

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Psicología
División de Estudios Profesionales

**CONCEPTUALIZACIÓN Y DESARROLLO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU
RELACIÓN CON VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS**

T E S I S

Que para obtener el título de
Licenciado en Psicología
P r e s e n t a n:

Contreras Rivera Samantha

Delgado García Ximena

Santamaría Celis Marcela Malinali

Director: Dr. Jesús Felipe Uribe Prado

México D.F., Mayo, 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Mamá y papá, gracias por otorgarme las herramientas necesarias para enfrentar cada reto y obstáculo que se me ha presentado; por darme la oportunidad de acertar y equivocarme en cada decisión que he tomado y por permitirme vivir la vida a mi manera. Me da un enorme gusto dedicarles y compartir con ustedes este gran logro y la emoción que siento, los quiero muchísimo.

Mis niños, gracias por su apoyo incondicional y buena vibra; por cuidarme y consentirme como si yo fuera la más pequeña (lo soy) y gracias por tan lindos momentos que hemos compartido.

Alberto, gracias por escucharme, motivarme y compartir tu punto de vista e ideas para mejorar este trabajo; por tu paciencia y comprensión por aquello del tiempo y por confiar en que juntos lograremos grandes proyectos.

A todos los que con tiempo, apoyo moral, trabajo e ideas nos aportaron gran parte de lo que se plasma en esta Tesis, gracias infinitas.

Samantha

Agradezco a aquellas personas que han estado implicadas en este sueño: a mis compañeros de trabajo que han sido testigos del esfuerzo y la lucha constante, a mis amigos indiscutibles que nunca me abandonan, a quienes estuvieron en mi vida y ya no lo están, a los profesores que me guiaron, retaron y representaron una influencia positiva en mi vida profesional.

A mi familia, quienes con su amor han hecho de mí la persona que soy; gracias por su apoyo incondicional, por creer en mí siempre, por estar a mi lado y por impulsarme en cada caída. Este logro es de ustedes también: de mi mamá por su confianza y su apertura hacia mis decisiones, por su valentía, por su esfuerzo continuo en darme la mejor educación y por sus sabias palabras. De mi papá por sus palabras siempre alentadoras, por su sinceridad, por su esfuerzo del día a día por brindarme lo mejor y por enseñarme que uno debe hacer las cosas bien, sea lo que sea. De mi hermano Edson porque me brinda las mejores palabras de impulso en los peores momentos. Gracias por estar conmigo.

Arturo: gracias por tu confianza, compañía, tiempo, dedicación, soporte y sobre todo por tu paciencia ante este reto. Gracias por tu amor incondicional.

Agradezco también a mis compañeras de Tesis, compañeras de clases, pero sobre todo, muy buenas amigas. En este camino hemos discutido, nos hemos enojado, hemos llorado y hoy valoro que sigamos juntas, más que siempre, consolidándonos como profesionales y también fortaleciendo una amistad a través del cumplimiento de un sueño. Samantha, gracias por tu escucha, por tus consejos y por estar ahí a pesar de todo; Mali, gracias por tus palabras tan atinadas, por tus locuras y por hacerme reír tanto. Gracias por confiar en este equipo que somos.

Finalmente a mi Universidad, que no solo me brindó conocimientos sino también experiencias inolvidables y amigos entrañables de por vida, lo que hoy me permite esforzarme para desempeñar un mejor papel como psicóloga.

Gracias a todos.

Ximena

A mis papás, Fernando y Marcela quiénes me han enseñado a disfrutar y dar lo mejor de mí en todo lo que hago; que con su ejemplo y grandes consejos me han hecho una persona responsable, comprometida e independiente, entregada a lo que amo. Gracias por todas las oportunidades, apoyo, paciencia, palabras de aliento, motivación y cariño que durante esta carrera llamada vida, me han brindado. Los amo.

A mi hermano, Daniel, compañero de travesuras; gracias por el apoyo, la confianza, nuestras largas pláticas y tus buenos consejos con los que sé, siempre podré contar.

A Octavio, por el amor, la paciencia, el apoyo en cada momento, las grandes sonrisas, por el espacio, la independencia, el aprendizaje y motivación. Gracias por ser un gran compañero de sonrisas y sueños, con quién sé, puedo contar, incluso en lo profesional.
“Through the hard times and the good...” Te amo.

A mis amigas tesistas, Ximena y Samantha, gracias por estos meses de trabajo, risas, apoyo, aprendizaje, discusiones, correcciones y amistad, aquí está el producto de grandes esfuerzos, conocimiento, largas pláticas, grandes anécdotas y muchos buenos momentos.

A mis amigas, Karla y Tere, quiénes siempre me han apoyado en todo momento de la carrera y de la vida; grandes amigas y seres humanos, gracias por todo.

A mis tías, Lulú, Blanca y Elsa, quiénes de una u otra forma me apoyaron en algún momento de la carrera y que son parte de este triunfo, gracias por creer en mí.

A mi familia D.O: Claudia, Elisa, Saray, Ricardo, Nancy, Jair y Olga; de quiénes he aprendido lo que la lealtad, esfuerzo y el trabajo en equipo son capaces de lograr.

Ringo: gracias por acompañarme en cada desvelo y cabeceo frente a la computadora.

A cada uno de ustedes, infinitas gracias por creer en mí y en mis sueños, por darme la confianza y la oportunidad de crecer y aprender con ustedes. Los quiero.

Malinali

ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. LAS ORGANIZACIONES

1.1 Desarrollo Organizacional.....	11
1.2 Psicología Organizacional.....	12
1.2.1 Psicología del mexicano en el trabajo.....	16
1.3 Salud Ocupacional.....	17
1.3.1 Riesgos Laborales.....	22
1.3.1.1 Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales.....	23
1.4 Factores Psicosociales.....	25

CAPÍTULO II. CALIDAD DE VIDA Y CALIDAD DE VIDA LABORAL

2.1 Antecedentes Históricos.....	35
2.2 Salud y Enfermedad en la Calidad De Vida Laboral.....	37
2.3 Indicadores de la Calidad de Vida Laboral.....	40
2.4 Beneficios de la Calidad de Vida Laboral.....	46
2.5 Medición de la Calidad de Vida Laboral.....	51

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Justificación.....	54
3.2 Objetivos.....	56
3.2.1 Objetivo General.....	56
3.2.2 Objetivos Específicos.....	56
3.3 Variables de Investigación.....	57
3.3.1 Variable Conceptual.....	57
3.3.2 Variables Clasificadoras.....	57
3.4 Preguntas de Investigación.....	58
3.5 Hipótesis de Validación.....	58
3.6 Tipo de Estudio.....	59
3.7 Muestra Poblacional.....	59
3.8 Indicadores.....	59
3.9 Instrumentos y Análisis de Datos.....	65
3.10 Procedimiento.....	65

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Redes Semánticas.....	69
4.2 Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos.....	118

CAPÍTULO V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXOS

Resumen

La presente tesis tiene por objetivo conceptualizar la Calidad de Vida Laboral (CVL), por medio de la aplicación de Redes Semánticas, Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos, así como del análisis sobre la cultura mexicana en el ámbito del trabajo. Para dicha investigación se realizó un estudio de tipo no experimental, transversal a través de la aplicación de un instrumento constituido de 69 estímulos en dos secciones: a) Redes Semánticas y b) Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos, a una muestra no probabilística –accidental de 150 mexicanos de sexo indistinto con actividad laboral. Los indicadores investigados fueron: satisfacción, incentivos, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, horario laboral, ambiente psicológico, ambiente físico, retroalimentación, salud, liderazgo, supervisión, carga laboral, contenido del puesto, planificación organizacional, eficacia laboral y desarrollo personal, además del concepto Calidad de Vida Laboral y su contraparte Precarización Laboral. Los resultados obtenidos contienen el análisis de las Redes Semánticas y el Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos, su contrastación y complemento entre sí, los cuales se relacionaron con aspectos de la Psicología del mexicano en el trabajo. Las implicaciones teóricas de este trabajo abarcan el análisis cualitativo y las bases para la posterior construcción de un instrumento de medición acerca de la CVL, así como del desarrollo de estrategias que permitan elevar la motivación, satisfacción y calidad de vida dentro de los lugares de trabajo.

Palabras clave: Calidad de Vida Laboral, Factores Psicosociales, Satisfacción laboral, Precarización Laboral, Redes Semánticas.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se realizó el análisis del concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL) basado en la percepción de 150 personas residentes de la Ciudad de México con actividad laboral; se aplicó el Cuestionario de Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos; estos fueron elaborados con base en la revisión bibliográfica de la Calidad de Vida Laboral y los Factores Psicosociales que la componen.

Los factores fueron seleccionados con base en investigaciones previas realizadas por otros autores acerca del tema, tomando en cuenta la definición de cada factor por separado, así como su contraparte (factores negativos). Así, el objetivo de la presente investigación es conceptualizar la Calidad de Vida Laboral (CVL) por medio de la aplicación de Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos basados en los indicadores seleccionados para su contraste y análisis.

Los resultados obtenidos del Cuestionario de Redes Semánticas fueron analizados con base en el peso semántico otorgado a las respuestas brindadas por los sujetos, englobando las palabras con mayor valor de forma individual e integral y se identificaron las palabras que coincidieron en contraparte. Asimismo los resultados del Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos se analizaron con base en la frecuencia y promedio de respuestas obtenidas por los sujetos. Estos datos aportan información valiosa sobre las horas de sueño, tipo de residencia, salario, trayecto casa-trabajo, actividades extralaborales, actividades domésticas, alimentación y consumo de sustancias que fundamentan algunas respuestas del cuestionario anterior. De esta forma se pretende conocer cómo se integran los factores (satisfacción, incentivos, ambiente psicológico, salud, carga laboral, contenido del puesto, planificación y desarrollo personal) con los hábitos y datos sociodemográficos antes descritos para la conceptualización de la CVL.

Cabe mencionar que como parte de la investigación se abordó la Precarización Laboral, concepto contrario al tema principal, debido a la necesidad de conocer la percepción en ambos sentidos (positivo y negativo).

De igual forma es importante conocer el origen cultural de las respuestas obtenidas por los sujetos, ya que la percepción sobre el trabajo puede verse influida por los antecedentes propios de cada cultura. En México se han realizado investigaciones sobre la psicología del mexicano en el contexto laboral, cuya teoría aporta

Es así como en la presente tesis se analiza el contexto laboral actual de México resaltando la importancia del Capital Humano y de su percepción de la Calidad de Vida Laboral, teniendo como resultado una nueva conceptualización del término y cuya relevancia radica en la generación de nuevas estrategias para el desarrollo profesional y personal de los individuos dentro de las organizaciones de nuestro país.

En el Capítulo I se define el concepto de Organización, sus características como sistema abierto y la forma en que la Psicología y el Desarrollo Organizacional han aportado nuevas estrategias para abordar aspectos de salud ocupacional y Factores Psicosociales dentro de las Organizaciones.

En el Capítulo II se revisan los antecedentes históricos de la Calidad de Vida y Calidad de Vida Laboral (CVL); las consecuencias en la salud y los beneficios a nivel global; los indicadores que integran al concepto de CVL y los instrumentos de medición que otros autores han construido.

El Capítulo III abarca la metodología utilizada: justificación, objetivos, variables, preguntas de investigación, las hipótesis de validación, así como el tipo de estudio realizado, la muestra poblacional, indicadores, instrumentos y análisis de datos.

En el Capítulo IV se muestran y se explican los resultados obtenidos a través del Cuestionario de Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos, así como la agrupación de las palabras mayormente mencionadas de los indicadores positivos y negativos.

En el Capítulo V se analiza la relación entre los temas presentados y los resultados obtenidos de la aplicación de Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos, a fin de responder las preguntas de investigación así como comprobar las hipótesis y objetivos, retomando aspectos de la Psicología del mexicano en el trabajo.

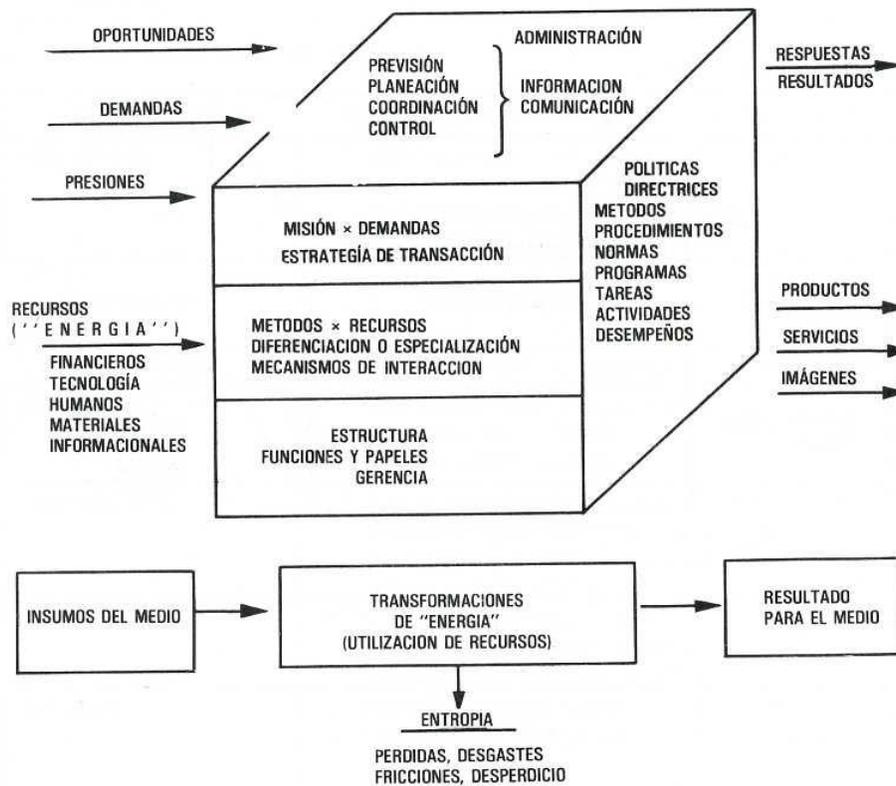
CAPÍTULO I.LAS ORGANIZACIONES

La realidad económica y sociocultural mundial se caracteriza por ser dinámica y compleja, motivada por la existencia de sistemas abiertos que se influyen y quedan condicionados por la fuerte presión de los avances de la comunicación y la tecnología, de la expansión de los mercados y de los rápidos y continuos cambios económicos, políticos y sociales. Como bien lo señala Rodríguez (2007), estos cambios hacen que las competencias necesarias para incorporarse al proceso de modernización varíen y que el elemento humano tome fuerza, que se le exija más formación y por lo tanto se sienta más vulnerable a los cambios de las organizaciones y a las necesidades del trabajo.

Pero ¿Qué es una Organización? Según Etkin (2000; en Vargas, 2010), es “un conjunto de personas que conviven sobre la base de acuerdos y propósitos explícitos, que construyen y comparten una realidad social compleja; donde coexisten distintas lógicas y racionalidades políticas, económicas, sociales; con razones e intereses que se complementan y que se oponen, aunque no se excluyen (p. 125)”.

De acuerdo a Faria-Mello (2012), la Organización se define como un sistema debido a que funciona como un conjunto de partes u órganos interdependientes que interactúan entre sí, ya sean personas, grupos, departamentos, etc. que deben actuar en armonía para el desempeño de una función o finalidad.

Las Organizaciones son sistemas abiertos en donde las demandas, presiones, oportunidades, restricciones, recursos (financieros, tecnológicos, humanos, materiales energéticos, informaciones), son tipos usuales de insumos del medio externo.



RETROINFORMACION ACERCA DE SALUD

Figura 1. Sistema Abierto: Transacción Organización por el Medio

Fuente: Faria-Mello (2012)

Las transformaciones son caracterizadas como procesos de administración o uso de los diversos recursos necesarios a la empresa. Así mismo, las respuestas, productos, servicios e imágenes son parte de los resultados para el medio exterior.

Por otra parte se encuentran la entropía, pérdidas, desgastes, fricciones y desperdicios que ocurren durante los procesos de uso o transferencia de los recursos.

Como mencionan Katz y Kahn (1970; en Faria-Mello, 2012), "la teoría del sistema abierto le da énfasis a la relación íntima entre la estructura social y el medio que la

apoya, porque sin insumos continuados la estructura se desmorona en breve. De aquí que se encuentre una base crítica para identificar sistemas sociales, a través de sus relaciones con las fuentes de energía para su manutención; ya que el esfuerzo y motivación de los seres humanos constituyen la principal fuente de conservación de casi todas las estructuras sociales”.

Según Rodríguez (2007), en la actualidad existe un consenso relativo para entender las organizaciones como sistemas sociales basados en interés mutuo, por lo cual las actividades que éstas comprenden, están regidas por leyes sociales y psicológicas; al igual que las personas tienen necesidades psicológicas, desempeñan papeles sociales y guardan una posición particular.

Se definen dos dimensiones básicas en su concepción:

- Organización formal: Es la estructura intencional que guía la forma en que deben realizarse las actividades. Es el conjunto de relaciones planificadas, conscientes y voluntariamente establecidas que persiguen el cumplimiento de los fines de la empresa, en donde se preestablece una jerarquización de la autoridad y la responsabilidad.

- Organización informal: Conjunto de relaciones espontáneas que surgen entre los miembros de la organización formal. Esto contribuye a formar entre ellos sentimientos de pertenencia, implicación con la organización formal, satisfacción personal, respeto propio y cohesión grupal.

El sistema abierto de una empresa debe ser siempre considerado como parte de un contexto más amplio que la envuelve y que está ligado a ella: el sistema total de la empresa.

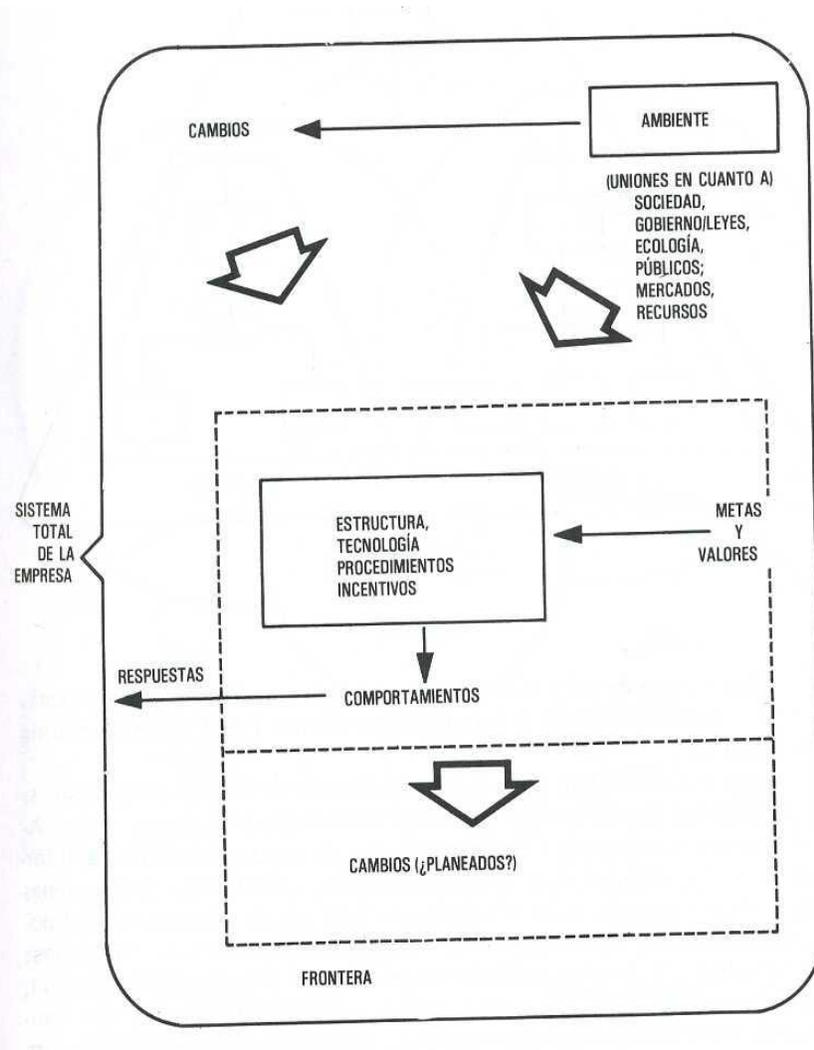


Figura 2. Sistema Abierto Total de la Empresa

Fuente: Faria-Mello (2012)

De igual manera, todo sistema se compone de órganos interdependientes que son considerados como subsistemas del sistema mayor. Katz y Kahn (1970; en Faria-Mello, 2012), identifican la existencia de cinco subsistemas básicos:

- Producción: tiende a hacer que el trabajo se realice, abarca el procesamiento y/o la transformación de energía, materiales e informaciones.
- Apoyo o frontera: efectúa transacciones con el medio externo, por ejemplo, en la búsqueda de insumos.

- **Manutención:** vincula a las personas a sus papeles funcionales; incluye los procesos de reclutamiento, selección, adoctrinamiento, motivación, recompensas y sanciones. Funcionan para mantener la estructura de los comportamientos interdependientes necesarios para la consecución de las tareas.
- **Adaptación:** Informa respecto a los cambios organizacionales, incluye los procesos de búsqueda del producto y del mercado, planes a largo plazo e investigación del desarrollo.
- **Generales:** corresponde a la dirección, coordinación y control de los demás subsistemas y sus actividades.

1.1 Desarrollo Organizacional

El Desarrollo Organizacional (D.O) considera el concepto de la empresa como un sistema total, cambiante dinámico, de partes interdependientes que se relacionan entre sí en constante interacción con todos sus subsistemas, de tal modo que la interacción de cualquiera de ellos afecta al todo y a su misma relación como también al macrosistema (Colunga, 1995; en INESPO, 2013).

El Instituto Nacional de Estudios de Posgrado (INESPO, 2013) define al D.O. como una estrategia educativa, adaptada para lograr un cambio planeado de la organización, la cual se centra en los valores, actitudes, relaciones, clima y cultura organizacional, tomando como punto de partida a las personas, con orientación hacia la estructura y la tecnología de la organización.

W. Bennis (1969; en Rodríguez, 2007), conceptualiza al D.O. como una completa estrategia educacional que pretende cambiar las creencias, estructura, actitudes, valores y estrategias de las organizaciones empresariales, de manera que se puedan adaptar mejor a los nuevos mercados, tecnologías y retos y al vertiginoso ritmo del cambio mismo.

Ante ello el D.O. surge a partir de una teoría humanista que intenta integrar tanto los objetivos organizacionales como los avances tecnológicos, desde un enfoque sistémico (abierto y social) e integrador.

Sin embargo, de acuerdo a Vargas (2011; pp. 8), uno de los autores que mejor define al D.O. es Burke (1994) quien indica que "es un proceso de cambio planificado en la cultura de una organización, mediante la utilización de las tecnologías de las ciencias de la conducta, la investigación y la teoría". Asimismo, Beckhard (1969; en Vargas, 2011) señala que el DO es un esfuerzo planeado que cubre a la organización y es administrado desde la alta dirección y que incrementa la efectividad y la salud de la organización. Por medio de la intervención en los procesos de la organización, utilizando el conocimiento de las ciencias de la conducta (tales como la Psicología Organizacional, tema que se abarcará más adelante).

De acuerdo a Porras y Roberston (1992; en Vargas, 2011), el D.O. se enfoca en la cultura, los procesos y fomenta la colaboración entre los líderes de la organización, donde los equipos son de importancia particular para el desempeño de las tareas e intervienen tanto aspectos tecnológicos y estructurales, como humanos y sociales para la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Aunado a esto, los practicantes del D.O. fungen como facilitadores, colaboradores y coaprendices con el sistema cliente y adoptan una perspectiva del desarrollo que busca el mejoramiento tanto de los individuos como de la organización.

1.2 PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Antes de comenzar con el tema central de esta Tesis (Calidad de Vida Laboral), se abarcarán las aportaciones de la Psicología Organizacional que ha realizado con relación al estudio de los fenómenos organizacionales. No es fácil identificar el objeto de estudio formal de tal disciplina, ya que este ha variado a lo largo de la

historia y ha estado influenciado por los puntos de vista de otras ciencias, por los otros ámbitos de la Psicología o bien, por la misma ideología empresarial.

El interés de la Psicología por la experiencia y conducta humana en los ámbitos laborales, resulta primordial para la sociedad moderna la cual se estructura alrededor de Organizaciones laborales para adelantar sus actividades productivas. La composición misma del campo se ha considerado como reflejo de su amplitud, complejidad e importancia, pues en él ocurren conocimientos y prácticas tales como: la Selección de Personal, la Consejería Vocacional, la Conducta Organizacional, el Desarrollo Organizacional, la Psicología Social de las Organizaciones, la Ergonomía y la Inteligencia Emocional (Jiménez, Montero, Rodríguez y Trejos, 2010)

La relación que la Psicología ha establecido con el mundo laboral se ha identificado como Psicología Industrial, Ocupacional, Organizacional y del Trabajo, así como Conducta Organizacional y la Psicología Social de las Organizaciones.

En diversos países la denominación cambia, los términos *Industrial* y *Organizacional* corresponden más a la producción que se lleva a cabo en los Estados Unidos; y *Ocupacional* y *del Trabajo* es como se le llama en algunos países de Europa. Asimismo, *Conducta Organizacional*, *Desarrollo de Personal*, *Administración de Personal* y *Psicología de la Empresa*, corresponden a clasificaciones que buscan unificar la dispersión en la que se encuentra el campo (Jiménez et al., 2010).

Sin embargo, todos estos campos comparten el interés por la solución de los problemas, con relación a la fuerza laboral que genera el trabajo en su forma de empleo y en la manera de concebir el problema de la eficiencia social y el rol que ocupan los seres humanos (Jiménez et al., 2010).

La Psicología se introdujo en el mundo del trabajo con el propósito de contribuir en la solución de los problemas prácticos relacionados con la eficiencia industrial, donde se pretende buscar un beneficio mutuo para empleados y empleadores que permita el alcance de los objetivos organizacionales y personales.

Una de las definiciones clásicas más divulgada de la Psicología Industrial, propuesta por Blum y Naylor (1976; en Zarco, Rodríguez y Martín, 2004) afirma que esta disciplina está relacionada con la aplicación o extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y de la industria. De tal forma, Rodríguez (1983; en Zarco, et al., 2004), menciona que la Psicología de las Organizaciones es un campo de aplicación de teorías y constructos provenientes de diversas disciplinas, según los problemas a resolver.

A partir de estas definiciones algunos autores contemplan a la Psicología de las Organizaciones como una aplicación o bien como una subdisciplina de la ciencia del comportamiento.

Particularmente en México, imperaba la orientación clínica mientras en Europa la Psicología del Trabajo apenas empezaba a tomar fuerza. En el D.F. se crea el departamento psiconético para reenviar a los nuevos reclutas para el cuerpo policiaco y de tránsito, así como para la Escuela Normal Superior, otras escuelas y otras dependencias; por lo que se realizó la adaptación del Test de Binet, con la cual la Psicología se empezaría a abrir camino hacia el mercado del trabajo (Tutorial para la asignatura Psicología del Trabajo, 2002).

En 1929 se creó la Confederación Patronal con el fin de medir la relación entre obrero y patrón para, de esta manera, encontrar soluciones debido a la exigencia de la problemática social. Posteriormente Teléfonos de México funda la Escuela Tecnológica para adiestrar a sus trabajadores en este tema. En ese mismo año se inaugura en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, la carrera de Psicología,

con un atraso de información y actualización de casi 30 años, aunque en esos momentos no había claridad en las áreas que poco a poco se conformarían.

Mientras tanto, en el ámbito empresarial los Recursos Humanos se empiezan a tomar en cuenta, adquiriendo un valor justo para su mejor capacitación, selección y retención (Tutorial para la asignatura Psicología del Trabajo, 2002).

El Banco de México en 1941 incorporó la selección de personal creando el Departamento de Investigaciones Especiales, el cual se avocó a evitar la contratación de personal con rasgos psicopatológicos; 6 años después, el Banco de Comercio utiliza la misma batería de pruebas y se instala en el D.F. el Instituto de Personal que permitió a su vez, colocar un Departamento Psicológico.

En 1959 la Psicología invadía el sector público ya que la Comisión Federal de Electricidad contrata a varios psicólogos para incorporarlos a la selección de personal y a la investigación de la psicometría, adaptando las pruebas de Army Beta, Dominós, Wais y Barranquilla (Tutorial para la asignatura Psicología del Trabajo, 2002).

Es hasta el año de 1967 en donde el área de Psicología del Trabajo y Psicología Social se encuentran formalmente dentro del plan de estudios en la carrera de Psicología de la UNAM; dada la inquietud de obtener mayor conocimiento y preparación en el área, se funda la Asociación de Psicólogos Industriales A.C. en mayo de 1970.

En estos inicios, surgió la necesidad de realizar investigaciones más profundas acerca del tema, quienes hicieron contribuciones especiales al elaborar pruebas psicométricas, brindar orientación de carácter laboral a la psicología y realizar estudios sobre la Psicología del mexicano (Tutorial para la asignatura Psicología del Trabajo, 2002).

1.2.1 PSICOLOGÍA DEL MEXICANO EN EL TRABAJO

Los antecedentes históricos de la cultura mexicana han influenciado el comportamiento actual de su población en las diferentes áreas de su vida, incluyendo el área laboral, razón por la cual existen diversas investigaciones que fundamentan, con base en los sucesos de la historia, el comportamiento de los trabajadores mexicanos.

El estudio de la psicología del mexicano en el trabajo, permite identificar actitudes y conductas que pueden influir de forma positiva y/o negativa en el desarrollo de las funciones laborales, así como de las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo; a su vez, pueden determinar la percepción del colaborador acerca de aspectos involucrados con su empleo y otros factores como la satisfacción y motivación.

Como lo mencionan Rodríguez y Ramírez (2004, pp.79) el trabajador mexicano tiende a mantener una actitud poco neutra hacia el trabajo, ya que han influido sobre él 300 años de colonia y “dos siglos de distorsiones y perversiones en el terreno laboral”, lo cual implica que su experiencia en el trabajo no sea la de un valor humano; lo anterior explica la escasa motivación y el deseo de conquistar poder y estatus a través de influencias personales y del recurso económico.

El liderazgo que comúnmente se ejerce es de tipo autoritario-duro o “paternalista”, ya que mantiene al trabajador bajo actitud dependiente y de inferioridad, llegando a menospreciar sus aportes y habilidades, así como la falta de reconocimiento al esfuerzo; de esta forma el mexicano suele entender por respeto el “obedecer”, “amar”, “sentir afecto”, etc. (Rodríguez y Ramírez, 2007, pp. 91).

Asimismo, referido a la comunicación existe dificultad en la integración de equipos dado que en la mayoría de los casos es de forma vertical, dando como resultado un bajo involucramiento de los trabajadores en las actividades laborales y la baja

percepción de los objetivos de forma completa; de esta manera, el trabajo se vuelve monótono y poco significativo para los empleados.

De acuerdo a una encuesta realizada por el Centro de Estudios Educativos, A.C. en 1982 “se encontró que el estado anímico emocional de más la mitad de los mexicanos es negativo o muy negativo (53 por ciento) y sólo el 13.4 por ciento es francamente positivo, lo cual confirma la percepción “devaluativa” del mexicano” (Rodríguez y Ramírez, 2004, pp. 83).

Rodríguez y Ramírez, (2004, pp. 48) refieren que en general el mexicano “es inseguro, tiene baja autoestima; por lo mismo, tiende a minimizar su yo para poner en relieve a otras personas (los padres, los jefes, los santos, Dios y otros conceptos) y ante las situaciones de estrés cultiva ajustes o los encara de modo pasivo, sobrellevando las situaciones, aguantando, buscando protección, refugiándose en roles prescritos y en formas convencionales”.

La importancia de analizar el comportamiento del trabajador mexicano radica en la comprensión del contexto social, para conocer el antecedente que la población ha experimentado y con base en el análisis de esos datos relevantes, generar mejores estrategias que permitan intervenir y mejorar las condiciones laborales actuales.

1.3 SALUD OCUPACIONAL

El cuidado del talento humano ha evolucionado en el desarrollo de técnicas y métodos de seguridad y salud preventiva en el lugar de trabajo ante los diferentes riesgos, exposición y peligro al cual se enfrentan los trabajadores día a día, y que sin duda tienen alguna repercusión positiva/negativa sobre la salud de los trabajadores, o bien en su capacidad para trabajar.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2013), cada 15 segundos un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo; cada 15 segundos, 160 trabajadores tienen un accidente laboral, dejando una cifra de 6,300 muertes diarias a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, dando un total de 2,3 millones de muertes por año, más de 317 millones de accidentes en el trabajo de forma anual y 160 millones de casos de enfermedades profesionales (4% del PIB mundial), y que tan sólo en el 2000, ocuparon 55,000 millones de euros, sólo en accidentes laborales en su pago (Tabla 1.).

Tabla 1. Muertes causadas por enfermedades relacionadas con el trabajo y accidentes del trabajo (2002)

	Población económicamente activa	Empleo total	Estimaciones globales	
			Total de muertes relacionadas con el trabajo	Accidentes mortales
Países con economía de mercado consolidada	409 141 496	380 833 643	297 534	16 170
Países europeos antes socialistas	184 717 127	162 120 341	166 265	21 425
India	458 720 000	419 560 000	310 067	48 176
China	708 218 102	699 771 000	460 260	73 615
Otros países asiáticos e insulares	404 487 050	328 673 800	246 720	83 048
África al Sur del Sahara	260 725 947	10 540 604	257 738	54 705
América Latina y el Caribe	193 426 602	114 604 962	137 789	29 594
Oriente Medio	112 906 300	48 635 240	125 641	28 019
Mundo	1 732 342 624	2 164 739 590	2 001 717	354 753

Fuente: OIT (2003)

El Comité mixto OIT/OMS en 1950 y posteriormente la OIT en 1995, delineó los objetivos de la salud ocupacional como (Gómez, 2009; en Aguilar y Rentería, 2009, pp.449):

“Promover y mantener el más alto grado posible de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y

psicológicas y en suma adaptar el trabajo a las capacidades de los trabajadores habida cuenta de su estado de salud física y mental”.

Barrios y Paravic (2006) marcan que para la existencia de un entorno laboral saludable deben existir los siguientes elementos: promover la participación de los individuos pertenecientes a una organización, los empleadores, trabajadores y actores sociales que estén interesados en la implementación de procesos de empoderamiento, considerando que el trabajo es un aspecto central en la vida de las personas. Un lugar de trabajo saludable asegura la salud de los trabajadores y la mejora de las condiciones de productividad, bienestar, satisfacción con el trabajo, así como de la Calidad de Vida Laboral y personal, primordial para el desarrollo social, económico y personal (Gómez, 2009; en Aguilar y Rentería, 2009).

La salud y la seguridad en el lugar de trabajo es un asunto de salud pública, por lo que la prevención primaria, así como la promoción de salud y prevención de la enfermedad en el lugar de trabajo constituyen los pilares para la construcción de organizaciones saludables (Gómez, 2009; en Aguilar y Rentería, 2009).

La promoción de la salud es considerada por la OPS (Organización Panamericana de la Salud) y la OMS (Organización Mundial de la Salud, 1990), como: “La suma de acciones de la población, los servicios de salud, las autoridades sanitarias y otros sectores sociales productivos, encaminados al desarrollo de mejores condiciones de salud individual y colectiva” (Gómez, 2009; en Aguilar y Rentería, 2009; pp. 451).

Por lo anterior, se puede considerar que todos los problemas de salud relacionados con el trabajo son susceptibles de ser prevenidos, ya que sus determinantes se encuentran en el trabajo y los lugares de trabajo es dónde se deben establecer dichos programas para realizar cambios positivos en pro del

bienestar de los trabajadores (Gómez, 2009; en Aguilar y Rentería, 2009).

En la Conferencia Internacional de Promoción de la Salud en 1986, por medio de la *Carta de Ottawa*, se exponen como áreas estratégicas para la promoción de la salud familiar (Gómez, 2009; en Aguilar y Rentería, 2009):

- 1) Construir políticas saludables: incluir políticas y directrices operativas mediante la expedición de normas, reglamentos, planes y programas que conduzcan a la promoción y protección de la salud de los trabajadores.
- 2) Crear entornos favorables (ambientes físicos, sociales, económicos, políticos y culturales): con relación al trabajo; se parte del puesto, en el cual se debe incluir la identificación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, así como los procesos productivos y la identificación de necesidades de los trabajadores y ambiente general.
- 3) Fortalecer la acción comunitaria: fortalecer las acciones organizacionales y participación de la comunidad, a través de los comités o comisiones de salud y seguridad conjuntas entre empleadores y trabajadores, en materia de condiciones del ambiente general, de trabajo, de vivienda, de educación y de vida, etc.
- 4) Desarrollar aptitudes personales: habilidades personales y responsabilidades colectivas con respecto a la gestión de la salud, seguridad, autocuidado y desarrollo personal de los trabajadores, sus organizaciones y las comunidades a su alrededor, estilos de vida y trabajo saludables que permitan la búsqueda de mejores condiciones de calidad de vida laboral, personal, familiar y comunitaria; ejemplo: capacitación en factores de riesgo.
- 5) Reorientar los servicios de salud: lograr un mayor acceso del trabajador a los servicios de salud básica, preventiva y ocupacional, orientado a la mejor protección de su salud y de sus grupos.

Por lo tanto, la promoción de la salud se enfoca al cambio de estilos de vida, con la finalidad de que las conductas arraigadas presenten cambios positivos dirigidos a la promoción de la calidad de vida. De forma grupal se plantean acciones para

modificar los ambientes físicos, sociales, culturales y políticos, con la finalidad de generar procesos participativos de empoderamiento.

Aldana y Pronk (2001), mencionan que en los últimos 20 años el número de programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo ha ido aumentando; debido a la conciencia por parte de las organizaciones acerca de las ventajas de contar con programas de promoción de salud con calidad y entre cuyos beneficios se encuentran reducir los altos costos en salud, la incapacidad y la rotación; asimismo la mejora de la imagen corporativa y aumento de la productividad (Gómez, 2009; en Aguilar y Rentería, 2009).

La OPS (Organización Panamericana de la Salud), dentro de su documento *Estrategia de promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y del Caribe*, establece que la promoción de la salud en el trabajo incluye (Aguilar y Rentería, 2009 ; pp. 458):

“La realización de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles para aumentar el control sobre su salud y mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. Aclara que el lugar de trabajo puede ser cualquier entorno en el que la gente trabaja, incluidos el hogar y la calle, teniendo en cuenta el número creciente de trabajadores independientes o contratistas y los del sector informal de la economía”; por lo que establece los principios fundamentales para la promoción de la salud en el trabajo: carácter integral, carácter participativo y empoderador, construcción de políticas públicas de trabajo saludable, creación de ambientes favorables en el sitio de trabajo, fortalecimiento de la organización y participación de la comunidad trabajadora, desarrollo de habilidades y responsabilidades personales y colectivas, reorientación de los servicios de salud ocupacional y otros servicios de salud, cooperación multisectorial y multidisciplinaria, justicia social y sostenibilidad.

Estos principios se plantean como objetivo la mejora del ambiente de trabajo físico, psicosocial, del estado de salud, de la capacidad para tener valores y de estilos de vida y de trabajo más saludables, así como el bienestar general de los trabajadores, con el fin de avanzar hacia un desarrollo con equidad y justicia social.

Asimismo, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), *SafeWork*, tiene como objetivo crear conciencia mundial sobre la magnitud y las consecuencias de los accidentes, las lesiones y las enfermedades relacionadas con el trabajo. La meta de *SafeWork* es colocar la salud y la seguridad de todos los trabajadores en la agenda internacional, además de estimular y apoyar la acción práctica a todos los niveles (Organización Internacional del Trabajo, 2013).

La participación de la Psicología dentro este ámbito es que la PSO (Psicología de la Salud Ocupacional) se refiere a la especialidad de la Psicología cuyo objetivo principal es crear un ambiente de trabajo seguro y saludable, así como promover organizaciones y personas saludables ante los cambios en los diferentes centros de trabajo.

1.3.1 RIESGOS LABORALES

Día a día, dentro de las Organizaciones se desarrollan diversas actividades basadas en los diferentes puestos establecidos, dichas actividades conllevan diferentes riesgos y peligros, determinados por el puesto de trabajo y el sector de la organización en la que los trabajadores se encuentren, generando diversos factores de riesgo (Ver Figura 3).

Parra (2003), dentro de las publicaciones de la Organización Internacional del Trabajo define riesgo de trabajo como todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar daño, lo cual puede reconocerse por el historial de la

empresa o bien lo que es propio del sector de la organización.

Mientras tanto un riesgo profesional es aquella situación de trabajo que puede romper el equilibrio físico, mental y social de las personas.

Figura 3. Factores de Riesgo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Factores de riesgo	Comentario
Condiciones generales e infraestructura sanitaria del local de trabajo	Protección climática adecuada, disponibilidad de instalaciones sanitarias, de agua potable, de comedores.
Condiciones de seguridad	Condiciones que influyen en los accidentes, incluyendo las características de máquinas, equipos y herramientas, seguridad general del local y del espacio de trabajo y riesgos de las fuentes de energía.
Riesgos del ambiente físico	Condiciones físicas del trabajo, que pueden ocasionar accidentes y enfermedades. Ejemplo: Ruido, vibraciones, condiciones de temperatura, iluminación y radiaciones.
Riesgos de contaminación química y biológica	Exposición directa a contaminantes químicos o biológicos, por ser parte del proceso de trabajo.
Carga de trabajo	Exigencias de las tareas sobre los individuos: esfuerzo físico, posturas de trabajo, manipulación de carga, exigencias de concentración y esfuerzo mental.
Organización del trabajo	Forma en que se organizan las tareas y se distribuyen tiempo de trabajo, jornada, comunicación, funciones y ritmo, relaciones sociales.

Fuente: OIT (en Parra, 2003)

1.3.1.1 ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES

La Ley del Seguro Social en el Artículo 42, marca que “un accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualquiera que sea el lugar y el tiempo en que dicho trabajo se preste” (Ley del Seguro Social, 2012; pp.18).

Considera como accidente a aquel que se produzca al trasladarse el trabajador directamente de su domicilio al lugar de trabajo, o de éste a aquél. A diferencia de las Enfermedades Profesionales que según el protocolo de 2002 del Convenio sobre Seguridad y Salud de los trabajadores (1981) se define como enfermedad profesional a aquella enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgo que resulte de la actividad laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2010).

La clasificación que se hace de estas enfermedades profesionales es la siguiente (Organización Internacional del Trabajo, 2010):

1. Enfermedades profesionales causadas por la exposición a agentes que resulte de las actividades laborales.

- Agentes químicos (cadmio, berilio, fósforo, carbono, plomo, mercurio, etc.)
- Agentes físicos (ruido, vibraciones, aire comprimido, radiaciones, láser, temperatura, trastornos de músculos, tendones, huesos, nervios o vasos sanguíneos).
- Agentes biológicos y enfermedades infecciosas o parasitarias (brucelosis, hepatitis, VIH, tétanos, tuberculosis, ántrax, leptospirosis).

2. Enfermedades profesionales según el órgano o sistema afectado.

- Enfermedades del sistema respiratorio
- Enfermedades de la piel
- Enfermedades del sistema osteomuscular
- Trastornos mentales y del comportamiento

3. Cáncer profesional

- Cáncer causado por sustancias (asbesto, cromo, bencidina, etc.)

4. Otras enfermedades

- Nistagmo de los mineros

- Otras enfermedades específicas causadas por ocupaciones o procesos no mencionados en esta lista cuando se haya establecido.

Es con referencia a este listado generado y revisado por la OIT, que una enfermedad profesional se puede identificar como propia de la actividad laboral, por ende nos permite marcar las diferencias con la conceptualización de lo que es un accidente laboral.

1.4 FACTORES PSICOSOCIALES

Los antecedentes del término *Factores Psicosociales*, formalmente tiene su origen en la publicación de un documento por la Organización Internacional del Trabajo en el año de 1984, aunque ahí mismo se expresa que en realidad la problemática se remonta desde 1974 aproximadamente (Báez y Moreno, 2010). El documento comprende la situación de primordial importancia y complejidad acerca de las percepciones de los trabajadores en sus labores y su entorno laboral, así como de sus experiencias particulares.

La OIT (2012; pp. 2), marca como Factores Psicosociales aquellos:

“Aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo: su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo”.

Una de las razones por las cuales se vuelve trascendente revisar dichos factores es debido a que se encuentran directamente relacionados con la salud del empleado y con las organizaciones como tal.

Además de este primer documento, existe otro editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988; en Báez y Moreno 2010), en donde nuevamente se pone en relieve la importancia del trabajador en estas condiciones relacionadas con la salud de los mismos. La diferencia en esta ocasión, es dada por El-Batawi (1988; en Báez y Moreno 2010), al brindar la aportación de que estos Factores Psicosociales pueden tener una parte positiva y una parte negativa.

En la década de los 80's se comienzan a producir obras tanto colectivas y oficiales, así como documentos que reiteran la importancia de los Factores Psicosociales que ya se presentaban desde los años setenta; ante eso, se desarrollan múltiples sinónimos para hacer referencia a estos factores que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores, ellos son *organización en el trabajo* y *factores organizacionales*, expresiones que se vuelven también comunes para hacer referencia a estas relaciones del trabajador con las condiciones de trabajo que percibe y vive (Báez y Moreno, 2010).

Hay diversas definiciones para el término mencionado, desde características percibidas del ambiente de trabajo bajo una connotación emocional (Carayon et al, 2001; en Báez y Moreno, 2010), hasta los basados en contextos sociales y organizacionales (Cox et al. 1996; en Báez y Moreno, 2010); de la misma forma, están las definiciones más actuales que abarcan los temas de condiciones relacionadas con la organización, las tareas que realiza el trabajador y sus capacidades, lo cual puede afectar el bienestar o la salud del empleado en todas sus áreas, justo como ahora la Organización Internacional del Trabajo define a los Factores Psicosociales (Báez y Moreno, 2010).

El concepto de Factores Psicosociales se ha utilizado para referirse de manera indistinta tanto a elementos externos al individuo como a los efectos que se suceden en él. En el primer caso se encuentran las llamadas exigencias laborales,

cargas de trabajo, las demandas, y los estresores, que generalmente hacen referencia a condiciones de trabajo de carácter objetivo a las que se somete el trabajador. En el segundo caso, el concepto se ha utilizado para referirse al efecto que se produce en el trabajador, por ejemplo el estrés, que es considerado como un daño psicosocial (Martínez y Hernández, 2005).

Según Gil-Monte (2012) los Factores Psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas. Los términos *Organización del Trabajo* y *Factores Organizativos* son intercambiables en el contexto laboral con *Factores Psicosociales* para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés.

Los Factores Psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil-Monte, 2012).

Retomando la aportación de El-Batawi (1988), si estos factores son desarrollados positivamente en la vida el trabajador, va a promover el crecimiento y fortalecimiento de sus competencias laborales y personales, generará un alto grado de satisfacción en las actividades que se realizan, la motivación, así como una alta productividad a nivel de la empresa. De esta forma, existirá un clima y una cultura organizacional apropiada, lo cual incrementará el bienestar de las personas de manera especial pero también a nivel de las organizaciones (Báez y Moreno 2010).

En contraparte, si estos factores psicosociales se tornan negativamente, se transforman en factores psicosociales de riesgo, dado que provocan respuestas de estrés riesgosas que pueden llegar a ocasionar problemas de salud y de

bienestar en los trabajadores (Benavides et al., 2002; en Báez y Moreno, 2010). Con relación a lo anterior, existen diversos modelos teóricos que pretenden explicar el estrés laboral que provocan estos factores de riesgo desde una parte más fisiológica y neural, hasta aspectos sociales (Báez y Moreno, 2010).

Báez y Moreno (2010) concluyen que la importancia del estudio y conceptualización de los factores psicosociales radica en cómo la parte biológica del organismo establece un vínculo lo suficientemente estrecho como para verse afectado por estresores psicosociales y organizacionales.

Otro término involucrado con el tema, es el de *Riesgos Psicosociales*, que aunque pueden parecer idénticos, tienen aspectos que los diferencian. Este término en particular se refiere a aquellos acontecimientos que tienen una alta probabilidad de afectar la salud del trabajador; estos son hechos tangibles y precisos, a diferencia de los factores psicosociales, los cuales son condiciones que propician el estrés laboral. Un ejemplo de ello, según Báez y Moreno (2010) puede ser el acoso laboral.

Dentro de los riesgos psicosociales más relevantes se encuentran:

- Estrés laboral: es entendido como un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos.
- Violencia: es toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

- Acoso Laboral: es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.

- Acoso sexual: se considera toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización o como consecuencia de una relación de trabajo, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

- Burnout o desgaste ocupacional: Shiron (1989; en Uribe-Prado, 2008) considera el burnout como un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales. Considerando factores de agotamiento, despersonalización e insatisfacción, generando respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo como irritabilidad y consecuencias físicas. En el lugar de trabajo existen factores contextuales que pueden llegar a ser potenciales para que produzcan un riesgo psicosocial. En un modelo que la OIT desglosa, hay dos factores principales: las demandas y el control. En este modelo, las demandas serán todos aquellos atributos que el trabajador perciba de su entorno laboral. Según el modelo, las percepciones de la gente serán un determinante de la afectación de dichas características del lugar en donde se labora.

En una investigación que se basa en una encuesta realizada a 112 trabajadores de pequeñas tiendas comerciales, se pudo observar que hubo una notable diferencia en la prevalencia de los diversos factores psicosociales, siendo estos los siguientes: carga de trabajo con el 8.6%, exigencias laborales con el 69.7% y el desarrollo de la carrera con el 50%. Sólo el 25% de ellos no presentó señales de padecimiento de burnout (Pando, Aranda, Zambrano y López; 2011).

Por otra parte, Gil-Monte (2012) indica que la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en el año 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España, obtuvo sus conclusiones al respecto diciendo que el 49,9% de las personas que se encuentran ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés, a diferencia del 17,4% que expresan niveles bajos o muy bajos. El estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo informado con más frecuencia, afectando en 2005 al 22% de los trabajadores de la UE.

Existe un modelo que en la últimadécada ha sido utilizado para estudiar los denominados factores psicosociales, el cual ha sido impulsado por Karasek y Theorell, el cual explica cómo la presencia diferencial de los factores psicosociales guarda una relación estrecha con los también llamados daños psicosociales, donde están incluidas las exigencias y/o demandas laborales como el control de trabajo (Martínez y Hernández, 2005).

Por todas estas consideraciones es necesario que se reformen las distintas leyes que regulan la vida laboral, con un panorama preventivo y que reconozca los síntomas y trastornos ocasionados por el trabajo, como lo son los trastornos de sueño (empleos que rotan turnos o trabajos nocturnos).

Diversos trastornos psicosomáticos, por ejemplo úlceras, migrañas e incluso el infarto del miocardio también podrían ser reconocidos por la legislación como enfermedades profesionales ocasionadas por el trabajo (Martínez y Hernández, 2005).

Por otro lado, es importante reconocer que la productividad y la salud se encuentran relacionadas dado que un trabajador sano, contento y satisfecho es más productivo. Dado lo anterior la salud y la satisfacción en el trabajo reflejarán las mejoras de las condiciones laborales y por tanto el cuidado que los empresarios ponen en su capital humano (Martínez y Hernández, 2005).

Los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral e incrementan los niveles de estrés de los trabajadores.

El origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no se encuentra en el individuo, ya que el entorno es de donde provienen dichas situaciones de riesgo debido a un mal diseño y planeación del trabajo. Es decir, los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores. Por ello, es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el trabajador que debe desempeñar el puesto (Gil-Monte, 2012).

Los resultados de los estudios presentados permiten concluir la importancia de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo para tomar en cuenta la salud pública de la población, pues las personas en edad de trabajar pasan la mayor parte de su tiempo de vigilia en contextos laborales o desarrollando una actividad laboral en su domicilio. Por este motivo, la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser trabajados en materia de salud pública para los gobiernos (Gil-Monte, 2012).

De acuerdo al análisis de Gil-Monte (2012), también se debe fomentar que las empresas e instituciones contribuyan de manera activa a la mejora de la salud mental, al bienestar y a la calidad de vida laboral de sus trabajadores, teniendo en cuenta sus necesidades, fomentando la participación en la organización y el diseño saludable de los lugares de trabajo como lo señala la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

CAPÍTULO II. CALIDAD DE VIDA Y CALIDAD DE VIDA LABORAL (CVL)

Recientemente, las empresas han brindado un mayor enfoque e interés a la satisfacción y a las necesidades de sus empleados al realizar sus actividades laborales desde sus percepciones y sentimientos, hasta las condiciones en las que se encuentran en su vida personal.

En relación a lo anterior, la Calidad de Vida de una persona se define como el cuidado de la salud personal, la preocupación por la salud e higiene públicas, los derechos humanos, laborales y ciudadanos, la capacidad de acceso a los bienes económicos y finalmente, en la preocupación por la experiencia del sujeto con respecto a su vida social, a su actividad cotidiana y a su propia salud (Moreno y Ximénez, 1996).

Algunas de las definiciones más representativas de la Calidad de Vida Laboral (CVL) son las que se presentan a continuación, estas muestran las diversas corrientes para la selección de indicadores sobre los cuales se conceptualizó el término.

Martín (2003) define a la calidad de vida profesional o laboral (CVL) como el equilibrio entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que a lo largo de la vida se consiga un desarrollo óptimo en las esferas profesional, familiar y personal. Para mantener ese equilibrio es importante que exista calidad de vida para que la Calidad de Vida Laboral pueda darse en los trabajadores como un conjunto de satisfacción de las actividades que se realizan en el ámbito laboral y en su vida personal.

Según Da Silva (2006), de acuerdo a su revisión teórica en Barcelona, menciona que el término Calidad de Vida Laboral ha caído en desuso, siendo reemplazado por otros como el bienestar subjetivo, clima laboral, salud en el trabajo, contrato psicológico, etc. Sin embargo, las investigaciones de Harter et al; (2002), Yen y Nieoff (2004), Denison, Haaland y Goelzer (2003), Gelade y Gilbert (en Da Silva,

2006), las cuales resaltan de manera general los efectos del bienestar subjetivo y del clima de trabajo en el desempeño y resultados empresariales, coinciden con los objetivos básicos de la CVL de integrar desarrollo personal y organizacional.

Katzell, Yankelovich, Fein Ornati y Nash (1975; en Granados, 2011, pp. 217), hace referencia a lo siguiente “...un trabajador disfruta de alta CVL cuando: a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien, y c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales”.

Con lo anterior se puede resumir que Katzell y colaboradores relacionan la CVL directamente con sentimientos positivos de los trabajadores, motivación de pertenencia al puesto y la relación que existe entre su vida laboral con su vida personal, creando un equilibrio.

A diferencia de ellos, Suttle (1977; en Segurado y Agulló, 2002) indica que la CVL es el grado en que los miembros de la organización satisfacen necesidades personales importantes a través de sus experiencias en las actividades que se realizan en la organización.

Por otro lado, Robbins (1989; en Granados, 2011) afirma que la CVL se refiere a un proceso mediante el cual la empresa utiliza un vínculo para que sus empleados puedan satisfacer sus necesidades y también participar de forma activa en sus propias responsabilidades y decisiones en torno a sus actividades laborales.

Sin embargo, Fernández Ríos (1999; en Segurado y Agulló, 2002) la define como un grado de satisfacción personal y profesional ligado al desempeño del trabajador en su puesto de trabajo, en relación con factores contextuales que le permiten realizar sus labores como lo son las condiciones de trabajo, las compensaciones

que se ofrecen, el tipo de actividades a desempeñar así como el interés y motivación al realizarlas.

También es descrita como un modelo que representa las relaciones establecidas entre los trabajadores miembros de la organización que permite organizar y planear las actividades laborales para incrementar la efectividad y productividad, desempeñando un mejor papel en las operaciones realizadas y presentando mejores resultados (González Monroy, 1999).

En 1995, Felce y Perry encontraron diversos modelos conceptuales de Calidad de Vida. A las tres conceptualizaciones que ya había propuesto Borthwick-Duffy (1992), añadieron una cuarta; según estas la Calidad de Vida ha sido definida como las condiciones de vida de una persona y la satisfacción experimentada, además de la combinación de componentes objetivos y subjetivos ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales (Gómez y Sabeh, 2000).

Por último, Lau (2000; en Granados, 2011) menciona que la CVL se encuentra influenciada por las condiciones favorables que desencadenen la satisfacción de los empleados, brindándoles el apoyo necesario para lograr ese estado, por medio de recompensas y oportunidades de crecimiento profesional.

Hoy en día es un concepto utilizado en ámbitos muy diversos como son la salud, la salud mental, la educación, la economía, la política y el mundo de los servicios en general (Gómez y Sabeh, 2000).

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En Occidente, la civilización egipcia, hebrea, griega y romana radica la preocupación por la salud del sujeto, enfocándose primordialmente a los factores alimenticios y de higiene personal, con el establecimiento de medidas para tratar ciertas enfermedades. Durante la Edad Media se produjo una reacción de abandono personal y público de la salubridad e higiene de los lugares públicos.

Posteriormente, se realizan las primeras normas legales acerca de la salud pública y aparecen por primera vez en Inglaterra en el siglo XII, Francia en el siglo XIII y Alemania e Italia en el siglo XIV, referidas a la contaminación de las aguas, estado de los alimentos en los mercados, alcantarillado, pavimentación y contaminación de las calles. Es entonces que hasta el siglo XVIII y principios del siglo XIX que surge una legislación para la regulación del trabajo y del descanso, de la enfermedad y los accidentes, la maternidad, la vejez y la muerte (Moreno y Ximénez, 1996).

El interés por el término de la Calidad de Vida comienza a popularizarse en la década de los 60, tuvo su origen en una serie de conferencias patrocinadas por el Ministerio de Trabajo de los EUA y la Fundación FORD, según menciona Granados (2011); dichas conferencias fueron estimuladas principalmente por el fenómeno de la “alienación del trabajador” que se encontraba simbolizado por las huelgas entre la población activa. Estas personas principalmente eran jóvenes que se encontraban en desacuerdo con algunas cuestiones laborales de la planta nueva de la General Motors, ubicada en Ohio.

Por otra parte, Arostegui (1998; en Gómez y Sabeh, 2000), señala que la expresión Calidad de Vida aparece en los debates públicos en torno al medio ambiente y al deterioro de las condiciones de vida urbana. Sin embargo, durante la década de los 50 y a comienzos de los 60, el creciente 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.

De acuerdo a Granados (2011) el inicio del término se realiza a partir de la necesidad de hacer que el entorno de trabajo se enfoque mayormente en las personas y de su calidad de vida. Estos planteamientos iniciales, enfocados al Desarrollo Organizacional, comienzan a influir también en otro tipo de enfoques como el Sociotécnico y de la Democracia Industrial.

A mediados de los 70 y comienzos de los 80, la expresión comienza a definirse como concepto integrador que comprende todas las áreas de la vida (carácter multidimensional) y hace referencia tanto a condiciones objetivas como a componentes subjetivos (Gómez y Sabeh, 2000).

Granados (2011), menciona que dicho término no se enfocaba únicamente a la satisfacción que le generaba a los trabajadores su puesto de trabajo, sino que también implica algunas otras nociones como la toma de decisiones, autonomía en el trabajo, estructuras organizacionales enfocadas a la estimulación del aprendizaje y crecimiento de la persona, de tal forma que ellos se sintieran interesados en la participación de sus labores.

De acuerdo a Moreno y Ximénez (1996), el desarrollo del concepto tiene dos fases: la primera surge con las primeras civilizaciones y se extiende hasta finales del S. XVIII; esta fase se inclina a la preocupación por la salud privada y pública. La segunda aparece con el desarrollo de la concepción moderna del estado y la instauración de leyes que garantizan los derechos y el bienestar social del ciudadano.

La enorme vigencia que el concepto ha obtenido en los últimos años proviene de dos hechos principales: el primero se refiere a la conciencia colectiva ante los hechos ambientales y ecológicos; y el segundo, que surge de la preocupación por

los aspectos cualitativos y cotidianos de la vida de las personas (Moreno y Ximénez, 1996).

2.2 SALUD Y ENFERMEDAD EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

La Organización Internacional del Trabajo ha planteado su preocupación por el rápido incremento de los índices de estrés laboral en el mundo, pues constituyen un gran desafío para los empleadores y para los gobiernos. Claro ejemplo de ello es el aumento de los índices de mortalidad por cardiopatía isquémica en las grandes ciudades, enfermedad estrechamente ligada al estrés causado por la sensación de agobio que ocasiona el entorno económico, social y político (Organización Internacional del Trabajo, 2010).

De acuerdo a Guibourdenche y Fernández (2010) se estima que alrededor del 40 % de los gerentes y mandos medios hacen un gasto desmedido de energía para lograr los resultados que les imponen los objetivos formulados en la organización donde trabajan lo cual les permite ser el blanco preferido del estrés laboral.

Las consecuencias no sólo son para el empleado, ya que en términos generales la productividad y la calidad de las tareas que realizan los colaboradores, o bien el aporte de sus habilidades y conocimientos, caen en picada cuando estos se sienten mal con su trabajo, con la organización o consigo mismos.

De acuerdo a Guibourdenche y Fernández (2010) la Calidad de Vida Laboral implica un equilibrio entre los factores bio-físicos, sociales y psíquicos relativos a cada miembro del personal de un grupo de trabajo. La satisfacción de las necesidades de 1° y 2° nivel que se listan a continuación, cubren el factor bio-físico:

- Estado físico general del organismo
- Salud física y mental

- Autonomía de movimientos
- Seguridad, estabilidad física-funcional y laboral, certidumbre
- Protección, seguridad e higiene laboral
- Jubilación, seguridad social
- Remuneración adecuada para satisfacer necesidades básicas de alimentación, vivienda, educación, vestimenta, salud.
- Descanso, recreación

El bienestar social corresponde a la satisfacción de las necesidades de 3° nivel:

- Sentido de pertenencia
- Aceptación e integración en grupos
- Relaciones interpersonales armónicas
- Clima laboral amistoso
- Trabajo en equipo, compatibilidad funcional
- Reconocimiento

Y el bienestar psíquico, a la satisfacción de las necesidades de 4° y 5° nivel:

- Prestigio, valoración
- Status social
- Autoestima positiva
- Autodesarrollo, desarrollo personal y profesional
- Promoción, independencia
- Felicidad

Cuando el mencionado equilibrio Bio-Físico-Psíquico-Social inherente a una buena Calidad de Vida Laboral se deteriora en forma parcial o total y en circunstancias transitorias o permanentes, el grupo de trabajo “se enferma” (Guibourdenche y Fernández, 2010).

Tal como en el organismo de un individuo el desequilibrio en su salud se manifiesta a través de síntomas propios de diversas enfermedades, también en los

grupos de trabajo se producen situaciones de desgaste que las personas integrantes padecen a través de síntomas como los siguientes (Guibourdenche y Fernández, 2010):

1. Sobrecarga de contacto: sentirse cansado, agotado o sobrecargado por tener un contacto personal con muchos individuos de un modo repetido y constante.
2. Extenuación: la persona sabe lo que debe hacer pero no siente deseos de hacerlo. Existe menor comunicación con los demás, menor energía, menor rendimiento, frecuentes llegadas tarde al trabajo o a citas, le cuesta dormirse o se despierta a cada momento en la noche, trastornos en el peso (se pierde o se aumenta sin quererlo), se come por comer sin disfrutarlo, deseos de hacer menos cosas, falta de interés en lo que está pasando a su alrededor, poca paciencia, sensación de frustración, disminución en la concentración, deficiencia en el trato con el cliente, ausentismo y conflictos interpersonales.
3. Desgaste ocupacional, estrés crónico cuyo núcleo se caracteriza por:
 - a. Agotamiento emocional (dificultades para afrontar emocionalmente las tareas cotidianas). La persona se implica excesivamente con sus emociones, se siente “vacuada” y se transforma en un burócrata árido cuyas relaciones con los demás se cumplen sólo de acuerdo con el reglamento pero sin poner compromiso emocional. De igual manera se agotan sus recursos emocionales y le falta energía para afrontar un nuevo día laboral.
 - b. Despersonalización (apatía y subestimación de las necesidades y sentimientos de los destinatarios). Se forma una mala opinión de los

demás y siempre espera lo peor; ignora a la gente y a sus necesidades, no brinda ayuda.

- c. Reducida realización personal (autoestima negativa, fracaso personal). Sentimientos negativos hacia sí mismo y hacia los demás. Inadaptación, depresión e ideación suicida.

2.3 INDICADORES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

La correspondencia entre la capacidad del trabajador y el contenido de trabajo de la labor que realiza, es una condición necesaria pero no suficiente para una satisfactoria Calidad de Vida Laboral. Por lo anterior, haremos mención de algunos factores, indicadores y/o condiciones que ciertos autores identifican como parte del amplio concepto que revisamos, la CVL.

De acuerdo a González (2006), existen los siguientes:

- La eliminación de discriminación en cuanto a raza, color, sexo, religión, opinión política, origen nacional o social, edad, orientación sexual o cualquier otra ofensiva a la dignidad humana.
- El respeto a la dignidad individual. El cual presupone que los colaboradores deben ser tratados como seres humanos con independencia del puesto que ocupen en la organización; nadie tiene derecho a maltratar a otro y menos un superior a sus subordinados.
- La libertad de determinar la labor que más concuerde con sus aspiraciones, vocación, capacidad y conocimientos sin presiones de ningún tipo.
- La seguridad de empleo, así como la posibilidad de ascender en correspondencia con la capacidad, conocimientos, resultados y méritos laborales.

- La presencia de mecanismos sindicales, políticos y judiciales que impidan la adopción de medidas arbitrarias contrarias a la ética, la moral, la ley y los objetivos del socialismo.
- Recibir un salario de acuerdo a la calidad y cantidad de trabajo aportado que le permita satisfacer sus necesidades.
- La existencia de condiciones para elevar su calificación profesional en común a sus aspiraciones personales.
- Contar con los medios y objetos de trabajo requeridos y con una correcta organización del trabajo, la producción y la dirección.
- La seguridad y salud del individuo en la realización de sus labores.
- El reconocimiento moral y material oportuno y público de los resultados alcanzados.
- La posibilidad real de participación en todos los eventos, principalmente en las decisiones que se tomen, teniendo una información clara y oportuna que le permita fundamentar sus opiniones y el conocimiento de los resultados.
- La existencia de un clima laboral sin doble moral, sincero, participativo, de colaboración y ayuda mutua.
- Condiciones laborales adecuadas: alimentación, transporte, orden, estética, comunicaciones, etc.
- Realización de actividades culturales, recreativas y deportivas.

Por otra parte, Segurado y Agulló (2002) elaboraron un listado de indicadores más frecuentes a través de los cuales se evalúa la CVL; los han clasificado en categorías según procedan del individuo, del medio ambiente de trabajo, de la organización o del entorno socio-laboral. Bajo la categoría indicadores individuales se encuentran aquellos que evalúan la CVL percibida por el trabajador, es decir, cómo experimenta y se desarrolla el individuo en su entorno de trabajo a través de variables del tipo: grado de satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, etc.

Otros estudios se han centrado en las condiciones y el medio ambiente de trabajo teniendo en cuenta variables tales como: seguridad e higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, siniestralidad; diseño del puesto, características y contenido del trabajo, variedad de las tareas, confort, etc.

En cuanto a la categoría denominada Organización, se encuentran aspectos relacionados con el sistema de trabajo, las políticas y métodos de dirección y gerencia, la cultura y la estrategia organizacionales, por ejemplo: organización del trabajo, efectividad y productividad, estructura, funcionamiento, cultura y cambio organizacionales, participación y toma de decisiones, factores psicosociales, aspectos sociales, comunicación, clima laboral, trabajo en equipo y grupos de trabajo, entre otros.

La última de las categorías agrupa aquellos indicadores más globales referidos a factores económicos, políticos, ecológicos, sociales, histórico-culturales y tecnológicos que tienen que ver con el entorno socio-laboral. Estas son variables del tipo: calidad de vida, bienestar y salud, condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida, estatus sociodemográfico, factores socio-económicos, prevención de riesgos laborales, políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral, entre otros.

Contrario a los autores anteriores, Granados (2011) solo identifica dos grandes grupos que afectan a la calidad de vida en el trabajo: aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (condiciones subjetivas).

a) Condiciones objetivas

Medioambiente físico

- Riesgos laborales físicos, químicos, biológicos, entre otros.
- Fatiga física relacionada a riesgos posturales, cargas excesivas, etc. que pueden provocar alguna enfermedad.
- Accidentes laborales como la pérdida de un miembro corporal, de audición o de vista que generan a su vez grandes pérdidas personales y organizacionales, pudiendo ser estas tan graves que inhabiliten al trabajador de por vida o se llegue a perder la vida como consecuencia de este.
- Falta de espacio físico en el lugar de trabajo o la inadecuación de este, así como el deficiente mobiliario, iluminación, ventilación, agentes irritantes, etc. (Granados, 2011).

Medioambiente tecnológico

- No contar con los equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada, lo cual genera en el trabajador ansiedad, falta de motivación, insatisfacción laboral y a nivel de organización, retrasos en la entrega de trabajos o decaimiento de la producción (Granados, 2011).

Medioambiente contractual

- Salario. Las personas distinguen entre las contribuciones que estos aportan en su trabajo y las compensaciones que estos reciben por ellas; así como las que reciben otras personas. Cuando los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento no es justa se puede producir

insatisfacción, absentismo, deseos de abandonar la empresa, bajo rendimiento, falta de dedicación, conflicto de intereses, etc.

- Estabilidad en el puesto de trabajo. Está demostrada su relación directa con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Su ausencia genera alteraciones como el estrés, úlceras, ansiedad, depresión, quejas somáticas, migraña, entre otras. Asimismo, la inestabilidad laboral hace que los empleados estén más propensos a recibir sobrecarga laboral, en un intento desesperado por mantener su puesto de trabajo (Granados, 2011).

Medioambiente productivo

- Horarios de trabajos muy prolongados u horarios rotativos. Las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales, como también para la actualización profesional. Del mismo modo, es importante resaltar los problemas de insomnio, fatiga y alteraciones del ritmo circadiano que presentan los trabajadores (Granados, 2011).
- Sobrecarga laboral ya sea cuantitativa (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo o un exceso de horas de trabajo) o cualitativa (excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral (Fernández y Co., 2000; en Granados, 2011).
- Falta de tareas durante la jornada laboral y la asignación de tareas rutinarias y aburridas en relación con las habilidades del trabajador. Quienes afrontan esta situación se sienten desmotivados, insatisfechos, frustrados y aburridos en el trabajo.
- Oportunidades de promoción y ascenso y facilidades de formación que permiten un desarrollo personal, mayor autonomía en el trabajo y la

posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas (Granados, 2011).

b) Condiciones subjetivas

Esfera privada y mundo laboral

Enfermedades de miembros de familia, problemas de tipo afectivo, necesidad de atención extra a los que repercuten de manera directa en la Calidad de Vida de quien las experimenta. Asimismo, las exigencias del trabajo pueden llevar a los trabajadores a dejar de lado no solo las responsabilidades familiares, sino también las relaciones sociales del trabajador (Granados, 2011).

Individuo y actividad profesional

Esta dimensión se relaciona a la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de alcanzar las metas profesionales, lo cual constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y de satisfacción con el trabajo (Peiro, 1996; en Granados, 2011).

Organización y función directiva

Posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo. Los trabajadores desarrollan no solo sus habilidades sociales, sino también comparten y consolidan conocimientos a través del relato de sus experiencias. Peiró (1999; en Granados, 2011) afirma que la ausencia de contacto con otros trabajadores y la falta de cooperación y apoyo entre compañeros pueden producir un elevado nivel de estrés y tensión entre los miembros del grupo.

Para la mayoría de los autores, dado el carácter multidimensional del concepto de CVL, es imposible determinar un conjunto de aspectos que resulten universalmente generalizables. Sin embargo, es posible mencionar aspectos comunes que incluyan la gran parte de las diversas actividades laborales realizadas por el hombre.

2.4 BENEFICIOS DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

La preocupación por la Calidad de Vida Laboral (CVL), surgió de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo por medio de la atención al desarrollo del Factor Humano y a la mejora de su calidad de vida, dando origen a la planeación y desarrollo de programas de mejora en el trabajo como iniciativa del Desarrollo Organizacional.

La poca atención de la CVL, tiene como repercusiones en la salud: la presión, ambigüedad de rol, trabajo agotador, esfuerzos físicos, sobrecarga de trabajo, cansancio, demandas de trabajo, carga mental, estrés laboral, así como diversas sintomatologías, enfermedades profesionales y accidentes laborales.

Esta planeación busca generar impacto en la salud física, emocional, psicológica y social de los trabajadores, es decir lograr un equilibrio para obtener beneficios en el aspecto laboral y personal de los colaboradores, incluyendo a las mismas Organizaciones (Da Silva, 2006). Algunos de estos son:

a) Trabajadores

- Satisfacción laboral: Hace referencia al sentimiento de agrado ante la oportunidad de desarrollar conocimientos, destrezas y habilidades a fin de alcanzar las metas profesionales propuestas por parte de cada uno de los colaboradores dentro de una Organización (Granados, 2011).

- **Motivación:** Hace referencia a todos aquellos factores que “mueven” a las personas a comportarse de determinada manera, es decir, el objetivo implícito o explícito que incita a una persona o grupo en un sentido u otro. Esto afecta de manera sustantiva la calidad, intensidad y sobre todo la persistencia de una conducta; es por esto que promover la CVL tiene implicaciones sobre las motivaciones e intereses que una persona o grupo puedan tener dentro de su entorno laboral (Gimeno, 2005).
- **Reducción de accidentes:** Promover condiciones físicas óptimas para la realización de las actividades de los trabajadores, asimismo la capacitación para el uso de herramientas y material, son parte elemental de la Calidad de Vida Laboral.
- **Mejora en el clima laboral:** Al incrementar la satisfacción, la identificación y las oportunidades de desarrollo, las expectativas de los trabajadores se tornan positivas. De esta forma el clima laboral se ve beneficiado y por tanto los trabajadores se sienten a gusto dentro de sus actividades convirtiéndolo en un ciclo benéfico.
- **Salud mental:** Un equilibrio dentro de la vida laboral implica disminución en sentimientos de desconcierto, insatisfacción, ansiedad, angustia, agotamiento físico y mental en la realización de las actividades diarias y por lo tanto un cambio en las percepciones del individuo, en donde el trabajo promueve la capacidad creativa (Sangenis, s.f.).
- **Fortalece el compromiso y lealtad:** El nivel de confianza para con las Organizaciones por parte de los trabajadores se relaciona directamente con la respuesta de las Organizaciones a sus necesidades, marcando parámetros de lealtad entre la empresa y el trabajador (Granados, 2011).
- **Aumenta el orgullo, entusiasmo y confianza en los trabajadores:** A medida que las relaciones interpersonales, comunicación y apoyo mutuo se mantiene

existente, el éxito en el grupo, la cohesión es mayor y por tanto eleva la motivación para realizar sus actividades laborales (Granados, 2011).

- **Desarrollo de habilidades:** El desarrollo personal por medio de la capacitación implica mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas, lo cual funciona como factor motivacional (Granados, 2011).
- **Disminución de conflicto entre vida personal y profesional:** la promoción de la CVL implica el establecimiento de horarios equilibrados de trabajo, así como la promoción de relaciones interpersonales, lo cual toma relevancia dentro de la vida personal de los individuos y el sentimiento de autonomía para realizar sus actividades laborales dentro del lugar de trabajo. Asimismo, están surgiendo nuevos paradigmas como el teletrabajo y el trabajo desde casa (Home Office), en donde el colaborador puede atender su vida personal y su vida laboral sin que tenga que cumplir con un horario establecido e inflexible dentro de una oficina.
- **Identificación:** Por medio de la CVL se logran fijar los contratos implícitos basados en la actitud positiva de “ponerte la camiseta” dentro del lugar de trabajo; lo que implica la creencia y compromiso con la empresa, por medio del rendimiento, la lealtad, la confianza y por ende relaciones justas entre la Organización y el trabajador.

b) Organizaciones

- **Atracción y Retención del talento humano:** Las estrategias para conciliar trabajo y vida personal son aspectos muy atractivos, ya que de esta forma se llega a equilibrar y por tanto incrementar la realización de actividades extra laborales (entretenimiento). Ofrecer flexibilidad laboral logra incentivar a los empleados a buscar su desarrollo dentro de la Organización, la cual les brinda

la oportunidad de realizar otras actividades además de trabajar y por ende un compromiso con la marca (Debeljuh y Destéfano, 2007).

- Disminución de ausentismo y rotación: La Calidad de Vida Laboral busca concientizar a las Organizaciones de la importancia que tiene cuidar de la salud física, social y psicológica de los individuos, por lo que su promoción y desarrollo ha generado disminución en accidentes laborales, como la mejora en las condiciones de vida de los trabajadores, llevando a un incremento de retención del talento, derivado de la satisfacción y beneficios a corto y largo plazo dentro de su vida personal y laboral.
- Fortalece la imagen corporativa: La Calidad de Vida Laboral y su promoción es parte de la Responsabilidad Social Empresarial, de forma que aquellas Organizaciones que se preocupan por sus empleados generan conciencia en sus usuarios de la responsabilidad y cuidado que se busca tener ante el contexto globalizado en el que actualmente nos encontramos.
- Incremento de la productividad: El reconocimiento y retroalimentación de lo realizado por los trabajadores son elementos que han incrementado la comunicación dentro del trabajo cotidiano. De esta forma las personas sienten la confianza y el compromiso por la marca que representan, generando así, conciencia sobre la importancia de mejorar su propio desempeño y por lo tanto del cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.
- Reduce los costos operativos: El entrenamiento y capacitación en temas específicos de cada puesto, permite disminuir la merma de recursos que puede haberse sostenido dentro de una empresa incluso por años, llevando así a la concientización del uso de los recursos y por ende disminución en los costos que pudieran generar la mala información y desorientación en el uso del equipo tecnológico o bien, en su caso, de los procedimientos administrativos.

c) Global

- Mejora el Funcionamiento Financiero: Aumento en la productividad, eficiencia, así como la disminución de rotación dentro de los lugares de trabajo, nos permite pensar en la mejora y estabilización de nuestro sistema financiero en donde cada pieza en su lugar ejerce la fuerza necesaria para hacerlo funcionar.
- Mejorar los estilos de vida: Uno de los objetivos principales de la CVL es cambiar los hábitos establecidos a lo largo de la historia con relación a la vida laboral, donde las condiciones de salud no representaban relevancia alguna. Con esto se pretende mejorar las condiciones de vida de las personas.
- Políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral: El cambio en los hábitos laborales, implica el establecimiento de nuevos paradigmas, en donde es necesaria la generación de políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral para adecuarlas a las necesidades del sector laboral hoy en día.

Dado lo anterior, se puede decir que:

“La calidad de vida laboral produce un ambiente de trabajo más humano. Trata de cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos y ofrecer un ambiente que los aliente a mejorar sus habilidades. Finalmente, debe contribuir a que el trabajador se desempeñe en otros roles vitales, como los de ciudadano, cónyuge o padre. Esto es, el trabajo debe contribuir al progreso de toda la sociedad” (Davis Keith y John Newstron; en Debeljuh y Destéfano, 2007; pp.7)

Tratar y comprender la Calidad de Vida Laboral bajo una aproximación psicosocial, es decir tener en cuenta los procesos bajo los cuales se contextualiza el trabajo, considerando la interdependencia entre lo psicológico y lo social, brinda la oportunidad de construir y configurar los viejos parámetros de vida laboral en

donde lo importante era la producción, abriendo nuevas oportunidades de abordar las problemáticas que se viven día a día dentro de las Organizaciones, dándole un punto de vista de naturaleza multidimensional , donde el individuo se encuentra interactuando de forma integral en su medio laboral.

Es entonces, bajo la consideración de estos beneficios, que las Organizaciones deben comenzar a ponderar la realización de planes que propicien la Calidad de Vida Laboral y donde el desarrollo del capital humano sea la preocupación y ocupación de las Organizaciones, permitiendo la permanencia y satisfacción de los colaboradores y por lo tanto aumento de la calidad en la realización de sus actividades laborales.

2.5 MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

La Calidad de Vida Laboral entendida como fenómeno multidimensional donde diversos factores psicosociales interactúan y determinan el equilibrio dentro del entorno laboral de un individuo o grupo, establece la complejidad a la hora de medir este fenómeno. Sin embargo a lo largo de la historia y desde la aparición en los 70's de este término han surgido diversos enfoques, que a continuación se exponen (Guerrero, 2006):

a) Enfoques Cuantitativos

Dentro de este tipo de enfoque se analizan los factores sociales, es decir, las condiciones externas relacionadas con el entorno como la salud, el bienestar social, la amistad, el estándar de vida, la educación, la seguridad pública, el ocio, el vecindario, la vivienda, etc.

b) Enfoques Psicológicos

Enfocados a la medición de las reacciones subjetivas del individuo a la presencia o ausencia de determinadas experiencias vitales dentro del entorno laboral; y ecológicos, que determinan el ajuste de los recursos del sujeto y las demandas del ambiente.

c) Enfoques Cualitativos

Dentro de estos enfoques se adopta una postura de escuchar a las personas que relatan sus experiencias, desafíos y problemas así como los servicios sociales pueden apoyarle eficazmente.

Según Granados (2011) existen cuatro perspectivas mediante las cuales se puede estudiar la CVL:

- Factores antecedentes objetivos: La Calidad de Vida Laboral está vista como realidad de la situación laboral del trabajador, donde se da la importancia al conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan ser relevantes para el bienestar laboral del trabajador.

- Factores antecedentes subjetivos: La Calidad de Vida Laboral se enfoca a la adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador. Donde se busca la recolección de todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan a su bienestar laboral.

- Factores consecuentes objetivos: La Calidad de Vida Laboral está vista como la relación entre ajuste persona - puesto de trabajo. Por lo que alude al grado de

ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.

- Factores consecuentes subjetivos: La Calidad de Vida Laboral vista como experiencia subjetiva, referida a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.

A continuación se presentan algunos instrumentos por medio de los cuales se ha medido la Calidad de Vida Laboral (Figura 4.):

Figura 4. Instrumentos utilizados para la medición de Factores determinantes de la CVL

Instrumento	Mediciones	Tipo
Escala general de Satisfacción laboral (Warr, Cook y Wall, 1976)	Satisfacción General, extrínseca e intrínseca	Subjetivo
Métodos Generales de Evaluación de las condiciones de trabajo (Les (1978), Renault (1979), Anact (1984), etc.	Condiciones generales de trabajo	Objetivo
Test de Salud Total (Lagnet - Amiel, 1986)	Salud laboral	Subjetivo
Método de Evaluación de factores Psicosociales (CNCT, 1995).	Factores Psicosociales	Subjetivo
Análisis Ergonómico del puesto de trabajo (INSHT, 1995)	Condiciones específicas de puestos de trabajo	Mixto
Autoevaluación de la calidad en la empresa (modelo EFQM; 1998)	Calidad total	Mixto

Fuente: Segurado y Agulló (2002)

Estos instrumentos miden diversos factores como satisfacción, salud, puesto de trabajo y los factores psicosociales de manera individual y en diferentes fechas, lo cual implica diferencia de contextos y por lo tanto de necesidades en el ámbito laboral.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

El método está compuesto por la justificación, los objetivos, variables y preguntas de investigación, las hipótesis de validación, así como el tipo de estudio realizado, la muestra poblacional, los indicadores componentes del concepto Calidad de Vida Laboral (CVL), los Instrumentos establecidos (Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos) y el análisis de datos. De tal forma que una vez concluida la revisión del mismo, el panorama sobre los componentes de la Calidad de Vida Laboral será más amplio considerando el procedimiento por el cual se abordó el fenómeno.

3.1 JUSTIFICACIÓN

El contexto cambiante ha permitido que las Organizaciones incluyan nuevos y diferentes elementos con el fin de hacer frente a las necesidades que el Capital Humano demanda y así prepararlos para la realización de sus funciones dentro de la compañía.

La situación laboral es un tópico que ha dado mucho de qué hablar debido a que las competencias necesarias para ocupar diversos puestos cada vez son mayores; esto derivado de la complejidad de tareas que al Capital Humano le son solicitadas para llevar a cabo dentro del puesto a cubrir, complejidad que pone en riesgo la salud física y mental del trabajador y le impide efectuar otras actividades de ocio y entretenimiento para sobrellevar la carga de trabajo. El panorama se complica al analizar el poco o nulo interés de algunas Organizaciones por desarrollar, conservar o mejorar la CVL de sus colaboradores.

La Organización Internacional del Trabajo (2005), calcula que las pérdidas debidas a indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones de la producción, formación, desvinculación y gastos médicos, representan el 4% del PIB (Producto Interno Bruto) mundial (1, 251,353 millones de dólares estadounidenses).

De acuerdo a las cifras anteriores, cada año mueren dos millones de hombres y mujeres por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo cual indica el desinterés por el cuidado de la CVL.

Las acciones realizadas por las Organizaciones que permitan contar con personal sano (en todos los sentidos) y satisfecho deben implicar el desarrollo de programas que permitan equilibrar las dimensiones de vida del empleado (profesional, familiar, social, por mencionar las principales). Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones, dichas acciones no se llevan a cabo; es por eso la importancia de contemplar otros factores como son algunas variables demográficas para poder adaptar las condiciones de trabajo a las necesidades de cada colaborador.

El Capital Humano es un recurso necesario en las organizaciones, su involucramiento en el funcionamiento de las mismas está determinado por diferentes factores, entre estos: el grado de estudios, las habilidades, destrezas, aptitudes, actitudes y expectativas de los individuos. Es por eso que la buena administración, el conocimiento de las necesidades y el cuidado del colaborador componen la fórmula adecuada para el éxito, no sólo de la organización.

Por esta razón, es preciso que las Organizaciones tengan un mayor acercamiento y conocimiento acerca de las necesidades e insatisfacciones de sus colaboradores de manera tangible, tomando en cuenta a los accidentes laborales y enfermedades profesionales como indicadores de la Precarización Laboral.

Además de las compensaciones económicas para mejorar la Calidad de Vida Laboral (CVL), se requiere de constante capacitación, adecuada supervisión, comunicación eficaz y trato digno a las personas. Todo lo anterior generará un impacto positivo en la organización a través del mejoramiento de las habilidades de comunicación, el aumento del autoestima, el trabajo en equipo y la prevención de adicciones (Barroso, 2008).

La función de la Psicología en el estudio de la Calidad de Vida Laboral consiste en delimitar sus dominios, establecer sus determinantes, elaborar técnicas para su evaluación y determinar los programas de intervención, con el fin de obtener un mejor nivel de calidad de vida para el individuo y la sociedad. Desde el campo de la Psicología, la Calidad de Vida es un concepto básicamente referido al tipo de respuesta individual y social ante el conjunto de situaciones reales de la vida diaria, es decir, se centra en la percepción y estimación del bienestar subjetivo, en el análisis de los procesos que conducen a esa satisfacción y en los elementos integrantes de la misma (Moreno y Ximénez, 1996).

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 Objetivo General

Conceptualizar la Calidad de Vida Laboral por medio de la aplicación de Redes Semánticas, Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos y del análisis del contexto cultural mexicano para la definición del término.

3.2.2 Objetivos Específicos

- a) Aplicar Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos para la recopilación, valoración, organización y análisis de los resultados.
- b) Analizar los resultados obtenidos, contrastándolos entre sí y a su vez con la información teórica sobre Calidad de Vida Laboral y Psicología del Mexicano en el Trabajo.
- c) Definir el término Calidad de Vida Laboral.

3.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Variable Conceptual

Calidad de Vida Laboral

Es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo logrado, así como la administración de su tiempo libre (González, Hidalgo, Salazar, y Preciado, 2009).

3.3.2 Variables Clasificadoras

a) Calidad de Vida Laboral (CVL)

- Satisfacción
- Incentivos (reconocimiento, salario y beneficios)
- Trabajo en equipo (comunicación)
- Relaciones interpersonales
- Horario laboral
- Ambiente psicológico (contratos psicológicos)
- Ambiente físico (ergonomía)
- Retroalimentación
- Salud
- Liderazgo
- Supervisión
- Carga laboral (sobrecarga e infracarga)
- Contenido del puesto
- Planificación (decisiones y participación)
- Eficacia
- Desarrollo personal

b) Datos de Hábitos y Sociodemográficos

- Salario (mensual)
- Horas de descanso
- Horas de sueño
- Tipo de residencia
- Trayectos casa-trabajo/ trabajo-casa
- Actividades extralaborales
- Actividades domésticas
- Alimentación
- Consumo de sustancias
- Trabajos extras

3.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1) ¿Qué hábitos y datos sociodemográficos están involucrados en la Calidad de Vida Laboral?
- 2) ¿Cuál es el origen cultural de la percepción sobre Calidad de Vida Laboral?
- 3) ¿Cuáles son los indicadores que conceptualizan la Calidad de Vida Laboral?

3.5 HIPÓTESIS DE VALIDACIÓN

H1 (Alternativa) Los indicadores, hábitos y datos sociodemográficos medidos conceptualizan en su totalidad a la Calidad de Vida Laboral.

H0 (Nula) Los indicadores, hábitos y datos sociodemográficos medidos no conceptualizan en su totalidad a la Calidad de Vida Laboral.

3.6 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio fue exploratorio porque el tema ha sido poco abordado en lo general y en México se han realizado escasas investigaciones sobre ello.

Fue no experimental, ya que las investigadoras no tuvieron intrusión en la generación de los resultados, únicamente se registraron.

También fue transversal debido a que la información se obtuvo en un solo periodo de tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2003; en Barroso, 2008). por último fue descriptivo, debido a que el resultado final es una reseña de las características del fenómeno y su relación con hábitos y variables sociodemográficas (Salkind, 1998).

3.7 MUESTRA POBLACIONAL

La muestra fue no probabilística – accidental ya que no se conocía la probabilidad de seleccionar a cualquier miembro individual de la población (Salkind, 1998). La aplicación se realizó hasta que la muestra alcanzó el tamaño precisado de 150 sujetos (hombres y mujeres), con una edad mínima de 18 años y cuyo único requisito fue estar inmerso en una actividad laboral.

3.8 INDICADORES

Se seleccionaron aquellos indicadores que tuvieron mayor frecuencia dentro de la conceptualización de CVL con base en la investigación teórica realizada, los cuales se mencionan a continuación.

Calidad de Vida Laboral (CVL)

Es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su

actividad laboral y el desarrollo logrado, así como la administración de su tiempo libre (González, et al, 2009).

Precarización Laboral

Es aquella que se caracteriza por su inestabilidad, por la inexistencia de contrato, o la falta de un contrato de carácter indefinido (Pok, 2007; en Gómez, 2010).

1. Satisfacción

Actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral (Landy y Conte, 2005; en Abraján, Contreras y Montoya, 2009).

2. Incentivos (Reconocimiento, Salario, Beneficios)

Se refiere a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, que conforman todas las formas de pago o recompensas que se les entregan y que contribuye a la satisfacción de éstos, ayudando así a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva (Dessler, 1996). Incluyen recompensas extrínsecas como sueldo, incentivos, bonos y otros beneficios; así como recompensas intrínsecas como satisfacción laboral, autonomía, oportunidades de crecimiento y aprendizaje (Villanueva y González, 2005).

3. Trabajo en equipo (comunicación)

Capacidad del trabajador para establecer relaciones con sus compañeros a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo articulando las metas individuales, de sus compañeros de trabajo y de la organización. Implica establecer relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo: capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes (Diccionario de competencias genéricas y específicas, s.f.).

4. Relaciones interpersonales

Son el conjunto de interacciones que se dan entre los individuos de una comunidad, ciudad grande o pequeña, aldea o pueblo y que permite a las personas relacionarse de una manera cordial y amistosa, ya que se basan en reglas aceptadas por las mismas personas; están basadas en los vínculos sociales que entablan las personas y son básicas en el desarrollo individual e intelectual de los seres humanos (Rodríguez, s.f.).

5. Horario laboral

“Los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. Asimismo, este tipo de horarios supone un impedimento no sólo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones familiares y sociales, sino también para la actualización profesional. Del mismo modo, es importante resaltar los problemas de insomnio, fatiga y alteraciones del ritmo circadiano que presentan los trabajadores, lo que afecta de manera directa su CVL.” (Granados, 2011).

6. Ambiente psicológico (contratos psicológicos)

“La percepción de ambas partes en la relación de empleo, organización e individuo, de las promesas y obligaciones recíprocas que conlleva esa relación.” (Gracia, Silla, Peiró y Fortes-Ferreira, 2006).

“Conjunto de expectativas no escritas que operan en todo momento entre cada miembro de una organización y (...) otros miembros de esa organización. La organización y sus miembros tienen no sólo expectativas explícitas sino también implícitas sobre lo que deben dar y obtener de la otra parte de la relación laboral” (Tena, 2002).

7. Ambiente físico (ergonomía)

Disponibilidad del espacio necesario para los movimientos que requieren las tareas y el público usuario de los servicios (Guibourdenche y Fernández, s.f.).

Estudio o la medida del trabajo. Ayuda a definir cuáles son los intervalos de condiciones óptimas para las actividades de los trabajadores y así, explorar los efectos no deseados que se producirán en caso de superar los límites (Singleton, s.f.; en Laurig y Vedder, s.f.).

Búsqueda de alternativas en el diseño del trabajo que eviten la fatiga y el agotamiento del trabajador con el objeto de promover la productividad humana (Laurig y Vedder, s.f.).

8. Retroalimentación

La retroalimentación es información que permite al sujeto cerrar la brecha entre el desempeño actual y el deseado (Stobart, 2005; en Amaranti, 2010).

9. Salud

La OMS establece que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (Alcántara, 2008).

10. Liderazgo

Arte de influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo en la consecución de objetivos en pro del bien común (Pacheco, 2005).

Implica la habilidad para comunicar una visión de la estrategia organizacional, haciendo que esta visión parezca no sólo posible, sino también deseable por los receptores o interesados, creando un compromiso genuino (Diccionario de competencias genéricas y específicas, s.f.).

11. Supervisión

Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al dirigir el trabajo de un grupo de gente, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua (Cano, 2005).

12. Carga laboral

La carga laboral o carga de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral (Chavarría, s.f.).

Se habla de sobrecarga de trabajo cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad del sujeto para responder a ellas (Llaneza, 2009).

La sobrecarga laboral ya sea cuantitativa (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo o un exceso de horas de trabajo) o cualitativa (excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral (Granados, 2011).

La infracarga de trabajo se divide en cuantitativa o cualitativa.

Cualitativa: el contenido de trabajo es escaso y la realización de este no permite la toma de decisiones ni la adopción de iniciativas, no va con las competencias laborales de la persona. Mientras tanto, la falta de tareas durante la jornada laboral y la asignación de tareas rutinarias y aburridas en relación con las habilidades del trabajador hace que los trabajadores se sientan desmotivados, insatisfechos, frustrados y aburridos en el trabajo, se refiere a la infracarga de trabajo cuantitativo (Llaneza, 2009).

13. Contenido del puesto

Elemento constitutivo del medio ambiente de trabajo que forma parte de las condiciones para laborar del trabajador (Segurado, y Agulló, 2002).

Documento en el que se describen las tareas, responsabilidades y requerimientos con los que debe cumplir cada trabajador (Aguilar, 2010).

14. Planificación (decisiones y participación)

Posibilidad que tiene cada persona de participar, o al menos, opinar sobre las necesidades actuales o futuras de la organización (Guibourdenche y Fernández, s.f.).

15. Eficacia

“El estado en que un individuo, grupo u organización ha alcanzado los objetivos establecidos. Es el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos” (Mayo, Loredó y Reyes, 2009).

16. Desarrollo personal (capacitación y percepción de posibilidades futuras)

Factor motivacional que permite un desarrollo personal, mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. (Granados, 2011).

Programas de entrenamiento, evaluación y promoción para el desarrollo de carrera del empleado, tanto en los aspectos técnicos requeridos por su función, como en los aspectos humanos emergentes de la interacción en el equipo de tareas (Guibourdenche y Fernández, s.f.).

Capacitación: oportunidades de recibir actualización permanente en sus conocimientos y destrezas (Guibourdenche y Fernández, s.f.).

3.9 INSTRUMENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS

Se elaboró un instrumento de Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos que incluyen 69 estímulos (36 corresponden a los 16 indicadores, CVL y Precarización Laboral y 33 al Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos). El análisis se elaboró a partir de la técnica de Redes Semánticas Naturales, la cual consiste en “la aproximación al estudio del significado de manera “natural”, es decir, directamente con los individuos evitando la utilización de taxonomías artificiales creadas por los investigadores para explicar la organización de la información a nivel de memoria semántica, intentando así, consolidarse como una de las más sólidas aproximaciones al estudio del significado psicológico y con esto al estudio del conocimiento” (Valdéz, 1998; pp. 65 y 66).

Se realizó una versión impresa de dicho instrumento utilizando el programa Microsoft Publisher versión 2010 (ver Anexo A) y una electrónica utilizando el programa Microsoft Excel 2010. La captura de datos se realizó a través del programa Microsoft Excel versión 2010.

3.10 PROCEDIMIENTO

1. Selección y definición de indicadores

Se realizó una investigación teórica acerca de algunos factores, indicadores y/o condiciones que ciertos autores identifican como parte del concepto de CVL, así como de algunos instrumentos utilizados para la medición de factores determinantes de la CVL. Posteriormente se seleccionaron 16 indicadores: Satisfacción, Incentivos (reconocimiento, salario y beneficios), Trabajo en equipo (comunicación), Relaciones interpersonales, Horario laboral, Ambiente psicológico (contratos psicológicos), Ambiente físico (ergonomía), Retroalimentación, Salud, Liderazgo, Supervisión, Carga laboral (sobrecarga e infracarga), Contenido del puesto, Planificación (decisiones y participación), Eficacia y Desarrollo personal.

Se procedió a la búsqueda de la definición teórica de cada uno, así como de los conceptos de CVL y Precarización Laboral.

De igual forma se seleccionaron 10 indicadores para el Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos: Salario (mensual), Horas de descanso, Horas de sueño, Tipo de residencia, Trayectos casa-trabajo/ trabajo-casa, Actividades extralaborales, Actividades domésticas, Alimentación, Consumo de sustancias y Trabajos extras.

2. Construcción de estímulos

Se elaboraron dos estímulos por cada uno de los 16 indicadores: positivo, relacionado con el concepto a medir y negativo, contrario a lo que se pretende medir. Para el indicador Carga Laboral, se elaboraron cuatro estímulos: sobrecarga laboral (cualitativa y cuantitativa) e infracarga laboral (cualitativa y cuantitativa). Asimismo se construyó un estímulo para CVL y un estímulo para Precarización Laboral. Para el Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos se elaboraron 33 estímulos para abarcar los 10 indicadores.

3. Diseño del instrumento de Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos

El diseño del instrumento se realizó en dos partes: la primera compuesta por los 36 estímulos que abarcan los indicadores, CVL y Precarización Laboral; la segunda compuesta por los 33 estímulos que integran el Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos. El orden de los estímulos se estableció de forma aleatoria para evitar el sesgo en las respuestas de los sujetos.

Para la primera versión se utilizó el programa Publisher 2010 para la elaboración del formato a aplicar y posteriormente se guardó en formato PDF para su aplicación impresa.

Para la segunda versión se utilizó el programa Excel 2010 para la elaboración del formato a aplicar de forma electrónica.

4. Aplicación del instrumento de Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos.

Se aplicó el instrumento a 150 sujetos (hombres y mujeres) con una edad mínima de 18 años y cuyo requisito fue estar inmerso en una actividad laboral. La aplicación se llevó a cabo en diversos entornos de trabajo, la Biblioteca Central de Ciudad Universitaria, la Facultad de Psicología y la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Las instrucciones brindadas fueron las siguientes para ambas versiones:

Cuestionario de Redes Semánticas

“A continuación se te presentan una serie de preguntas, por favor responde de la siguiente manera:

Lo primero que se te venga a la mente.

Responde con 5 palabras, evita usar artículos y preposiciones.

Después ordénalas del 1 al 5, siendo la 1 la que más se relacione y la 5 la menos apegada.

Tus respuestas serán utilizadas únicamente con fines estadísticos, es confidencial. Por favor sé sincero (a)”.

Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos

“Responde las siguientes preguntas de acuerdo a lo que vives cotidianamente, en caso de ser necesario subraya. Tus respuestas serán únicamente utilizadas con fines estadísticos”.

5. Vaciado de datos y obtención de los resultados

Una vez aplicado el instrumento, se capturaron los resultados en hojas de cálculo, de acuerdo a la técnica de Redes Semánticas Naturales (una por cada estímulo de los indicadores de CVL) y se obtuvieron los cuatro principales valores con los cuales se analizó la información generada por los sujetos: Valor J, Valor M,

Conjunto SAM y Valor FMG (Valdez y Hernández, 1986; Valdez y Reyes, 1992; en Valdez, 1998). Para el Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos se utilizó una hoja de cálculo donde se ubicó el número de estímulo y se vaciaron las respuestas proporcionadas.

6. Valoración, organización y análisis de los resultados

Se elaboró una tabla por cada estímulo en donde se ubicaron las palabras que formaron parte del Conjunto SAM, así como el Valor J, Valor M y Valor FMG; asimismo se generaron representaciones gráficas de dispersión que permitieron contrastar los resultados obtenidos de dichos valores.

Posteriormente se realizó un análisis cualitativo de las respuestas obtenidas, tanto del estímulo negativo como del estímulo positivo en contraste entre sí y con el concepto teórico.

7. Conclusión

Se propuso y argumentó la conceptualización de la CVL con base en la investigación teórica y los resultados obtenidos de las Redes Semánticas y el Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos, su contrastación y su complemento entre sí, relacionándolo con aspectos de la psicología del mexicano en el trabajo.

Por medio de la metodología anteriormente descrita se comprobó la hipótesis nula con base en las respuestas obtenidas acerca de la percepción de la CVL (150 sujetos) para contrastar y conceptualizar el término de forma multidimensional, tomando en cuenta los indicadores seleccionados y posteriormente, sus respectivos resultados cuyo desarrollo y análisis se detalla en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Redes Semánticas

A continuación se muestran los resultados obtenidos con la aplicación de Redes Semánticas en la población muestra.

El análisis se realizó a partir de los siguientes valores:

- **Valor M:** es el peso semántico de cada una de las palabras definidoras del estímulo presentado, es decir, la relación entre la frecuencia de aparición y la jerarquía asignada por los sujetos a cada una de las palabras.
- **Conjunto SAM:** abarca el grupo de 15 palabras definidoras con mayor valor en M.
- **Valor J:** es el valor total de palabras generadas por la población muestra para definir el estímulo presentado a los sujetos.
- **Valor FMG:** porcentaje derivado del valor M que establece la cercanía del concepto con el estímulo presentado.

Los resultados incluyen los valores descritos anteriormente agrupados en una tabla, así como la representación gráfica del Valor FMG por cada estímulo. Se consideran por cada indicador dos tipos de estímulos: positivo, relacionado con el concepto a medir; y negativo, contrario a lo que se pretende medir. Cabe mencionar que debido a la naturaleza del indicador Carga Laboral, se presentan cuatro estímulos: sobrecarga laboral (cualitativa y cuantitativa) e infracarga laboral (cualitativa y cuantitativa).

1. Satisfacción

Para el indicador *Satisfacción*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Una persona que se siente satisfecha en su trabajo es:*
- 2) *¿Cómo es una persona con actitud negativa y malestar en su trabajo (insatisfecha)?*

De ellos se obtuvo un total de 148 palabras para el primer estímulo y 198 para el segundo, marcando en cada caso a este valor como J. En los resultados obtenidos del estímulo 1 (*Una persona que se siente satisfecha en su trabajo es*), se encuentra la palabra *Feliz* con el mayor valor M, lo que corresponde al 100% del valor FMG; asimismo la palabra *Estable* cuenta con el menor valor M y un valor FMG de 10.73%.

La *Satisfacción* de acuerdo a Landy y Conte (2005; en Abraján, et al, 2009), está relacionada a la actitud positiva resultante de la valoración del trabajo; dentro de las respuestas obtenidas se encontró que las palabras del conjunto SAM (*Feliz, Responsable, Productiva, Segura, Alegre, Trabajadora, Capaz, Eficiente, Motivada, Contenta, Amable, Comprometida, Proactiva, Eficaz y Estable*), muestran relación con el concepto *Satisfacción* (ver Tabla 1).

Asimismo la jerarquización que los sujetos le dieron a dicho grupo de palabras, permite observar que la percepción acerca de la satisfacción incluye aspectos generales como la felicidad y estabilidad, así como características propias del ámbito laboral como la productividad, eficiencia, proactividad, responsabilidad y seguridad (ver Figura 1).

Tabla 1. Satisfacción		
Una persona que se siente satisfecha en su trabajo es:		
CONJUNTO SAM	M	FMG
FELIZ	289	100
RESPONSABLE	139	48.10
PRODUCTIVA	107	37.02
SEGURA	105	36.33
ALEGRE	95	32.87
TRABAJADORA	64	22.15
CAPAZ	57	19.72
EFICIENTE	51	17.65
MOTIVADA	49	16.96
CONTENTA	48	16.61
AMABLE	46	15.92
COMPROMETIDA	38	13.15
PROACTIVA	34	11.76
EFICAZ	31	10.73
ESTABLE	31	10.73
VALOR J	148	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

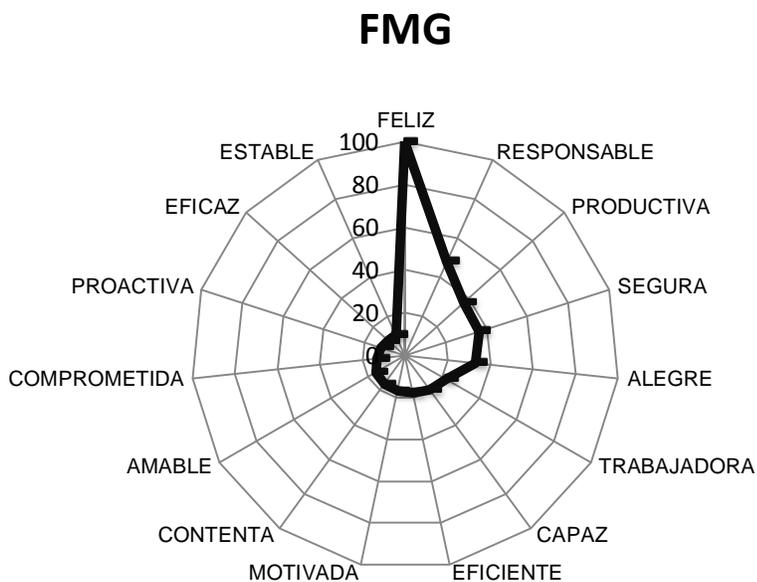


Figura 1. Satisfacción. Una persona que se siente satisfecha en su trabajo es:

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En cuanto al estímulo negativo, (*¿Cómo es una persona con actitud negativa y malestar en su trabajo (insatisfecha)?*), las palabras dentro del Conjunto SAM son: Enojona, Negativa, Irresponsable, Floja, Frustrada, Apática, Triste, Grosera, Infeliz, Insegura, Intolerante, Malhumorada, Molesta, Conflictiva y Desmotivada (ver Tabla 2); permiten observar que la palabra *Enojona* tuvo el mayor valor M, marcando el 100% del valor FMG, teniendo una significativa diferencia con la siguiente palabra, *Negativa* con 52.15% de FMG; asimismo la palabra con menor valor M fue *Desmotivada*, con un 22.70% de FMG (ver Figura 2).

Algunas palabras del Conjunto SAM del estímulo negativo están relacionadas directamente con el estímulo positivo, por medio de palabras opuestas como son Feliz-Infeliz, Responsable-Irresponsable, Segura-Insegura y Motivada-Desmotivada, marcando una congruencia en la conceptualización del indicador *Satisfacción*.

Tabla 2. Satisfacción
¿Cómo es una persona con actitud negativa y malestar en su trabajo (insatisfecha)?

CONJUNTO SAM	M	FMG
ENOJONA	163	100
NEGATIVA	85	52.15
IRRESPONSABLE	82	50.31
FLOJA	71	43.56
FRUSTRADA	69	42.33
APATICA	64	39.26
TRISTE	54	33.13
GROSERA	53	32.51
INFELIZ	53	32.51
INSEGURA	47	28.83
INTOLERANTE	44	26.99
MALHUMORADA	44	26.99
MOLESTA	41	25.15
CONFLICTIVA	39	23.93
DESMOTIVADA	37	22.70
VALOR J	198	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

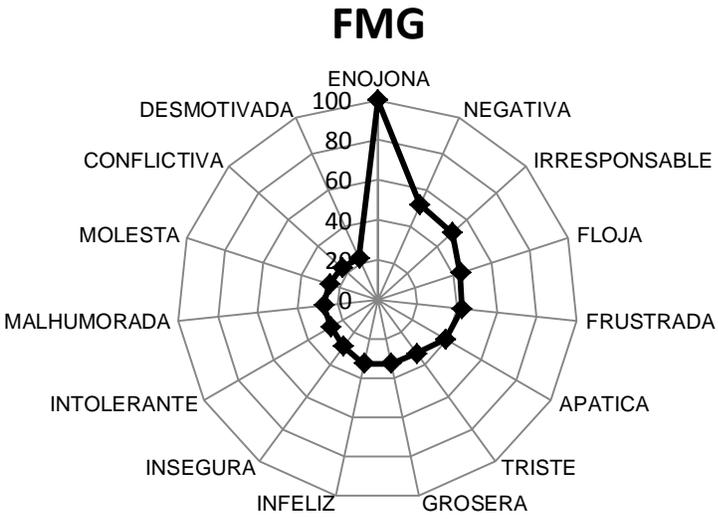


Figura 2. Satisfacción. ¿Cómo es una persona con actitud negativa y malestar en su trabajo (insatisfecha)?
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

2. Incentivos (Reconocimiento, Salario, Beneficios)

Para el indicador *Incentivos* (Reconocimiento, Salario, Beneficios), se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Una persona que recibe reconocimientos, prestaciones y servicios enfocados al desarrollo personal dentro de su trabajo se siente:*
- 2) *¿Cómo se comporta una persona que no es reconocida dentro de su trabajo (prestaciones, salario, beneficios, etc.)?*

En el estímulo positivo (*Una persona que recibe reconocimientos, prestaciones y servicios enfocados al desarrollo personal dentro de su trabajo se siente*), se obtuvo un total de 135 palabras (valor J), en donde el Conjunto SAM lo forman las palabras: *Motivada, Feliz, Satisfecha, Reconocida, Valorada, Contenta, Segura, Comprometida, Capaz, Alegre, Responsable, Importante, Orgullosa, Realizada y Tranquila* (ver Tabla 3); donde la palabra *Motivada* con el mayor valor M corresponde al 100% del valor FMG, seguida de la palabra *Feliz* con un valor de

81.15% FMG donde se observa una pequeña diferencia, mientras que la de menor valor M es *Tranquila* con un valor FMG de 13.93% (ver Figura 3).

Según Dessler (1996), los incentivos se refieren a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, que conforman todas las formas de pago o recompensas que se les entregan y que contribuye a la satisfacción de éstos, ayudando así a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Incluyen recompensas extrínsecas como sueldo, incentivos, bonos y otros beneficios; así como recompensas intrínsecas como satisfacción laboral, autonomía, oportunidades de crecimiento y aprendizaje (Villanueva y González, 2005)., lo cual se relaciona con la percepción de los sujetos enfocada al reconocimiento, motivación, compromiso, seguridad y realización en el ámbito laboral.

Tabla 3. Incentivos		
Una persona que recibe reconocimientos, prestaciones y servicios enfocados al desarrollo personal dentro de su trabajo se siente:		
CONJUNTO SAM	M	FMG
MOTIVADA	244	100
FELIZ	198	81.15
SATISFECHA	151	61.88
RECONOCIDA	98	40.16
VALORADA	92	37.70
CONTENTA	83	34.02
SEGURA	74	30.33
COMPROMETIDA	67	27.46
CAPAZ	64	26.23
ALEGRE	46	18.85
RESPONSABLE	43	17.62
IMPORTANTE	43	17.62
ORGULLOSA	40	16.39
REALIZADA	38	15.57
TRANQUILA	34	13.93
VALOR J	135	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

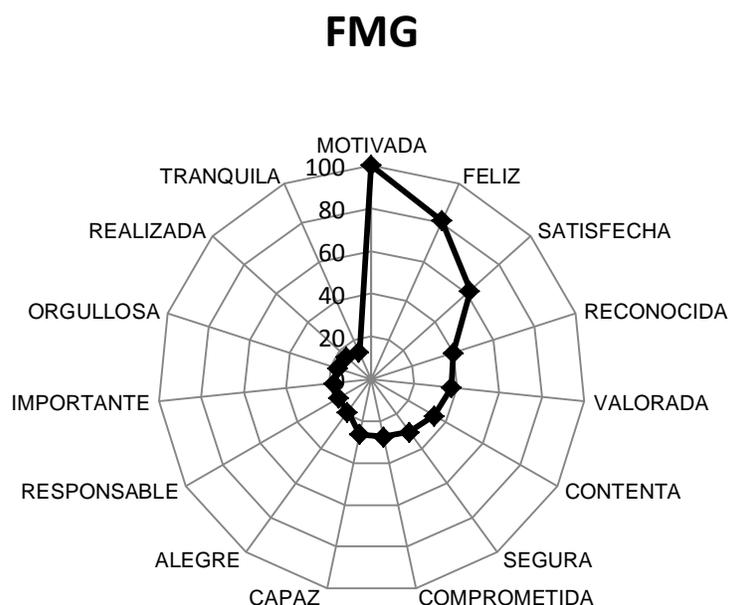


Figura 3. Incentivos. Una persona que recibe reconocimientos, prestaciones y servicios enfocados al desarrollo personal dentro de su trabajo se siente.

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En el estímulo negativo: *¿Cómo se comporta una persona que no es reconocida dentro de su trabajo (prestaciones, salario, beneficios, etc.)?*; el Conjunto SAM está conformando por las palabras: Desmotivada, Enojada, Insatisfacción, Frustrada, Triste, Desinteresada, Molesta, Insegura, Inconforme, Apatía, Infeliz, Irresponsable, Desvalorada, Indiferente y Explotada (ver Tabla 4). La palabra *Desmotivada* con el mayor valor M, corresponde a 100% de FMG mientras que la palabra *Explotada* con 18.37% FMG, obtuvo el menor valor M (ver Figura 4). El valor J para este estímulo fue de 195 palabras en total.

Se observa que la percepción de los sujetos al recibir incentivos implica sentir motivación, felicidad, satisfacción, reconocimiento y tranquilidad, mientras que al no recibirlos la respuesta es contraria existiendo sentimientos de desmotivación, infelicidad, insatisfacción y explotación. Existen dentro de los resultados relación entre palabras opuestas como Motivada-Desmotivada, Satisfecha-Insatisfacción, Feliz-Infeliz y Valorada-Desvalorada.

Tabla 4. Incentivos		
<i>¿Cómo se comporta una persona que no es reconocida dentro de su trabajo (prestaciones, salario, beneficios, etc.)?</i>		
CONJUNTO SAM	M	FMG
DESMOTIVADA	147	100
ENOJADA	145	98.64
INSATISFACCION	123	83.67
FRUSTRADA	115	78.23
TRISTE	78	53.06
DESINTERESADA	69	46.94
MOLESTA	68	46.26
INSEGURA	65	44.22
INCONFORME	57	38.78
APATIA	53	36.05
INFELIZ	45	30.61
IRRESPONSABLE	44	29.93
DESVALORADA	38	25.85
INDIFERENTE	36	24.49
EXPLOTADA	27	18.37
VALOR J	195	

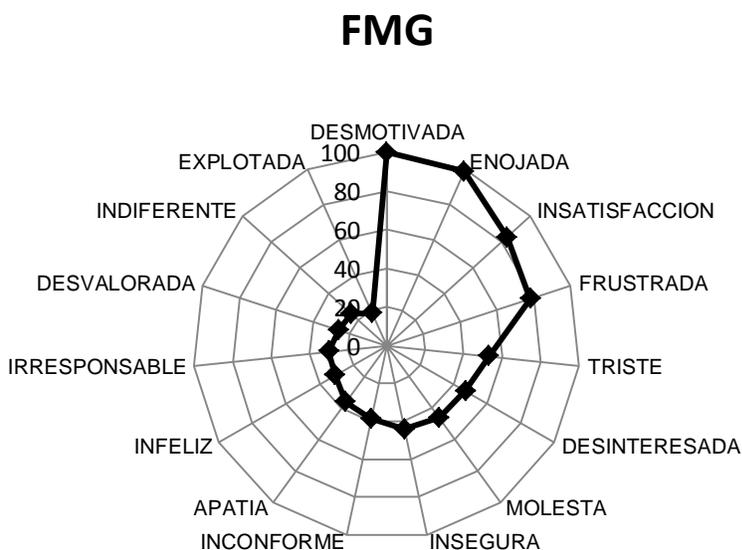


Figura 4. Incentivos. *¿Cómo se comporta una persona que no es reconocida dentro de su trabajo (prestaciones, salario, beneficios, etc.)?*

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

3. Trabajo en equipo (comunicación)

Para el indicador *Trabajo en Equipo*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Describe a una persona que es capaz de integrar sus metas personales con las de sus compañeros de trabajo.*
- 2) *Una persona que no coopera ni se preocupa por cumplir con los objetivos en común con su equipo de trabajo, es:*

En el estímulo 1 (*Describe a una persona que es capaz de integrar sus metas personales con las de sus compañeros de trabajo*), se obtuvo un total de 186 palabras (valor J), asimismo el Conjunto SAM lo forman las palabras: Liderazgo, Responsabilidad, Empática, Inteligente, Sociable, Respetuosa, Solidaria, Tolerante, Compromiso, Comunicación, Segura, Compañerismo, Capaz, Equipo y Objetiva (ver Tabla 5); donde la palabra *Liderazgo* con el mayor valor M corresponde al 100% del valor FMG, seguida de la palabra *Responsabilidad* con 95.69% FMG donde se observa una pequeña diferencia; y la de menor valor M es *Objetiva* con un valor FMG de 26.72% (ver Figura 5).

El *Trabajo en Equipo* se define como la capacidad del trabajador para establecer relaciones con sus compañeros con la finalidad de desempeñar las funciones de su cargo incluyendo las metas individuales de sus compañeros de trabajo y de la organización, por medio de la cooperación y preocupación (Diccionario de competencias genéricas y específicas, s.f.).

La percepción de los sujetos se inclina al trabajo y la capacidad para generar relaciones de forma respetuosa, solidaria, tolerante y así cumplir los objetivos propuestos dentro del área laboral.

Tabla 5. Trabajo en equipo
Describe a una persona que es capaz de integrar sus metas personales con las de sus compañeros de trabajo.

CONJUNTO SAM	M	FMG
LIDERAZGO	116	100
RESPONSABILIDAD	111	95.69
EMPATICA	102	87.93
INTELIGENTE	93	80.17
SOCIABLE	72	62.07
RESPECTUOSA	64	55.17
SOLIDARIA	64	55.17
TOLERANTE	59	50.86
COMPROMISO	49	42.24
COMUNICACION	49	42.24
SEGURA	43	37.07
COMPAÑERISMO	35	30.17
CAPAZ	35	30.17
EQUIPO	34	29.31
OBJETIVA	31	26.72
VALOR J	185	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

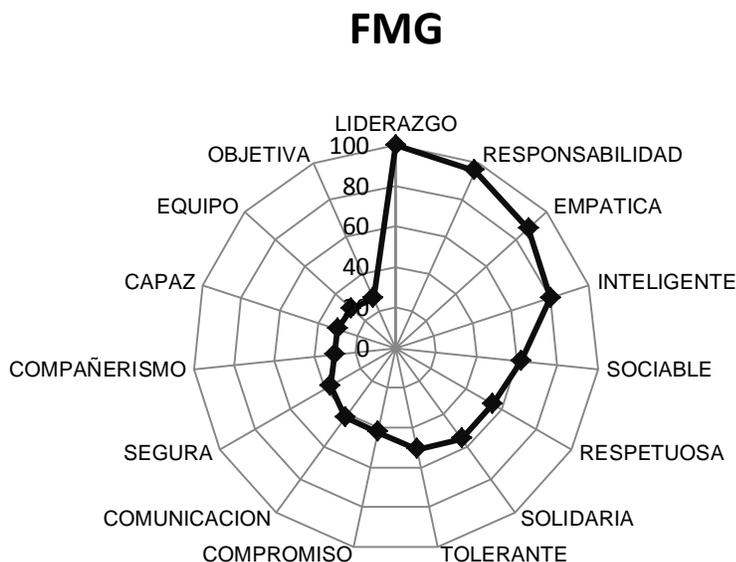


Figura 5. Trabajo en equipo. Describe a una persona que es capaz de integrar sus metas personales con las de sus compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En el estímulo 2 (*Una persona que no coopera ni se preocupa por cumplir con los objetivos en común con su equipo de trabajo, es*), la percepción de los sujetos se ve reflejada en el Conjunto SAM el cual está conformado por las palabras: Irresponsable, Floja, Egoísta, Apática, Desinteresada, Conformista, Individualista, Incapaz, Incumplida, Desmotivada, Insegura, Indiferente, Desobligada, No comprometida y Despreocupada (ver Tabla 6). La palabra *Irresponsable* con el mayor valor M, corresponde al 100% de FMG; mientras que la palabra *Despreocupada* con 7.17% FMG, obtuvo el menor valor M (ver Figura 6). Para este estímulo el valor J es de 210.

Estas palabras conceptualizan la falta de trabajo en equipo como un alejamiento del grupo social en donde ante el individualismo, los sujetos perciben desmotivación, incapacidad e indiferencia y por ende falta de compañerismo. Asimismo se observa que existe

relación entre palabras opuestas como Responsabilidad-Irresponsable, Compromiso-No comprometida y Segura-Insegura.

Tabla 6. Trabajo en equipo
Una persona que no coopera ni se preocupa por cumplir con los objetivos en común con su equipo de trabajo, es:

CONJUNTO SAM	M	FMG
IRRESPONSABLE	307	100
FLOJA	229	74.59
EGOISTA	99	32.25
APATICA	85	27.69
DESINTERESADA	85	27.69
CONFORMISTA	54	17.59
INDIVIDUALISTA	44	14.33
INCAPAZ	44	14.33
INCUMPLIDA	43	14.01
DESMOTIVADA	40	13.03
INSEGURA	40	13.03
INDIFERENTE	32	10.42
DESOLIGADA	29	9.45
NO COMPROMETIDA	26	8.47
DESPREOCUPADA	22	7.17

VALOR J 210

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

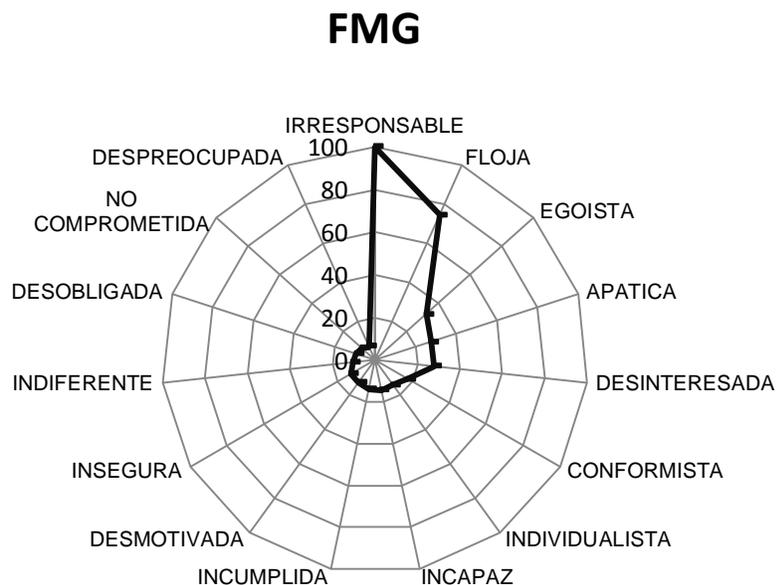


Figura 6. Trabajo en equipo. Una persona que no coopera ni se preocupa por cumplir con los objetivos en común con su equipo de trabajo, es:

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

4. Relaciones interpersonales

Para el indicador *Relaciones Interpersonales*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *¿Cómo es una persona que establece relaciones cordiales y amistosas basadas en las reglas de su trabajo?*
- 2) *Características de una persona que no establece vínculos con sus compañeros de trabajo.*

Con relación al estímulo 1: *¿Cómo es una persona que establece relaciones cordiales y amistosas basadas en las reglas de su trabajo?*, el Conjunto SAM lo conforman las palabras: Respetuosa, Responsable, Sociable, Amable, Amigable,

Tolerante, Empática, Honesta, Inteligente, Cordial, Segura de sí misma, Feliz, Educada, Alegre y Asertiva (ver Tabla 7); donde la palabra *Respetuosa* cuenta con el mayor valor M, es decir, el 100% del valor FMG, mientras que la de menor valor M es *Asertiva* con un valor FMG de 12.95% (ver Figura 7). Aquí se obtuvo un valor J de 179.

Rodríguez (s.f.), marca que Las *Relaciones Interpersonales* son el conjunto de interacciones que se dan entre los individuos y que permiten a las personas relacionarse de una manera cordial y amistosa; están basadas en los vínculos sociales que entablan las personas y son básicas en el desarrollo individual e intelectual de los seres humanos, conceptualización que concuerda con la percepción de los sujetos ante el estímulo 1.

Tabla 7. Relaciones Interpersonales ¿Cómo es una persona que establece relaciones cordiales y amistosas basadas en las reglas de su trabajo?		
CONJUNTO SAM	M	FMG
RESPETUOSA	224	100
RESPONSABLE	137	61.16
SOCIABLE	114	50.89
AMABLE	112	50.00
AMIGABLE	86	38.39
TOLERANTE	86	38.39
EMPATICA	61	27.23
HONESTA	59	26.34
INTELIGENTE	58	25.89
CORDIAL	47	20.98
SEGURA DE SI MISMA	39	17.41
FELIZ	37	16.52
EDUCADO	36	16.07
ALEGRE	32	14.29
ASERTIVA	29	12.95
VALOR J	179	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

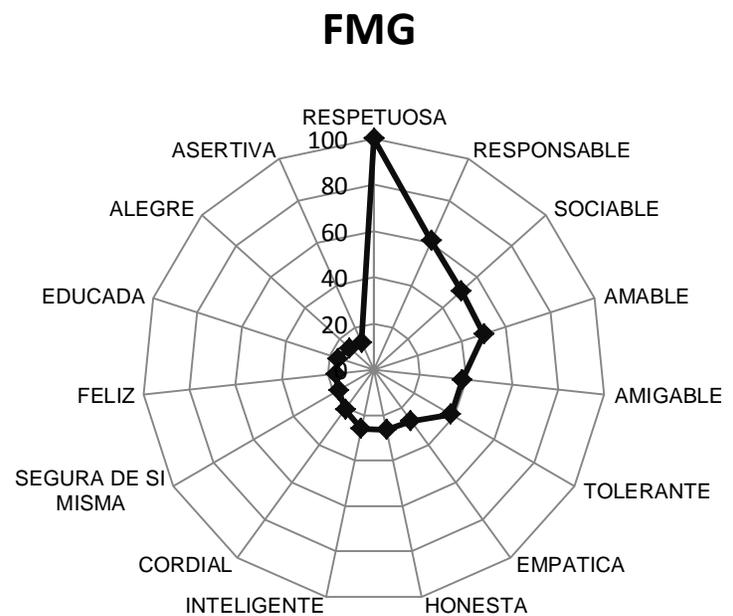


Figura 7. Relaciones Interpersonales.

¿Cómo es una persona que establece relaciones cordiales y amistosas basadas en las reglas de su trabajo?

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Mientras que en el estímulo 2 (*Características de una persona que no establece vínculos con sus compañeros de trabajo*), el valor J es de 185 y el Conjunto SAM está conformado por las palabras: Antisocial, Solitaria, Aislada, Apatía, Tímida,

Introvertida, Callada, Baja autoestima, Seria, Reservada, Enojona, Apartada, Triste, Desconfiada y Egoísta (ver Tabla 8), en donde el mayor valor M lo tiene la palabra *Antisocial* que corresponde al 100% de FMG, mientras que la palabra *Egoísta* que cuenta con 20.50% de FMG obtuvo el menor valor M (ver Figura 8).

Así es como la percepción de los sujetos se enfocó en la elaboración del concepto *Relaciones Interpersonales* como aquella manera de relacionarse de forma respetuosa, responsable, amable y educada, destacando habilidades interpersonales como lo son la asertividad y empatía. La carencia de este indicador muestra aislamiento, desconfianza, baja autoestima y tristeza, constituyendo así a las *Relaciones Interpersonales* como un indicador de felicidad y amistad dentro de lo laboral. Cabe mencionar la mención realizada de algunas palabras opuestas Sociable-Antisocial y Segura de sí misma-Baja autoestima.

Tabla 8. Relaciones Interpersonales
Características de una persona que no establece vínculos con sus compañeros de trabajo.

CONJUNTO SAM	M	FMG
ANTISOCIAL	161	100
SOLITARIA	120	74.53
AISLADA	101	62.73
APATIA	99	61.49
TIMIDA	81	50.31
INTROVERTIDA	75	46.58
CALLADA	70	43.48
BAJA AUTOESTIMA	61	37.89
SERIA	53	32.92
RESERVADA	45	27.95
ENOJONA	45	27.95
APARTADA	35	21.74
TRISTE	35	21.74
DESCONFIADA	34	21.12
EGOISTA	33	20.50
VALOR J	185	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

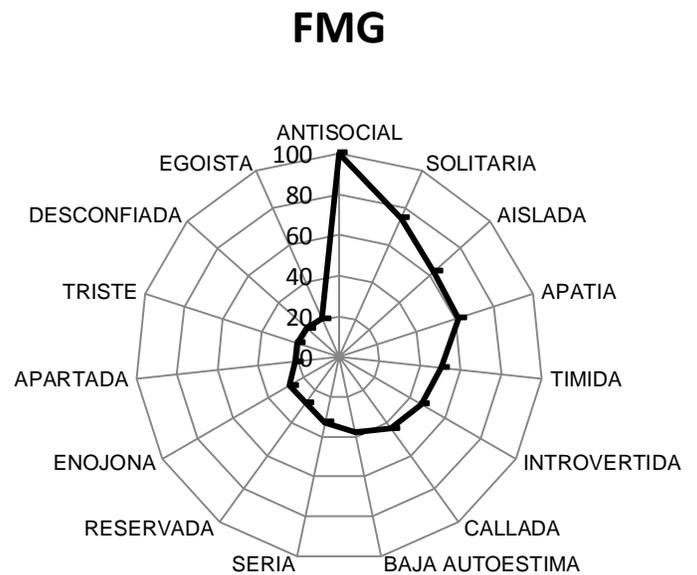


Figura 8. Relaciones Interpersonales. Características de una persona que no establece vínculos con sus compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

5. Horario laboral

Para el indicador *Horario Laboral*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *¿Cómo se siente una persona que trabaja una jornada laboral equilibrada?*
- 2) *¿Cómo se siente una persona que tiene un horario de trabajo prolongado y/o inestable?*

Del estímulo 1: *¿Cómo se siente una persona que trabaja una jornada laboral equilibrada?*; se obtuvieron 127 palabras como valor J, así como el Conjunto SAM con las palabras: Satisfecha, Feliz, Tranquila, Contenta, Descansada, Motivada, Equilibrada, Desestresada, Relajada, Segura, Estable, Activa, Libre, Productiva y Saludable (ver Tabla 9); donde la palabra *Satisfecha* obtuvo el mayor valor M correspondiente al 100% del valor FMG, seguida con una pequeña diferencia de la palabra *Feliz* con 80% de FMG, asimismo el menor valor M lo obtuvo la palabra *Saludable* con un valor FMG de 19.11% (ver Figura 9).

Según Granados (2011), los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, ya que las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. Este tipo de horarios supone un impedimento no sólo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones familiares y sociales, sino también para la actualización profesional y el cuidado de la salud (problemas de insomnio, fatiga y alteraciones del ritmo circadiano).

Esto se relaciona directamente con la percepción de los sujetos al involucrar la satisfacción, felicidad, tranquilidad, motivación y la salud con los horarios flexibles.

Tabla 9. Horario laboral
¿Cómo se siente una persona que trabaja una jornada laboral equilibrada?

CONJUNTO SAM	M	FMG
SATISFECHA	225	100
FELIZ	180	80
TRANQUILA	173	76.89
CONTENTA	128	56.89
DESCANSADA	116	51.56
MOTIVADA	73	32.44
EQUILIBRADA	61	27.11
DESESTRESADA	54	24.00
RELAJADA	52	23.11
SEGURA	51	22.67
ESTABLE	49	21.78
ACTIVA	47	20.89
LIBRE	43	19.11
PRODUCTIVA	43	19.11
SALUDABLE	43	19.11
VALOR J	127	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

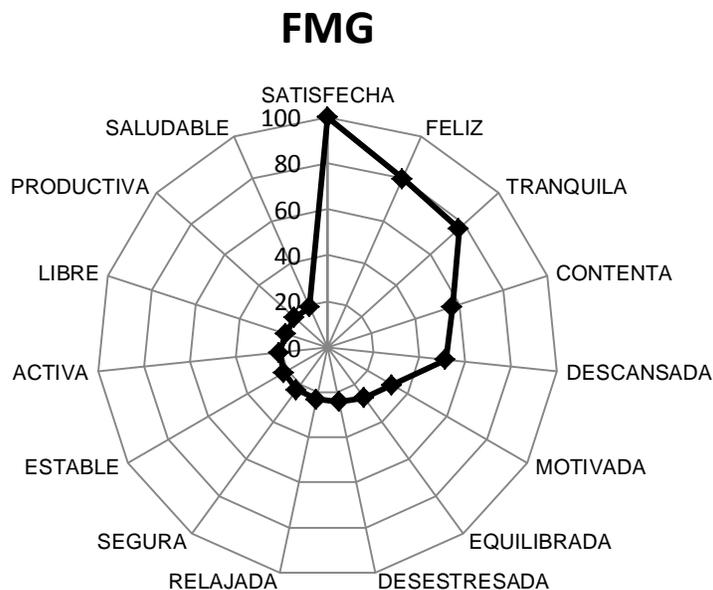


Figura 9. Horario Laboral. ¿Cómo se siente una persona que trabaja una jornada laboral equilibrada?
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Con el estímulo negativo: *¿Cómo se siente una persona que tiene un horario de trabajo prolongado y/o inestable?*; se obtuvieron 149 palabras (valor J) y un Conjunto SAM conformado por las palabras: Cansada, Estresada, Frustrada, Enojada, Insegura, Molesta, Inestable, Explotada, Insatisfecha, Inconforme, Presionada, Desmotivada, Agotada, Infeliz y Desorganizada (ver Tabla 10). La palabra *Cansada* cuenta con el mayor valor M, que corresponde al 100% del valor FMG, mientras que la palabra *Desorganizada* obtuvo el 8.85% de FMG, es decir el menor valor M (ver Figura 10).

Por lo tanto, se observa que la percepción de los sujetos ante horarios prolongados e inestables manifiesta cansancio y por lo tanto insatisfacción, inconformidad, enojo e inestabilidad en el contexto emocional, así como elementos de explotación laboral en el ámbito del trabajo.

La mención de algunas palabras opuestas como Satisfecha-Insatisfecha, Feliz-Infeliz, Descansada-Cansada, Motivada-Desmotivada, Desestresada-Estresada, Relajada-Presionada y Estable-Inestable, mantiene una congruencia de la percepción de las personas sobre los efectos de un horario laboral equilibrado o bien en caso contrario, inestable.

Tabla 10. Horario Laboral
¿Cómo se siente una persona que tiene un horario de trabajo prolongado y/o inestable?

CONJUNTO SAM	M	FMG
CANSADA	384	100
ESTRESADA	156	40.62
FRUSTRADA	101	26.30
ENOJADA	90	23.44
INSEGURA	90	23.44
MOLESTA	78	20.31
INESTABLE	75	19.53
EXPLOTADA	74	19.27
INSATISFECHA	73	19.01
INCONFORME	52	13.54
PRESIONADA	50	13.02
DESMOTIVADA	49	12.76
AGOTADA	48	12.5
INFELIZ	37	9.63
DESORGANIZADA	34	8.85
VALOR J	149	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

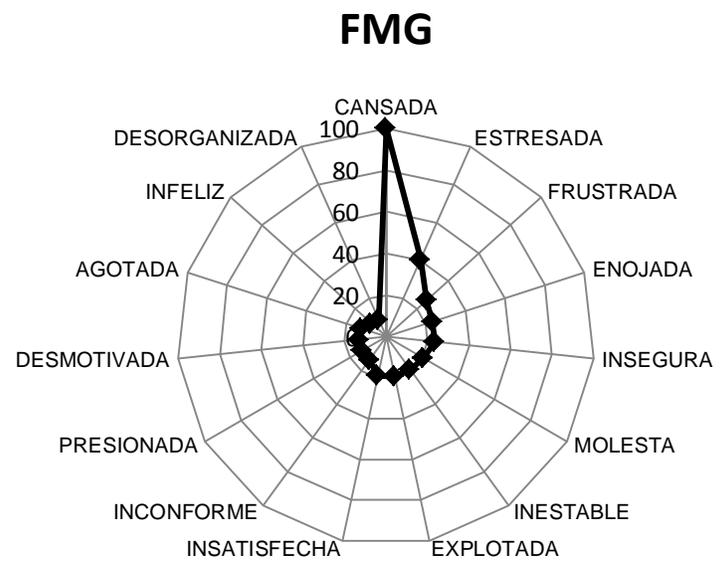


Figura 10. Horario Laboral. ¿Cómo se siente una persona que tiene un horario de trabajo prolongado y/o inestable?
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

6. Ambiente psicológico (contratos psicológicos)

Para el indicador *Ambiente psicológico*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *¿Cómo es una persona que se compromete con sus obligaciones en su trabajo?*
- 2) *Una persona que no se siente identificada con sus obligaciones en el trabajo se caracteriza por ser:*

Con el estímulo positivo: *¿Cómo es una persona que se compromete con sus obligaciones en su trabajo?*, se obtuvieron 149 palabras (valor J), relacionadas al indicador *Horario laboral* de forma positiva y un Conjunto SAM formado por las palabras: Responsable, Comprometida, Puntual, Cumplida, Capaz, Motivada, Trabajadora, Eficaz, Eficiente, Segura, Organizada, Activa, Satisfecha, Honesta y Propositiva (ver Tabla 11); donde la palabra *Responsable* cuenta con el mayor valor M correspondiente al 100% del valor FMG, mientras que la de menor valor M es *Propositiva* con un valor FMG de 6.59% (ver Figura 11).

Tena (2002) marca que el *Ambiente Psicológico* dentro de la organización hace referencia al conjunto de expectativas no escritas que operan en todo momento entre cada miembro de una organización y otros miembros de la misma. De forma que la organización y sus miembros tienen no sólo expectativas explícitas sino también implícitas sobre lo que deben dar y obtener de la otra parte de la relación laboral.

Dado lo anterior, la percepción de los sujetos muestra la relación con el compromiso, la responsabilidad, la motivación y valores como la honestidad para la realización de sus actividades diarias y como probable resultado de las expectativas que se han fijado entre la organización y ellos mismos.

Tabla 11. Ambiente psicológico
¿Cómo es una persona que se compromete con sus obligaciones en su trabajo?

CONJUNTO SAM	M	FMG
RESPONSABLE	455	100
COMPROMETIDA	134	29.45
PUNTUAL	96	21.10
CUMPLIDA	90	19.78
CAPAZ	76	16.70
MOTIVADA	75	16.48
TRABAJADORA	63	13.85
EFICAZ	61	13.41
EFICIENTE	59	12.97
SEGURA	45	9.89
ORGANIZADA	43	9.45
ACTIVA	43	9.45
SATISFECHA	40	8.79
HONESTA	34	7.47
PROPOSITIVA	30	6.59
VALOR J	149	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

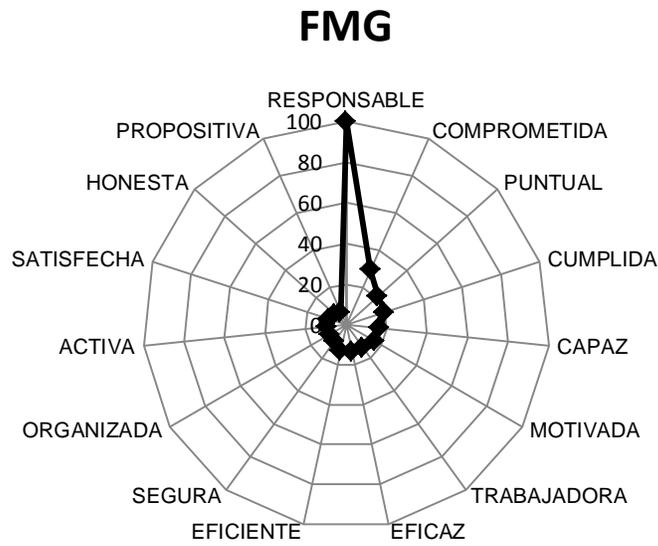


Figura 11. Ambiente psicológico. ¿Cómo es una persona que se compromete con sus obligaciones en su trabajo?
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

El Conjunto SAM en el estímulo negativo (*Una persona que no se siente identificada con sus obligaciones en el trabajo se caracteriza por ser*), está conformado por las palabras: Irresponsable, Insatisfecha, Floja, Desinteresada, Incumplida, Apática, Insegura, Desmotivada, Incapaz, Frustrada, Enojada, Desobligada, Impuntual, Inconforme e Intolerante (ver Tabla 12). La palabra *Irresponsable* con el mayor valor M, corresponde al 100% de FMG mientras que la palabra *Intolerante* con 16.34% de valor FMG, obtuvo el menor valor M (ver Figura 12). El valor J es de 217.

La percepción de los sujetos ante el indicador *Ambiente Psicológico* de forma negativa muestra relación con la irresponsabilidad, desinterés, desmotivación, intolerancia, frustración, inconformidad e incapacidad, lo cual puede estar involucrado con la falta de compromiso o expectativas que no han sido cumplidas.

Dentro de los Conjuntos SAM se encontró la mención de algunas palabras opuestas que muestran la relación entre los estímulos positivo y negativo: Responsable-Irresponsable, Puntual-Impuntual, Capaz-Incapaz, Motivada-Desmotivada y Satisfecha-Insatisfecha.

Tabla 12. Ambiente psicológico
Una persona que no se siente identificada con sus obligaciones en el trabajo se caracteriza por ser:

CONJUNTO SAM	M	FMG
IRRESPONSABLE	202	100
INSATISFECHA	112	55.45
FLOJA	92	45.54
DESINTERESADA	90	44.55
INCUMPLIDA	73	36.14
APATICA	67	33.17
INSEGURA	63	31.19
DESMOTIVADA	62	30.69
INCAPAZ	52	25.74
FRUSTRADA	41	20.30
ENOJADA	37	18.32
DESOLIGADA	36	17.82
IMPUNTUAL	36	17.82
INCONFORME	34	16.83
INTOLERANTE	33	16.34
VALOR J	217	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

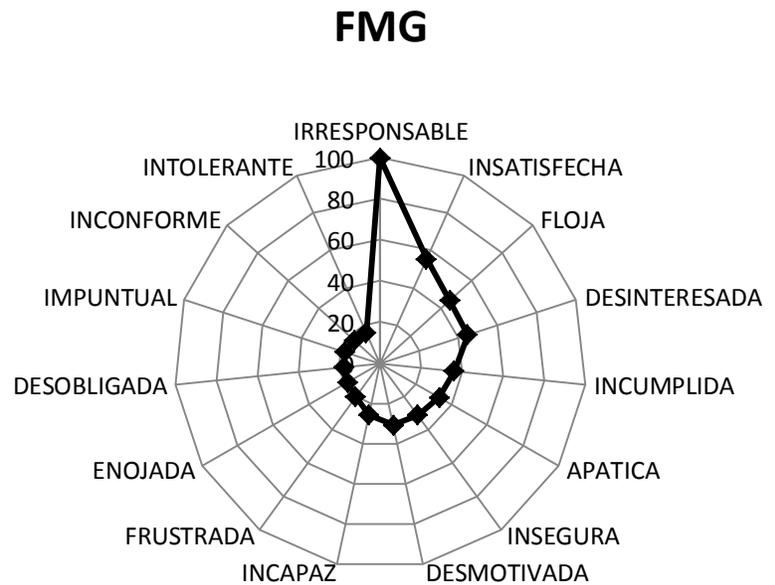


Figura 12 .Ambiente psicológico. Una persona que no se siente identificada con sus obligaciones en el trabajo se caracteriza por ser:

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

7. Ambiente físico (ergonomía)

Para el indicador *Ambiente físico* (ergonomía), se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Son características de un buen espacio de trabajo (diseño, tamaño, seguridad, mobiliario, temperatura, etc.):*
- 2) *Características de un espacio inadecuado para trabajar (temperatura, iluminación, etc.):*

De las 152 palabras que se obtuvieron (valor J) del estímulo positivo: *Son características de un buen espacio de trabajo (diseño, tamaño, seguridad, mobiliario, temperatura, etc.)*. El Conjunto SAM lo forman las palabras: Seguro, Cómodo, Iluminado, Limpio, Amplio, Ventilado, Espacio, Ambiente, Temperatura, Mobiliario, Tranquilo, Confortable, Ordenado, Ergonómico y Equipo (ver Tabla 13); en donde la palabra *Seguro* obtuvo el mayor valor M correspondiente al 100% del valor FMG, seguida con una pequeña diferencia de la palabra *Cómodo* con 98.93% FMG, mientras que la de menor valor M es *Equipo* con un valor FMG de 14.44% (ver Figura 13).

Según Guibourdenche y Fernández (2010), el *Ambiente Físico* se refiere a la disponibilidad del espacio necesario para los movimientos que requieren las tareas y el público usuario de los servicios, por lo que vemos la relación que existe entre dicho concepto y la percepción de los sujetos al mencionar aspectos como iluminación, ventilación, seguridad y factores ergonómicos que posibilitan el trabajo diario.

Tabla 13. Ambiente físico

Son características de un buen espacio de trabajo (diseño, tamaño, seguridad, mobiliario, temperatura, etc.):

CONJUNTO SAM	M	FMG
SEGURO	187	100
COMODO	185	98.93
ILUMINADO	169	90.37
LIMPIO	165	88.24
AMPLIO	124	66.31
VENTILADO	109	58.29
ESPACIO	53	28.34
AMBIENTE	49	26.20
TEMPERATURA	48	25.67
MOBILIARIO	47	25.13
TRANQUILO	45	24.06
CONFORTABLE	43	22.99
ORDENADO	41	21.93
ERGONOMICO	40	21.39
EQUIPO	27	14.44
VALOR J	152	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas

FMG

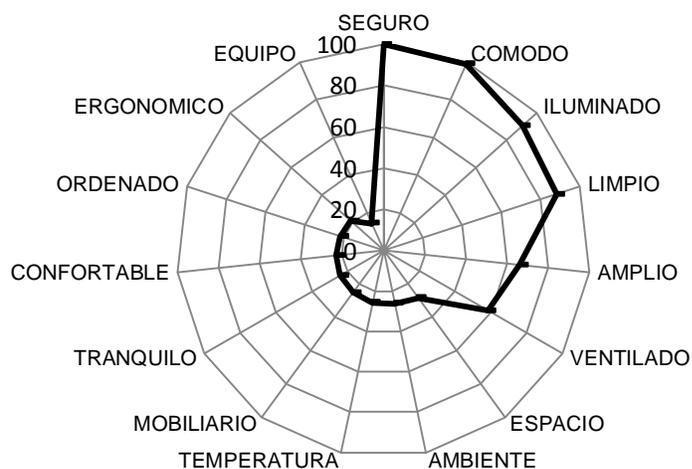


Figura 13 .Ambiente físico. Son características de un buen espacio de trabajo (diseño, tamaño, seguridad, mobiliario, temperatura, etc.):

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Mientras tanto, del estímulo 2: *Características de un espacio inadecuado para trabajar (temperatura, iluminación, etc.)*; se obtuvieron 170 palabras (valor J), en donde el Conjunto SAM está conformado por las palabras: Sucio, Pequeño, Oscuro, Incómodo, Caluroso, Ruidoso, Sin iluminación, Desordenado, Inseguro, Frío, Sin ventilación, Poco espacioso, Mal olor, Temperatura y Mal mobiliario (ver Tabla 14). La palabra *Sucio* cuenta con el mayor valor M que corresponde al 100% de FMG, mientras que *Mal mobiliario* obtuvo con 14.72% de valor FMG es la de menor valor M (ver Figura 14).

Las respuestas obtenidas muestran la relación que perciben los sujetos de trabajar en un lugar seguro, con iluminación y condiciones adecuadas de higiene. Esto muestra congruencia con las palabras del estímulo negativo relacionada con la definición de lugares poco aptos para laborar (inseguros e incómodos).

La mención de algunas palabras opuestas como Seguro-Inseguro, Cómodo-Incómodo, Iluminado-Sin iluminación, Limpio-Sucio, Ventilado-Sin ventilación, Espacio-Poco espacioso, Mobiliario-Mal mobiliario, Ordenado-Desordenado y Temperatura (palabra mencionada en estímulo positivo y negativo); permiten observar la relación entre palabras como definitorias del indicador *Ambiente físico*.

Tabla 14. Ambiente físico
Características de un espacio inadecuado para trabajar (temperatura, iluminación, etc.).

CONJUNTO SAM	M	FMG
SUCIO	197	100
PEQUEÑO	187	94.92
OSCURO	158	80.20
INCOMODO	158	80.20
CALUROSO	135	68.53
RUIDOSO	98	49.75
SIN ILUMINACION	74	37.56
DESORDENADO	71	36.04
INSEGURO	67	34.01
FRIO	48	24.36
SIN VENTILACION	44	22.33
POCO ESPACIOSO	34	17.26
MAL OLOR	34	17.26
TEMPERATURA	31	15.74
MAL MOBILIARIO	29	14.72
VALOR J	170	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

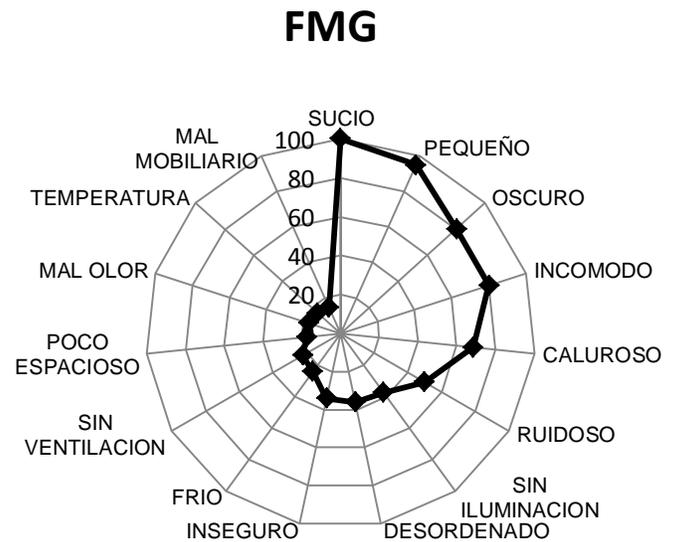


Figura 14. Ambiente físico. Características de un espacio inadecuado para trabajar (temperatura, iluminación, etc.): Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

8. Retroalimentación

En cuanto al indicador *Retroalimentación*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *¿Cómo se siente una persona cuando se le dan a conocer los resultados de su desempeño de forma constante?*
- 2) *Una persona que no recibe información acerca de su desempeño en el trabajo de forma periódica, se siente:*

Se obtuvo un valor J de 193 para el primer estímulo y de 210 para el segundo. En los resultados obtenidos del estímulo 1 las palabras que integran al Conjunto SAM son: Motivada, Satisfecha, Comprometida, Segura, Presionada, Capaz, Feliz, Tomada en cuenta, Informada, Importante, Valorada, Retroalimentada, Entusiasta, Contenta y Tranquila (ver Tabla 15) donde la palabra *Motivada* corresponde al mayor valor M con el 100% de FMG y la palabra *Tranquila* al menor valor M con 13.95% de FMG (ver Figura 15).

En su mayoría, el estímulo 1 es definido con aspectos positivos como la motivación, satisfacción y compromiso, sin embargo también implica la palabra *Presionada* con un valor FMG de 30.23%, lo cual se puede deber al intento del sujeto por cerrar la brecha entre el desempeño actual y el deseado por la organización (Stobart, 2005; en Amaranti, M., 2010).

Tabla 15. Retroalimentación ¿Cómo se siente una persona cuando se le dan a conocer los resultados de su desempeño de forma constante?		
CONJUNTO SAM	M	FMG
MOTIVADA	258	100
SATISFECHA	110	42.64
COMPROMETIDA	86	33.33
SEGURA	82	31.78
PRESIONADA	78	30.23
CAPAZ	69	26.74
FELIZ	66	25.58
TOMADA EN CUENTA	54	20.93
INFORMADA	48	18.60
IMPORTANTE	45	17.44
VALORADA	44	17.05
RETROALIMENTADA	44	17.05
ENTUSIASTA	42	16.28
CONTENTA	38	14.73
TRANQUILA	36	13.95
VALOR J	193	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

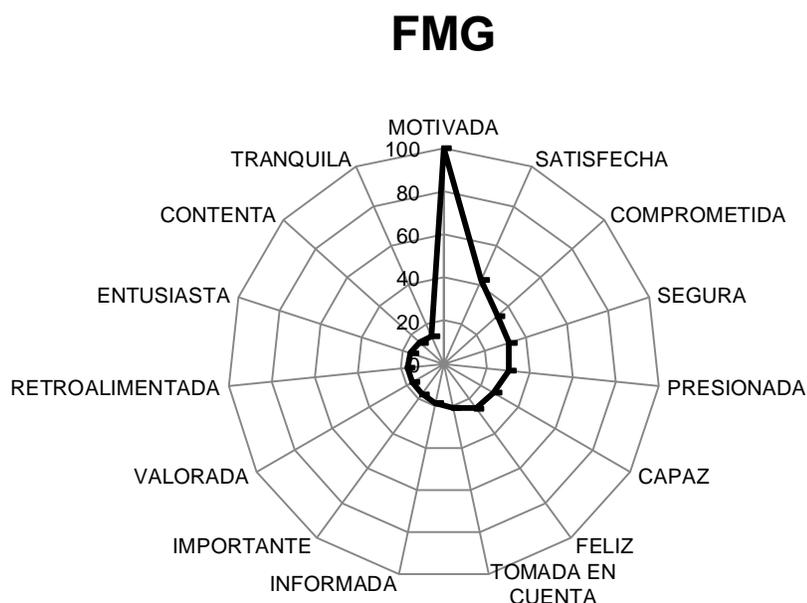


Figura 15. Retroalimentación. ¿Cómo se siente una persona cuando se le dan a conocer los resultados de su desempeño de forma constante?

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En cuanto al estímulo negativo, (*Una persona que no recibe información acerca de su desempeño en el trabajo de forma periódica, se siente:*), las palabras que integran al Conjunto SAM son: Insegura, Desmotivada, Frustrada, Desvalorada, Insatisfecha, Ignorada, Desorientada, Excluida, Desinformada, Triste, Indiferente, Incertidumbre, Incapaz, Intranquila y Preocupada (ver Tabla 16).

Se observa que la palabra *Insegura* corresponde al 100% del valor FMG teniendo el mayor valor M, seguida de la palabra *Desmotivada* que muestra una pequeña diferencia al tener un FMG de 91.54%, mientras que la palabra *Preocupada* corresponde al menor valor M y 28.46% de FMG (ver Figura 16).

Se observa la relación directa que existe entre las respuestas del estímulo positivo y negativo, dada la repetición de las palabras de forma inversa como Segura-Insegura, Motivada-Desmotivada, Valorada-Desvalorada, Satisfecha-Insatisfecha y Tomada en cuenta-Ignorada.

Tabla 16. Retroalimentación		
Una persona que no recibe información acerca de su desempeño en el trabajo de forma periódica, se siente:		
CONJUNTO SAM	M	FMG
INSEGURA	130	100
DESMOTIVADA	119	91.54
FRUSTRADA	62	47.69
DESVALORADA	62	47.69
INSATISFECHA	60	46.15
IGNORADA	57	43.85
DESORIENTADA	56	43.08
EXCLUIDA	46	35.38
DESINFORMADA	45	34.62
TRISTE	43	33.08
INDIFERENTE	43	33.08
INCERTIDUMBRE	42	32.31
INCAPAZ	38	29.23
INTRANQUILA	37	28.46
PREOCUPADA	37	28.46
VALOR J	210	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

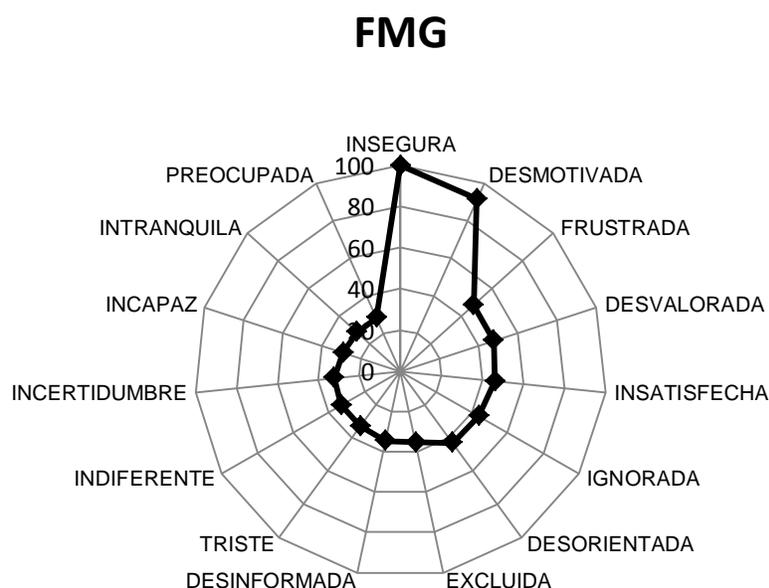


Figura 16. Retroalimentación. Una persona que no recibe información acerca de su desempeño en el trabajo de forma periódica, se siente:
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

9. Salud

La OMS establece que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (Alcántara, 2008).

Para el indicador *Salud*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Una persona saludable física, emocional y socialmente se caracteriza por ser/estar:*
- 2) *Menciona las características de una persona con malestar físico, social y emocional.*

En el estímulo 1 se obtuvo un total de 158 palabras (valor J), de las cuales las que conforman al Conjunto SAM son: Feliz, Alegre, Tranquila, Sana, Contenta, Activa, Satisfecha, Estable, Segura, Equilibrada, Saludable, Plena, Sociable, Responsable y Amable (ver Tabla 17). La palabra *Feliz* corresponde al mayor valor M con el 100% de FMG, mientras que la palabra *Amable* es la de menor valor M con un FMG de 13.78% (ver Figura 17).

La OMS establece que la *Salud* es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (Alcántara, 2008). Sin embargo, la percepción que tienen las personas al mencionar aspectos de felicidad y alegría muestran tendencia a lo emocional; asimismo involucra tranquilidad, satisfacción, estabilidad y seguridad teniendo congruencia con el concepto de *Salud*.

Tabla 17. Salud
Una persona saludable física, emocional y socialmente se caracteriza por ser/estar:

CONJUNTO SAM	M	FMG
FELIZ	312	100.00
ALEGRE	149	47.76
TRANQUILA	115	36.86
SANA	101	32.37
CONTENTA	100	32.05
ACTIVA	74	23.72
SATISFECHA	69	22.12
ESTABLE	59	18.91
SEGURA	54	17.31
EQUILIBRADA	53	16.99
SALUDABLE	46	14.74
PLENA	44	14.10
SOCIABLE	43	13.78
RESPONSABLE	43	13.78
AMABLE	43	13.78
VALOR J	158	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

FMG

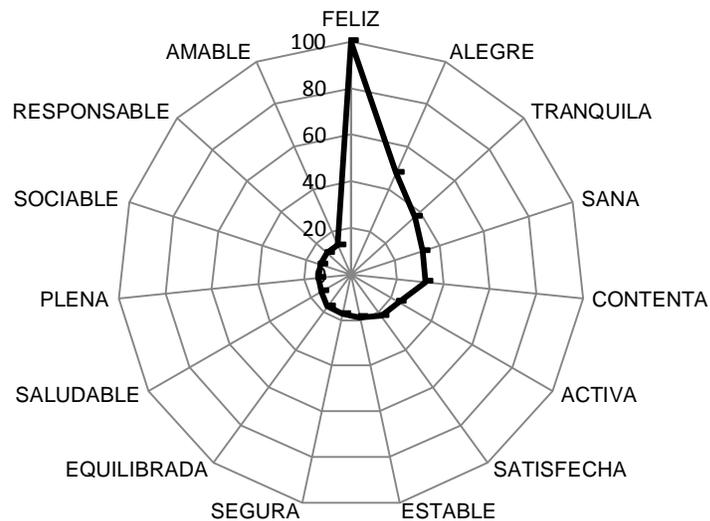


Figura 17. Salud. Una persona saludable física, emocional y socialmente se caracteriza por ser/estar:
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Para el estímulo negativo (*Menciona las características de una persona con malestar físico, social y emocional*) se obtuvo un valor J de 199. El Conjunto SAM está integrado por las palabras: Triste, Cansada, Enferma, Estresada, Enojada, Negativa, Apática, Desmotivada, Insegura, Intolerante, Deprimida, Frustrada, Infeliz, Antisocial y Quejumbrosa (ver Tabla 18). La palabra *Triste* corresponde al mayor valor M con el 100% de FMG, mientras que las palabras *Antisocial* y *Quejumbrosa* obtuvieron el menor valor M con 19.77% de FMG cada una (ver Figura 18).

Se observa la relación directa que existe entre las respuestas del estímulo positivo y negativo, dada la repetición de las palabras de forma inversa Feliz-Triste ubicándose con el mayor valor M respectivamente.

Tabla 18. Salud
Menciona las características de una persona con malestar físico, social y emocional.

CONJUNTO SAM	M	FMG
TRISTE	177	100
CANSADA	122	68.93
ENFERMA	85	48.02
ESTRESADA	65	36.72
ENOJADA	64	36.16
NEGATIVA	57	32.20
APATICA	55	31.07
DESMOTIVADA	51	28.81
INSEGURA	42	23.73
INTOLERANTE	41	23.16
DEPRIMIDA	41	23.16
FRUSTRADA	40	22.60
INFELIZ	39	22.03
ANTISOCIAL	35	19.77
QUEJUMBROSA	35	19.77
VALOR J	199	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

FMG

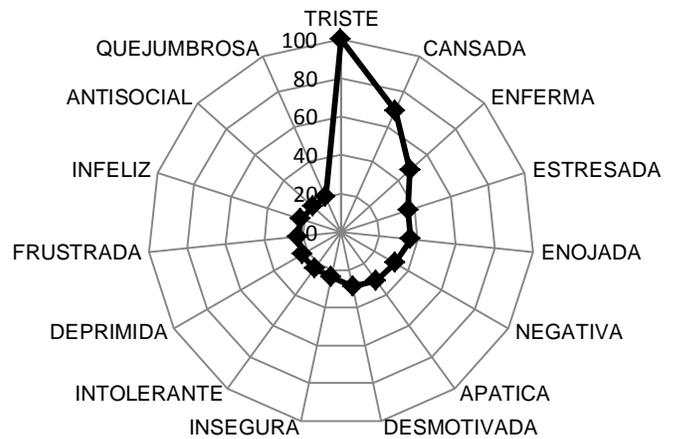


Figura 18. Salud. Menciona las características de una persona con malestar físico, social y emocional.
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

10. Liderazgo

Arte de influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo en la consecución de objetivos en pro del bien común (Pacheco, 2005).

Implica la habilidad para comunicar una visión de la estrategia organizacional, haciendo que esta visión parezca no sólo posible, sino también deseable por los receptores o interesados, creando un compromiso genuino (Diccionario de competencias genéricas y específicas, s.f.).

Se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo) para el indicador *Liderazgo*:

- 1) *Son cualidades de un buen líder:*
- 2) *Un mal líder se caracteriza por ser:*

En los resultados obtenidos para el estímulo positivo, forman parte del Conjunto SAM las palabras: Responsabilidad, Seguridad, Escucha, Motiva, Inteligente, Comunicación, Honesto, Empático, Capaz, Comprensivo, Tolerante, Conocedor, Delegar, Respetuoso y Creativo (ver Tabla 19). La palabra *Responsabilidad* corresponde al mayor valor M y al 100% de FMG, mientras que la palabra *Creativo* con un 23.36% de FMG, corresponde al menor valor M (ver Figura 19). Se obtuvo un valor J de 202 palabras.

Se observa que los sujetos hacen referencia a valores personales como la responsabilidad, honestidad y respeto, lo cual tiene relación con la definición de Pacheco, (2005) sobre *Liderazgo*.

El *Liderazgo* también implica la habilidad para comunicar una visión de la estrategia organizacional (Diccionario de competencias genéricas y específicas, s.f.), lo cual se ve reflejado en el Conjunto SAM (ver Tabla 19).

Tabla 19. Liderazgo		
Son cualidades de un buen líder:		
CONJUNTO SAM	M	FMG
RESPONSABILIDAD	137	100
SEGURIDAD	83	60.58
ESCUCHA	77	56.20
MOTIVA	77	56.20
INTELIGENTE	76	55.47
COMUNICACION	55	40.15
HONESTO	53	38.69
EMPATICO	48	35.04
CAPAZ	41	29.93
COMPRESIVO	38	27.74
TOLERANTE	38	27.74
CONOCEDOR	35	25.55
DELEGAR	33	24.09
RESPETUOSO	32	23.36
CREATIVO	32	23.36
VALOR J	202	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.



Figura 19. Liderazgo. Son cualidades de un buen líder:
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En cuanto al estímulo negativo, (*Un mal líder se caracteriza por ser:*) se obtuvo un valor J de 244 y las palabras que integran al Conjunto SAM son: Irresponsable, Autoritario, Egoísta, Intolerante, Prepotente, Enojón, Incapaz, Desorganizado, Inseguro, Grosero, Injusto, Deshonesto, Irrespetuoso, Flojo e Incongruente (ver Tabla 20). Se observa que la palabra *Irresponsable* corresponde al mayor valor M y por lo tanto al 100% de FMG, teniendo una notable diferencia con la siguiente palabra, *Autoritario* con 57.32% de FMG, mientras que la palabra *Incongruente*, con un FMG de 20.38% es la de menor valor M (ver Figura 16).

Se observa una relación entre las respuestas dadas al estímulo positivo y negativo con palabras opuestas Responsabilidad-Irresponsable con el mismo valor FMG así como los valores personales Honesto-Deshonesto y Respetuoso-Irrespetuoso.

Tabla 20. Liderazgo		
Un mal líder se caracteriza por ser:		
CONJUNTO SAM	M	FMG
IRRESPONSABLE	157	100
AUTORITARIO	90	57.32
EGOISTA	81	51.59
INTOLERANTE	77	49.04
PREPOTENTE	59	37.58
ENOJON	58	36.94
INCAPAZ	49	31.21
DESORGANIZADO	46	29.30
INSEGURO	45	28.66
GROSERO	41	26.11
INJUSTO	40	25.48
DESHONESTO	39	24.84
IRRESPETUOSO	33	21.02
FLOJO	33	21.02
INCONGRUENTE	32	20.38
VALOR J	244	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

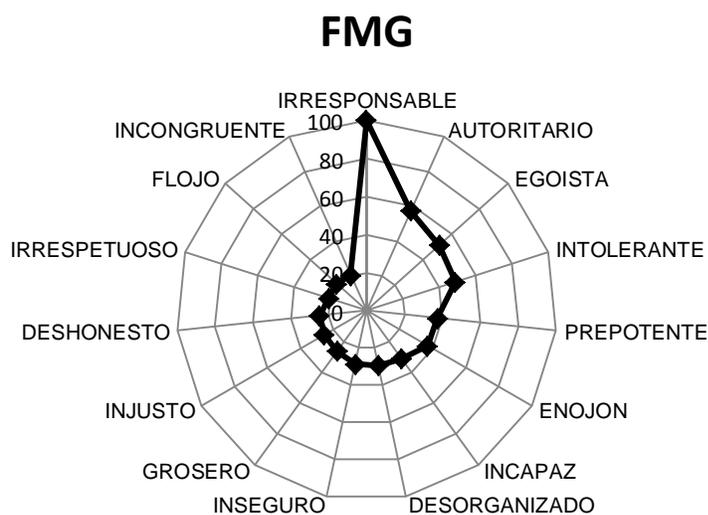


Figura 20. Liderazgo. Un mal líder se caracteriza por ser:
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

11. Supervisión

Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al dirigir el trabajo de un grupo de gente, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua (Cano, 2005).

Para el indicador *Supervisión*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Un buen supervisor laboral se caracteriza por ser:*
- 2) *Características de un supervisor laboral que no logra eficacia y satisfacción en su grupo.*

Se obtuvo un valor J de 191 para el primer estímulo y de 245 para el segundo. Las palabras que integran al Conjunto SAM como respuesta al estímulo 1 son: Responsable, Líder, Motivador, Amable, Empático, Capaz, Observador, Honesto, Justo, Puntual, Organizado, Atento, Escucha, Ejemplo y Comprensivo (ver Tabla 21). La palabra *Responsable* corresponde al mayor valor M y al 100% de FMG, seguida de la palabra *Líder* con un 94.48% de FMG mostrando una pequeña diferencia con la primera, la palabra *Comprensivo* obtuvo el menor valor M con 17.13% de FMG (ver Figura 21).

Cano (2005) define la *Supervisión* como actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al dirigir el trabajo de un grupo de gente, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.

Las respuestas proporcionadas refieren valores personales como la responsabilidad, honestidad y justicia, así como otros aspectos que involucran liderazgo, motivación, amabilidad y empatía. Lo cual permite observar que no hay una relación directa entre la definición de *Supervisión* y las respuestas obtenidas.

Tabla 21. Supervisión
Un buen supervisor laboral se caracteriza por ser:

CONJUNTO SAM	M	FMG
RESPONSABLE	181	100
LIDER	171	94.48
MOTIVADOR	82	45.30
AMABLE	76	41.99
EMPATICO	61	33.70
CAPAZ	57	31.49
OBSERVADOR	46	25.41
HONESTO	46	25.41
JUSTO	46	25.41
PUNTUAL	43	23.76
ORGANIZADO	42	23.20
ATENTO	36	19.89
ESCUCHA	33	18.23
EJEMPLO	32	17.68
COMPENSIVO	31	17.13
VALOR J	191	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

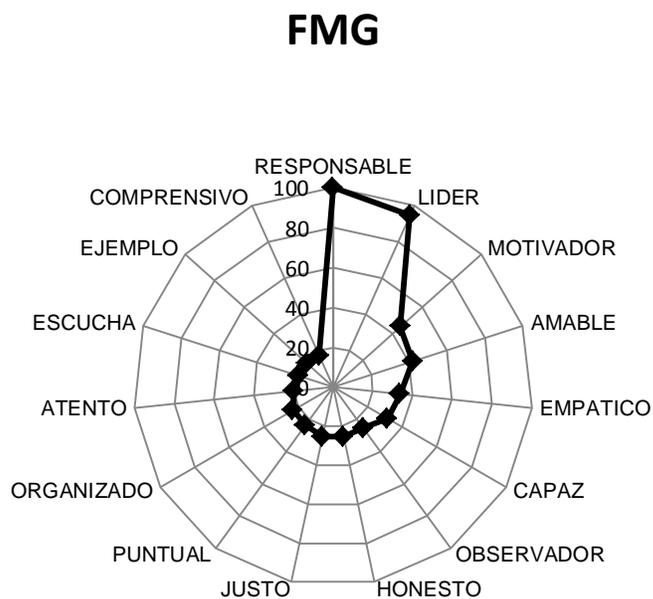


Figura 21. Supervisión. Un buen supervisor laboral se caracteriza por ser:
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Para el estímulo negativo, (*Características de un supervisor laboral que no logra eficacia y satisfacción en su grupo*) el Conjunto SAM está integrado por las palabras: Irresponsable, Incapaz, Frustrado, Inseguro, Enojado, Desorganiza, Intolerante, Flojo, Desmotivado, Desinteresado, Ineficiente, Autoritario, Incompetente, Prepotente y Desmotivador (ver Tabla 21). La palabra *Irresponsable* corresponde al mayor valor M y al 100% de FMG, mientras que la palabra *Desmotivador* obtuvo un 18.24% de FMG y el menor valor M (ver Figura 18).

Se observa una relación entre las respuestas del estímulo positivo y negativo por la repetición de palabras opuestas tales como Responsabilidad-Irresponsable, Capaz-Incapaz, Motivador-Desmotivador y Organizado-Desorganiza, sin mostrar relación directa con el concepto *Supervisión*.

Tabla 22. Supervisión
Características de un supervisor laboral que no logra eficacia y satisfacción en su grupo.

CONJUNTO SAM	M	FMG
IRRESPONSABLE	148	100
INCAPAZ	79	53.38
FRUSTRADO	64	43.24
INSEGURO	61	41.22
ENOJADO	52	35.14
DESORGANIZA	51	34.46
INTOLERANTE	51	34.46
FLOJO	50	33.78
DESMOTIVADO	48	32.43
DESINTERESADO	48	32.43
INEFICIENTE	46	31.08
AUTORITARIO	40	27.03
INCOMPETENTE	36	24.32
PREPOTENTE	30	20.27
DESMOTIVADOR	27	18.24
VALOR J	245	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

FMG



Figura 22. Supervisor. Características de un supervisor laboral que no logra eficacia y satisfacción en su grupo.

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

12. Carga laboral

La carga laboral o carga de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral (Chavarría, s.f.).

Se habla de sobrecarga de trabajo cuando las exigencias del trabajo superan la capacidad del sujeto para responder a ellas (Llaneza, 2009).

La sobrecarga laboral ya sea cuantitativa (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, o un exceso de horas de trabajo) o cualitativa (excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral (Granados, 2011).

Se presentaron los siguientes estímulos para el concepto de *Sobrecarga laboral*:

- 1) *¿Cómo se siente una persona cuyas exigencias en el trabajo exceden sus capacidades físicas?*
- 2) *Una persona que en su trabajo se le exigen más responsabilidades de lo que puede dar se siente:*

En los resultados obtenidos para el estímulo 1 se obtuvo un valor J de 155 y forman parte del Conjunto SAM las palabras: Cansada, Frustrada, Incapaz, Estresada, Presionada, Enojada, Triste, Insatisfecha, Insegura, Agotada, Desmotivada, Explotada, Molesta, Inútil y Preocupada (ver Tabla 23). La palabra *Cansada* corresponde al mayor valor M y al 100% de FMG, seguida de la palabra *Frustrada* con un 82.99% de FMG mostrando una pequeña diferencia de la primera, mientras que la palabra *Preocupada* con un 15.35% de FMG, corresponde al menor valor M (ver Figura 23).

La sobrecarga laboral cuantitativa se define como el exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo o un exceso de horas de trabajo (Granados, 2011). Se observa que la percepción de los sujetos se relaciona con dicho concepto a mencionar aspectos de cansancio, frustración, incapacidad, estrés y presión.

Tabla 23. Carga laboral
¿Cómo se siente una persona cuyas exigencias en el trabajo exceden sus capacidades físicas?

CONJUNTO SAM	M	FMG
CANSADA	241	100
FRUSTRADA	200	82.99
INCAPAZ	139	57.68
ESTRESADA	128	53.11
PRESIONADA	78	32.36
ENOJADA	65	26.97
TRISTE	60	24.90
INSATISFECHA	60	24.90
INSEGURA	59	24.48
AGOTADA	57	23.65
DESMOTIVADA	56	23.24
EXPLOTADA	51	21.16
MOLESTA	43	17.84
INUTIL	40	16.60
PREOCUPADA	37	15.35
VALOR J	155	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

FMG

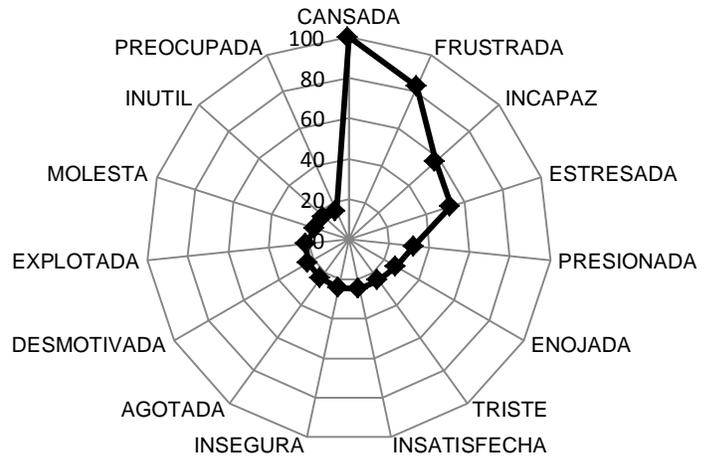


Figura 23. Carga laboral. ¿Cómo se siente una persona cuyas exigencias en el trabajo exceden sus capacidades físicas?

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En cuanto al estímulo 2 (*Una persona que en su trabajo se le exigen más responsabilidades de lo que puede dar se siente:*) se obtuvo un valor J de 162 y las palabras que integran al Conjunto SAM son: Estresada, Presionada, Frustrada, Cansada, Incapaz, Enojada, Insegura, Explotada, Molesta, Desmotivada, Triste, Agotada, Capaz, Insatisfecha y Desesperada (ver Tabla 24). Se observa que la palabra *Estresada* corresponde al mayor valor M al 100% de FMG, teniendo una pequeña diferencia con la siguiente palabra, *Presionada* con 93.19% de FMG, mientras que la palabra *Desesperada*, con un FMG de 15.18% corresponde al menor valor M (ver Figura 24).

La sobrecarga cualitativa es una excesiva demanda de responsabilidades (Granados, 2011). La percepción de los sujetos involucra aspectos de estrés, presión, frustración, cansancio e incapacidad, tal como se observó en las respuestas del estímulo 1.

Tabla 24. Carga laboral
Una persona que en su trabajo se le exigen más responsabilidades de lo que puede dar se siente:

CONJUNTO SAM	M	FMG
ESTRESADA	191	100
PRESIONADA	178	93.19
FRUSTRADA	165	86.39
CANSADA	161	84.29
INCAPAZ	84	43.98
ENOJADA	59	30.89
INSEGURA	56	29.32
EXPLOTADA	52	27.23
MOLESTA	46	24.08
DESMOTIVADA	43	22.51
TRISTE	38	19.90
AGOTADA	34	17.80
CAPAZ	32	16.75
INSATISFECHA	31	16.23
DESESPERADA	29	15.18

VALOR J 162

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

FMG

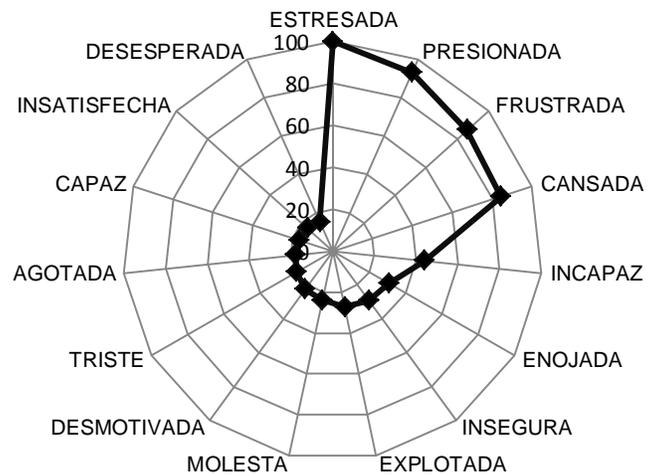


Figura 24. Carga laboral. Una persona que en su trabajo se le exigen más responsabilidades de lo que puede dar se siente:

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Para el concepto de *Infracarga laboral*, se presentaron los siguientes estímulos de acuerdo al concepto:

- 1) *¿Cómo se siente una persona que en su trabajo le asignan pocas tareas y/o son rutinarias?*
- 2) *¿Cómo se siente una persona que realiza actividades que son inferiores en relación a su capacidad intelectual?*

En los resultados referentes al estímulo 1 (*¿Cómo se siente una persona que en su trabajo le asignan pocas tareas y/o son rutinarias?*), se obtuvo 185 como valor J. La palabra *Aburrida* obtuvo el mayor valor M, lo que corresponde al 100% de FMG; asimismo la palabra *Monótona* cuenta con el menor valor M y un valor FMG de 9.65%.

La *Infracarga de trabajo*, según Llaneza (2009), se divide en cualitativa (estímulo 2) o cuantitativa (estímulo 1), refiriéndose la primera al contenido de trabajo escaso sin poder adoptar iniciativas ni tomar decisiones, la segunda se refiere a la falta de tareas durante la jornada laboral y la asignación de tareas rutinarias o aburridas en relación con las habilidades del trabajador; dentro de las respuestas obtenidas del estímulo 1 se encontró que las palabras del conjunto SAM (Aburrida, Desmotivada, Frustrada, Insatisfecha, Incapaz, Cansada, Triste, Desvalorada, Inútil, Desaprovechada, Insegura, Fastidiada, Enojada, Menospreciada y Monótona), muestran relación con el concepto *Infracarga laboral* (ver Tabla 25).

Asimismo la jerarquización que los sujetos le dieron a dicho grupo de palabras, permite observar que la percepción acerca de la *Infracarga laboral* incluye características propias del ámbito laboral como la sensación de incapacidad o no sentirse valorado, así como aspectos emocionales de aburrición, desmotivación, frustración e insatisfacción (ver Figura 25).

Tabla 25. Carga laboral		
¿Cómo se siente una persona que en su trabajo le asignan pocas tareas y/o son rutinarias?		
CONJUNTO SAM	M	FMG
ABURRIDA	311	100
DESMOTIVADA	115	36.98
FRUSTRADA	113	36.33
INSATISFECHA	86	27.65
INCAPAZ	77	24.76
CANSADA	71	22.83
TRISTE	49	15.76
DESVALORADA	48	15.43
INUTIL	44	14.15
DESAPROVECHADA	41	13.18
INSEGURA	40	12.86
FASTIDIADA	38	12.22
ENOJADA	32	10.29
MENOSPRECIADA	31	9.97
MONOTONA	30	9.65
VALOR J	185	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

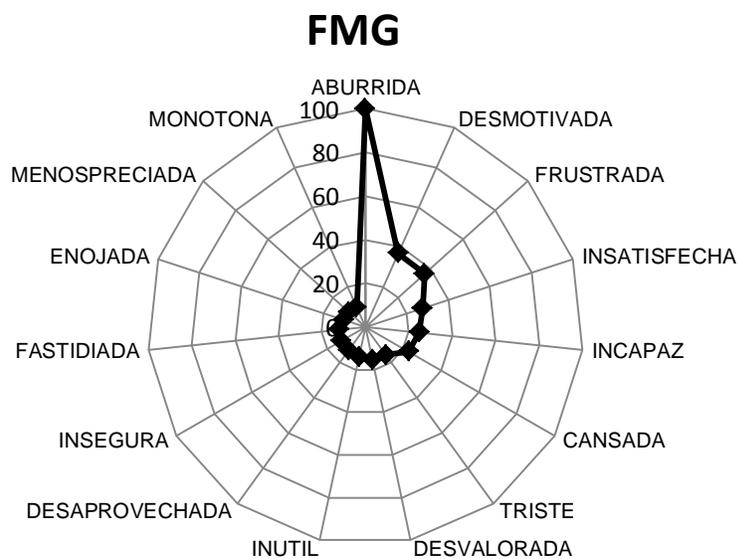


Figura 25. Carga laboral. ¿Cómo se siente una persona que en su trabajo le asignan pocas tareas y/o son rutinarias?
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En cuanto al estímulo 2, (*¿Cómo se siente una persona que realiza actividades que son inferiores en relación a su capacidad intelectual?*) las palabras dentro del Conjunto SAM fueron: Frustrada, Desmotivada, Insatisfecha, Aburrida, Desvalorada, Enojada, Incapaz, Triste, Insegura, Desaprovechada, Molesta, Inferior, Inútil, Inconforme y Desperdiciada (ver Tabla 26), de las cuales se observa que la palabra *Frustrada*, tuvo el mayor valor M, marcando el 100% del valor FMG, asimismo la palabra con menor valor M fue *Desperdiciada*, con un 16.14% de FMG (ver Figura 26).

Cabe destacar que las palabras del Conjunto SAM del estímulo 2 están relacionadas directamente con el estímulo 1, marcando una congruencia en la conceptualización del indicador *Infracarga laboral* dado que las principales palabras mencionadas por los sujetos son repetidas en los dos estímulos (Desmotivada, Frustrada y Aburrida).

Tabla 26. Carga laboral
 ¿Cómo se siente una persona que realiza actividades que son inferiores en relación a su capacidad intelectual?

CONJUNTO SAM	M	FMG
FRUSTRADA	223	100
DESMOTIVADA	133	59.64
INSATISFECHA	115	51.57
ABURRIDA	80	35.87
DESVALORADA	75	33.63
ENOJADA	74	33.18
INCAPAZ	72	32.29
TRISTE	58	26.01
INSEGURA	55	24.66
DESAPROVECHADA	55	24.66
MOLESTA	45	20.18
INFERIOR	41	18.39
INUTIL	38	17.04
INCONFORME	38	17.04
DESPERDICADA	36	16.14
VALOR J	195	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

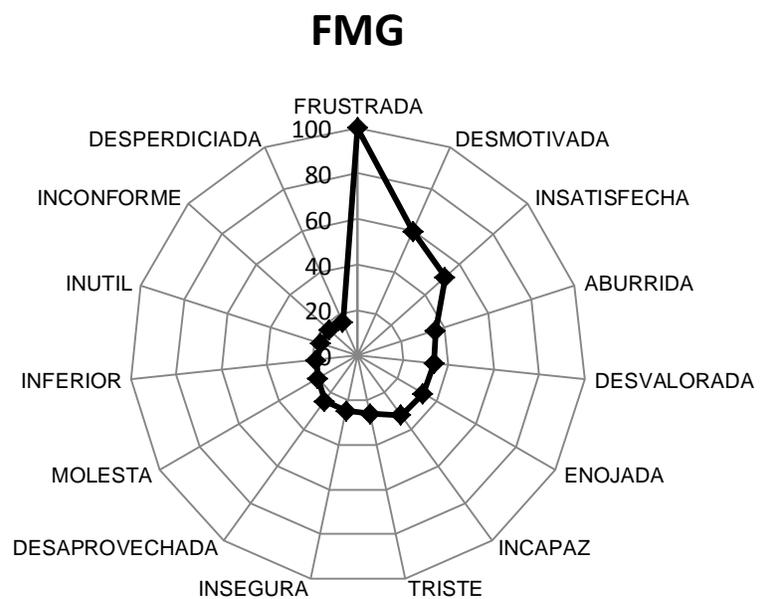


Figura 26. Carga laboral. ¿Cómo se siente una persona que realiza actividades que son inferiores en relación a su capacidad intelectual?

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

13. Contenido del puesto

Para el indicador *Contenido del puesto*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Una persona que realiza las actividades que tiene establecidas dentro de su puesto de trabajo se siente:*
- 2) *¿Cómo se siente una persona que tiene responsabilidades y actividades que no corresponden a sus funciones de trabajo?*

En los resultados obtenidos del estímulo 1 (*Una persona que realiza las actividades que tiene establecidas dentro de su puesto de trabajo se siente*), se obtuvo un total de 146 palabras (valor J), asimismo se encuentra la palabra *Satisfecha* con el mayor valor M, lo que corresponde al 100% del valor FMG; mientras que la palabra *Autorrealizada* cuenta con el menor valor M y un valor FMG de 19.50%.

De acuerdo a Segurado y Agulló (2011) el *Contenido del puesto* se refiere a aquellos elementos que constituyen el ambiente de trabajo y las condiciones que el trabajador tiene para realizar sus labores, así como puede ser un documento en el cual se describen las tareas, responsabilidades y requerimientos con los que debe cumplir el empleado (Aguilar, 2010); las palabras del conjunto SAM para el estímulo 1 (*Satisfecha, Responsable, Seguro, Capaz, Feliz, Contenta, Tranquilo, Productivo, Motivada, Estable, Eficiente, Bien, Cumplido, Útil y Autorrealizada*), muestran relación con el concepto *Contenido del puesto* (ver Tabla 27).

Asimismo la jerarquización que los sujetos le dieron a dicho grupo de palabras, permite observar que la percepción acerca del indicador *Contenido del puesto* incluye aspectos generales como la satisfacción, seguridad, felicidad, estabilidad y realización, así como características relevantes del ámbito laboral como la responsabilidad, capacidad y productividad; la concepción del término *Contenido del puesto* está ligada a la parte emocional y laboral de las personas de manera uniforme, coincidiendo con la conceptualización del indicador (ver Figura 27).

Tabla 27. Contenido del puesto
Una persona que realiza las actividades que tiene establecidas dentro de su puesto de trabajo se siente:

CONJUNTO SAM	M	FMG
SATISFECHA	200	100
RESPONSABLE	144	72.00
SEGURO	125	62.50
CAPAZ	119	59.50
FELIZ	87	43.50
CONTENTA	70	35.00
TRANQUILO	70	35.00
PRODUCTIVA	58	29.00
MOTIVADA	52	26.00
ESTABLE	51	25.50
EFICIENTE	49	24.50
BIEN	44	22.00
CUMPLIDO	43	21.50
UTIL	41	20.50
AUTORREALIZADA	39	19.50
VALOR J	146	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En cuanto al estímulo negativo, (*¿Cómo se siente una persona que tiene responsabilidades y actividades que no corresponden a sus funciones de trabajo?*), el valor J es de 184, las palabras observadas del conjunto SAM son: Frustrada, Enojada, Insatisfecha, Molesta, Desmotivada, Explotada, Presionada, Insegura, Estresada, Incapaz, Inconforme, Cansada, Aburrida, Abusada y Confundida (ver Tabla 28); se observa que la palabra *Frustrada* tuvo el mayor valor M, marcando el 100% del valor FMG y teniendo muy poca diferencia con la siguiente palabra: *Enojada* con 86.50% FMG. Asimismo la palabra con menor valor M fue *Confundida*, con un 23.31% de FMG (ver Figura 28).

Las palabras del Conjunto SAM del estímulo negativo están relacionadas directamente con el estímulo positivo, marcando una congruencia en la conceptualización del indicador *Contenido del puesto* dada la mención de palabras opuestas (Satisfecho-Insatisfecho, Capaz-Incapaz, Seguro-Inseguro).

FMG

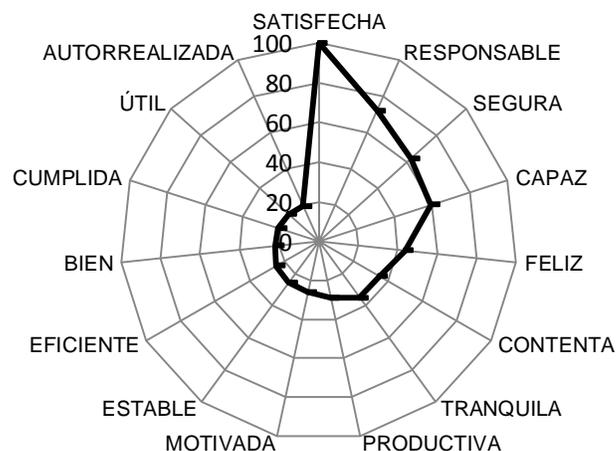


Figura 27. Contenido del puesto. Una persona que realiza las actividades que tiene establecidas dentro de su puesto de trabajo se siente:

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Tabla 28. Contenido del puesto
¿Cómo se siente una persona que tiene responsabilidades y actividades que no corresponden a sus funciones de trabajo?

CONJUNTO SAM	M	FMG
FRUSTRADA	163	100
ENOJADA	141	86.50
INSATISFECHA	105	64.42
MOLESTA	91	55.83
DESMOTIVADA	70	42.94
EXPLOTADA	75	46.01
PRESIONADA	67	41.10
INSEGURA	64	39.26
ESTRESADA	56	34.35
INCAPAZ	55	33.74
INCONFORME	49	30.06
CANSADA	47	28.83
ABURRIDA	46	28.22
ABUSADA	46	28.22
CONFUNDIDA	38	23.31
VALOR J	184	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

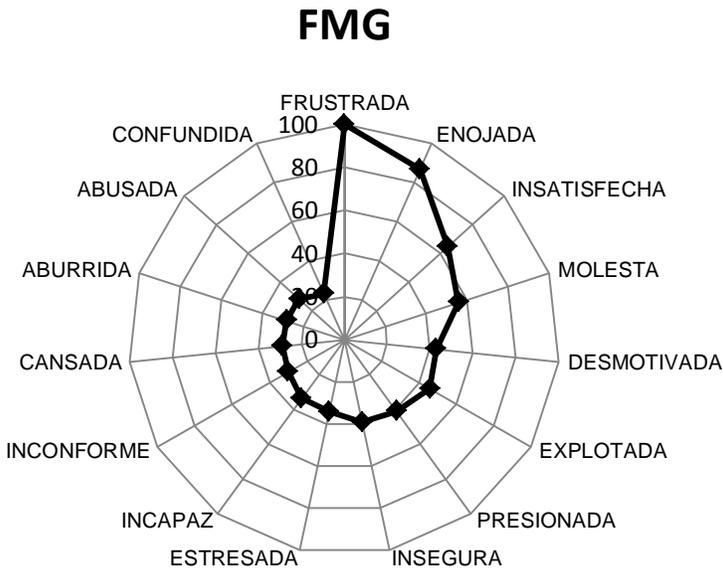


Figura 28. Contenido del puesto. ¿Cómo se siente una persona que tiene responsabilidades y actividades que no corresponden a sus funciones de trabajo?
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

14. Planificación (decisiones y participación)

Para el indicador *Planificación*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Una persona que es tomada en cuenta en las decisiones de su empresa, se siente:*
- 2) *¿Cómo se siente una persona al no poder participar en las decisiones de su empresa?*

En los resultados del estímulo 1 (*Una persona que es tomada en cuenta en las decisiones de su empresa, se siente*), se obtuvo un valor J de 142, la palabra *Importante* corresponde al mayor valor M, es decir el 100% del valor FMG; asimismo la palabra *Responsable* cuenta con el menor valor M y un valor FMG de 20.92%.

La *Planificación* de acuerdo a Guibourdenche y Fernández (2012) está relacionada con la posibilidad que tiene cada persona de participar, o al menos, opinar sobre las necesidades actuales o futuras de la organización; las palabras del conjunto SAM en el estímulo 1 (Importante, Motivada, Feliz, Valorada, Satisfecha, Capaz, Incluida, Comprometida, Segura, Útil, Considerada, Contenta, Integrada, Inteligente y Responsable), muestran relación con el concepto *Planificación* (ver Tabla 29).

Asimismo la jerarquización que los sujetos le dieron a dicho grupo de palabras, permite observar que la percepción acerca de la *Planificación* incluye aspectos generales como la felicidad, inteligencia, importancia, motivación, valor, satisfacción y seguridad, así como características propias del ámbito laboral como sentirse parte de la empresa, el compromiso con ella y responsabilidad. Considerando la diferencia de porcentajes en el valor FMG entre las palabras del Conjunto SAM, los resultados se inclinan a la parte emocional de las personas (ver Figura 29).

Tabla 29. Planificación		
Una persona que es tomada en cuenta en las decisiones de su empresa, se siente:		
CONJUNTO SAM	M	FMG
IMPORTANTE	196	100
MOTIVADA	151	77.04
FELIZ	138	70.41
VALORADA	104	53.06
SATISFECHA	99	50.51
CAPAZ	97	49.49
INCLUIDA	81	41.33
COMPROMETIDA	73	37.24
SEGURA	71	36.22
UTIL	69	35.20
CONSIDERADA	58	29.59
CONTENTA	54	27.55
INTEGRADA	48	24.49
INTELIGENTE	42	21.43
RESPONSABLE	41	20.92
VALOR J	142	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

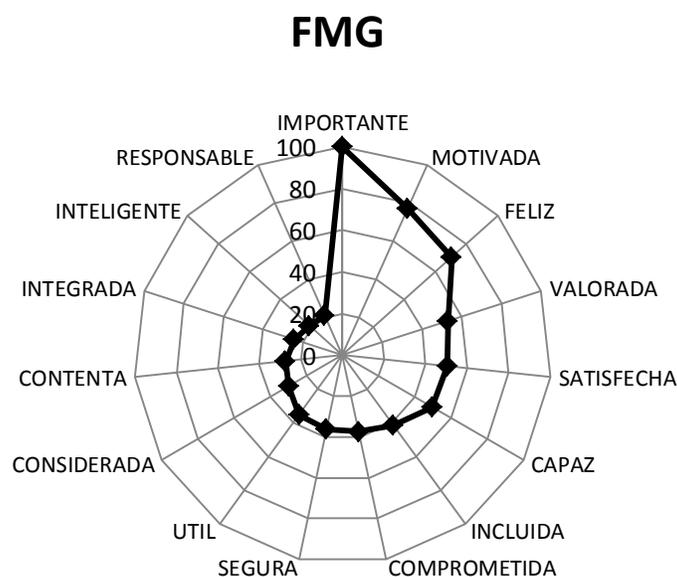


Figura 29. Planificación. Una persona que es tomada en cuenta en las decisiones de su empresa, se siente:

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En cuanto al estímulo negativo(¿Cómo se siente una persona al no poder participar en las decisiones de su empresa), el valor J es de 211,asimismolas palabras dentro del Conjunto SAM fueron: Frustrada, Ignorada, Desmotivada, Excluida, Insatisfecha, Incapaz, Triste, Desvalorada, Impotente, Enojada, Indiferente, Insegura, Relegada, Inconforme y Molesta(ver Tabla 30), las cuales permiten observar que la palabra *Frustrada* tuvo el mayor valor M, marcando el 100% del valor FMG; mientras que la palabra con menor valor M fue *Molesta*, con un 21.1% de FMG (ver Figura 30).

Cabe destacar que las palabras del Conjunto SAM del estímulo negativo están relacionadas directamente con el estímulo positivo, marcando una congruencia en la conceptualización del indicador *Planeación* dada la mención de palabras opuestas como: Satisfecha-Insatisfecha, Motivada-Desmotivada, Capaz-Incapaz, Feliz-Triste, Valorada-Desvalorada.

Tabla 30. Planificación		
¿Cómo se siente una persona al no poder participar en las decisiones de su empresa?		
CONJUNTO SAM	M	FMG
FRUSTRADA	180	100
IGNORADA	99	55
DESMOTIVADA	88	48.89
EXCLUIDA	74	41.11
INSATISFECHA	64	35.55
INCAPAZ	59	32.78
TRISTE	58	32.22
DESVALORADA	58	32.22
IMPOTENTE	57	31.67
ENOJADA	57	31.67
INDIFERENTE	56	31.11
INSEGURA	56	31.11
RELEGADA	39	21.67
INCONFORME	38	21.11
MOLESTA	38	21.11
VALOR J	211	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

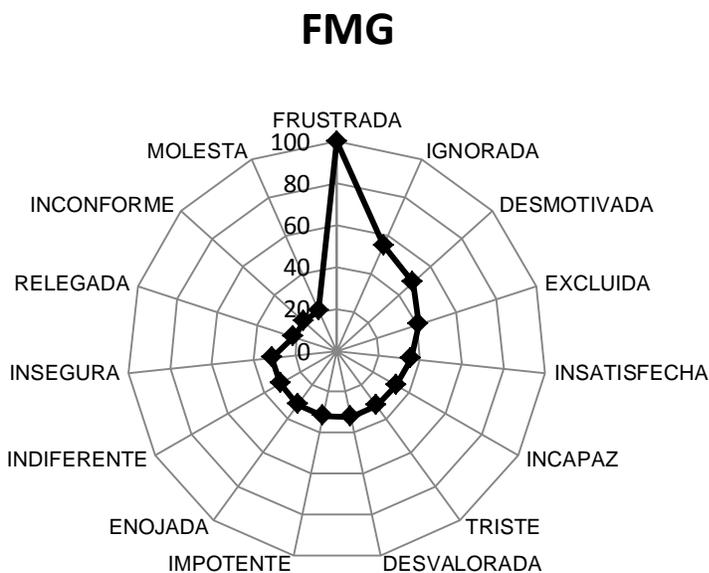


Figura 30. Planificación. ¿Cómo se siente una persona al no poder participar en las decisiones de su empresa?
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

15. Eficacia

Para el indicador Eficacia, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Una persona que es eficaz en su trabajo se caracteriza por ser:*
- 2) *¿Cómo se siente una persona que no alcanza las metas o resultados propuestos dentro de su trabajo?*

El valor J del estímulo 1 (*Una persona que es eficaz en su trabajo se caracteriza por ser*), es de 179. Mientras que la palabra *Responsable* dentro del Conjunto SAM obtuvo el mayor valor M, lo que corresponde al 100% del valor FMG; asimismo la palabra *Motivada* cuenta con el menor valor M y un valor FMG de 16.81%.

La *Eficacia* se define como el estado en que un individuo, grupo u organización ha alcanzado los objetivos establecidos, es el criterio institucional que revela la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos (Mayo, Loredó y Reyes, 2009); dentro de las respuestas obtenidas se encontró que las palabras del Conjunto SAM del estímulo 1 (*Responsable, Eficiente, Trabajadora, Segura, Capaz, Cumplida, Rápida, Puntual, Activa, Feliz, Inteligencia, Comprometida, Productiva, Organizada y Motivada*), muestran relación con el concepto *Eficacia* (ver Tabla 31).

La percepción acerca del concepto incluye aspectos generales como la felicidad y motivación, así como la responsabilidad, eficiencia, ser trabajador, seguridad, capacidad, cumplimiento, puntualidad entre otras lo cual está ligado a aspectos organizacionales y de trabajo (ver Figura 31).

Tabla 31. Eficacia
Una persona que es eficaz en su trabajo se caracteriza por ser:

CONJUNTO SAM	M	FMG
RESPONSABLE	238	100
EFICIENTE	100	42.02
TRABAJADORA	99	41.60
SEGURA	75	31.51
CAPAZ	72	30.25
CUMPLIDA	71	29.83
RAPIDA	68	28.57
PUNTUAL	67	28.15
ACTIVA	66	27.73
FELIZ	53	22.27
INTELIGENCIA	51	21.43
COMPROMETIDA	51	21.43
PRODUCTIVA	48	20.17
ORGANIZADA	44	18.49
MOTIVADA	40	16.81
VALOR J	179	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

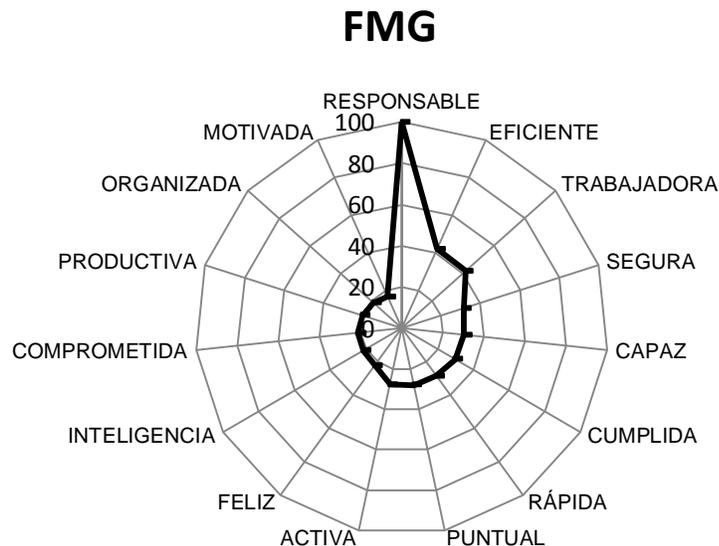


Figura 31. Eficacia. Una persona que es eficaz en su trabajo se caracteriza por ser:
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En cuanto al estímulo negativo, (*¿Cómo se siente una persona que no alcanza las metas o resultados propuestos dentro de su trabajo?*), se obtuvo un valor J de 149. Las palabras dentro del Conjunto SAM son: Frustrada, Incapaz, Triste, Insatisfecha, Enojada, Desmotivada, Decepcionada, Fracasada, Insegura, Inútil, Estresada, Incompetente, Preocupada, Deprimida y Angustiada(ver Tabla 32), que permiten observar que la palabra *Frustrada* tuvo el mayor valor M, marcando el 100% del valor FMG y teniendo una significativa diferencia con la siguiente palabra, Incapaz con 58.77% de FMG; asimismo la palabra con menor valor M fue *Angustiada*, con un valor de 8% de FMG (ver Figura 32).

Cabe destacar que las palabras del Conjunto SAM del estímulo negativo se inclinaron significativamente a percepciones emocionales, a diferencia del estímulo 1, que se caracterizó por un mayor enfoque laboral.

Tabla 32. Eficacia
¿Cómo se siente una persona que no alcanza las metas o resultados propuestos dentro de su trabajo?

CONJUNTO SAM	M	FMG
FRUSTRADA	325	100
INCAPAZ	191	58.77
TRISTE	120	36.92
INSATISFECHA	114	35.08
ENOJADA	100	30.77
DESMOTIVADA	93	28.62
DECEPCIONADA	80	24.62
FRACASADA	67	20.62
INSEGURA	58	17.85
INUTIL	52	16.00
ESTRESADA	51	15.69
INCOMPETENTE	42	12.92
PREOCUPADA	41	12.62
DEPRIMIDA	30	9.23
ANGUSTIADA	26	8.00
VALOR J	149	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

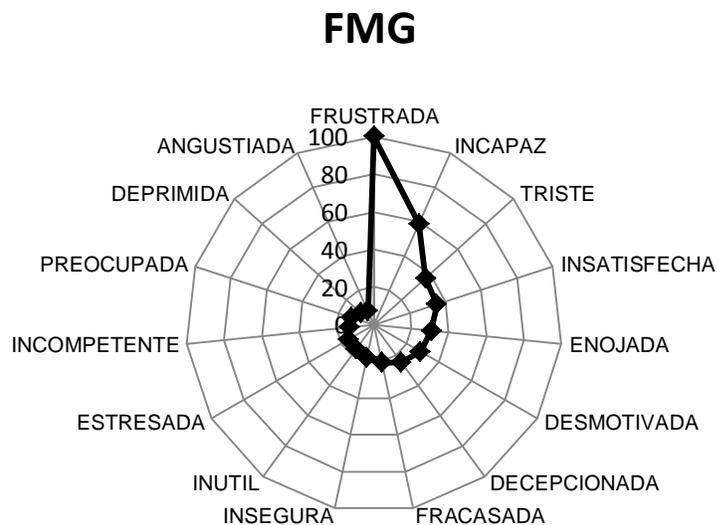


Figura 32. Eficacia. ¿Cómo se siente una persona que no alcanza las metas o resultados propuestos dentro de su trabajo?

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

16. Desarrollo personal (capacitación y percepción de posibilidades futuras)

Para el indicador *Desarrollo personal*, se presentaron los siguientes estímulos (positivo y negativo):

- 1) *Una persona que recibe oportunidades de desarrollo como entrenamiento, evaluación y promoción se siente:*
- 2) *Una persona que dentro de su trabajo no cuenta con oportunidades de desarrollo (capacitación, promociones, etc.), se siente:*

En los resultados obtenidos del estímulo 1 (*Una persona que recibe oportunidades de desarrollo como entrenamiento, evaluación y promoción se siente*), el valor J es de 156; mientras que en el Conjunto SAM se encuentra la palabra *Capaz* con el mayor valor M, lo que corresponde al 100% del valor FMG; asimismo la palabra *Contenta* cuenta con el menor valor M y un valor FMG de 16.30%.

El *Desarrollo personal* se caracteriza por ser el factor motivacional que permite mayor autonomía en el trabajo así como la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas (Granados, 2011); asimismo, se encuentra relacionado con los programas de entrenamiento, evaluación y promoción para el desarrollo de carrera del empleado tanto en aspectos técnicos como en aspectos humanos (Guibourdenche y Fernández, 2012); dentro de las respuestas obtenidas se encontró que las palabras del Conjunto SAM (Capaz, Motivada, Segura, Preparada, Satisfecha, Feliz, Comprometida, Valorada, Importante, Realizada, Apoyada, Capacitada, Responsable, Tomada en cuenta y Contenta), muestran relación con el concepto *Desarrollo Personal* (ver Tabla33); ya que la percepción acerca del *Desarrollo personal* incluye aspectos generales como la motivación, satisfacción, felicidad, realización y estar contento, así como características propias del ámbito laboral como la preparación, capacidad, compromiso, capacitación y responsabilidad; dado lo anterior, se considera que la concepción del término se encuentra ligada mayormente a la parte emocional de las personas (ver Figura 33).

Tabla 33. Desarrollo Personal
Una persona que recibe oportunidades de desarrollo como entrenamiento, evaluación y promoción se siente:

CONJUNTO SAM	M	FMG
CAPAZ	227	100
MOTIVADA	192	84.58
SEGURA	107	47.14
PREPARADA	104	45.81
SATISFECHA	87	38.33
FELIZ	87	38.33
COMPROMETIDA	71	31.28
VALORADA	55	24.23
IMPORTANTE	53	23.35
REALIZADA	49	21.59
APOYADA	47	20.70
CAPACITADA	47	20.70
RESPONSABLE	45	19.82
TOMADA EN CUENTA	41	18.06
CONTENTA	37	16.30
VALOR J	156	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

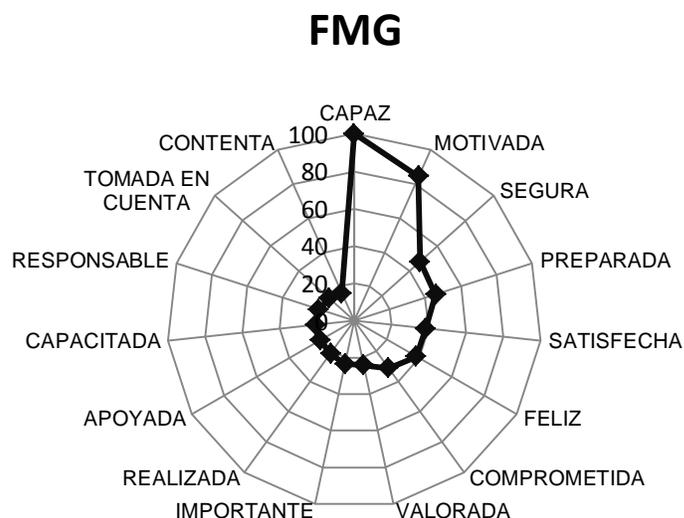


Figura 33. Desarrollo Personal. Una persona que recibe oportunidades de desarrollo como entrenamiento, evaluación y promoción se siente:

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

En cuanto al estímulo negativo, (*Una persona que dentro de su trabajo no cuenta con oportunidades de desarrollo (capacitación, promociones, etc.), se siente:*), las palabras del Conjunto SAM son: Frustrada, Triste, Desmotivada, Insatisfecha, Enojada, Infeliz, Insegura, Incapaz, Desanimada, Estresada, Molesta, Deprimida, Limitada, Aburrida y Apática (ver Tabla 34), se observa que la palabra *Frustrada* tuvo el mayor valor M, marcando el 100% del valor FMG, teniendo una significativa diferencia con la siguiente palabra, *Triste* con 51.43% de FMG; asimismo la palabra con menor valor M fue *Apática*, con un 9.84% de FMG (ver Figura 34).

Cabe destacar que las palabras del Conjunto SAM del estímulo negativo están relacionadas directamente con el estímulo positivo, marcando una congruencia en la conceptualización del indicador *Desarrollo Personal* por la mención de palabras

contrarias (Motivada-Desmotivada, Capaz-Incapaz, Satisfecha-Insatisfecha, Feliz-Triste, Segura-Insegura).

Tabla 34. Desarrollo Personal
Una persona que dentro de su trabajo no cuenta con oportunidades de desarrollo (capacitación, promociones, etc.), se siente:

CONJUNTO SAM	M	FMG
FRUSTRADA	315	100
TRISTE	162	51.43
DESMOTIVADA	138	43.81
INSATISFECHA	77	24.44
ENOJADA	71	22.54
INFELIZ	66	20.95
INSEGURA	56	17.78
INCAPAZ	54	17.14
DESANIMADA	48	15.24
ESTRESADA	45	14.29
MOLESTA	36	11.43
DEPRIMIDA	36	11.43
LIMITADA	33	10.48
ABURRIDA	33	10.48
APATICA	31	9.84
VALOR J	181	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

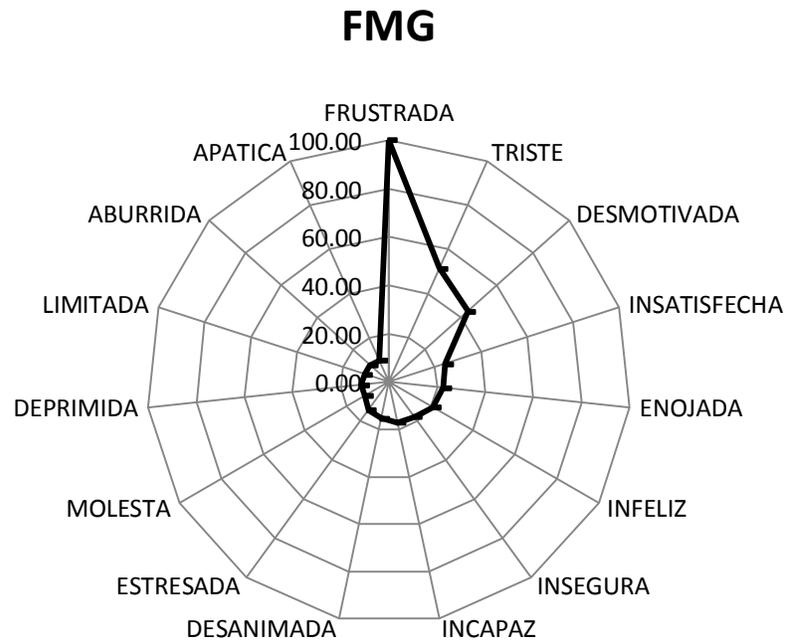


Figura 34. Desarrollo Personal. Una persona que dentro de su trabajo no cuenta con oportunidades de desarrollo (capacitación, promociones, etc.), se siente:
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

La parte emocional dentro de la cultura mexicana es uno de los elementos que marca el vivir cotidiano, es decir, las palabras dado que funcionan como símbolos y forma de representación de lo subjetivo y del vivir de las personas, nos permiten elaborar una conceptualización de lo laboral.

Calidad de Vida Laboral (CVL)

Para Calidad de Vida Laboral (CVL) se presentó el estímulo

1) *Calidad de vida laboral es:*

Se obtuvo un total de 239 palabras (Valor J). Asimismo dentro del Conjunto SAM, la palabra *Satisfacción* corresponde al mayor valor M con el 100% de FMG, mientras que la palabra *Capacitación* obtuvo el menor valor M con el 27.27% de FMG.

Las palabras que integran al Conjunto SAM son: Satisfacción, Seguridad, Felicidad, Estabilidad, Salud/Saludable, Motivar, Tranquilidad, Buen ambiente, Desarrollo, Equilibrio, Reconocimiento, Buen salario, Éxito, Productivo y Capacitación.

La percepción del concepto incluye aspectos laborales de seguridad, motivación, buen ambiente, desarrollo, reconocimiento, buen salario, capacitación y productividad, así como aspectos emocionales: satisfacción, estabilidad, éxito, felicidad, tranquilidad y equilibrio.

La Calidad de Vida Laboral según González, et al (2009), es un concepto multidimensional en donde a través del empleo y bajo su propia percepción, el trabajador ve cubiertas necesidades personales e identifica el bienestar conseguido a través de su actividad laboral, el desarrollo logrado y la administración de su tiempo libre, por lo cual las respuestas obtenidas muestran una congruencia entre los indicadores expuestos con anterioridad y que conforman al concepto.

Tabla 35. Calidad de Vida Laboral		
Calidad de vida laboral es:		
CONJUNTO SAM	M	FMG
SATISFACCION	132	100
SEGURIDAD	96	72.73
FELICIDAD	80	60.61
ESTABILIDAD	74	56.06
SALUD / SALUDABLE	74	56.06
MOTIVAR	71	53.79
TRANQUILIDAD	63	47.73
BUEN AMBIENTE	54	40.91
DESARROLLO	53	40.15
EQUILIBRIO	50	37.88
RECONOCIMIENTO	48	36.36
BUEN SALARIO	38	28.79
ÉXITO	37	28.03
PRODUCTIVO	37	28.03
CAPACITACION	36	27.27
VALOR J	239	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

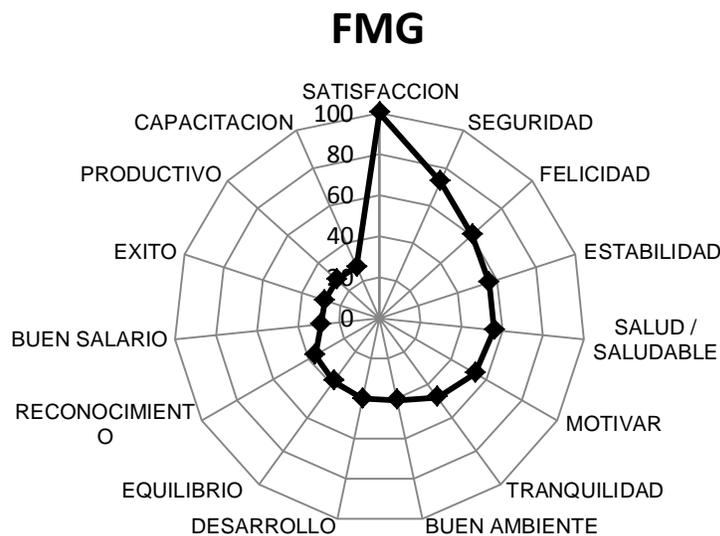


Figura 36. Calidad de Vida Laboral. Calidad de Vida Laboral es:
Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Precarización Laboral

Se obtuvo un total de 252 palabras (Valor J). Asimismo dentro del Conjunto SAM, la palabra *Frustración* corresponde al mayor valor M, con el 100% de FMG, la segunda palabra con mayor valor FMG fue *Inseguridad* con 84.77% mientras que la palabra *Infelicidad* obtuvo el menor valor M con el 18.54% de FMG.

Las palabras que integran al Conjunto SAM son: Frustración, Inseguridad, Insatisfacción, Estresante, Desmotivar, Triste, Aburrido, Preocupación, Intranquilidad, Improductivo, Inestabilidad, Deprimente, Enfermizo/Enfermedad, Cansancio e Infelicidad.

La percepción del concepto incluye aspectos emocionales y laborales como insatisfacción, desmotivación, improductividad, cansancio, infelicidad y problemas de salud.

Pok (2007), refiere que la *Precarización Laboral* es aquella que se caracteriza por su inestabilidad, por la inexistencia de contrato, o la falta de un contrato de carácter indefinido (en Gómez, 2010). Las palabras obtenidas reflejan en su mayoría el impacto emocional reflejado sólo en una parte del concepto (inestabilidad).

Asimismo, algunas palabras del Conjunto SAM del estímulo de Calidad de Vida Laboral están relacionadas directamente con palabras del estímulo de Precarización Laboral por ser contrarias: Seguridad-Inseguridad, Satisfacción-Insatisfacción, Motivar-Desmotivar, Felicidad-Infelicidad, Tranquilidad-Intranquilidad, Productivo-Improductivo, Estabilidad-Inestabilidad y Salud-Enfermedad.

Tabla 36. Precarización Laboral		
Carecer de Calidad de Vida Laboral es:		
CONJUNTO SAM	M	FMG
FRUSTRACION	151	100
INSEGURIDAD	128	84.77
INSATISFACCION	93	61.59
ESTRESANTE	88	58.28
DESMOTIVAR	74	49.01
TRISTE	52	34.44
ABURRIDO	49	32.45
PREOCUPACION	45	29.80
INTRANQUILIDAD	43	28.48
IMPRODUCTIVO	42	27.81
INESTALIBIDAD	37	24.50
DEPRIMENTE	37	24.50
ENFERMIZO/ENFERMEDAD	35	23.18
CANSANCIO	33	21.85
INFELICIDAD	28	18.54
VALOR J	252	

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

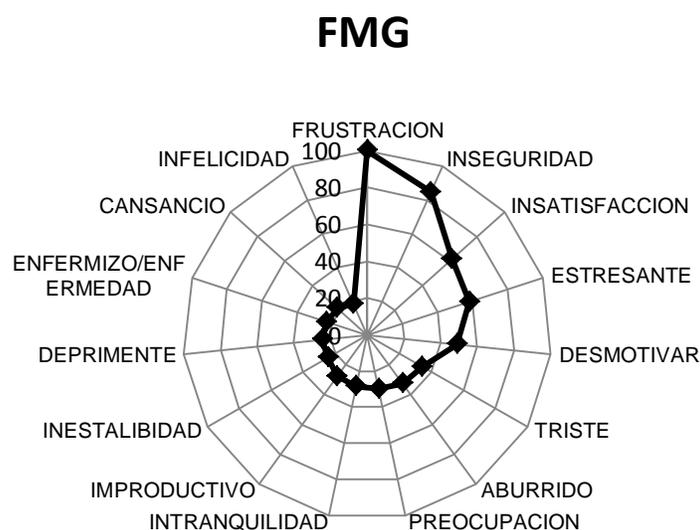


Figura 36. Precarización Laboral. Carecer de Calidad de Vida Laboral es:

Fuente: Elaboración propia, aplicación de Redes Semánticas.

Los resultados obtenidos permitieron observar la relación entre los estímulos positivos y negativos así como aspectos emocionales adicionales a la teoría que complementan a cada indicador.

Se observó que hubo mayor prevalencia en el Valor J en los estímulos negativos en comparación con los estímulos positivos considerando que dentro de la cultura mexicana el trabajador se inclina por una percepción negativa de su entorno laboral lo cual se desarrollará en el siguiente capítulo.

4.2 Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos

A su vez, la aplicación del Cuestionario Demográfico arrojó los siguientes resultados:

1. En el reactivo *Tiempo que utilizas a la semana exclusivamente para descansar (horas)*, se obtuvo un promedio de 24.75 horas por semana, lo que equivale a 3.53 horas por día con una muestra de 147 personas (100%).
2. En la pregunta *¿Cuántas horas duermes en un día normal de trabajo?*, el 100% de la muestra corresponde a 148 personas, el promedio de horas diarias que los sujetos destinan para dormir es de 6.57.
3. En la pregunta *¿Cuál es el ingreso mensual aproximado de tu familia?*, se obtuvo un ingreso mensual promedio de \$15,026.50 (M.N.) con una muestra de 140 personas (100%).
4. En el reactivo *La zona en la que resides es de tipo:* se observa que un 90% respondió *Urbano*, 7% *Urbano marginado* y un 3% *Rural* (ver Figura 39).

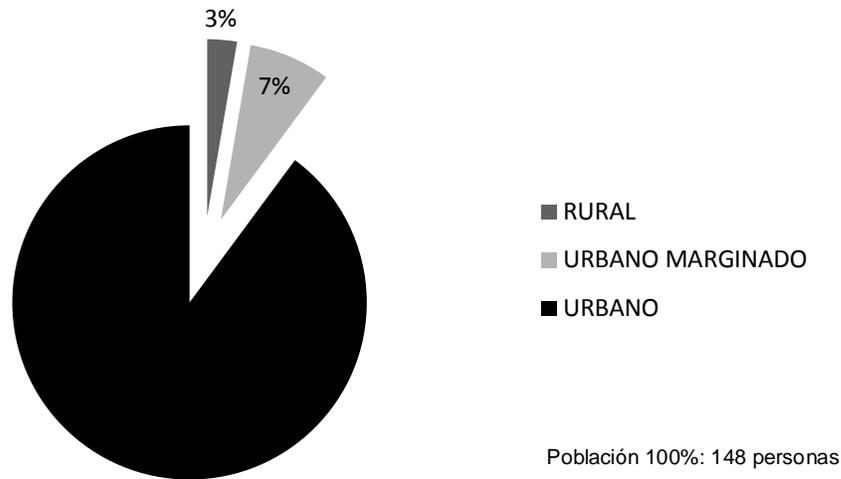


Figura 39.La zona en la que resides es de tipo:

5. En el reactivo *El tipo de vivienda en la que resides es:* un 66% respondió *Casa sola*, 32% *Departamento* y 2% *Vecindad* (ver Figura 40).

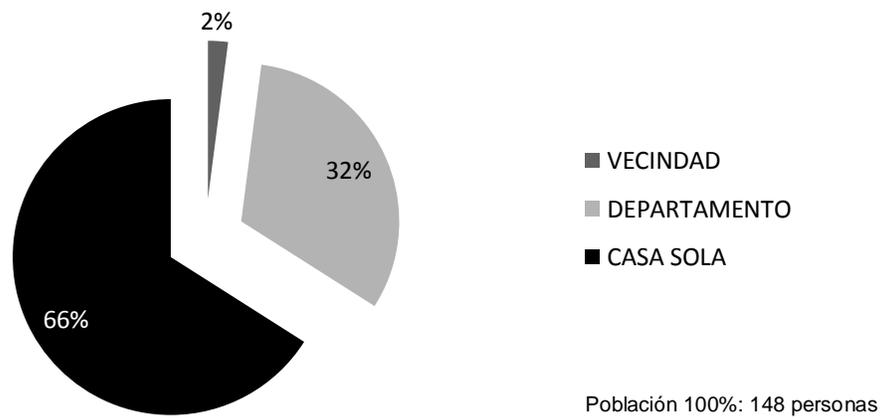
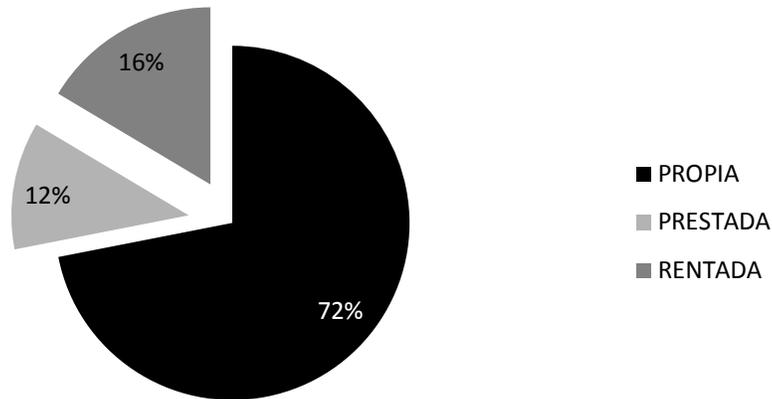


Figura 40.El tipo de vivienda en la que resides es:

6. En el reactivo *La casa donde vives es:* se observa que un 72% respondió *Propia*, 16% *Rentada* y un 12% *Prestada* (ver Figura 41).



Población 100%: 146 personas

Figura 41. La casa donde vives es:

7. En la pregunta *¿Cuánto tiempo de trayecto haces de tu casa al trabajo?* el promedio de trayecto casa-trabajo es de 1.25 horas (75 minutos), con una muestra de 147 personas (100%). Mientras que en la pregunta *¿Cuánto tiempo haces del trabajo a tu casa?* el 100% de la muestra corresponde a 145 personas y el promedio del trayecto trabajo-casa es de 1.35 horas (81 minutos), tiempo ligeramente mayor al trayecto casa-trabajo (ver Figura 42).

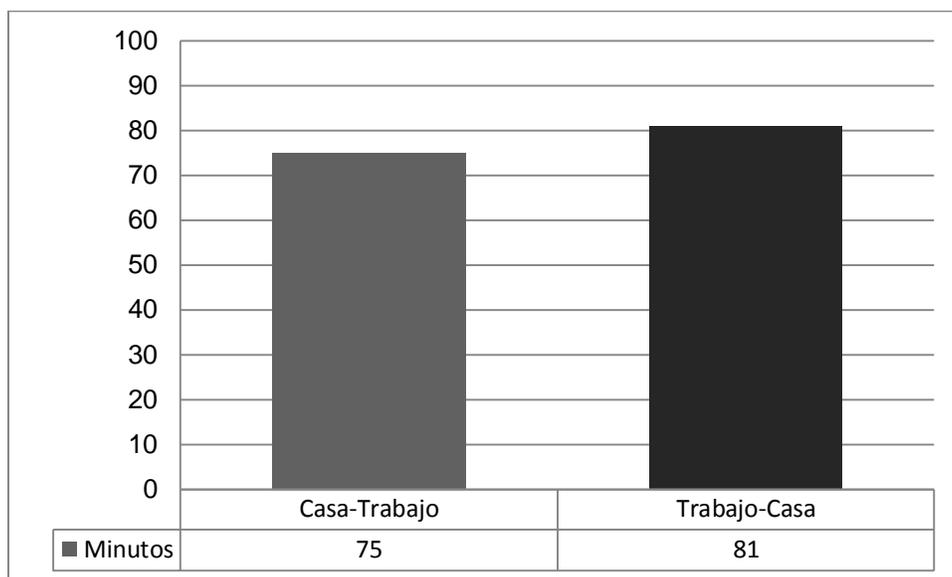


Figura 42. Comparación tiempo de traslado.

8. En la pregunta *¿Cuántos medios de transporte utilizas para el traslado casa-trabajo?* un 45% respondió *Dos*, 39% *Uno* y 16% *Tres* (ver Figura 43).

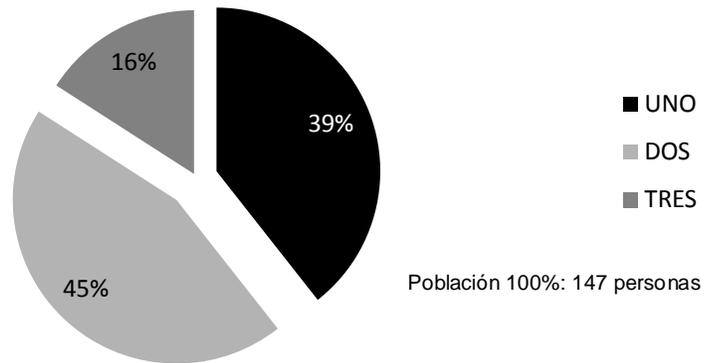


Figura 43. ¿Cuántos medios de transporte utilizas para el traslado casa-trabajo?

9. En la Figura 44, se observa que la respuesta *Metro* obtuvo un 28%, siendo el medio de transporte más utilizado para el traslado casa-trabajo, un 18% mencionó *Microbús* y un 13% *Carro*, mientras que la minoría mencionó ir a *Pie* (3%) y en *Bicicleta* (1%).

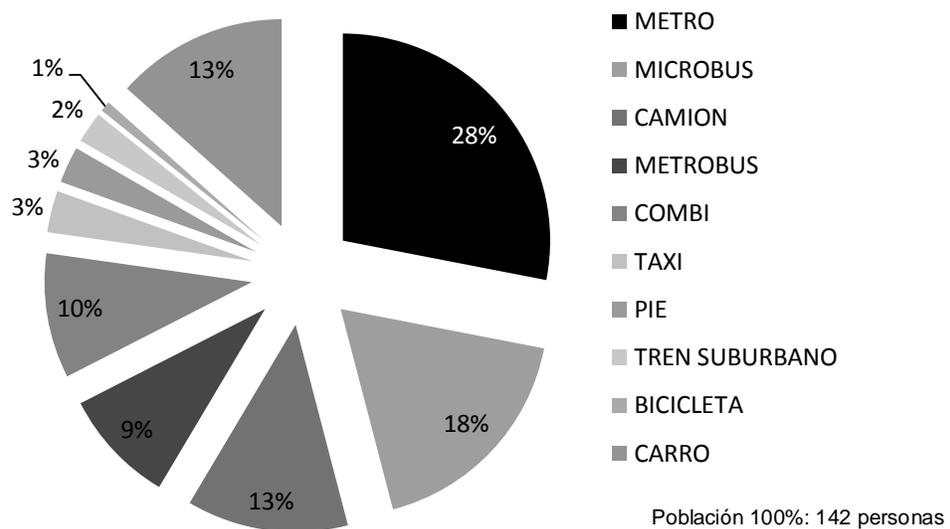


Figura 44. Medios de transporte utilizas para el traslado casa-trabajo

10. De las 143 personas (población 100%) que respondieron a la pregunta *Tu gasto diario en transporte es aproximadamente de:* se obtuvo un promedio de \$29.25 (M.N.).

11. Para el reactivo *Actividades recreativas y/o culturales que realizas,* el 25% de los sujetos contestaron *Ir al cine* siendo esta la respuesta con el mayor valor de frecuencia; las siguientes respuestas fueron *Reuniones familiares* y *Salir con amigos* con un valor de 23% cada una. Consecutivamente *Fiestas* y *Visitar museos* con un valor de respuesta de 16% y 9% respectivamente; se observa la respuesta *Otro* con un valor de 4%, siendo la menos seleccionada por los sujetos (ver Figura 45).

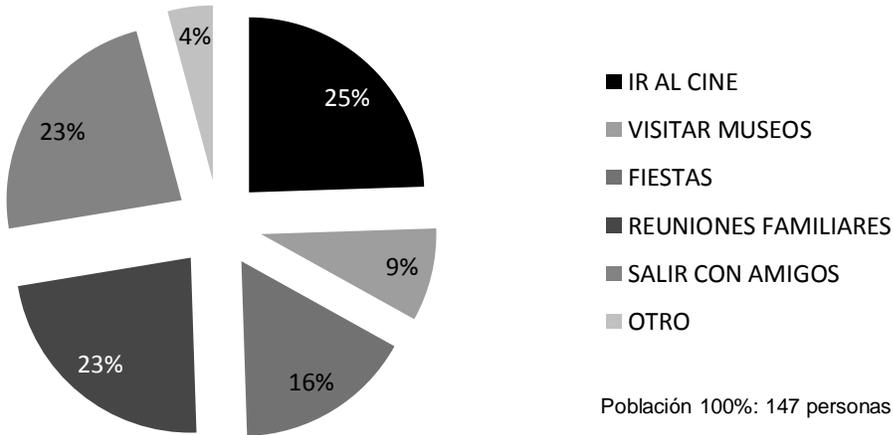


Figura 45. Actividades recreativas y/o culturales que realizas

12. A la pregunta “¿Realizas actividades deportivas?” la mayor parte de los sujetos respondieron “No”, obteniendo un valor de 52%, mostrando poca diferencia contra la respuesta “Si” con un valor de 48% (ver Figura 46).

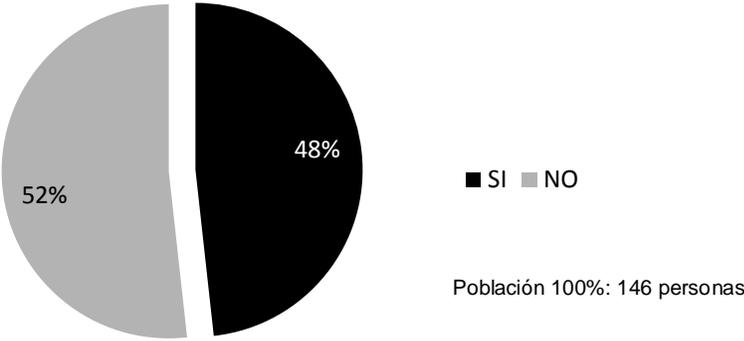


Figura 46. ¿Realizas actividades deportivas?

14. Lugar donde realizas actividades deportivas

De las personas que respondieron “Si” a la pregunta anterior, el 42% realizan actividades deportivas en algún gimnasio o establecimiento deportivo, el 38% realiza estas actividades al aire libre y en casa el 20%. Las respuestas se obtuvieron ante el reactivo “Lugar donde realizas actividades deportivas” (ver Figura 47).

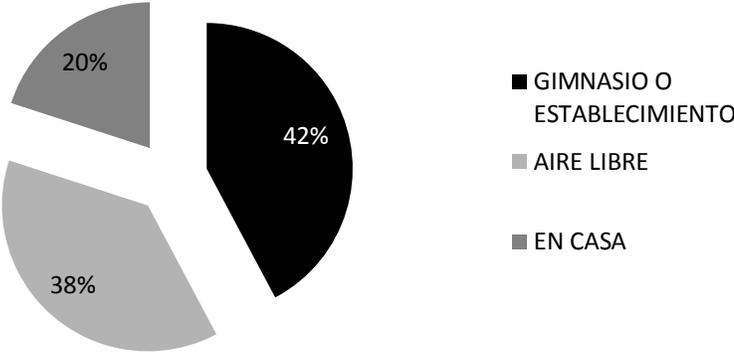


Figura 47. Lugar donde realizas actividades deportivas

15. Razón por la que realizas actividades deportivas

A las personas que realizan actividades deportivas se les pidió que eligieran la razón principal por la que las practican (“Razón por la que realizas actividades deportivas”), obteniendo con un valor de 43% a la respuesta “Por salud”, siguiendo con “Para relajarme” con un valor de 33% y “Por diversión” con 24% (ver Figura 48).

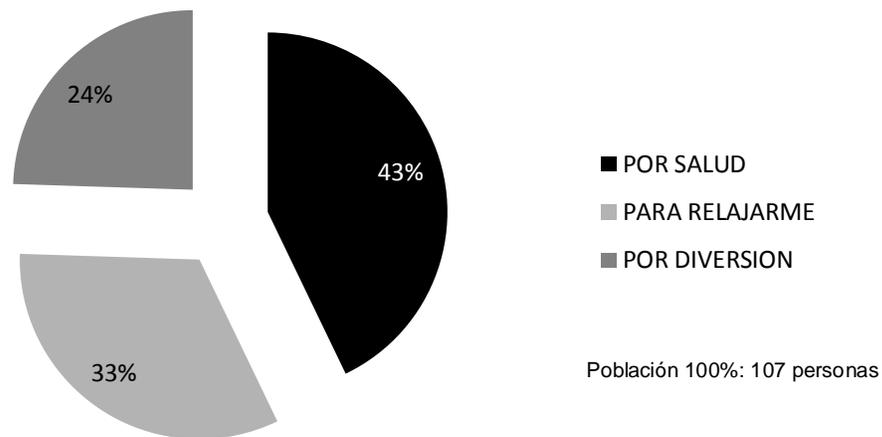


Figura 48. Razón por la que realizas actividades deportivas

16. Razón por la que NO realizas actividades deportivas

A las personas que no realizan alguna actividad deportiva se les pidió que eligieran la mejor respuesta ante el reactivo “Razón por la que NO realizas actividades deportivas”. La respuesta con mayor número de frecuencia fue “Porque no tengo tiempo” con el 66%, “Prefiero realizar otras actividades” y “Porque no me gusta” obtuvieron el 26% y 8% respectivamente, por lo que se puede observar que el factor del tiempo se encuentra ampliamente relacionado ante la poca o nula realización de actividad física (ver Figura 49).

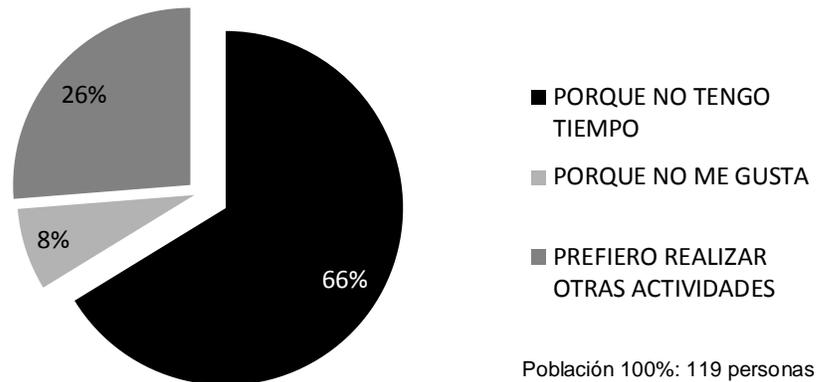


Figura 49. Razón por la que NO realizas actividades deportivas

17. ¿Cuántas horas a la semana dedicas a tu familia?

En la pregunta *¿Cuántas horas a la semana dedicas a tu familia?*, 145 personas conformaron el 100% de la población muestra; se observó que la respuesta promedio fue de 21.09 horas, lo cual implica menos de un día por semana.

Número de veces por semana que realizas las siguientes actividades domésticas:

En cuanto a las actividades domésticas que los sujetos realizan a la semana, se presentaron tres variantes: *Cocinar*, *Barrer y trapear*, *Lavar y planchar ropa*.

Para *Cocinar* la respuesta con mayor frecuencia fue *Cero veces por semana* con un 39.73%.

Para *Barrer y trapearla* la respuesta con mayor frecuencia fue *Una vez por semana* con un porcentaje de 27.4% y por último, para *Lavar y planchar* la respuesta con mayor frecuencia fue *Una vez por semana* con 34.25% (ver Figura 50).

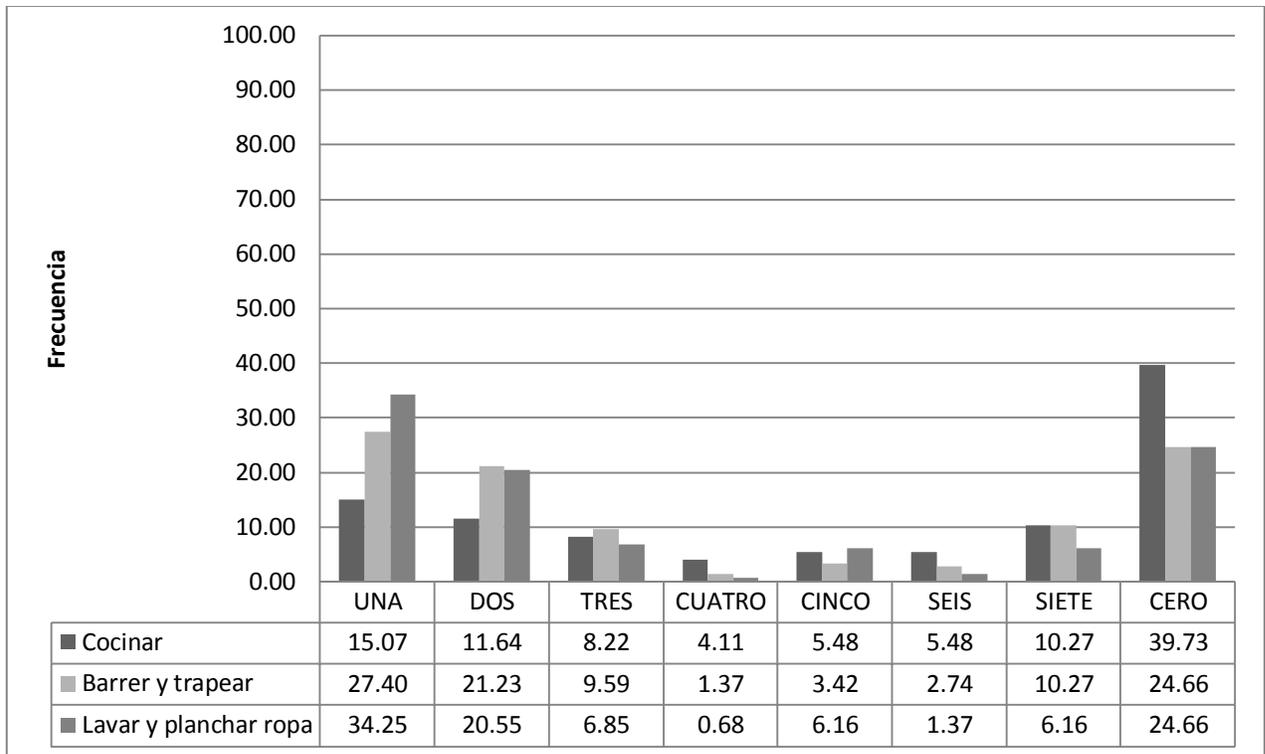


Figura 50. Número de veces por semana que realizas las siguientes actividades domésticas

Con relación a la alimentación de las personas se realizó la siguiente pregunta: ¿Cuántas veces a la semana consumes?, los incisos a contestar fueron los siguientes: Carnes Rojas, Frutas, Verduras, Frituras, Refresco y Agua Natural (ver Figura 51).

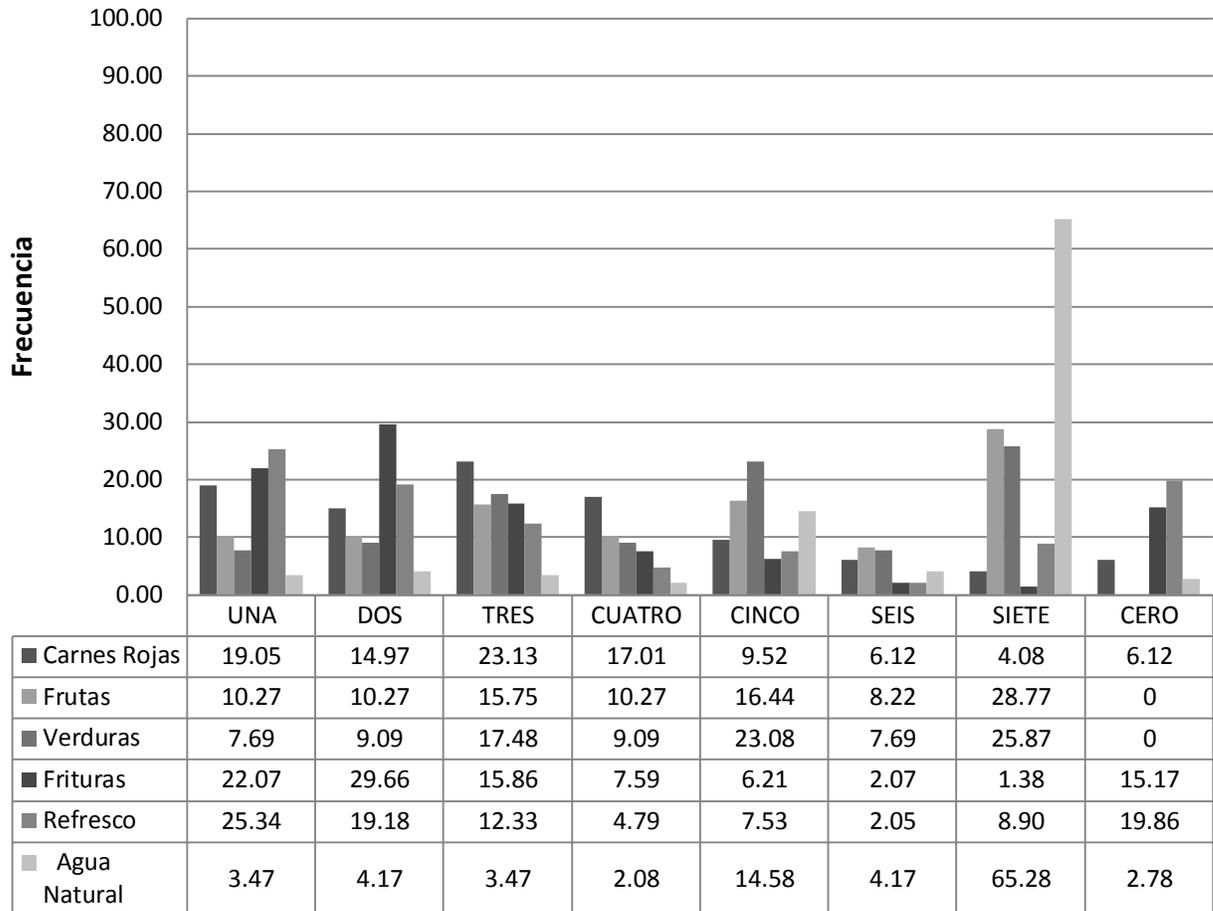


Figura 51. ¿Cuántas veces a la semana consumes con más de un trabajo?

Para el inciso *Verduras* la respuesta con mayor frecuencia fue *Siete veces a la semana*, con un 26%.

En el inciso *Frituras*, la respuesta con mayor frecuencia fue *Dos veces a la semana*, con un 30%

En el inciso *Refresco*, la respuesta con mayor frecuencia fue *Una vez a la semana* con un 25%.

En el inciso *Agua*, la respuesta con mayor frecuencia fue *Siete veces a la semana* con un 65%.

Para la pregunta: *Número de veces a la semana que consume*, los incisos a responder fueron: *Alcohol, Tabaco y Drogas* (ver Figura 52).

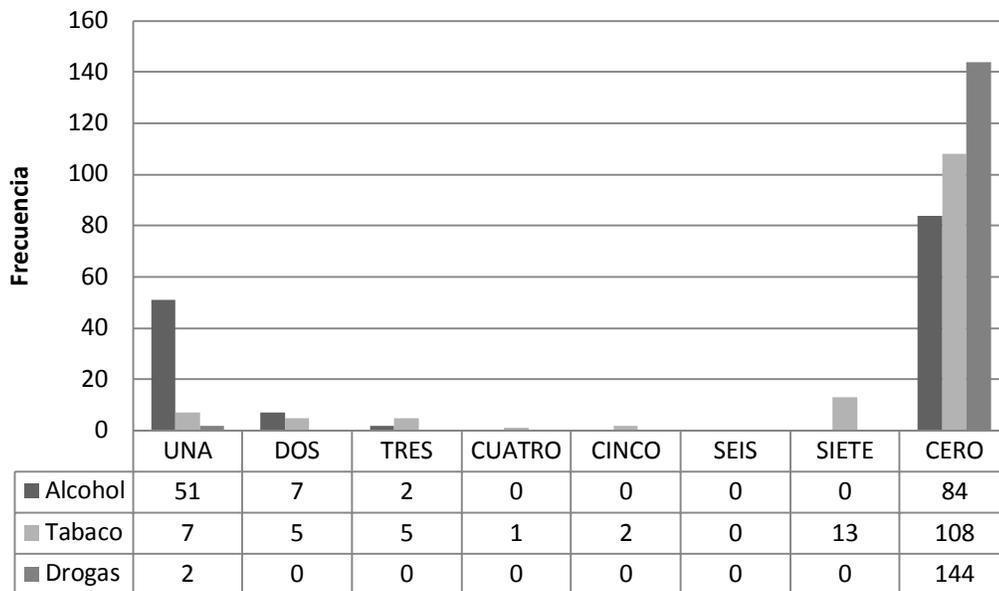


Figura 52. Número de veces a la semana que consumes:

En el inciso *Alcohol* la respuesta con mayor frecuencia fue *Cero* 58%, de forma secundaria la respuesta con mayor frecuencia fue *Una vez a la semana*.

En el inciso *Tabaco*, la respuesta con mayor frecuencia fue *Cero veces a la semana* con un 77% (ver Figura 52), mientras que el 9% de las personas que respondieron, fuman de forma diaria.

En el inciso *Drogas*, la respuesta con mayor frecuencia fue *Cero* con un 99%, sólo un 1% dijo que *Una* al consumo de drogas

23. ¿Cuentas con más de un trabajo?

Ante la pregunta *¿Cuentas con más de un trabajo?*, la respuesta con mayor frecuencia fue *No* con un 89% (ver Figura 53), y la respuesta *Sí* obtuvo el 11% de la frecuencia.

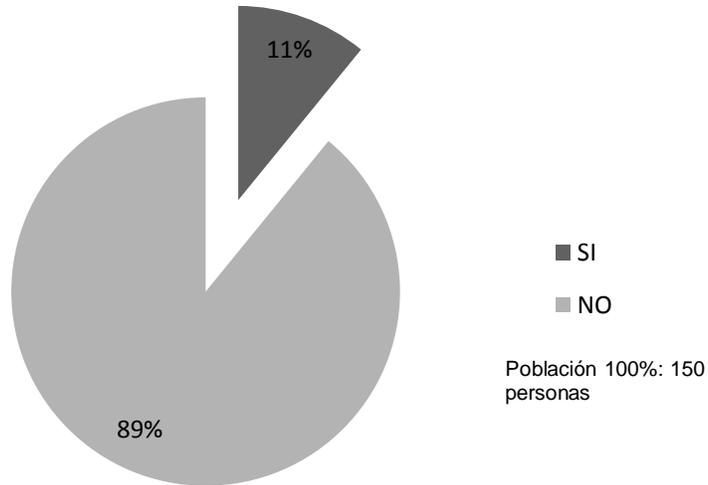


Figura 53. ¿Cuentas con más de un trabajo?

24. Explica tu respuesta

De lo anterior, se derivan las opciones *Sí* y *No*. En donde el número de personas que contestó *Sí*, fue de 14 (9.33%), y de *No* fue 136 personas (90.66%).

A su vez, dentro de la respuesta *Sí*, las respuestas obtenidas fueron agrupadas en: *Actividades extra*, *Fines de Semana* y *Necesidad de Dinero*. Siendo el grupo con mayor frecuencia el de *Actividades Extra* (Manualidades, Capacitación, Promotoría, Asesorías, Cocina, Estética, Entrenamientos, Litigio, Venta por catálogo, Negocio propio y ventas), con un 79% de frecuencia (ver Figura 54).

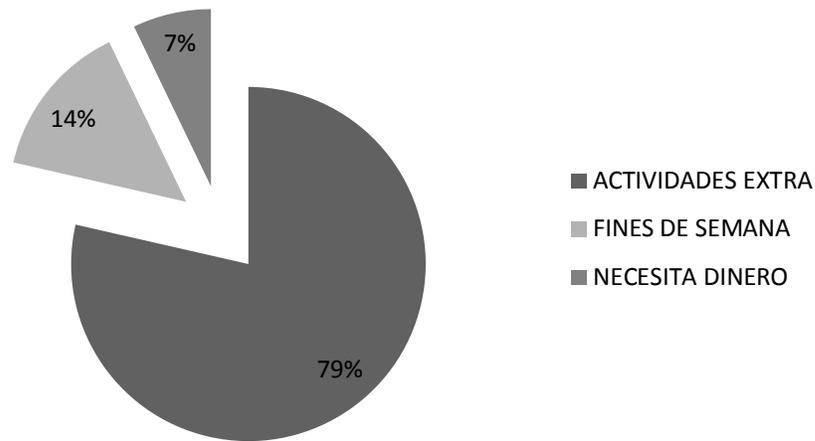


Figura 54. Sí cuenta con más de un trabajo

Dentro de la respuesta *No*, los grupos formados fueron: *Sólo trabaja, Estudia y trabaja/Servicio Social, Sin disponibilidad y En proceso de titulación*. La mayor frecuencia la obtuvo el grupo *Sólo trabaja* con un 74%, asimismo la respuesta que le sigue en cuanto a frecuencia fue *Sin disponibilidad* con el 13% (ver Figura 55).

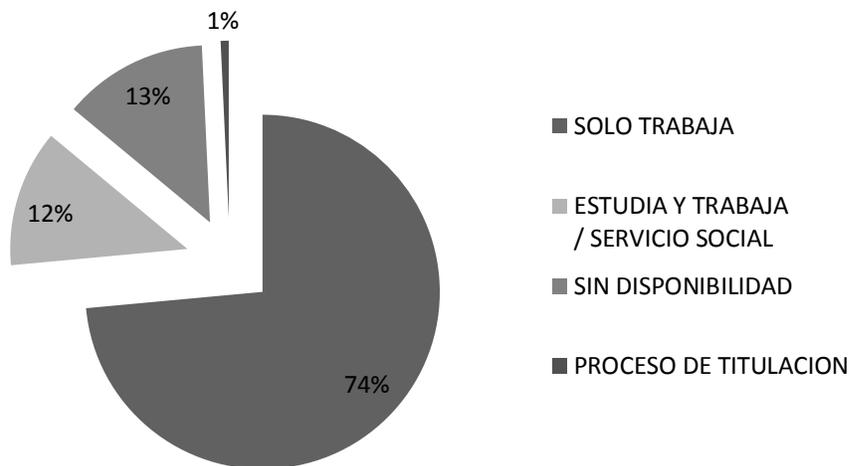


Figura 55. No cuenta con más de un trabajo

25. Estudias además de trabajar

Ante la pregunta *Estudias además de trabajar*, donde la respuesta con mayor frecuencia fue *No* con un 55% (ver Figura 56), y la respuesta *Si* obtuvo el 45% de la frecuencia.

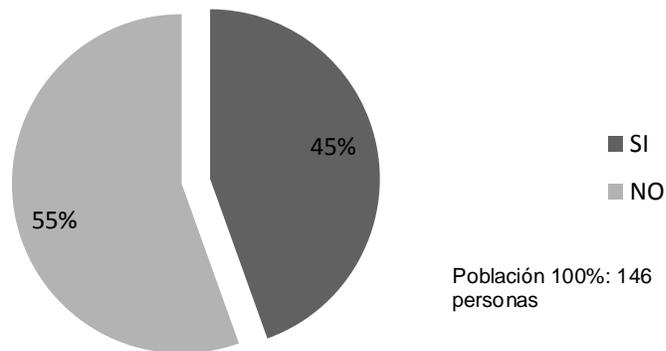


Figura 56. Estudias además de trabajar.

26. Explica tu respuesta

De lo anterior, se derivan las opciones *Actividades Extra*, *Fines de semana* y *Necesidad de dinero*. Del 100% (101 personas), el 79% indicó que trabaja en otro tipo de actividades extra como:

A su vez, dentro de la Respuesta *Sí*, las respuestas obtenidas fueron agrupadas en: *Estudia y Trabaja*, *En proceso de titulación, inglés*, *Segunda carrera*, *Actualización* y *Maestría*. Siendo el grupo con mayor frecuencia el de *Estudia y Trabaja* (licenciatura), con un 72% de frecuencia (ver Figura 57).

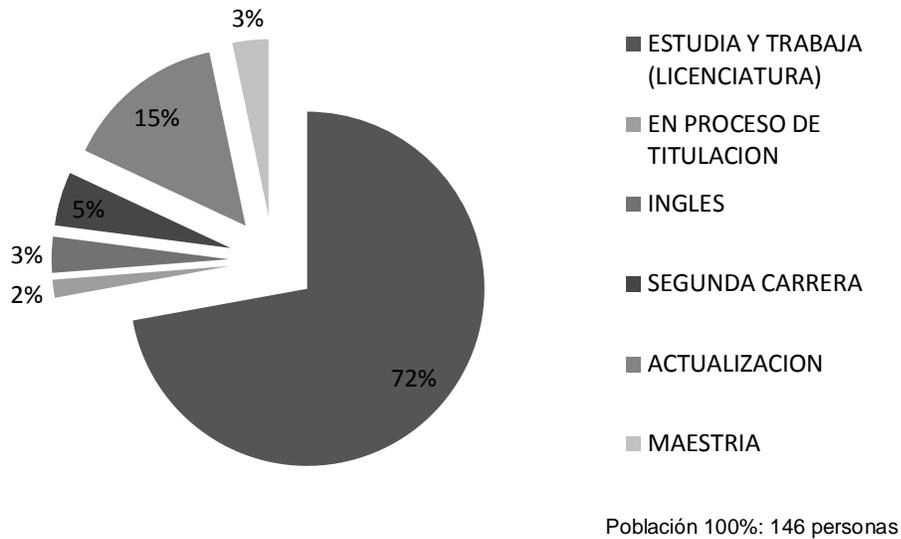


Figura 57. Sí estudia además de trabajar.

Dentro de la Respuesta *No*, los grupos formados fueron: *Sólo trabaja (N/A)*, *No tiempo*, *No interés* y *No dinero*. La mayor frecuencia la obtuvo el grupo *Sólo trabaja (N/A)*, con un 82%, asimismo la respuesta que le sigue en cuanto a frecuencia fue *Sin tiempo* con el 9% (ver Figura 58).

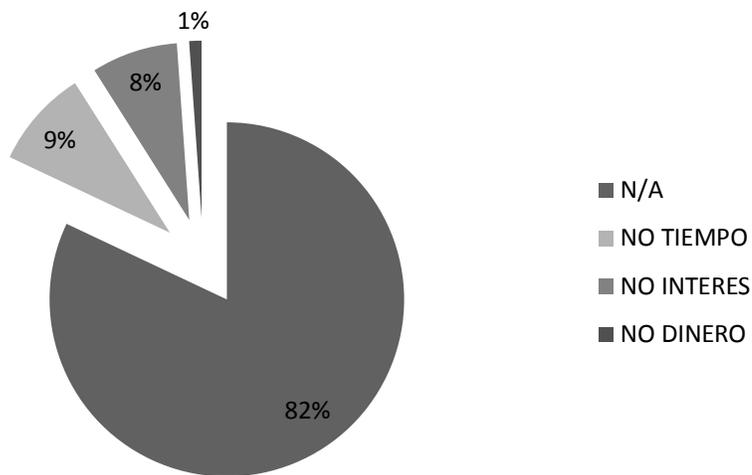


Figura 58. No estudia además de trabajar.

Se agruparon los conjuntos SAM de los indicadores positivo y negativo respectivamente, donde se identificaron las 12 palabras generales con mayor repetición y a su vez se marcaron aquellas relacionadas de forma contraria. A continuación se muestra la Tabla 37 (Frecuencia General de Indicadores Positivos) en donde están sombreadas las 7 palabras con mayor repetición, asimismo en la Tabla 38 (Frecuencia General de Indicadores Negativos) se encuentran sombreadas las palabras contrarias que concuerdan con las primeras.

Tabla 37. Frecuencia general de indicadores positivos	
PALABRA	FRECUENCIA
SEGURA	15
RESPONSABLE	12
MOTIVADA	12
FELIZ	11
CAPAZ	11
SATISFECHA	9
CONTENTA	8
COMPROMETIDA	8
TRANQUILA	7
PRODUCTIVA	5
ESTABLE	5
INTELIGENTE	5

Tabla 38. Frecuencia general de indicadores negativos	
PALABRA	FRECUENCIA
INSEGURA	15
DESMOTIVADA	14
ENOJADA	12
FRUSTRADA	12
TRISTE	9
INSATISFECHA	9
INCAPAZ	9
APATICA	7
IRRESPONSABLE	6
INFELIZ	6
MOLESTA	6
ESTRESADA	6

Se observa que la palabras Segura – Insegura, obtuvieron el mayor valor de frecuencia (15 respectivamente) en ambos tipos de indicadores.

Asimismo, se identificó que las palabras Responsable – Irresponsable, Motivada – Desmotivada, Feliz – Infeliz, Capaz – Incapaz, Satisfecha – Insatisfecha, Contenta –Triste, son las que tienen mayor frecuencia del total mencionado por los sujetos.

Las palabras Comprometida, Tranquila, Productiva, Estable, Inteligente, Enojada, Frustrada, Apática, Molesta y Estresada se identificaron con alto valor de frecuencia, sin embargo no cuentan con la mención de la palabra opuesta. Cabe destacar que tanto Enojada como Frustrada dentro de la tabla de los indicadores negativos, cuentan con una frecuencia elevada (12).

CAPITULO V. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

En el presente Capítulo se realizará un análisis sobre la relación entre los temas presentados en ésta investigación y los resultados obtenidos de la aplicación de Redes Semánticas y Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos, a fin de argumentar el cumplimiento de los objetivos, responder las preguntas de investigación y comprobar las hipótesis presentadas. Asimismo este análisis se complementará retomando aspectos de la Psicología del mexicano en el trabajo, con la finalidad de sustentar las respuestas de acuerdo al contexto cultural de México.

Con base en los resultados obtenidos a través de los Cuestionarios de Redes Semánticas, Hábitos y Datos Sociodemográficos, así como de la información teórica revisada, se conceptualizó la Calidad de Vida Laboral como:

Conjunto de percepciones basadas en el contexto biopsicosocial del trabajador a través del equilibrio de aspectos como: seguridad en el trabajo, satisfacción, motivación e incentivos, capacidades desarrolladas y responsabilidades en el puesto de trabajo que ligados generan un estado de salud y felicidad dentro del ámbito laboral.

De esta forma se comprobó la hipótesis nula “los indicadores, hábitos y datos sociodemográficos medidos no conceptualizan en su totalidad a la Calidad de Vida Laboral”, debido a que los indicadores investigados en un inicio: satisfacción, incentivos (reconocimiento, salario y beneficios), trabajo en equipo (comunicación), relaciones interpersonales, horario laboral, ambiente psicológico (contratos psicológicos), ambiente físico (ergonomía), retroalimentación, salud, liderazgo, supervisión, carga laboral (sobrecarga e infracarga), contenido del puesto, planificación (decisiones y participación), eficacia y desarrollo personal; no integran la definición anterior al 100%, debido a que para las personas la percepción de la Calidad de Vida Laboral implica únicamente: satisfacción, incentivos (reconocimiento, salario y beneficios), ambiente psicológico (contratos

psicológicos), salud, carga laboral (sobrecarga e infracarga), contenido del puesto, planificación (decisiones y participación) y desarrollo personal.

Dada la influencia que ejercen los diferentes factores abordados en esta investigación, la Calidad de Vida Laboral debe ser concebida desde un enfoque biopsicosocial, donde el equilibrio de las demandas del trabajo y la capacidad para afrontarlas sean el componente principal para producir ambientes de trabajo saludables, por medio de estrategias como el establecimiento de horarios y jornadas flexibles, trabajo en casa, oportunidades de crecimiento y desarrollo, involucramiento en las decisiones de la empresa, así como diferentes esquemas de incentivos y recompensas (Castaño, Montoya y Restrepo, 2009), que le brinden satisfacción al trabajador de forma personal y profesional.

La percepción de la gente ante condiciones favorables para la realización de sus actividades laborales genera actitudes y comportamientos positivos, compromiso con su puesto, lo cual disminuye aquellos estresores y factores psicosociales negativos que producen agotamiento emocional, problemas de salud física y mental, así como entorpecimiento de la realización personal.

Los resultados de las Redes Semánticas resaltaron la importancia de la seguridad dentro de los lugares de trabajo, lo que implica el uso de técnicas que permiten eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones en forma individual o que haya daños materiales relacionados con factores de estrés y enfermedades laborales. Las consecuencias que el trabajador puede tener en relación a sus labores dependen de las demandas cuantitativas y cualitativas del trabajo, del equilibrio entre éstas y de las herramientas que se le brindan para enfrentar esas demandas, así como su capacidad de adaptarse a las circunstancias cambiantes de su entorno.

De igual forma, los resultados del Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos abarcan aspectos significativos que repercuten en la salud de las personas de forma física, psicológica y social debido al tiempo excesivo de

traslado casa-trabajo, pocas horas de sueño, malos hábitos alimenticios, horarios laborales poco flexibles, consumo de sustancias nocivas para la salud, así como la reducida posibilidad de realizar actividades extra laborales.

El cuidado de la CVL implica prestar atención a las interacciones de los individuos con su medio de trabajo y con los grupos formales e informales que forman parte de la organización. Por lo anterior, es importante que la medición de la CVL evalúe ciertas dimensiones que permitan realizar una aproximación real del contexto laboral, actividades, responsabilidades, carga de trabajo y aspectos propios de los trabajadores y de las interacciones sociales en las que se ven involucrados.

En el contexto actual ha surgido la preocupación por la mejora del Capital Humano, ya que anteriormente el enfoque por tener la mejor tecnología era lo principal para el posicionamiento global y un incremento de productividad. Hoy por hoy el Capital Humano es un aspecto importante para las Organizaciones dentro del marco de la Responsabilidad Social, de tal forma que han buscado que los colaboradores se identifiquen y fijen un compromiso con su Organización, a través de la búsqueda de nuevas prácticas para optimizar los recursos que se tienen, así como brindar apoyo y oportunidades de beneficio social.

Es por esto que se ha generado un gran impacto en la necesidad de crear empleos competitivos y atractivos para la gente que busca trabajo, ya que esto permitirá atraer y retener al mejor Capital Humano, así como ser una empresa productiva y reconocida como un buen lugar para trabajar.

Cabe mencionar que un “empleo satisfactorio” (Somarriba, 2010), se define como tal, de acuerdo a las características que posea para que el trabajador lo considere atractivo y por lo tanto sea percibido como un buen lugar para trabajar.

Debido a ello, se ha dado impulso a iniciativas con reconocimientos a las Organizaciones como es el caso de *Súper Empresas* y *Great Place to Work*, cuyo

enfoque es la construcción de una mejor sociedad por medio de la asociación con diferentes Organizaciones para brindarles asesoría en la creación de buenos lugares de trabajo. Esto implica también que las empresas se preocupen por las necesidades de los trabajadores adaptándose a su vida personal y profesional por medio de la implementación de estrategias encaminadas al Desarrollo Organizacional (D.O) y Cultura Organizacional.

El compromiso que establecen los colaboradores como respuesta a este tipo de acciones lleva al cambio del esquema de empleado pasivo a activo, debido al poder de decisión e involucramiento que se le otorga a este, de acuerdo a su nivel de responsabilidad y competencias en desarrollo, tal como lo menciona Peiró et al. (1996):

“Las Organizaciones requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos que ejecutan, recompensadas adecuadamente y que su Calidad de Vida sea un reflejo de su participación en la sociedad”.

Esto conlleva condiciones de trabajo en diferentes ámbitos como la adaptación tanto del trabajador con el trabajo y viceversa, lo que permitirá que la experiencia subjetiva del empleado tenga un enfoque positivo; con la finalidad de evitar consecuencias emocionales, trastornos físicos, alteraciones de percepción hasta consumo de sustancias como alcohol, tabaco o drogas, lo que puede provocar accidentes laborales. Es en este sentido en que los datos obtenidos a través del Cuestionario de Hábitos y Datos Sociodemográficos resultan relevantes, ya que la población mostró hábitos de alimentación y consumo de sustancias poco saludables que pueden alterar la realización de sus actividades cotidianas, entre ellas el trabajo.

Además de la influencia de los factores anteriores, es importante considerar que como seres biopsicosociales la percepción abarca antecedentes culturales y creencias que las personas tienen de acuerdo a su contexto social; tal es el caso

de la cultura mexicana donde el comportamiento, actitudes y motivaciones se han definido a través del tiempo, de forma que el antecedente histórico ha determinado el comportamiento actual en México en las diferentes áreas de la vida de una persona, tal como el ámbito del trabajo que es el que se ha desarrollado en esta investigación.

De acuerdo Rodríguez y Ramírez (2007) la cultura mexicana se ha visto influenciada por actitudes negativas, debido a la sumisión que ha enfrentado a lo largo de su historia y que continúa presentándose en diferentes aspectos, fomentando e incrementando el sentimiento de inferioridad desde el núcleo familiar.

Lo anterior se vio reflejado en la percepción de las personas al momento de presentarles estímulos negativos en la aplicación del cuestionario (Redes Semánticas), ya que se obtuvo un mayor número de palabras enfocadas a la falta de Calidad de Vida Laboral en comparación con las palabras obtenidas en los estímulos positivos. De acuerdo a lo anterior la percepción que se tiene en el país sobre la cultura laboral y desempeño ha determinado la forma en la que se concibe al trabajo como una actividad únicamente para conseguir la remuneración económica en vez de relacionarla con actividades que brinden oportunidades de desarrollo personal.

Por ello, es importante dar a conocer a los trabajadores y empresarios mexicanos las herramientas a emplear para mejorar la Calidad de Vida Laboral, con la finalidad de lograr cambios de actitud hacia el trabajo y equilibrar las necesidades profesionales y personales.

RECOMENDACIONES

A partir de la investigación realizada se hacen algunas recomendaciones con la finalidad de complementar el estudio del tema Calidad de Vida Laboral.

Se considera importante delimitar la muestra de tal forma que se incluyan datos como tiempo de vida laboral, referido al tiempo que las personas han trabajado, siendo el ideal mínimo de 2 años para obtener datos con mayor apego al contexto laboral, dado el criterio con el que cuentan las personas que han estado inmersas en las Organizaciones y que por lo regular se encuentran en un rango de edad entre 25 y 35 años de edad; delimitación que es importante considerar.

Asimismo, se pueden retomar diferentes líneas de investigación a partir de la conceptualización de CVL realizada, entre ellas están:

- Género
 - Diferencias de percepción entre hombres y mujeres.
 - Equidad de género en el trabajo.
- Percepción de CVL en empresas públicas y privadas
- Construcción de un instrumento de medición enfocado en la CVL
- Plan de estrategias para el incremento de la CVL en el Capital Humano.

Por tanto, se espera que para futuras investigaciones se retome alguno de los puntos anteriormente mencionados o se complemente con las recomendaciones realizadas.

Referencias

- Abraján, C.M., Contreras, P.J. y Montoya, R.S. (enero-junio, 2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1), 105-118. Recuperado el 12 de diciembre de 2012 en <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Aguilar - Morales, J.E. (2010). El análisis de puesto. *Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Recuperado el 12 de diciembre de 2012 en http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/analisis_de_puesto.pdf
- Aguilar, M. y Rentería, E. (2009). *Psicología del trabajo y organizaciones. Reflexiones y Experiencias de Investigación*. Colombia: Universidad Santo Tomás.
- Alcántara, G. (junio, 2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9 (1), 93-107. Recuperado el 9 de diciembre de 2012 en <http://www.cesuchile.cl/cecs/wp-content/uploads/2012/05/3.pdf>
- Amaranti, M. (septiembre, 2010). Evaluación de la educación. Concepciones y prácticas de retroalimentación de los profesores de lenguaje y comunicación de primer año de educación media. Investigación cualitativa. *Congreso Iberoamericano de Educación. Metas 2021*. Recuperado el 25 de septiembre de 2012 en http://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/EVALUACION/RLE2488_Amaranti.pdf
- Báez, C. y Moreno, B. (noviembre, 2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo* [en línea]. Recuperado el 15 de agosto de 2012 en <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=1b63c6fcdc0f4310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>
- Barroso, F. G. (septiembre, 2008). La responsabilidad social empresarial. *Revista de la Facultad de Contaduría y Administración UNAM*, 226, 73-91. Recuperado el 29 de septiembre de 2012 en <http://www.contaduriayadministracionunam.mx/articulo-2-21-3.html>
- Cano, A. (junio, 2005). *Tema 3: la Supervisión profesional*. Recuperado el 9 de diciembre de 2012 en http://www.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf

- Chavarría, R. (s.f.) La carga de trabajo: definición y evaluación. *Instituto de Nacional de Seguridad y Higiene en el Trabajo* (198). España. Recuperado el 12 de enero de 2013 de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/101a200/ntp_177.pdf
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional* (tesis doctoral). Universidad de Barcelona, Facultad de Psicología, Barcelona. Recuperado el 20 de septiembre de 2012 de http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/2669/MDS_TESIS.pdf
- Debeljuh, P. y Destéfano, A. (2007). Implicancias de la calidad de vida laboral en la performance y retención de talentos. *Encuesta a ejecutivos argentinos UADE, Escuela de Dirección de Empresas*. Recuperado el 16 de enero de 2013 de <http://www.masvalores.com.ar/articulos/2007/11/001.pdf>
- Dessler, G. (1996). *Administración de personal*. (6ª edición). México: Prentice – Hall Hispanoamericana
- Diccionario de competencias genéricas y específicas. (s.f.). Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado el 9 de diciembre de 2012 en http://cmap.upb.edu.co/rid=1227502343677_1832077531_11742/DICCIONARIO%20DE%20COMPETENCIAS%2004.pdf
- Faria-Mello F. (2012). *Desarrollo Organizacional*. México: Editorial Limusa
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-341. Recuperado el 8 de noviembre de 2012 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36323272012>
- Gimeno, C. (diciembre, 2005). La motivación: motor de la calidad de vida laboral. *Revista Recrearte*, (4). Recuperado el 12 de mayo de 2013 de <http://www.iacat.com/revista/recrearte/recrearte04/seccion4/la%20motivacion.htm>
- Gómez-Vela, M. y Sabeh, E. (2000). Calidad de Vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica. *Publicación Salamanca INICO*. Recuperado el 25 de septiembre de 2012 en <http://www.pasoapaso.com.ve/CMS/images/stories/Integracion/cdvevolucion.pdf>
- Gómez, I. (enero-abril, 2007). Salud laboral: Una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6 (1), 105-113. Recuperado el 9 de diciembre de 2012 en <http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V6N109.pdf>

- Gómez, M.A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales de Valle de Aburrá – Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18 (24), 225-236. Recuperado el 11 de noviembre de 2012 en <http://www.redalyc.org/pdf/1513/151316944005.pdf>
- González, L. (2006). *Calidad de vida laboral*. Trabajo presentado en la III Conferencia Internacional la obra de Carlos Marx y los desafíos del Siglo XXI. Recuperado el 11 de noviembre de 2012 en http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso06/conf3_grodriguez.pdf
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. y Preciado, M. L. (2009). Fundamentos teóricos de la calidad de vida laboral. *Instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO*. México.
- Gracia, F.J., Silla, I., Peiró, J.M. y Fortes-Ferreira, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, 18 (2), 256-262. Recuperado el 9 de diciembre de 2012 en <http://www.psicothema.com/pdf/3207.pdf>
- Granados, P. I. (2011). Calidad de Vida Laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI, Facultad de Psicología UNMSM*, 14 (2), 271-276. Recuperado el 27 de septiembre de 2012 de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v14_n2/pdf/a14v14n2.pdf
- Guerrero, J. C. (2006). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones útiles para el profesional de la información. *Acimed*, 14 (2). Recuperado el 29 de septiembre de 2012 en http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci05206.pdf
- Guibourdenche de Cabeza y Fernández P. (Febrero, 2010). Calidad de vida laboral en servicios de salud, desgaste emocional en la prestación de servicios de salud. *Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional*. Recuperado el 26 de septiembre de 2012 de <http://www.fiso-web.org/imagenes/publicaciones/archivos/2737.pdf>
- INESPO. (2013). *El Desarrollo Organizacional en México*. [en línea]. Recuperado el 12 de enero de 2013 de <http://www.inespo.com.mx/d-o-en-mexico.html>
- Jiménez, S., Montero, C., Rodríguez, A. y Trejos, S. (2010). *Antología: Psicología Laboral-Organizacional, Educativa y Criminal-Forense*. (III Cuatrimestre). Universidad Autónoma de Centro América. Recuperado de <http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20HUMAN%C3%8DSTICAS%20Y%20SOCIALES/CARRERA%20DE%20PSICOLOG%C3%8DA%20CL%C3%8DNICA/09/Psicologia%20Organizacional%20de%20Trabajo/52969015-Antologia-de-Seminarios-I-Licenciatura-en-Psicologia-UACA.pdf>

- Laurig, W. y Vedder, J. (s.f.). Ergonomía, herramientas y enfoques. (29) En *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. OIT. Recuperado el 25 de febrero de 2013 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. (13 ed.). Valladolid, España: Lex Nova [en línea]. Recuperado el 13 de enero de 2013 de http://books.google.com.mx/books?id=EAq3__YLOjIC&pg=PA410&lpg=PA410&dq=Se+habla+de+sobrecarga+de+trabajo+cuando+las+exigencias+del+trabajo+superan+la+capacidad+del+sujeto+para+responder+a+ellas&source=bl&ots=_9N50rB7RX&sig=ARsgSMjyaMZf6YX-I7zRCqSRVA8&hl=es-419&sa=X&ei=tYsTU8v3JeaS2QXDI4HYBw&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q=Se%20habla%20de%20sobrecarga%20de%20trabajo%20cuando%20las%20exigencias%20del%20trabajo%20superan%20la%20capacidad%20del%20sujeto%20para%20responder%20a%20ellas&f=false
- Ley Federal del Trabajo (2012). Texto Vigente
- Ley del Seguro Social (2012). Texto Vigente
- Martín, J. (2003). Características métricas del cuestionario de calidad de vida Profesional (CVP-35). *GacSanit*, 18 (2), 129-136. Recuperado el 29 de septiembre de 2012 en <http://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v18n6/carta2.pdf>
- Martínez, S. y Hernández, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31(4), 338-344. Recuperado el 12 de noviembre de 2012 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21418845012>
- Mayo, J., Loredó, N. y Reyes, S. (abril, 2009). Procedimiento para evaluar la eficacia organizacional. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/acb.htm>
- Moreno, B. y Ximénez, C. (1996). Evaluación de la calidad de vida. *Manual de evaluación en psicología clínica y de la salud*. 1045-1070. Recuperado el 25 de septiembre de 2012 en <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/evaluacion-de-calidaddevida.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Organización Mundial de la Salud [en línea]. Recuperado el 18 de septiembre de 2013 de <http://www.who.int/governance/eb/constitution/es/>

- Organización Internacional del Trabajo. (2003). Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades. Trabajo presentado en la *Conferencia Internacional del Trabajo*. (Informe VI). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo [en línea]. Recuperado el 5 de septiembre de 2012 de <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc91/pdf/rep-vi.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). Lista de enfermedades profesionales. Identificación y reconocimiento de las enfermedades profesionales: Criterios para incluir enfermedades en la lista de enfermedades profesionales de la OIT. *Serie Seguridad y Salud en el Trabajo*, (74). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). Seguridad y salud en el trabajo. *Organización Internacional del Trabajo* [en línea]. Recuperado el 13 de marzo de 2012 de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Pacheco, R. (2005). Competencias claves para la comunicación organizacional, *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, 90, 70-75. Recuperado el 10 de noviembre de 2012 en <http://www.redalyc.org/pdf/160/16009013.pdf>
- Pando, M; Aranda, C; Zambrano, J. y López, I. (Septiembre, 2011). Factores psicosociales de riesgo, burnout y work engagement en Empleados de Pequeñas Tiendas Comerciales de Guadalajara, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(3), 21-27. Recuperado el 9 de octubre de 2012 en <http://www.revistacolombianadesaludocupacional.co/detalle-articulo.php?nroarticulo=22>
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago, Chile: Organización Internacional del Trabajo.
- Rodríguez, M.M. (s.f.). *Las relaciones humanas*. Recuperado el 9 de diciembre de 2012 en <http://www.actiweb.es/inpcbethel/archivo5.pdf>
- Rodríguez, G.R. y Rodríguez, W.T. (abril, 2007). ¿Qué potenciar para propiciar el desarrollo organizacional? *Revista Psicología Científica.com*, 9(15). Recuperado el 29 de septiembre de 2012 en <http://www.psicologiacientifica.com/desarrollo-organizacional-potenciar/>
- Rodríguez, M. y Ramírez, P. (2007). *Psicología del mexicano en el trabajo*. (2da. Ed). México: Mc Graw Hill
- Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación* (3ª edición). México: Prentice Hall.

- Sauter, L., Murphy, L., Hurrell J. y Levi, L. (2012). Factores psicosociales (34). En *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. OIT. Recuperado el 16 de enero de 2013 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>
- Segurado T. y Agulló T. (2002). Calidad de vida laboral: Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836. Recuperado el 26 de septiembre de 2012 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>
- Singleton, W. (s.f). Naturaleza y objetivos de la ergonomía, objetivos y definiciones. En Laurig, W. y Vedder, J. (s.f). *Ergonomía, herramientas y enfoques. (29)* En *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. OIT*. Recuperado el 29 de septiembre de 2012 de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/29.pdf>
- Tena, G. (2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 85-107. Recuperado el 26 de septiembre de 2012 en [http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/15_AIS/AIS_15\(06\).pdf](http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/15_AIS/AIS_15(06).pdf)
- Tutorial para la asignatura Psicología del Trabajo. (2002). Tutorial presentado por la *Facultad de Contaduría y Administración. Sistema de Universidad Abierta: Universidad Nacional Autónoma de México.*
- Valdez, J.L. (1998). *Las Redes semánticas naturales, usos y aplicaciones en Psicología Social*. Facultad de Ciencias de la Conducta México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Vargas R. (2011). Cultura y Desarrollo Organizacional en la Universidad del Altiplano – Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 2 (2), 5-15. Recuperado el 28 de septiembre de 2012 en http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCKQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3801100.pdf&ei=vcx_Uv3cHND5kQev7oHwDQ&usg=AFQjCNFIOZQF8n1FWuJqz33g9X05ZljZlw
- Villanueva, A. y González, E. (2005). *Gestión en las Compensaciones I. Manual del participante*. Santiago, Chile
- Zarco, V., Rodríguez, A. y Martín, M. A. (2004). La psicología en el estudio de las organizaciones y de la conducta laboral. En Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M. A., Montalbán, M., Rodríguez, A., Sánchez, E. y Zarco, V. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. España: Editorial UOC.



ANEXO A



INSTRUCCIONES



A continuación se te presentan una serie de preguntas,
por favor responde de la siguiente manera:
Lo primero que se te venga a la mente

- * Responde con 5 palabras, evita usar artículos y preposiciones.
- * Después, ordénalas del 1 al 5, siendo la 1 la que más se relacione y 5 la menos apegada.
- * Tus respuestas serán utilizadas únicamente con fines estadísticos, es confidencial.

Por favor sé sincero (a)

Ejemplo:
El agua es:

Clara	4
Limpia	2
Insabora	5
Vital	3
Pura	1



**Gracias por tu
participación**

Responde 5 palabras

1. Una persona saludable física, emocional y socialmente se caracteriza por ser/estar:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. Una persona que dentro de su trabajo no cuenta con oportunidades de desarrollo (capacitación, promociones, etc.), se siente:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

3. ¿Cómo se siente una persona cuando se le dan a conocer los resultados de su desempeño de forma constante?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

4. Una persona que realiza las actividades que tiene establecidas dentro de su puesto de trabajo se siente:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

5. Una persona que se siente satisfecha en su trabajo es:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

6. Son características de un buen espacio de trabajo (diseño, tamaño, seguridad, mobiliario, temperatura, etc.):

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

7. Son cualidades de un buen líder:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

8. Una persona que no coopera ni se preocupa por cumplir con los objetivos en común con su equipo de trabajo es:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

9. ¿Cómo se siente una persona que trabaja una jornada laboral equilibrada?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

10. Características de una persona que no establece vínculos con sus compañeros de trabajo:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Responde 5 palabras

11. Una persona que no se siente identificada con sus obligaciones en el trabajo se caracteriza por ser:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

12. Una persona que es eficaz en su trabajo se caracteriza por ser:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

13. ¿Cómo es una persona con actitud negativa y malestar en su trabajo (insatisfecha)?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

14. Menciona las características de una persona con malestar físico, social y emocional:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

15. Un buen supervisor laboral se caracteriza por ser:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

16. ¿Cómo se siente una persona cuyas exigencias en el trabajo exceden sus capacidades físicas?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

17. ¿Cómo se siente una persona que tiene responsabilidades y actividades que no corresponden a sus funciones de su trabajo?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

18. Una persona que recibe reconocimientos, prestaciones y servicios enfocados al desarrollo personal dentro de su trabajo se siente:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

19. ¿Cómo se siente una persona al no poder participar en las decisiones de su empresa?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

20. ¿Cómo se siente una persona que tiene un horario de trabajo prolongado y/o inestable?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Responde 5 palabras

21. Características de una persona que es incapaz de integrar sus metas personales con las de sus compañeros de trabajo

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

22. Características de un espacio inadecuado para trabajar (temperatura, iluminación, etc.).

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

23. Un mal líder se caracteriza por ser:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

24. Una persona que es tomada en cuenta en las decisiones de su empresa, se siente:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

25. ¿Cómo se siente una persona que realiza actividades que son inferiores en relación a su capacidad intelectual?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

26. ¿Cómo se comporta una persona que no es reconocido dentro de su trabajo (prestaciones, salario, beneficios, etc.)?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

27. ¿Cómo es una persona que se compromete con sus obligaciones en su trabajo?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

28. Una persona que en su trabajo se le exigen más responsabilidades de lo que puede dar, se siente:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

29. ¿Cómo se siente una persona que no alcanza las metas o resultados propuestos dentro de su trabajo?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

30. Características de un supervisor laboral que no logra eficacia y satisfacción en su grupo:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

31. ¿Cómo se siente una persona que en su trabajo le asignan pocas tareas y/o rutinarias?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

32. Una persona que no recibe información acerca de su desempeño en el trabajo de forma periódica, se siente:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

33. Calidad de vida laboral es:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

34. Carecer de vida laboral es

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

35. Características de una persona que es capaz de integrar sus metas personales con las de sus compañeros de trabajo:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

36. ¿Cómo es una persona que establece relaciones cordiales y amistosas basadas en las reglas de su trabajo?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

37. Una persona que recibe oportunidades de desarrollo como entrenamiento, evaluación y promoción, se siente:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Responde las siguientes preguntas de acuerdo a lo que vives cotidianamente, en caso de ser necesario subraya (marca tu

1. Tiempo que utilizas a la semana exclusivamente para descansar (horas).

2. ¿Cuántas horas duermes en un día normal de trabajo?

3. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado de tu familia?

_____ \$0.00

4. La zona en la que resides es de tipo:

- 1) Rural
- 2) Urbano marginado (pocos servicios indispensables)
- 3) Urbano (con todos los servicios indispensables)

5. El tipo de vivienda en la que resides es:

- 1) Vecindad
- 2) Departamento
- 3) Casa sola

6. La casa donde vives es:

- 1) Propia
- 2) Prestada
- 3) Rentada

Cuánto tiempo de trayecto haces de:

- 7. De tu casa al trabajo
- 8. Del trabajo a tu casa _____

9. ¿Cuántos medios de transporte utilizas al día para el traslado casa-trabajo? _____

10. Mencionalos:

Cotidianamente...

11. Tu gasto diario en transporte es aproximadamente de:
\$0.00 _____

12. Actividades recreativas y/o culturales que realizas:
- 1) Ir al cine _____
 - 2) Visitar museos
 - 3) Fiestas
 - 4) Reuniones familiares
 - 5) Salir con amigos
 - 6) Otro _____

13. ¿Realizas actividades deportivas?
- 1) Sí (pasa a la pregunta 14)
 - 2) No (pasa a la pregunta 16)

14. Lugar donde realizas actividades deportivas:
- 1) Gimnasio o establecimiento
 - 2) Al aire libre (parque, deportivo, etc.)
 - 3) En casa

15. Razón por la que realizas actividades deportivas:
- 1) Por salud
 - 2) Para relajarme
 - 3) Por diversión

16. Razón por la que NO realizas actividades deportivas:
- 1) Porque no tengo tiempo
 - 2) Porque no me gusta
 - 3) Porque prefiero realizar otras actividades

17. ¿Cuántas horas a la semana dedicas a tu familia?

- Número de veces por semana que realizas las siguientes actividades domésticas:
- 18) Cocinar _____
 - 19) Barrer y trapear _____
 - 20) Lavar y planchar ropa _____

- Número de veces a la semana que consumes los siguientes alimentos:
- 21) Carnes rojas _____
 - 22) Frutas _____
 - 23) Verduras _____
 - 24) Frituras _____
 - 25) Refresco _____
 - 26) Agua natural _____

- Número de veces a la semana que consumes:
- 27) Alcohol _____
 - 28) Tabaco _____
 - 29) Drogas _____

30) ¿Cuentas con más de un trabajo? _____

31) Explica tu respuesta:

32) ¿Estudias además de trabajar? _____

33) Explica tu respuesta:

