

RESUMEN

La calidad de vida laboral es un factor esencial dentro de las empresas al querer mantener a su personal dentro de un área de confort para llevar a cabo sus tareas diarias. Con este término se presenta determinar cómo los trabajadores perciben de forma objetiva y subjetiva su entorno dentro de la institución, mediante dimensiones que engloben su percepción.

La investigación tiene por objeto aplicar un instrumento para conocer la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa. La muestra del estudio corresponde al 100 % que son 18 trabajadores de 18 en total del sector privado.

El instrumento de medición aplicado para la calidad de vida laboral consta de 42 ítems divididos en 4 indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicadores globales. Está diseñado para ayudar a mejorar y corregir las estrategias con que operan las empresas u organizaciones tanto a sus grupos de interés internos como externos.

Palabras clave: calidad de vida laboral, satisfacción laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The quality of work life is an essential factor within companies in order to keep their comfort zone to carry out their daily tasks. This term is used to determine how workers objectively and subjectively perceive their environment within the institution, through dimensions that encompass their perception.

The purpose of the research is to apply an instrument to know the quality of working life of the company's workers. The study sample corresponding to 100% that is 18 workers out of 18 in total from the private sector.

The measurement instrument applied for the quality of work life consists of 42 items divided into 4 indicators: job satisfaction, work conditions and environment, organization and global indicators. It is designed to help improve and correct the strategies with which companies or organizations operate, both to their internal and external stakeholders.

Key words: quality of work life, job satisfaction, workers.

Licenciada Lisa Karina Roa Magdaleno. Licenciada en Contaduría Pública. Instituto Tecnológico de Sonora, Unidad Obregón. Dirección: C. 5 de Febrero 818, Centro, Urbano número 1. Código Postal: 85 000, Ciudad Obregón, Sonora. Teléfono: 644 415 4334. Celular 644 231 4440. Correo electrónico: lisaroa@live.com.mx.

Licenciada Carla Adriana Andujo Ozuna. Responsable de programa de Licenciatura en Contaduría Pública. Instituto Tecnológico de Sonora, Unidad Obregón. Dirección C. 5 de Febrero 818, Centro, Urbano número 1, Código Postal: 85 000, Ciudad Obregón, Sonora. Teléfono 644 143 6433. Celular 644 143 6433. CVU. Correo electrónico candujo@itson.edu.mx



CALIDAD DE VIDA LABORAL DE PERSONAL DE UNA EMPRESA DE CONTADORES PÚBLICOS DE CIUDAD OBREGÓN

APPLICATION OF A GENERAL CONSULTANCY TO AN INDUSTRIAL BRANCH AUTOMOTIVE PLANT OF EMPALME, SONORA

Fecha de recepción: 14/05/2021 Fecha de aceptación: 01/07/2021

Lisa Karina Roa-Magdaleno
Carla Adriana Andujo-Ozuna

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan directamente a los trabajadores, tales como carrera administrativa, cuidado de sus dependientes, seguridad laboral, salud y bienestar, balance trabajo familia y diversidad entre otros.

El interés por la Calidad de Vida ha existido desde tiempos inmemorables. Sin embargo, el concepto como tal y la preocupación por la evaluación sistemática y científica del mismo es reciente. El termino empieza a ser popular en la década de los 60 hasta convertirse hoy en un concepto utilizado en ámbitos muy diversos, como son la economía, la salud, la salud mental, la educación, la política y el mundo de servicios en general.

En un primer momento, la expresión Calidad de Vida aparece en los debates públicos en torno al medio ambiente y al deterioro de las condiciones de vida urbana y comúnmente en el ámbito laboral. Durante la década de los 50 y a comienzos de los 60, el interés por conocer el bienestar humano y la preocupación por las consecuencias de la industrialización de la sociedad hacen surgir

la necesidad de medir esta realidad a través de datos objetivos, y desde las Ciencias Sociales se comienza el desarrollo de los indicadores sociales, estadísticos que permiten medir datos y hechos vinculados al bienestar social de los habitantes de una población. Estos indicadores tuvieron su propia evolución siendo en un primer momento referencia de las condiciones objetivas, de tipo económico y social, para en un segundo momento contemplar elementos subjetivos (Arostegui, 1998).

Estudiar la calidad de vida en el trabajo tiene como propósito responder a las necesidades de un medio ambiente laboral cada vez más exigente (Raduan, LooSee, Jegak y Khairuddin, 2006), ya que pareciera que se vuelve atrás en este concepto, dado que cada vez un número mayor de empresas optan por formas de gestión que tienen como base la deshumanización de las relaciones laborales en busca de mayores niveles de competitividad, productividad y posicionamiento en el mercado. Como parte de esta tendencia surge con mayor fuerza la importancia que en las nuevas formas de gestión empresarial y de recursos humanos actuales adquieren los estudios sobre el tema de calidad de vida laboral. Se han realizado amplias investigaciones en las que se concluye que la CVL debiera ser uno de los elementos más importantes dentro de las organizaciones, pues al propiciar el bienestar de los trabajadores es posible acortar la brecha y así garantizar la productividad de las empresas (Gómez, 2010; Yue-Lok y So-Kum, 2009).

Para Baitul, 2012, la calidad de vida laboral está basada en la percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa citado por Velazco, 2018; p. 60).

De lo anterior, se enfatiza la importancia de conocer la percepción a fin de identificar la calidad de vida laboral que se maneja dentro de esta empresa evaluando así, para conocer cuál es el factor que podría estar influyendo en el grado de satisfacción que tienen los empleados en este tipo de empresa. Lo anterior nos lleva a plantear la siguiente pregunta: ¿existe la calidad de vida laboral para los trabajadores de esta empresa?

REVISIÓN LITERARIA

Calidad de vida laboral:

La calidad de vida laboral es “mantener un ambiente laboral propicio y satisfactorio para el desarrollo y bienestar de las personas que conforman una empresa, implementando estrategias para el mejoramiento de condiciones favorables,

motivación y rendimiento laboral para el desarrollo de las actividades propias del trabajo, causando un impacto positivo en términos de productividad y relaciones interpersonales en una empresa” (Suescún, Sarmiento, Álvarez y Lugo, 2016, p.14).

Indicador individual:

La evaluación percibida por el trabajador, es decir, como lo experimenta y se desarrolla en su área de trabajo. Entre los indicadores individuales están la satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, etc. (Kanungo; 1984).

Satisfacción laboral:

Para poder desarrollar el tema de la satisfacción laboral hay que empezar por definir que es la satisfacción y cuál es el concepto de trabajo para algunos autores. El diccionario define la satisfacción como el “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”. Sin embargo Maslow (1991) citado en Pablos (2016) explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre durante lo largo de toda su vida.

Organización:

Reúne las variables relacionadas con aspectos como el sistema de trabajo, políticas y métodos de dirección y gerencia, la cultura y estrategias organizacionales como organización del trabajo, efectividad y productividad (Marks; 1986).

Indicadores globales:

Agrupar Indicadores como los factores económicos, políticos, ecológicos, sociales, histórico-culturales y tecnológicos que tienen que ver con el entorno laboral como calidad de vida, bienestar y salud laboral (Giory; 1998, Casas; 1999).

METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo cualitativo, los métodos utilizados fueron exploratorio- descriptivo y documental, para lo cual se revisaron libros, revistas y páginas de internet relacionadas con el tema, para determinar los distintos elementos que conforman la calidad de vida laboral, para compilar y sistematizar.

zar la información partiendo de los antecedentes, diferentes definiciones, así como los factores que componen el término.

La empresa de estudio corresponde al sector privado con un total de 18 empleados incluidos socios.

Tabla 1.

DOTACION			
Institución	Universo	Muestra	% respuesta
Privada (servicio)	18	18	100%

Fuente:

La aplicación del instrumento de medida del sector privado alcanzó 18 encuestas respondidas, que corresponden a un 100% de tasa de respuesta.

El instrumento para medir la calidad de vida laboral está basado en la norma internacionales SA8000. La SA8000 es una certificación voluntaria la cual fue creada por una organización estadounidense llamada Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI), con el propósito de promover mejores condiciones laborales. La certificación SA8000 se basa en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, los cuales incluyen temas tales como justicia social, los derechos de los trabajadores, etc. Algunas de las más grandes empresas agrícolas exportadoras de banano, piña, tabaco, vino, frutas enlatadas y café procesado, cuentan con la certificación SA8000. (Chiang; 2009).

Instrumento:

Tabla 2.

PARTE I. INFORMACIÓN GENERAL. DISTRIBUCIÓN DE LA ENCUESTA						
1	Género					
2	Edad					
3	Estado civil					
4	N° de hijos o personas a cargo					
5	Antigüedad en la empresa					
6	Grado					
7	Calidad jurídica					
8	Ciudad donde vive					
PARTE II. CALIDAD DE VIDA LABORAL. DIMENSIONES						
1	INDICADORES INDIVIDUALES	NS	PS	AS	BS	MS
1.1.	Satisfaccion laboral					
1.1.1	Con el trabajo en general					
1.1.2	Con el ambiente fisico del trabajo					

1.1.3	Con la forma en que se realiza el trabajo					
Tabla 2.						
PARTE II. CALIDAD DE VIDA LABORAL. DIMENSIONES						
1	INDICADORES INDIVIDUALES	NS	PS	AS	BS	MS
1.1.4.	Con la oportunidad de desarrollo					
1.1.5.	Con la relacion subordinado-supervisor					
1.1.6.	Con la remuneracion					
1.1.7	Con la capacidad de decidir autonomamente					
1.1.8	Reconocimiento que recibe por su esfuerzo					
2	CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO	MD	D	N	A	MA
2.1	Ambiente ffsico del lugar de trabajo					
2.2	Salud, seguridad y condiciones del trabajo					
3	ORGANIZACIÓN	MD	D	N	A	MA
3.1	Provacidad del trabajador					
3.2	Beneficios, compensaciones y desempeño					
3.3	Violencia laboral					
3.4	Reclutamiento y contratación					
3.5	Cultura laboral					
3.6	Capacitacion y desarrollo de personal					
4	INDICADORES GLOBALES	MD	D	N	A	MA
4.1	Balance trabajo-tiempo personal					
4.2	Diversidad y respeto					
4.3	Discriminacion					
4.4	Reducciones, despidos y cierres					
4.5	Acoso sexual					

COMENTARIOS				
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
NS	PS	AS	BS	MS
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo
MD	D	N	A	MA

Fuente:

El instrumento de medición es una encuesta auto administrada, el encuestado lee y responde. La encuesta se tomó de un estudio de calidad de vida laboral denominado:

“Estudio Empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento” el cual fue diseñado por la autora del mismo con base a la SA8000 y se tomó para efectos de esta investigación y a la vez se le hicieron modificaciones para su aplicación. La encuesta fue diseñada de forma combinada, con preguntas cerradas de tipo dicotómicas que establecen solo dos alternativas de respuesta y de evaluación donde el mismo encuestado contesta una escala de intensidad creciente de categorías de respuestas. Utilizando el formato de respuesta Likert (muy en desacuerdo MD, en desacuerdo D, neutro N, de acuerdo A, muy de acuerdo MA)

Para el caso de la empresa investigada se optó por aplicar el instrumento mediante google forms debido que la mayoría de empleados trabajan en distintos turnos y con altas medidas de seguridad debido a la pandemia del SARS COVID 2.

Resultados primera parte

1. GÉNERO, EDAD Y ANTIGÜEDAD

Tabla 3.

GENERO EDAD Y ANTIGÜEDAD

EMPRESA PRIVADA			
	FEMENINO	MASCULINO	
GENERO	10 (55.5 %)	8 (44.44%)	
EDAD	23 (20%)	22 (12.5%)	
	24 (20%)	24 (50%)	
	31 (20%)	26 (12.5%)	
	52 (10%)	29 (12.5%)	
	54 (10%)	38 (12.5%)	
	47 (10%)		
	65 (10%)		
PROMEDIO	37	26	
ANTIGÜEDAD	8 M (20%)	1.5 (37.5%)	
	2 A (10%)	10 M (12.5%)	

	3 A (10%)	7 A (12.5%)	
	6 A (10%)	6 A (12.5%)	
	13 A (20%)	1.6 (12.5)	
	10A (10%)		
	21 A (10%)		
	9A (10%)		

Fuente:

En la tabla número 3, se muestra que la empresa es mayoritariamente femenina, 55.55%. se puede observar que la edad promedio entre las mujeres es de 37 y la edad promedio de los hombres es 26 lo cual quiere decir que es una empresa medianamente joven, ya que dan oportunidad a jóvenes egresados de la universidad, así como también laboran en esa empresa adultos de más de 50 años que tienen hasta 21 años laborando.

En cuanto a la antigüedad de los empleados en la empresa se puede ver que es una empresa estable hablando de la rotación, ya que los trabajadores que tienen poco tiempo son jóvenes y probablemente sea su primer trabajo.

2. GRADO

Tabla 4.		
GRADO		
EMPRESA PRIVADA		
	FEMENINO	MASCULINO
PROFESIONAL	90%	75%
ADMINISTRATIVO	10%	0%
TECNICO	0%	0%
AUXILIAR	0%	25%

Fuente:

Se puede observar en la tabla número 4 que en la empresa las actividades laborales son específicas lo que se manifiesta en el grado de profesionales en total un 90% en las mujeres encuestadas y solo un 10% de mujeres con cargo administrativo y un 75% en los hombres así como un 25% para los hombres que ocupan el grado de auxiliares.

3. CALIDAD JURIDICA

Tabla 5.

CALIDAD JURIDICA		
EMPRESA PRIVADA		
	FEMENINO	MASCULINO
CONTRATO	50%	37.5%
PLANTA	50%	62.5%

Fuente:

La tabla 5 hace alusión a los empleos por planta y contrato, observando un total del 50 % de las mujeres son de planta mientras el otro 50% son por contrato, así como el género masculino ocupa un 37.5% los empleos por contrato, y un 62.5 % tienen planta.

Segunda parte

1. INDICADOR INDIVIDUAL

Tabla 6.

INDICADOR INDIVIDUAL		
SATISFACION LABORAL	LIKERT	GRADO DE SATISFACCION
POR EL TRABAJO EN GENERAL	PS11.11% AS 22.22% BS38.90% MS27.80%	EN LO QUE REFIERE A BUENAS RELACIONES INTRAPERSONALES ENTRE COMPAÑEROS Y SUPERIORES Y BUENA COMUNICACIÓN SE OBSERVA QUE SI EXISTEN ASI COMO LA LIBERTAD DE REALIZAR EL TRABAJO A MANERA PROPIA.
CON EL AMBIENTE FISICO DEL TRABAJO	AS16.7% BS 33.3% PS 16.7% MS27.8% NS 5.6 %	AL TOMARSE EN CUENTA ILUMINACION, TEMPERATURA RA, HIGIENE, ESPACIO ETC ESTAN BASTANTE SATISFECHOS
CON LA FORMA QUE REALIZA SU TRABAJO	BS 50% AS 22.2% MS22.2% PS 5.6 %	TIENEN EL APOYO DE SUS SUPERIORES PARA REALIZAR LO DE MANERA CORRECTA Y ALCANZAR SUS OBJETIVOS.

CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO	AS22.2% BS 33.3% MS27.8% PS16.7%	EXISTEN OPORTUNIDADES DE DESARROLLO DENTRO DE LA EMPRESA
CON LA RELACION SUBORDINADO-SUPERVISOR	BS 33.3% AS 33.3% MS27.8% PS 5.6 %	SE REFLEJA BUENA RELACION CON LOS SUPERVISORES
CON LA REMUNERACION	AS 38.9% PS 22.2% BS 16.7% MS 16.7% NS 5.6%	SE OBSERVA QUE LOS EMPLEADOS NO ESTAN SATISFECHOS CON SU SALARIO
CON LA CAPACIDAD PARA DECIDIR AUTONOMAMENTE ASPECTOS RELATIVOS A SU TRABAJO	BS38.9% AS38.9% MS 16.7% PS 5.6%	SE OBSERVA AUTONOMIA PARA DECIDIR SOBRE LA REALIZACION DE SU TRABAJO.

Tabla 6.

INDICADOR INDIVIDUAL

SATISFACCION LABORAL	LIKERT	GRADO DE SATISFACCION
CON EL RECONOCIMIENTO QUE RECIBE DE LAS AUTORIDADES POR SU ESFUERZO Y TRABAJO	PS22.2% BS38.9% AS 22.2% MS 16.7 %	ESTAN SATISFECHOS PERO SE DEBERIA HACER MAYOR ESFUERZO POR DESTACAR EL ESFUERZO DE LOS TRABAJADORES.

Fuente:

2. INDICADOR CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO

Tabla 7.

INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL ENTORNO DEL TRABAJO

	LIKERT	LOS TRABAJADORES PERCIBEN QUE
AMBIENTE FISICO EN EL LUGAR DE TRABAJO	N 27.8% MA 16.7% A 50% D 5.6%	LAS CONDICIONES SON LAS ADECUADAS CON EL TRABAJO QUE REALIZAN.

SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO	D 22.2% MA 33.3% A 27.8% N 16.7%	SE PUEDE OBSERVAR QUE HAY CONSTANTE CAPACITACION DE SEGURIDAD LABORAL E IMPORTANCIA DE SALUD.
--	---	---

Fuente:

3. INDICADOR ORGANIZACIONAL

Tabla 8.

INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL ENTORNO EN EL TRABAJO

	LIKERT	LOS TRABAJADORES PERCIBEN QUE
PRIVACIDAD DEL TRABAJADOR	A 44.4% D 5.6% MA 22.2% N 22.2% MD 5.6%	SE RESPETA LA PRIVACIDAD DE LOS EMPLEA- DOS
BENEFICIOS, COMPENSACIONES Y DESEMPEÑO	N 33.3% MA 5.6% A 50% D 11.1%	EMPLEADOS ESTAN DE ACUERDO CON SUS BE- NEFICIOS Y COMPENSACIONES

Tabla 8.

INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL ENTORNO EN EL TRABAJO

	LIKERT	LOS TRABAJADORES PERCIBEN QUE
VIOLENCIA LABORAL	N 27.8% MA 11.1% MD 22.2% D 27.8 % A 11.1%	NO ESTAN FORZADOS EN SUS ACTIVIDADES POR PARTE DE JEFES
RECLUTAMIENTO/ CONTRATACION	A 27.8% MA 33.3% N 38.9%	EMPLEADOS CREEN TENER UN BUEN CONTA- TO Y AL MOMENTO DE SER CONTRATADOS ES CLARA SU CONTRATACION
CULTURA LABORAL	N 33.3% MA 38.9% A 27.8%	EXISTE BUEN TRABAJO EN EQUIPO Y BUENA COMUNICACIÓN
CAPACITACION Y DESARROLLO PERSONAL	MA 50% A 33.33% N 11.1% D 5.6%	ESTAN DE MUY DE ACUERDO CON SUS CAPA- CITACIONES CONSTANTES Y HAY BUEN DESA- RROLLO PERSONAL

Fuente:

VIOLENCIA LABORAL

Tabla 9.

DISCRIMINACION

VIOLENCIA LABORAL	FEMENINO		MASCULINO	
	SI	NO	SI	NO
HA RECIBIDO ALGUNA PRESION POR PARTE DE SU JEFE O COMPAÑEROS DE TRABAJO	4 40%	6 60%	1 12.5%	7 87.5%
TRABAJA SI SE LO PIDEN AUNQUE NO LE CORRESPONDA	10 100%	0 0%	8 100%	0 0%
SU SUELDO ES INFERIOR AL DE SUS COMPAÑEROS QUE REALIZAN LO MISMO	4 40%	6 60%	1 12.5%	7 87.5%

Fuente:

Como lo dice la tabla 9 la violencia laboral también se refiere a todo tipo de presión que se reciba por parte de los jefes, en la siguiente tabla se puede apreciar que el 40% de las mujeres ha recibido presión ya sea por parte de compañeros o jefes, y el 60 % no.

Por parte de los hombres solo el 12.5% ha recibido presiones y el 87.5% no. Se afirma que el 100% de hombres y mujeres trabajaría si se lo pidan aunque no les correspondan porque se podría prestar para favor y ganar confianza de los superiores. El 40% de las mujeres cree que su sueldo es inferior al de sus compañeros así como el 12.5% de los hombres cree lo mismo.

4. INDICADORES GLOBALES

Tabla 10.

INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL ENTORNO DEL TRABAJO

	LIKERT	LOS TRABAJADORES PERCIBEN QUE:
BALANCE TRABAJO-TIEMPO PERSONAL	A 50% N 11.1% MA 27.8% D 11.1%	SE RESPETAN HORARIOS DE TRABAJO
DIVERSIDAD Y RESPETO	A 50% MA 22.2% N 22.2% MD 5.6%	LA EMPRESA RESPETA POR IGUAL A TODOS SUS EMPLEADOS

DISCRIMINACION	N 22.2% A 11.1% MA 27.8% MD 16.7% D 22.2%	MAYORITARIAMENTE ESTAN MUY DE ACUERDO CON EL MANEJO DE LA DISCRIMINACION DENTRO DE LA EMPRESA YA QUE NO PRESENTAN PROBLEMAS
REDUCCIONES DESPIDOS Y CIERRE	N 33.3% MA 16.7% A 11.1% MD 27.8% D 11.1%	AL HABLAR DE REDUCCIONES DESPIDOS Y CIERRES ESTAN NEUTROS

Fuente:

BALANCE TRABAJO- TIEMPO PERSONAL

Se realizaron preguntas sobre el tiempo que dedican a otras actividades que realizan después del trabajo.

Tabla 11.

BALANCE TRABAJO-TIEMPO PERSONAL

CUANTO TIEMPO TIENE:	PARA SU FAMILIA (HORAS DIARIAS)				
	1 A 2	3 A 4	5 A 6	7 A 8	9 A 10
FEMENINO		80%	10%	10%	
MASCULINO		62.5%	25%	12.5%	

Tabla 11.

BALANCE TRABAJO-TIEMPO PERSONAL

	PARA SU HOBBIE (HORAS DIARIAS)					
	1 A 2	3 A 4	5 A 6	7 A 8	9 A 10	
FEMENINO	80%	20%				
MASCULINO	75%	25%				
	HORAS EXTRAS EN EL TRABAJO (DIARIAS)					
	1 A 2	3 A 4	5 A 6	7 A 8	9 A 10	
FEMENINO	90%					10%
MASCULINO	50%	12.5%				37.5%

Fuente:

Como se puede observar en la tabla 11 que el 80% de las mujeres dedica de 3 a 4 horas a su familia, 10% de 5 a 6 horas y el 10% restante de 7 a 8 horas, así como también dedican de 1 a 2 horas el 80% de las mujeres para sus hobbies y el 20% de 3 a 4 horas, y solo el 90% de las mujeres le dedica esporádicamente de 1 a 2 horas extras al trabajo así como el 10% afirman que nunca hacen horas extras.

El tiempo que dedican a la familia los hombres es de 3 a 4 horas el 62.5% y solo el 25% de 5 a 6 horas así como el 12.5% de 7 a 8 horas. Así como para sus hobbies el 75% le dedica de 1 a 2 horas y solo el 25% le dedica de 3 a 4 horas. Se puede observar también que los hombres suelen no tomar horas extras en el trabajo por lo que el 50% le dedica de 1 a 2 horas así como el 12.5% de 3 a 4 horas, pero tomando en cuenta que el 37.5% de los hombres afirma nunca trabajar horas extras.

DISCRIMINACION

Tabla 12.

DISCRIMINACION

HA SIDO DISCRIMINADO POR:	FEMENINO		MASCULINO	
	SI	NO	SI	NO
ETNIA	0	10 (100%)	0	7 (100%)
APARIENCIA	0	10 (100%)	0	7 (100%)
DISCAPACIDAD FISICA	0	10 (100%)	0	7 (100%)
RELIGION	0	10 (100%)	0	7 (100%)
TENDENCIA POLITICA	0	10 (100%)	0	7 (100%)
CLASE SOCIAL	0	10 (100%)	0	7 (100%)
SALARIO	0	10 (100%)	0	7 (100%)
MATERNIDAD	0	10 (100%)	0	7 (100%)
EDAD	0	10 (100%)	1 (14.29%)	6 (85.71%)

Fuente:

La discriminación es trato diferente que se da a los compañeros de trabajo, en este caso la única discriminación que ha existido es por la edad a un hombre de la empresa.

PROBLEMAS CON LOS COMPAÑEROS

Tabla 13.

DISCRIMINACION				
TIENE PROBLEMAS CON SUS PARES POR:	FEMENINO		MASCULINO	
	SI	NO	SI	NO
RIVALIDAD PROFESIONAL	1 (10%)	0	0	
ENVIDIA	1 (10%)	0	2 (25%)	
COMPETENCIA POR CARGOS	0	0	0	
ACEPTACION DEL JEFE	1 (10%)	0	0	
NINGUNO		7 (70%)		6 (75%)

Fuente:

En las empresas habitualmente predominan los problemas con los compañeros por envidia y en esta empresa el caso es del 10% para el caso de las mujeres y, así como del 10% igualmente por rivalidad profesional, 10% por aceptación del jefe; 25% para el caso de los hombres los problemas por envidia.

ACOSO SEXUAL

Tabla 14.

ACOSO SEXUAL				
ACOSO SEXUAL	FEMENINO		MASCULINO	
	SI	NO	SI	NO
SE HA SENTIDO ACOSADO SEXUALMENTE	0	0	0	0
HA REPORTADO EL ACOSO A LA EMPRESA	0	0	0	0
SI REPORTA EL ACOSO PONE EN PELIGRO SU EMPLEO	0	0	0	0

Fuente:

En cuestiones de acoso sexual la empresa tiene muy buen manejo ya que por parte de los dos géneros no se han sentido acosados, por ende no han tenido que reportarlo pero están seguros que si se llamase a presentar el caso no había problemas en la empresa por reportarlo.

DISCUSIÓN

Es importante que los trabajadores cuenten con las condiciones ergonómicas de su puesto de trabajo, así como también, las herramientas para desarrollar sus actividades, además de obtener una remuneración económica justa de acuerdo a las labores desarrolladas. Es por esto que las empresas se deben

orientar al bienestar social, físico y mental de los empleados garantizando la protección de los mismos y previniendo problemas de salud a largo plazo.

La CVL es un concepto multifacético y multidimensional que ha tomado mayor importancia por las crecientes demandas del entorno a que se enfrentan las empresas, organizaciones y negocios de muchas partes del mundo, lo que ha provocado un amplio interés por parte de muchas disciplinas y profesiones. “Para que el trabajador cuente con calidad de vida laboral se requiere que tenga un trabajo motivante y enriquecedor, que le brinde equilibrio y bienestar en sus actividades personales y familiares, que sea satisfactorio y proporcione desarrollo laboral y/o profesional en condiciones agradables y en un ambiente favorable, que de manera adecuada le retribuya económicamente la labor desempeñada; Debe ser un empleo seguro y saludable que le ofrezca autonomía, un horario legalmente establecido, en dónde al trabajador le permitan participar en la toma de decisiones, le reconozcan su desempeño y reciba retroalimentación y un trato justo y equitativo”. “La calidad de vida en el trabajo es un constructo multidimensional y complejo, que hace referencia de manera principal a la satisfacción de una amplia gama de necesidades de los individuos (reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio empleo-familia, motivación, seguridad, entre otros) mediante un empleo formal y remunerado. Fomentar la calidad de vida en el trabajo implica la necesaria decisión y participación de las organizaciones”. (Patlán 2017)

CONCLUSIONES

La investigación llevada a cabo ha permitido el análisis y orden de los indicadores que integran la calidad de vida laboral.

En la calidad de vida laboral específicamente en el indicador individual satisfacción laboral: se encuentra en un nivel muy bueno ya que en la mayoría de los ítems se seleccionó el bastante satisfecho a excepción de la remuneración en lo cual se debería de tomar mayor énfasis en poner atención a que presenta una baja satisfacción y otorgar incentivos así como los trabajadores también deben ser realistas y al momento de las entrevistas de trabajo decidir si les conviene el sueldo que se les otorgara así como acordar un salario justo.

En la calidad de vida laboral del entorno del trabajo se observa que existe muy buena cultura laboral y eso aporta a que haya buena comunicación y trabajo en equipo.

En el indicador global no se observa discriminación grave y poca presión laboral.

Otro tema muy importante a tratar en esta conclusión es que a los trabajadores no se les otorga una hora de comida para evitar aglomeraciones en comedor

debido a las condiciones del SARS COVID 2, cabe recalcar que no tener una alimentación sana a sus debidas horas afecta el rendimiento en las actividades laborales.

En efecto existe una calidad de vida laboral en esta empresa ya que se puede deducir de los resultados que por ejemplo, no hay mucha rotación de empleados, hay buen ambiente de trabajo por general en la mayoría de las personas ya que no todos los trabajadores piensan igual y siempre existirán diferencias. Se dan muy buenas oportunidades de empleo.

Por otra parte, y para finalizar, cabe resaltar que se encontraron pocos estudios referentes a calidad de vida laboral de servicios por lo cual se deja como base el presente trabajo para profundizar en este campo de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arostegui, I. (1998) Evaluación de la calidad de vida en personas adultas con retraso mental en la comunidad autónoma del País Vasco. Universidad de Deusto.
- Casas, F. (1999). "Calidad de vida y calidad humana". Papeles del psicólogo, 74, pp.46-54. Revista del colegio oficial de psicólogos.
- Chiang, V. (2009). Estudio Empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes Empresariales: pág. 23-50
- Cruz, V. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia.
- Giory, J. (1998). "La OIT y la calidad de vida de trabajo. Un nuevo programa internacional: el PIACT". Revista internacional del trabajo, 97(2), 187-197.
- Gómez, A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá-Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/708>
- Kanungo, N. (1984). "Work alienation and the quality of work life: a cross-cultural perspective". *Indian psychologist*, 1(1), 61-69.
- MARKS, M..(1986). "Employee participation in a quality circle programs: Impact on quality of work life, productivity, an absenteeism". *Journal of applied psychology*, 71(1), 61-69.
- Pablos, g. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. P 55-56

- Patlán, J (2017). Calidad de vida en el trabajo. Manual moderno.
- Raduan, R., LooSee, B., Jegak, U. y Khairuddin, I. (2006). Quality of work life : implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61-67. doi: <https://doi.org/10.3844/jssp.2006.61.67>
- Suescún, C., Sarmiento G., Álvarez, L., Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Revista Médica Risaralda*, 22(1). p14- 17.
- Velazco, J. E. (29 de Mayo de 2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Scientific Electronic Library Online Colombia, 60. Obtenido de La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales.: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Yue-Lok, F. y So-Kum, C. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24(3), 245-255. <https://doi.org/10.1007/s10869-009-9103-7>