Necesidades económicas y familiares:** salario, seguridad en el trabajo y diversas necesidades relacionadas con la familia.
- c) **Necesidades sociales:** llevarse bien con los compañeros y colegas, así como el esparcimiento fuera del trabajo.
- d) **Necesidades de estima:** reconocimiento y apreciación del trabajo realizado dentro y fuera de la organización.
- e) **Necesidades de realización:** fomentar el desarrollo del potencial de cada uno dentro y fuera de la organización, tanto en lo personal como en lo profesional.
- f) **Necesidades de conocimiento:** aprender a fomentar y desarrollar habilidades y destrezas del trabajo y profesionales.
- g) **Necesidades estéticas:** creatividad en el trabajo y en lo personal, así como la estética general.

<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



## 2.4. Factores que integran la CVL

Ya que el trabajo es fundamental para el ser humano y el avance social, los programas de CVL en general ponen énfasis en la reducción del estrés laboral y en el fomento de relaciones industriales más cooperativas, produciendo un ambiente más humano (Guízar, 2008) y tratando de cubrir tanto las necesidades prioritarias como las más avanzadas de los trabajadores, ofreciéndoles la posibilidad de mejorar sus habilidades a través del empleo, de la tecnología y del ambiente. Sin embargo, esta supuesta relación de equilibrio puede romperse en cualquier momento, por lo que las empresas requerirán de constantes ajustes para mantenerlo.

En esta investigación se tomó como base el modelo de Guízar (2008), el cual distingue siete factores que integran el constructo de CVL de manera que cada uno puede tomarse como una variable y aplicarse por separado si la situación lo requiere, o de manera global: (1) enriquecimiento del trabajo; (2) reconocimiento del trabajo; (3) supervisión adecuada; (4) trabajo agotador, llamado también “condiciones de trabajo”; (5) clima laboral armonioso; (6) equidad, y (7) desarrollo integral del trabajador (fig. 1). De esta forma se facilitará el seguimiento de cada uno de dichos factores, cuyos conceptos básicos se presentan a continuación:

- 1) **Enriquecimiento del trabajo.** Para Robbins y Judge (2009) es la expansión vertical de las tareas, esto es, el grado en que el trabajador controla la planeación, ejecución y evaluación de su trabajo. Se organizan las tareas de forma tal que el individuo pueda terminar una actividad completa.
- 2) **Reconocimiento.** Es un motivador potente (Robbins y Judge, 2009). Consiste en la atención personal del superior al subordinado manifestando interés, aprobación y aprecio por el trabajo bien hecho.
- 3) **Supervisión.** Una adecuada supervisión reclama más conocimientos, habilidad, sentido común y previsión que casi cualquier otra clase de trabajo (Smith, 1998; Guízar, 2008). El éxito del supervisor en el desempeño de sus deberes determina el éxito o el fracaso de los programas y objetivos de la organización.
- 4) **Condiciones de trabajo.** Se entiende como condición de trabajo cualquier característica del mismo que puede tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador (Jefatura del Estado del Gobierno de España, 2003; Guízar, 2008).
- 5) **Clima laboral.** La expresión de la opinión del personal con respecto al estilo de liderazgo del jefe, la relación con los demás en la empresa, la rigidez o flexibilidad de la organización así como las opiniones de los compañeros, conforman el clima laboral de la organización (Aguado, 2001).

- 6) **Equidad.** El modelo de Adams (1963), tomado como referencia y en el cual se basa Guízar (2008), manifiesta y se enfoca en el criterio que se forma la persona en función de la recompensa que recibe, comparándola con las que reciben otras

personas que realizan la misma labor o con aportes semejantes. La remuneración afecta el comportamiento de las personas, además de que la organización requiere atraer y retener al personal y motivarlo para lograr mejores niveles de desempeño.

**7) Desarrollo integral del trabajador.** Un programa de desarrollo en el orden profesional y personal debe considerarse como un proceso dinámico que pretende satisfacer las necesidades de quienes laboran en una organización y de la organización misma (Bohlander, Snell y Sherman, 2001).



Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
Ciudad Universitaria  
México, D.F.

*Figura 1.* Factores de la calidad de vida en el trabajo. Fuente: Guizar (2008).

Por otra parte, de acuerdo con Mahon (1991), los esfuerzos de CVL que emprendan las organizaciones deben permitir a sus trabajadores compaginar su vida personal con su trabajo, permitiéndoles cumplir y desarrollarse en la empresa al mismo tiempo que satisfacen sus necesidades personales, para lo cual es necesario ofrecerles lo siguiente:

a) **Remuneración suficiente.** Pagar de manera equitativa los servicios desempeñados por los trabajadores les permite mantener un estándar social, aceptable para vivir de manera honesta y con una buena calidad de vida. Dicha remuneración debe ser también en tiempo y forma como parte del comportamiento justo de la empresa.

b) **Seguridad y bienestar en el trabajo.** Establecer condiciones de trabajo que disminuyan el riesgo de accidentes, enfermedades y daños. La edad establecida en

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

los reglamentos del trabajo es una condición fundamental para el logro de los objetivos asignados según el riesgo del puesto a desempeñar.

- c) **Desarrollo de las capacidades humanas.** Respetar la autonomía y las habilidades múltiples de las personas. La retroalimentación de los resultados de una actividad es una forma importante de autorregulación.
- d) **Crecimiento continuo.** Facilitar el cumplimiento de tareas y compromisos educativos para mejorar las condiciones del trabajador, con retos, nuevas oportunidades de ascenso y seguridad en el empleo.
- e) **Integración social.** Buscar un estado de equidad en la asignación de cargas de trabajo, con mayor apertura interpersonal y formación de equipos de trabajo.
- f) **Equilibrio en el trabajo y la vida.** Mantener una distribución equitativa en los requerimientos de trabajo, el programa de trabajo, los presupuestos financieros, los asuntos urgentes y la parte de placer, los viajes, el tiempo libre, el tiempo familiar, sin considerar los cambios de ubicación geográfica laboral.

## 2.5. Rotación, ausentismo y productividad.

Para Robbins y Judge (2009), la rotación y el ausentismo afectan la productividad, aunque la relación entre rotación y productividad es más fuerte que aquella que existe entre ausentismo y productividad.

La rotación puede definirse como el retiro permanente de la de un trabajador de una organización, ya sea de manera voluntaria o no. Una tasa alta puede aumentar costos de reclutamiento, selección y capacitación del personal, además de que se trastorna la operación eficaz de la empresa, aunado a los problemas y pérdidas por los errores que pueden cometer trabajadores nuevos, sobre todo si los cambios del personal son muy frecuentes. Sin embargo, aquí se toma el aspecto negativo de la rotación, ya que ésta también tiene un lado positivo cuando se va personal nefasto, lo que permite cambiarlos por trabajadores frescos y con ideas nuevas.

Por otra parte, el ausentismo es la falta del trabajador a sus labores, lo que disminuye la eficiencia operativa y propicia mayor carga a la supervisión, ya que el flujo de trabajo se interrumpe o se hace más lento, y en ocasiones hay que postergar decisiones importantes. Puede ser causa de reducción drástica de la calidad y hasta causar el cierre completo de una empresa. En este caso se hace alusión al efecto negativo del ausentismo, ya que cuando éste se debe a enfermedades, fatiga o estrés, su efecto puede ser positivo.

Para dichos autores, una organización es productiva si consigue sus metas y, al hacerlo, transforma sus insumos en productos al menor costo. Es como decir que una empresa es productiva si elabora más artículos con los mismos recursos o si produce los mismos con menos, o si hace más con menos. Es una preocupación por la eficacia (llegar a las metas) y la eficiencia (optimización de recursos).

<http://ceia.unam.mx>  
información

Teléfonos

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax

52 (55) 5616.03.08

### 3. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño del estudio

El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y luego correlacional, con diseño no experimental transversal debido a que el investigador no tuvo injerencia en la manipulación de las variables, sino que solo las registró (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El método es el trabajo de campo y la técnica utilizada fue la encuesta.

#### 3.2. Participantes en el estudio

Se invitó originalmente a 115 empresas ubicadas en la ciudad de Mérida, Yucatán, México, de distintos giros y sin importar su tamaño, pero solamente 103 aceptaron participar: 21 manufactureras, 34 comerciales y 48 de servicios, todas ellas líderes en su mercado según el juicio de tres expertos, dos de los cuales eran de las cámaras empresariales. En cada empresa se eligieron al azar cinco trabajadores del nivel operativo, haciendo un total de 515, de los cuales 313 son hombres.

#### 3.3. Instrumentos y procedimiento

Se empleó un instrumento diseñado por Barroso (2009), el cual consta de 60 preguntas con escala tipo Likert (apéndice A). En la escala utilizada, 1 significa "muy insatisfecho" o "totalmente en desacuerdo"; 2 significa "insatisfecho" o "en desacuerdo"; 3 indica "satisfecho" o "de acuerdo", y 4 se refiere a "muy satisfecho" o "totalmente de acuerdo". Dicho instrumento cuenta con validez de contenido, la cual fue determinada por el juicio de tres expertos en el área de psicología organizacional y gestión del personal (Hernández et al., 2010). No se verificó la validez de criterio al no haber encontrado una prueba que midiera lo mismo.

Aunque desde su diseño se realizaron al instrumento las pruebas correspondientes para la validez de constructo y la confiabilidad, reportadas por Barroso (2009), se procedió a verificarlas para este estudio eligiendo al azar a 60 trabajadores de empresas como las que fueron convocadas a manera de prueba piloto, designando 30 al azar para la validez de constructo y los 30 restantes para el alfa de Cronbach, ya que llevar al cabo ambas pruebas con la misma muestra piloto sería redundante. En cuanto a la validez de constructo se realizó un análisis factorial por el método de componentes principales y rotación varimax, en el que resultaron las siguientes varianzas: clima laboral (16.06%); supervisión (13.39%); reconocimiento (9.13%); equidad (8.71%); condiciones de trabajo (7.98%); desarrollo integral (4.36%) y enriquecimiento del trabajo (4.35%), totalizando el 63.98% de la varianza explicada. Para la confiabilidad se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual fue de 0.86 para el instrumento general y entre 0.81 y 0.83 para cada uno de los factores del modelo de Guízar (2008), por lo que se consideró confiable. Cabe mencionar que el instrumento original reportó un alfa de 0.915 en lo general y entre 0.787 y 0.84 para los factores del modelo estudiado.

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

Al final de las 60 preguntas se incluyeron 11 adicionales para verificar la percepción general de los encuestados sobre aspectos del trabajo, con escala de 0 (cero) hasta 10, tipo

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

sondeo de opinión, así como preguntas de respuesta abierta. Se registraron los promedios de los cinco cuestionarios administrados por empresa.

Se preguntó a los directivos o responsables de empresa, con respecto a los últimos seis meses, el dato de la rotación del personal mensual (porcentaje de las bajas voluntarias de personal con respecto al número de trabajadores en ese período), el ausentismo mensual (porcentaje de ausencias con respecto al número total de asistencias posibles durante ese período) y la productividad, medida como el promedio de los porcentajes mensuales de alcance de metas de producción (manufactureras) o venta (comerciales y servicios) en la empresa.

Para el análisis de los resultados cuantitativos se emplearon las utilerías de SPSS y de Excel. Para las respuestas cualitativas se agruparon las frases repetidas (frases testimonio) en ideas clave, con sus respectivos porcentajes de repetición (Álvarez-Gayou, 2003).

## 4. Resultados

### 4.1. Promedios y desviaciones estándar

El promedio de los puntajes para los factores o variables del modelo de Guízar (2008) fue de 3.2 (satisfecho) para condiciones de trabajo y desarrollo integral, y 3.1 (satisfecho) para el resto de las variables, con un promedio general de 3.12, con desviación estándar de 0.044, ubicando la percepción de los trabajadores en la frontera entre satisfechos y muy satisfechos con los resultados de la empresa. La calificación mínima promedio fue de 2.1 (satisfecho) y la máxima fue de 4.0 (“muy satisfecho” o “totalmente de acuerdo”). Sin embargo, no se reportó diferencia significativa en los promedios en cuanto a giro o sexo, indicando que están tan satisfechos en las empresas manufactureras como en las comerciales y las de servicio, así como que los hombres presentan similares niveles de percepción sobre CVL que las mujeres. Cabe mencionar que la rotación promedio mensual fue de 3.6% (d.e. 0.088), el ausentismo fue de 3.3 % (d.e. 0.85) y la productividad promedio fue de 93.8% (d.e. 5.47%). El porcentaje de rotación citado es inferior al nacional (5.76%) y al del Sureste (6.58%), según CNN Expansión (2012), y el porcentaje de ausentismo es inferior al 4.25% reportado por Notimex (2012).

### 4.2. Análisis de respuestas cualitativas

En relación a las respuestas cualitativas, las frases que se repiten (frases testimonio) fueron agrupadas por frecuencia de mención y clasificadas en ideas clave, jerarquizadas y representadas según se presenta a continuación: “me gusta la forma como me trata el supervisor” (54% de menciones), “el ambiente entre compañeros” (49%), “la capacidad de desarrollo que me da la empresa” (38%), “la confianza que me inspira la empresa” (36%) y “los incentivos que nos proporciona la empresa” (31%). Hubo otros comentarios como “la flexibilidad de horarios” (5%) y tener “excelentes patrones” (2%) que llamaron la atención.



### 4.3. Correlaciones

En cuanto a las correlaciones (apéndice B) todos los factores del modelo de Guízar (2008) correlacionaron positiva y significativamente entre sí, denotando la fortaleza del modelo y los resultados obtenidos. Las correlaciones más fuertes fueron para desarrollo integral vs. clima laboral (0.971,  $p < 0.01$ ), equidad vs. clima laboral (0.956,  $p < 0.01$ ) así como para desarrollo integral vs. enriquecimiento del trabajo (0.943,  $p < 0.01$ ). Por otra parte, todos los factores correlacionaron negativa y significativamente con rotación y ausentismo, pero positiva y significativamente con la productividad, siendo las más fuertes supervisión vs. productividad (0.884,  $p < 0.01$ ), enriquecimiento del trabajo vs. productividad (0.841,  $p < 0.01$ ), desarrollo integral vs. productividad (0.816,  $p < 0.01$ ) y clima laboral vs. productividad (0.807,  $p < 0.01$ ). Por cierto, la correlación entre rotación y ausentismo fue fuerte, positiva y significativa (0.837,  $p < 0.01$ ), lo que indica que mayores niveles de rotación se asocian a mayores niveles de ausentismo y viceversa.

## 5. Discusión, conclusiones y estudios futuros

### 5.1. Discusión

Los trabajadores se muestran satisfechos en general en las empresas participantes en cuanto a las acciones de CVL emprendidas por sus directivos. En ellas la productividad correlaciona positiva y significativamente con los esfuerzos de CVL, lo cual a su vez se relaciona significativamente con menores porcentajes de rotación y ausentismo. Esto coincide con lo especificado por Champion-Hughes (2001) en cuanto a que una adecuada CVL se asocia con mayores tasas de productividad, menor rotación y ausentismo del personal. El clima laboral favorable, la supervisión, el reconocimiento, la procuración de equidad, las condiciones de trabajo, el desarrollo integral y el enriquecimiento del trabajo (Guízar, 2008), así como los retos (Furnham, 2001), ayudan a una mayor participación y productividad de los trabajadores.

El ambiente humanizado y que permita a los trabajadores satisfacer necesidades personales y de logro se asocian también a mayor productividad y mayor responsabilidad (Davis y Newstrom, 2004; Guízar, 2008), reflejada en menor rotación y ausentismo como se ha visto en este trabajo. Además, un punto importante de la CVL es que forma parte del comportamiento socialmente responsable de la empresa, por lo que no es posible pensar en ser socialmente responsable si el trabajador no es adecuadamente remunerado, es explotado o si se anteponen fines económicos por encima de la dignidad humana. Una empresa humanizada puede ser productiva, pero una empresa productiva no garantiza el respeto al ser humano. Todo está en la forma cómo se mida dicha productividad, pero las empresas humanizadas tienden a permanecer en el largo plazo, lo cual es fundamental en el comportamiento sostenible característico de la responsabilidad social.

Llama la atención de que la mayor varianza explicada sea para la variable clima laboral, la cual se asocia de manera fuerte y positiva con desarrollo integral, equidad y productividad, lo que sugiere que el primer paso para una adecuada CVL es procurar un adecuado clima laboral en las empresas, seguido por la supervisión. Un adecuado clima y un liderazgo que promueva la participación de los trabajadores son fundamentales para mejorar la CVL y,

52 (55) 5622.84.90

52 (55) 5622.84.80

Fax 52 (55) 5616.03.08

por ende, la productividad. No puede pensarse en desarrollar íntegramente al personal si no se les forma para el enriquecimiento del trabajo, por lo que para incrementar la productividad hay que capacitar y tomar en cuenta al personal para que se sienta parte de la empresa, es decir, hay que darle posibilidad de acción.

## 5.2. Conclusiones

Puede decirse a partir de este estudio que, independientemente del giro o sexo del trabajador, el incremento en los esfuerzos de CVL se asocia significativamente con mayor productividad, menor rotación y menor ausentismo, por lo que se recomienda a las empresas diseñar e implementar programas que mejoren la CVL según lo que establecen Sirgy et al. (2001) y Mahon (1991) en cuanto al mejoramiento de la salud y protección, retribución justa, seguridad en el trabajo, fomento de la autoestima y relaciones sociales, apoyo al conocimiento y la creatividad en el trabajo a través del desarrollo de las capacidades humanas.

Un adecuado clima laboral con un estilo de liderazgo que permita al personal capacitarse y actuar son la garantía de una mejor CVL, pero no se trata de ignorar las condiciones ambientales ya que una empresa podría cerrar si las condiciones del mercado son adversas. Sin embargo, una mejor CVL puede proveer a la empresa de trabajadores talentosos que le permitan adaptarse al mercado aún en tiempos de crisis. Se trata de que exista equilibrio entre el trabajo y la vida del trabajador, de manera que permita crecimiento personal, relación con la familia, seguridad salarial y laboral. El trabajo debe ser parte de la vida y la vida no solamente trabajo.

## 5.3. Estudios futuros

Un siguiente paso sería realizar este estudio en empresas que tengan problemas de productividad o niveles de rotación y ausentismo elevado para diseñar planes de intervención de CVL que les permitan solucionarlos. De esa manera será posible contribuir a fortalecer el desempeño de éstas y ayudarlas a ser gestoras de su propio aprendizaje, al mismo tiempo que se fomenta la vinculación entre el sector académico y los sectores empresarial y gubernamental.

<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

## Referencias

- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Colección Paidós Educador. México: Paidós Mexicana.
- Akdere, M. (2006, diciembre). Improving quality of work-life: implications for Human Resources. *The Business Review*. Cambridge, E.U.A., vol. 6, núm. 1, pp. 173-177. Recuperado marzo 12, 2007 de la base de datos ProQuest.
- Barroso, F. (2009). *Calidad de vida laboral en maquiladoras textiles yucatecas. Un estudio de caso. Avance de investigación: diseño y administración de un instrumento cuantitativo*. Ponencia presentada en el XIII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. (ACACIA). Universidad Autónoma Metropolitana Campus Iztapalapa. México, D.F., julio de 2009.
- Barroso, F. (2012). Responsabilidad social empresarial: ¿filosofía empresarial o herramienta para aumentar la productividad y las ganancias? Un estudio en el Sureste de México. En L.A. Verduzco (Ed.) *De la responsabilidad social integral al desarrollo sustentable* (pp. 134-158). México: Fondo Editorial Observatorio Económico y Social Anáhuac Mayab.
- Champion-Hughes, R. (2001, otoño). Totally integrated employee benefits. *Public personnel management*. Washington, E.U.A., vol. 30, núm. 3, pp. 287-303. Recuperado marzo 12, 2007 de la base de datos ProQuest.
- CNN Expansión (2012). La rotación de personal cuesta caro. *Tú decides*. Recuperado el 27 de junio de 2012 de [http://www.articulosinformativos.com.mx/La Rotacion De Personal Cuesta Caro a962387.html](http://www.articulosinformativos.com.mx/La_Rotacion_De_Personal_Cuesta_Caro_a962387.html)
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11a. ed.). (A. N. Ramos, trad.). México: Mc. Graw Hill.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. (G. P. Ortega, trad.). México: Oxford.
- Guízar, R. (2008). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones* (3ª. ed.) México: Mc. Graw Hill.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). (A. D. Quiñones, trad.) México: Thomson.
- Hernández, R.; Fernández, F. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México, Mc. Graw Hill.
- Notimex (2012, mayo 9). En México el 38% de los empleados engaña a su empresa al reportarse enfermo. *Diario de Yucatán*. Recuperado el 27 de junio de 2012 de <http://yucatan.com.mx/mexico/en-mexico-38-de-empleados-engana-a-su-empresa-al-reportarse-enfermos>.

Octubre 3, 4 y  
Ciudad Universitaria,  
México, D.F.

<http://congreso.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

- Sirgy, M.; Efraty, D.; Siegel, P y Lee, D. (2001, septiembre). A new measure of quality work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*. Vol 55, núm. 3, pg. 241. Recuperado marzo 12, 2007 de la base de datos ProQuest
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). (J. E. Brito, trad). México: Pearson Prentice Hall.



Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
Ciudad Universitaria  
México, D.F.

# XVIII CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA ADMINISTRACIÓN E INFORMÁTICA

Diseno FCA, Maritza Alvarez Pineda Montalvo - Fotografía: Raulo Lopez Chavez

<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

## Apéndice A Cuestionario

<b>Cuestionario de Calidad de Vida Laboral</b>	Empresa: <input style="width: 100%;" type="text"/> Planta: <input style="width: 100%;" type="text"/> Puesto: <input style="width: 100%;" type="text"/> Antigüedad en la empresa: <input style="width: 50%;" type="text"/> <input style="width: 50%;" type="text"/> Sexo: <input style="width: 100%;" type="text"/> Lugar donde Usted vive: <input style="width: 100%;" type="text"/>
--	---

Estimado colaborador (a):

La presente encuesta es para diagnosticar la Calidad de vida laboral. Por favor, lea con atención y marque con una "x" en la casilla que considere correcta. Su participación es importante para lograr ser un mejor lugar para laborar. ¡Muchas gracias!

**¿Qué tan satisfecho se encuentra con lo siguiente?**

		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	La jornada laboral				
2	La cantidad de trabajo que desempeño				
3	Las instalaciones de la empresa				
4	Mi espacio de trabajo				
5	La presión para lograr mis metas de producción				
6	El funcionamiento de las máquinas				
7	La frecuencia de mantenimiento a las máquinas				
8	El mantenimiento a las instalaciones				
9	La rapidez con que se atienden los accidentes				
10	La claridad con que me dicen lo que tengo que hacer				
11	La estabilidad que me proporciona este trabajo				
12	El equilibrio entre la vida personal y laboral que me permite la empresa				
13	Las facilidades que me da la empresa para realizar mi trabajo				
14	La oportunidad que me da la empresa para convivir con mis compañeros				
15	Las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa				
16	El trabajo que realizo en esta empresa				
17	La oportunidad que me da la empresa para el mejoramiento de mi comunidad				
18	La oportunidad de saber cómo contribuye mi trabajo para lograr el producto final.				
19	La posibilidad de desarrollar diferentes habilidades				
20	La oportunidad de conocer el resultado de mi desempeño				
21	La forma como se reconoce mi desempeño en la empresa				
22	El trato que nos da el supervisor				
23	El espíritu de cooperación entre los compañeros de trabajo				
24	Mi relación con mis compañeros				
25	Mi relación con mi supervisor				
26	El ambiente de trabajo en la empresa				
27	La comunicación en la empresa				
28	Las prestaciones que da la empresa				
29	La claridad de las políticas de la empresa				
30	La capacidad de mi supervisor para tomar decisiones				

<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

**¿Qué tan de acuerdo está con lo siguiente?**

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
31	En mi trabajo hago lo mismo todos los días				
32	Trabajar en esta empresa es importante en mi vida.				
33	Me siento orgulloso por trabajar en esta empresa				
34	Tengo libertad para decidir cómo hacer las cosas en mi trabajo				
35	Mi supervisor me comunica cuáles son mis metas a alcanzar				
36	La forma como me evalúan es justa				
37	Mi trabajo me permite relacionarme con otros departamentos o áreas de la empresa				
38	Considero que sé hacer el trabajo que me asignan				
39	El sueldo que recibo en la empresa es justo para la cantidad de trabajo que realizo				
40	En la empresa, todos somos tratados por igual				
41	Considero que sé hacer más de lo que me piden en mi trabajo				
42	La cantidad de trabajo que realizo es justa con respecto a la de mis compañeros				
43	La capacitación es adecuada para el trabajo que realizo				
44	Subir de puesto es según mi esfuerzo en el trabajo				
45	El premio por mi desempeño es sólo con dinero				
46	Mi supervisor me felicita cuando hago bien mi trabajo				
47	Mis compañeros me felicitan cuando hago bien mi trabajo				
48	Mi supervisor me ayuda a hacer mi trabajo cuando lo necesito				
49	El supervisor se preocupa más por cumplir las metas que por sus trabajadores.				
50	Cuando algo sale mal, el supervisor ayuda en lugar de regañar				
51	El supervisor está disponible cuando se le necesita				
52	El supervisor ayuda a que exista comunicación entre los trabajadores				
53	El supervisor es un buen líder				
54	El supervisor resuelve nuestros problemas				
55	Mi supervisor me enseña cómo se hace el trabajo cuando no sé hacerlo				
56	La empresa cumple lo que promete				
57	El supervisor cumple lo que promete				
58	El supervisor me escucha cuando tengo problemas				
59	Existe favoritismo, por parte del supervisor, hacia algunas personas				
60	Me siento parte de la empresa				

En los cuadros de la derecha, asigne una calificación, desde 10 (excelente) hasta 5 (reprobado) para lo siguiente:

La ventilación (aires acondicionados)	
Baños	
Limpieza de mi área	
Limpieza general de la empresa	
El transporte hacia la empresa (si lo usa)	
El comedor	
La iluminación para hacer mi trabajo	
La música ambiental	
Los permisos para beber agua	
Los permisos para ir al baño	
Calificación general para la empresa	

Ahora, responda las siguientes preguntas.

- 1) ¿Qué le gusta más de su trabajo en la empresa? ¿Por qué?
- 2) Si pudiera cambiar algo de la empresa o de mi trabajo...¿qué cambiaría? ¿Por qué?
- 3) ¿Qué tengo en esta empresa que no se tendría en otras?
- 4) ¿Qué se tiene en otras empresas que no haya en esta?
- 5) ¿Recomendaría a otras personas trabajar en esta empresa? ¿Por qué?

Comentarios:

**Muchas Gracias ;**

<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



## Apéndice B Correlaciones

Correlations

		Condiciones de trabajo	Desarrollo integral	Enriquecimiento del trabajo	Equidad	Reconocimiento	Supervisión	Clima laboral	Rotación del personal	Ausentismo	Productividad
Condiciones de trabajo	Pearson Correlation	1	.877**	.824**	.887**	.826**	.803**	.923**	-.610**	-.603**	.668**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Desarrollo integral	Pearson Correlation	.877**	1	.943**	.921**	.893**	.930**	.971**	-.717**	-.698**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Enriquecimiento del trabajo	Pearson Correlation	.824**	.943**	1	.876**	.856**	.926**	.934**	-.714**	-.714**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Equidad	Pearson Correlation	.887**	.921**	.876**	1	.931**	.861**	.956**	-.639**	-.617**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Reconocimiento	Pearson Correlation	.826**	.893**	.856**	.931**	1	.865**	.930**	-.667**	-.632**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Supervisión	Pearson Correlation	.803**	.930**	.926**	.861**	.865**	1	.940**	-.750**	-.753**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Clima laboral	Pearson Correlation	.923**	.971**	.934**	.956**	.930**	.940**	1	-.708**	-.700**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Rotación del personal	Pearson Correlation	-.610**	-.717**	-.714**	-.639**	-.667**	-.750**	-.708**	1	.837**	-.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Ausentismo	Pearson Correlation	-.603**	-.698**	-.714**	-.617**	-.632**	-.753**	-.700**	.837**	1	-.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
Productividad	Pearson Correlation	.668**	.816**	.841**	.711**	.726**	.884**	.807**	-.761**	-.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Octubre 3, 4 y 5 de 2012  
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