

## **2. CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

### **2.1 Calidad de Vida**

A principios de los años setentas en Occidente empezaron a difundirse las concepciones de calidad de vida, a raíz de la preocupación por entender y explicar el incremento de las patologías sociales en los países desarrollados, donde a pesar de los elevados niveles de “bienestar”, se acentuaban los síntomas de descomposición social, pérdida del sentido de vida, incremento de suicidios, violencia y drogadicción (Palomino y López 2000).

Szalai (1978) define la calidad de vida como el preguntarse uno mismo ¿cómo estás? Y al momento de responderse el individuo esta pregunta, tendrá una evidencia de cómo es su vida. Es decir definir las condiciones de su existencia y la forma de cómo organiza su vida de manera más integra.

Levi y Anderson definen la calidad de vida laboral como el conjunto formado por bienestar físico, mental y social, del modo como es percibido por cada sujeto (Alguacil, 1997).

Dalkey y Rouke (1972), definen la calidad de vida como el sentido de bienestar de una persona, su satisfacción o insatisfacción con la vida, o su felicidad o infelicidad.

La calidad de vida es un sentimiento de felicidad o tristeza, expectativas disminuidas o aumentadas, alta o baja moral (Harla y Wilson, 1979).

Por otra parte, para (Delket, Lewis y Sender 1972, citado por Munguía, 2002), es el grado en que un individuo o sociedad es capaz de satisfacer las necesidades psicofisiológicas percibidas por los seres humanos.

El bienestar físico, mental y social que determina el individuo en función a las condiciones de vida de otros, también es denominado Calidad de Vida (Chacón y Martínez, 1988).

Para Herder (1987) en la calidad de vida influyen cuatro factores fundamentales: funcionamiento físico, funcionamiento ocupacional, estado psicológico y la socialización del sujeto.

La construcción de conceptos más integradores de la calidad de vida permitirá estructurar y evaluar acciones, así como estrategias encaminadas a favorecer la equidad y reducir la marginación, y además evitaren las acciones parciales, realizadas con buenas intenciones, que mejoran un aspecto de la vida humana y al mismo tiempo deterioran otros, generando conflictos y desorganización en las comunidades (Abreu, Infante, Gorec y Caso, 2000).

Blishen y Atkinson (1978) mencionan la existencia de dos tipos de indicadores de calidad de vida:

- a) Los indicadores objetivos: los cuales definen la calidad de vida en términos de tangibles o fungibles.
- b) Los indicadores subjetivos: la cual es la propia definición del individuo. ¿Cómo perciben ellos mismos la calidad de vida? (Blishen y Atkinson, 1978).

Detrás de cada definición de calidad de vida se incluyen supuestos teóricos, paradigmas y corrientes políticas, enfoques objetivos y subjetivos, problemas de validez, constructos, estrategias metodologías, indicadores, índices y escalas; tipos de intervención así como su evaluación (Abreu, et.al, 2000).

El ser humano trata continuamente a lo largo de su vida él superarse y encontrarse mejor con él mismo, con su familia y con el medio social en que se desenvuelve, pero indudablemente para lograr esto es indispensable que satisfaga sus necesidades, lo cual muchas veces no es fácil, debido a que está en función a valores y se vuelve muy subjetivo, por lo que los cambios y el desarrollo en todos los ámbitos, ha implicado la existencia de nuevos paradigmas (Méndez, 1998).

Calman (1984), sostiene que la calidad de vida es individual y depende de la congruencia entre las metas y objetivos propuestos y la realidad obtenida.

La Calidad de vida se aprecia por y mediante la comparación. Solo confrontando se puede apreciar una cosa mejor o igual a otra, o en otro caso peor. La calidad descansa en los atributos que se les dan a las cosas o personas, y solo existe por y mediante la comparación (Abreu, et, al, 2000).

Una persona madura psicológicamente es estable y equilibrada lo que la llevara a no cambiar de trabajo solo por el placer de cambiar o por alterar el lugar o circunstancias del trabajo, cambia si visualiza ventajas positivas en dicha decisión, aunque le parezca difícil librarse de la rutina anterior, no se deja llevar a extremos por los impactos externos o por sus impulsos internos (Lecolette y Aldag, 1978).

El carácter comparativo de la calidad es un hecho reconocido plenamente por los líderes de la calidad industrial como Deming (Walton, 1986), quien sostiene que la calidad radica en el diseño y rediseño continuo de productos y procesos.

A su vez, Day y Janlley (1996), desde sus puntos de vista con respecto a la calidad de vida, incorporados en la corriente denominada “ comparison approach ” la cual está orientada a establecer, mediante la comparación, las diferentes ramificaciones que existen entre la calidad de vida de los individuos o grupos, y algún estándar con el cual se realiza dicha comparación. La comparación que hace posible ver la calidad puede ser sincrónica o diacrónica. Se llama sincrónica por que se pueden comparar los atributos de varias calidades que coexisten simultáneamente, por otro lado al hablar de diacronismo se puede verificar la evolución de los atributos en el tiempo y realizar una comparación para descubrir las tendencias de la calidad.

El concepto de calidad de vida toma en cuenta la perspectiva del individuo, involucrando el concepto de bienestar (Méndez, 1998).

Para mejorar la calidad de vida es indispensable tener una vida privada, entendiendo como vida privada una vida no-laboral, la persona que cuenta con una parte del día para realizar un tipo de actividad extra-laboral, goza de mejor calidad de vida de la que no la practique (Marcellux,1997).

La calidad de vida es un criterio de valoración y optimización con el que se juzga en qué medida las circunstancias específicas de la vida aparecen en las más diversas perspectivas como satisfactorias o insatisfactorias y necesitadas de una mejora. La calidad de vida es la medida en que las circunstancias de la vida son satisfactorias o susceptibles de mejorar (Dorsch, 1985).

Autores como Levi y Anderson (en Alguacil,1997) definen la calidad de vida como “ la medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como lo percibe cada individuo y cada grupo “, las medidas pueden referirse a la satisfacción global, así como a ser componentes. Incluyendo aspectos como salud, matrimonio, familia, el trabajo, vivienda, situación, competencia, sentido de pertenecer a ciertas instituciones y confianza en los otros. Esto mencionado anteriormente nos lleva a lo que se ha mencionado de la calidad de vida, como un constructo complejo y multifactorial, mediante el cual pueden desarrollarse algunas formas de medición objetivas a través de una serie de indicadores, pero en el que existe un importante peso específico la vivencia que el sujeto pueda tener de él.

Existe un punto óptimo donde nuestras capacidades y la tarea laboral o cotidiana se unen y se adquiere un estado de fluidez mental y se siente un dominio de la situación que resulta de suma gratificación, mantiene la motivación y da al individuo una sensación de coherencia, bienestar y control, este primer término coherencia ha sido un término definido por (Antonovsky s/f, citado por Day y Jankey,1996) como la capacidad de tener una perspectiva del mundo de manera comprensible, manejable y significativa.

Algunos enfoques de la calidad de vida se orientan a revisar las expectativas de las personas acerca de la salud y servicios médicos, educación, trabajo y relaciones laborales, relaciones familiares y relaciones entre géneros (Murguía, 2002).

La calidad de vida se produce y manifiesta mediante el continuo intercambio de información y bienes con el entorno, lo cual es una característica central de los sistemas sociales abiertos (Fuentes, 1991).

El concepto de calidad, incluye elementos de mérito como valor; lo cual significa que un alto nivel de logro es obtenido, pero no necesariamente tiene que ser el máximo nivel, lo cual no quiere decir que se considera que es valioso para quienes forman parte de la experiencia, los estándares y necesidades varían en los individuos al igual que en las situaciones históricas y sociales, de aquí surge que la definición de calidad necesariamente cambia (Romay, 1994).

Con relación a lo anterior (George Kuh s/f, citado por Romay, 1994), señala que “calidad es un término relativo“, algo es percibido como de alta calidad si cumple con ciertos estándares o si responde adecuadamente a necesidades específicas de los individuos o grupos sociales.

Un aspecto importante en la calidad de vida son los proyectos de vida, los cuales implican la existencia de conocimientos sociales y culturales que permitan la cooperación entre varios individuos, incluso la organización de grupos y la cooperación entre estos, para esto los proyectos de vida pueden ser entendidos como la interacción social en donde se necesita incluir a otras personas, para construir planes de vida y convencer a otros para colaborar en dichos planes (Smith,1996).

Es por esto que la interacción que se va a dar en los proyectos de vida colectivos e individual puede ser distinta de conformidad en base al carácter individualista o colectivista de la cultura en la cual se ubica un sujeto (Triandis,1994).

La falta de conceptualización teórica de la calidad de vida ha provocado una diversidad de enfoques que se ven como antagónicos y sin conexiones, por esto ha surgido una serie de dilemas relacionado con los siguientes aspectos: desarrollo humano vs. existencia, objetivo vs. subjetivo, local vs. global, individual vs. colectivo, competencia vs. incompetencia, demandas vs. recursos, decisión vs. subordinación. Y es así como cada dilema constituye una paradoja y refleja diversos aspectos de la calidad de vida (Daltabuit, Mejia y Álvarez 2000).

Para completar lo dicho anteriormente, a continuación se mencionan algunos de los autores importantes que han estudiado y determinado factores para evaluar la calidad de vida: Para Salomón en 1978, la calidad de vida es: la insatisfacción material de necesidades vitales y aspectos de la vida, tales como desarrollo personal, autorrealización y un ecosistema balanceado. A su vez, también coincide con la idea de que existen componentes objetivos y subjetivos.

Desde la perspectiva de la mejora continua de la calidad de vida en la que se encuentran los seres humanos, es imposible separar los aspectos subjetivos de los objetivos, ya que el mejoramiento continuo de la calidad de vida demanda

constantemente la reestructuración de nuestro entorno, de conformar nuevas ideas que le den nuevos significados a las cosas y situaciones, esto provoca una continua confrontación entre lo que pensamos, lo que se desea, lo que se siente, es decir entre lo real y lo irreal (Lara, 1990).

Uno de los indicadores de la calidad de vida, es representado en diferentes campos del conocimiento humano como la geriatría, como lo ha hecho Reig, citado por Galvanovski (1999), en donde manifiesta que existen ocho áreas importantes dentro de la calidad de vida de un ser humano, las cuales son:

- 1) Vida intelectual: es el saber si lo que sé esta pensando es de calidad, en otras palabras si es justo, satisfactorio, equitativo, razonable.
- 2) Vida emocional: es saber si las emociones se están adaptando a todas nuestras experiencias diarias, con el fin de sentirnos satisfechos tanto personalmente como con la sociedad en general en la que nos desenvolvemos.
- 3) Vida física: es decir, sentirse bien física, mental y socialmente.
- 4) Vida familiar: es la relación satisfactoria o insatisfactoria que se mantiene con los miembros de la familia.
- 5) Vida social: es la interacción con los miembros de la sociedad en la que el individuo se desenvuelve, haciendo que este se integre positivamente o sea rechazado.
- 6) Vida económica: está en función de los bienes que posee el individuo para satisfacer sus necesidades económicas plenamente.
- 7) Vida laboral: es el conocer que tan satisfecha está una persona con su trabajo, si se siente a gusto o presenta frustraciones dentro de su ambiente de trabajo (Reig,1994).

Nadie puede decirle a otra persona el objeto que tiene encontrarle el sentido a la vida, y buscar la calidad en ella, por que cada ser humano debe encontrarlo por sí mismo y aceptar la responsabilidad que su respuesta le dicta, si triunfa en el empeño seguirá desarrollándose a pesar de todas las indignidades por las que pueda pasar. (Nietzsche s/f , citado por Frankl 1999) dice “ Quien tiene un por qué para vivir, encontrará casi siempre el cómo “.

La calidad de vida articula los aspectos objetivos y subjetivos enlazados en los proyectos de vida de los individuos, la incapacidad para identificar problemas, la incoherencia, la desmotivación y la carencia de medios o recursos son signos de una mala calidad de vida.

En otras palabras la calidad de vida implica el aspecto de la salud, disponibilidad de bienes y una capacidad de utilizar materiales existentes para construir lo inexistente, construir proyectos de vida, dentro de los aspectos subjetivos se puede hablar sobre las conductas y acciones de los seres humanos los cuales están guiados por metas y propósitos, sobre todo la capacidad de planear y estructurar proyectos (Daltabuit, et, al, 2000).

La calidad de vida es la forma en la que un individuo evalúa su vida como satisfactoria o susceptible de mejora (Dorsh, 1985).

## **2.2 Calidad de Vida Laboral**

El termino calidad de vida laboral, fue emitido por primera vez por Davis en 1972 en la conferencia de Arden House en Nueva York, anteriormente en 1953 Nadler y Lawler la definieron como una variable, utilizándola de este modo de 1969-1972, como método se usó de 1972 a 1975, como movimiento de 1975 a 1980, y así fue como la calidad de vida laboral se definió como una manera de pensar acerca de la gente, trabajo y organización (Méndez, 1998).

Ronen (1981), menciona que basándonos en el funcionamiento ocupacional del sujeto, la calidad de vida laboral es el grado en el que cada miembro de una organización, es capaz de satisfacer sus necesidades más importantes a través de las experiencias dentro de la misma. Sin embargo la calidad de vida laboral, no es solo un proyecto de departamento de personal ni

un incentivo más, ya que el objetivo de la calidad de vida en el trabajo no es hacer el trabajo fácil o sencillo, sino hacerlo efectivo, desafiante y de calidad.

La calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella, en el trabajo la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales (Chiavenatto, 1999).

Todo individuo se encuentra en un constante camino de superación y de encontrarse consigo mismo como con aquellos que le rodean. Sin embargo este proceso es complejo, paulatino y complejo, y es parte natural en el desarrollo de todo ser humano, es por esto que la calidad de vida es en mayor parte una evaluación subjetiva, no importando que una persona viva con excesos, si su evaluación no es apropiada, tendrá una mala calidad de vida en consecuencia (Salabert, 2001).

Dentro de los principales factores que contribuyen a mejorar las condiciones laborales del empleado se encuentran: incrementar la productividad, un mejor rendimiento de los recursos, precisión de los movimientos obreros y los estudios llevados a cabo por humanistas dentro del ambiente organizacional. Fue en la década de los setentas cuando la entrada de los jóvenes en el mercado laboral, contribuyo a grandes cambios, en la década de los ochentas en Europa y en Alemania se empiezan a realizar programas sobre toma de decisiones conjuntas entre el empleado y patrón, es en 1973 en Francia, cuando las principales organizaciones de empleados y patronos, establecieron aquellos aspectos que podrían medir condiciones de trabajo, de las cuales se determinaron las siguientes: Organización en el trabajo, organización del tiempo de trabajo, pago por resultados, salud, seguridad y por ultimo el papel del supervisor, esto llevo a analizar que la calidad de vida laboral debía ser estudiada en un sentido más extenso, para poder determinar los problemas laborales totales de la sociedad, sobre la base de las condiciones económicas pasadas y presentes de cada acción, relacionadas con las áreas en las cuales los mejoramientos significativos pueden realmente ser hechos (Méndez, 1998).



Como factores que involucran a la calidad de vida laboral se encuentran la compensación justa, integración social, desarrollo de capacidades humanas, relevancia social, derechos del trabajador y el trabajo mismo (Walton, 1974).

La calidad de vida ha sido descrita como el grado de excelencia en el trabajo y las condiciones laborales que contribuyen a la satisfacción integral del ser humano y como consecuencia de la efectividad organizacional (Taylor y Sprin, 1975).

Por otro lado para Hankis (1978), el concepto de calidad de vida no es solo la suma de sus partes, sino que es el resultado de la interacción de fuerzas o factores heterogéneos.

El concepto de calidad de vida se refiere a la satisfacción de necesidades materiales y subjetivas del hombre, en cuanto a las satisfacciones no se trata de privilegiar unas sobre otras, o de satisfacerlas separadas o por etapas, ya que en si constituyen un sistema de elementos interdependientes e interrelacionados.

La categoría de calidad de vida tiene dos dimensiones: 1) Espacial 2) Temporal  
Ya que las necesidades humanas y los medios para satisfacerlas son definidos en cada sociedad a lo largo de su historia y de cómo van desarrollando su cultura, buscando dar respuestas y soluciones a los problemas que se presentan en la vida cotidiana (Daltaubuit, et, al, 2000).

A su vez, se ha establecido que la calidad de vida es una propiedad de las personas que establecen las condiciones de sus ambientes de vida, es decir, el individuo es capaz de evaluarse dentro de su medio ambiente, él termino ambiente se va a definir como un meso sistema, un lugar donde se interrelacionan tres contextos, el familiar, laboral y social (Ferbrenner, 1979).

Cada contexto cuenta con cuatro niveles que van a determinar el estilo de vida:

- a) Características físicas y materiales: es el contexto laboral e incluye remuneración, oficinas, establecimiento del trabajo.
- b) Actividades tradicionales. son las actividades realizadas cotidianamente.
- c) Roles: son los diferentes papeles que juega el individuo dentro de su entorno:

d) Relaciones interpersonales: están al nivel de familia y comunidad.

Las condiciones de la calidad de vida laboral-familiar hacen inferencia a la presencia de un buen clima laboral, para alcanzar un nivel de salud mental organizacional satisfactorio, así como una buena presencia de programas de prevención de riesgos, la mínima existencia de accidentes y enfermedades profesionales, lo cual permitirá minimizar la existencia de estrés patológico y el consumo de productos ilegales tales como las drogas o el alcohol en exceso, así como la automedicación, elementos profundamente interrelacionados (Carlans, 2000).

La calidad de vida laboral influye en el funcionamiento físico, estado psicológico, ocupacional y social del individuo. Este concepto es visto bidimensionalmente, el cual está formado por una dimensión social (elementos físicos, materiales y sociales, esto es el estilo de vida) y una dimensión psicosocial, determinada por la percepción y evaluación de los elementos físicos, materiales y sociales en los que se desarrolla un sujeto (Herder, 1987).

Los elementos centrales de la calidad de vida, que de algún modo debieran estar integrados directamente en la gestación global de la empresa y el hacer cotidiano laboral, se deberían de considerar la necesidad de construir una comunidad de valores que permitiera el desarrollo personal, familiar y laboral de todos los que trabajan en una empresa u organización a través de una personalización y humanización constante que permitirá descubrir y llenar de sentido y significado la vida personal, familiar y laboral de cada individuo en un todo armónico (Carlans, 2000).

El trabajo debe de ser motivante para el individuo que lo realiza, y es sumamente importante la percepción que el individuo tenga de su trabajo y de su vida, lo cual implica dos tipos de factores: los relacionados a condiciones de trabajo y la percepción por parte del individuo de sus condiciones de trabajo (Mathur, 1989).

La calidad de vida laboral mejora la calidad en la producción, reduce ausentismo, rotación de personal, mejora relaciones entre los empleados, satisfacción en el trabajo, mejor control del mismo, sentido de logro y de vida,

mejoramiento de la salud física y psicológica. El ausentismo y la rotación están vinculados básicamente a las condiciones económicas, culturales, demográficas o personales, sin embargo cualquiera que sean los motivos de ausentismo se requiere para reducirlo, en primera un análisis cuidadoso y detallado de los eventos o causas y en segundo lugar, esfuerzos repetitivos y persistentes de comunicación, motivación y control. Por otro lado, la rotación de personal, a diferencia del ausentismo parece estar más ligado a los factores de satisfacción en el puesto de trabajo, las cuales son condiciones de trabajo, salarios y supervisión (Hamilton, 1978).

Las experiencias de trabajo individual, son vistas como aspectos dentro de la calidad de vida laboral, se han hecho estudios por investigadores, relacionados con el área de recursos humanos y se han dado cuenta de la importancia que tiene el ambiente laboral, y que debe de ser bueno para de ese modo ser percibido por el individuo, y opinan que una calidad de vida precaria puede incluso provocar baja productividad e inestabilidad social. Los nuevos ambientes productivos y sociales exigen un conocimiento, habilidades para organizar información, capacidad creativa y una visión más amplia, ya que sin estas capacidades es casi imposible mantener un rumbo fijo y estructurar proyectos de vida, más que nada por la incertidumbre y turbulencia, lo que hace casi imposible sobrevivir con respuestas estereotipadas y mecánicas.

Ejercer el control implica la capacidad de auto organizarse, fijarse metas y tomar decisiones para obtener el máximo beneficio, con el menor uso de recursos y mínimos riesgos. Todo esto ha dado lugar a considerarse de suma importancia la interacción de los individuos y grupos con el ambiente, autores como Syme (1990) y Raeburn y Rootman (1996), proponen considerar el control sobre el entorno como parte importante de la salud.

Por esto la calidad de vida laboral es de suma importancia ya que provoca: insatisfacción laboral, a consecuencia de puestos no significativos y superiores autoritarios y un decremento de la productividad, percibido por el comportamiento del sujeto como; sabotajes, huelgas, alcoholismo, ausentismo entre muchos otros (Mathur, 1989).

Según Loscocco y Roschelle (1991), este tipo de actitudes del trabajador son plenamente indicadores de una calidad de vida laboral muy baja.

Él (Dr. Frederick Herzberg s/f, citado en Hamilton, 1978) relaciona con la pirámide de Abraham Maslow, el hecho de que los empleados que están insatisfechos con sus salarios, seguridad, condiciones físicas en el trabajo, o las relaciones con sus compañeros o supervisores se convierten de manera casi inmediata en candidatos excelentes para la rotación, y por lo tal son sujetos inestables en su trabajo.

La calidad de vida laboral surge de las naciones industrializadas, la mayor parte de la Psicología organizacional e industrial, se ha enfocado en mejorar la calidad del trabajo y la vida en el trabajo, uniendo el trabajo con motivación del empleado, con el propósito de incrementar la funcionalidad organizacional, la calidad de vida laboral ofrece una satisfacción social y psicológica que se percibe como utilidades de la empresa y mayores sueldos para los trabajadores (Mathur, 1989).

Se ha definido también como la participación plena del empleado en el trabajo, con el fin de estructurar una mejor relación entre jefe y subordinado (Fuller, 1980).

La calidad de vida laboral resulta de diversas perspectivas estructurales y sistemáticas, relacionadas con las relaciones humanas las cuales llevan a una mayor interacción de la tarea, a una mejor integración del sistema y a conocer mejor las necesidades de los individuos (Turcotte, 1986).

De la Motte y Takezawa (1974), definieron la calidad de vida laboral, como un conjunto de problemas laborales nuevos y sus medidas opuestas las cuales han poco a poco ganado reconocimiento como determinantes de satisfacción del trabajador y productividad en muchas sociedades durante el periodo de su desarrollo económico.

Se hace referencia a la madurez psicológica que debe tener un individuo en el ámbito tanto laboral como de su vida en general, ya que podrá organizar su vida de una manera flexible, podrá concentrar sus energías en el trabajo hacia una meta o un logro en específico y no se limita a una meta material sino que la

incluye en su meta espiritual. A su vez sabe que tiene prejuicios, ideas preconcebidas y las toma en cuenta al formarse una opinión, esta consciente de que su acondicionamiento puede viciar sus juicios si no utiliza una percepción verdaderamente objetiva de las cosas (Colette y Aldag, 1978).

Por otro lado, el acumulamiento de pequeños agentes estresores que se van relacionando de manera sinérgica durante periodos prolongados hace que se active el sistema de alerta, preparando a la persona a enfrentar y luchar o simplemente huir, terminando en aparecer síntomas como: insomnio, alteración del apetito, hipervigilancia, cansancio, apatía, angustia, dificultad para respirar, irritabilidad, incapacidad para tomar decisiones, sentimientos depresivos, y una caída de la resistencia inmunológica frente a enfermedades de tipo infecciosas, llevado todo lo mencionado anteriormente al ámbito laboral y su relación con la calidad de vida, no hay duda que la presencia de un estrésor no motivante es capaz de afectar notablemente el hacer individual y de la comunidad laboral, perturbando el desarrollo personal, familiar y laboral, cada individuo puede valorar de manera distinta los estímulos o perturbaciones que se le presenten, tomando en cuenta algunos como un desafío, que los estimula a ser mejor y desarrollarse, lo que para otros puede llegar a ser una terrible amenaza, jugando un papel importante en la valoración de la autoestima, el nivel de tolerancia a las frustraciones, la seguridad, el optimismo, la creatividad, y la sensación de seguridad no solo interna, sino externa a través de redes de apoyo afectivas, sociales y económicas, entre otras (Canals, 2000).

Estrés se refiere a un fenómeno conceptualizado como cualquier exigencia que produce un estado de tensión o amenaza y que exige un cambio o adaptación del individuo, para el funcionamiento ideal del cuerpo son indispensables ciertas condiciones psicológicas, físicas y ambientales, el deterioro de una de éstas puede desarrollar en el individuo un estado de estrés que se reflejará en su actividad dentro del ambiente laboral (Morris, 1992).

Cuando se presentan problemas en el interior de una organización se puede percibir en las conductas de los trabajadores como por ejemplo: rotación en aumento, ausentismo, aumento de accidentes, enfermedades. El síndrome

de Agotamiento Profesional o “Burnout” es un estrés de tipo laboral que se manifiesta como agotamiento emocional, sentimientos de inadecuación profesional, pérdida de autoestima profesional, percepción de falta de satisfacción en el trabajo, conflictos interpersonales y diversas alteraciones somáticas y comportamentales en el sujeto (Guillén, 2000).

Sayeed y Sinha (1974), mencionan las siguientes dimensiones dentro de la calidad de vida laboral:

- 1) Condiciones físicas del trabajo: iluminación, seguridad, higiene, y en general el espacio en donde se desenvuelve el trabajador.
- 2) Estado mental: es el estado psicológico en el que se encuentre el sujeto.
- 3) Beneficios económicos: los salarios, recompensas remunerativas o no remunerativas que recibe un trabajador.
- 4) Orientación de la carrera: es el estar en el lugar indicado, en base a las habilidades de cada individuo.
- 5) Stress en el trabajo: aspectos estresantes dentro del área de trabajo, tareas, proyectos, rendimiento, productividad.
- 6) Avances sobre meritos: reconocimientos, subir de puesto.
- 7) Efectos sobre la vida personal: mejoramiento en sus relaciones, mejor control de metas y logros personales.
- 8) Relación entre el sindicato y patrón: relación de equidad y benéfica para el trabajador.
- 9) Auto respeto: el valor que se va a dar cada trabajador.
- 10) Supervisión: esta puede ser ejecutada por sus superiores o por el mismo.
- 11) Confianza en la administración: es el nivel de credibilidad que sentirá el trabajador por su empresa.
- 12) Apatía: es la falta de motivación en un trabajador, motivo que sin duda afectara en su desarrollo laboral.
- 13) Desarrollo significativo: es como va desarrollándose y como va resolviendo sus proyectos de vida.
- 14) Control, influencia y participación: es referente a las actividades dentro del trabajo.

15) Compromiso del empleado: es la entrega y el respeto al lugar en donde labora.

16) Satisfacción de la vida en general: esto incluye los tres ámbitos, laboral, familiar y social.

17) Clima organizacional: es la percepción de los miembros acerca de cómo la organización y sus subsistemas se relacionan con sus miembros y con el entorno (Jewell, 1990).

En resumen, va a depender de la forma en que cada persona viva sus experiencias para saber la manera en la que el sujeto podrá en un momento dado evaluar su vida como satisfactoria o insatisfactoria, a su vez la calidad de vida laboral es una medición de que tan seguros y satisfechos se encuentran los empleados con su trabajo (Salabart, 2001).

### **2.3 Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral**

Salas y Glickman (1990), incluyen como componentes de la calidad de vida laboral:

- 1) La autonomía: es la libertad al realizar trabajos con iniciativa y juicio.
- 2) La eficacia de la tecnología de recursos humanos: es la diversificación del trabajo tomando en cuenta habilidades y mejorándolas.
- 3) Vitalidad organizacional para el desarrollo de recursos humanos: es motivar a la gente para dar su máximo desempeño.
- 4) Apoyo organizacional a innovaciones: ser una empresa abierta al cambio.
- 5) Significación del trabajo: que el empleado conozca la importancia de su trabajo y como puede afectar este a los demás, si no se hace adecuadamente.
- 6) Integración y cooperación organizacional: cooperación entre empleados para lograr un fin común.

7) Retroinformación del desempeño: retroalimentación del supervisor hacia el trabajador para mejorar el trabajo.

Sashkin y Lengerman (1984), mencionan que existen varios aspectos para medirse la calidad de vida, tales como: la autonomía, oportunidad de crecimiento que el individuo experimenta con la realización de su trabajo, la velocidad en el trabajo, la complejidad en la tarea y las interacciones con los compañeros de trabajo, además de estas cinco dimensiones existe otra parte de sentimientos y emociones.

a) Autonomía: esta dimensión es la más importante entre los factores que componen el concepto calidad de vida laboral, al grado o nivel en el cual la persona responde que tiene libertad de hacer cosas independientes en su trabajo. También se refiere a la influencia que tiene el supervisor sobre el trabajador.

b) Oportunidad de crecimiento personal: se encuentra en segundo lugar de importancia, es la oportunidad de aplicar nuevos métodos de trabajo y aprendizaje de otros trabajos y en otras áreas de la organización.

c) Complejidad en la tarea: esto es la tarea repetitiva, procedimientos indeseables, trabajos sencillos y la misma serie de trabajos todo el día. De tal manera que los sujetos que reportan alta simplicidad en el trabajo tienen un menor deseo de permanecer en su empleo que aquellas que sienten que su trabajo es más trascendente.

d) Velocidad en el trabajo: cuando los trabajos tienen una buena estructura y más rutina, los trabajadores tienen menos control de su trabajo, dentro de esta dimensión se encuentran situaciones tales como el tener que trabajar rápidamente lo cual implica tener que producir una cantidad específica de trabajo por día.

e) Interacciones relacionadas con el trabajo: es la necesidad de contacto interpersonal cuando una persona trabaja, el contacto forma parte de la tarea no solo cordialidad social como el que surge al convivir en la hora de descanso.

Otra dimensión en la calidad de vida laboral, son los sentimientos y las emociones que se experimentan durante la ejecución del trabajo, con relación a



esto se debe mencionar que en la sociedad actual hay un gran temor a la manifestación de los sentimientos, desde niños se reprimen estos sentimientos, y se niega el derecho a expresar estos impulsos afectivos (García, 1983).

## **2.4 Estudios Relacionados**

El estudio realizado por Sodexho Alliance (2000), define la vida laboral del trabajador como la combinación de cuatro necesidades y percepciones del individuo hacia su empresa: a) percepción de sentirse respaldado y cuidado por su empresa, b) la necesidad de que te hagan la vida más fácil, c) la necesidad de satisfacer los deseos personales de cada trabajador, d) la necesidad de mantener buenas relaciones personales.

En Estados Unidos hacia finales de 1971, se presentaron las primeras experiencias sobre el concepto de calidad de vida laboral, la empresa General Motors fue la primera en tratar este concepto en sus plantas de Tarrytown, posteriormente empresas como Procter and Gamble, Exxon, General Food, Polaroid, Liverpool entre otras continuaron con estos estudios, poco tiempo después surgió un movimiento en Japón similar al de calidad de vida en el trabajo de estados Unidos, al que se calificó como círculos de calidad, los cuales son órganos constituidos de manera permanente por trabajadores que formaban parte de la empresa sin distinción o a favor de alguna clase en particular, estos círculos de calidad tienen su origen en la preocupación de las empresas de dos aspectos, producción y proceso (Turcotte, 1986).

A fines de los años setentas, la organización de cooperación y desarrollo Económicos (OCDE) elaboró, por medio de un proceso participativo de definición de necesidades y satisfactores sociales, un índice para determinar el bienestar alcanzado en las 24 naciones más industrializadas del mundo que agrupa, el trabajo realizado produjo una lista de preocupaciones sociales compartidas, identificando ocho áreas de preocupación primaria y 15 áreas de subinterés, incluyendo la salud, educación y aprendizaje, empleo y calidad de

vida en el trabajo y tiempo libre, control sobre los productos y servicios, entorno físico, social y seguridad personal. Esta lista de preocupaciones se concentro en un sistema de 33 indicadores que se pretendían registrar periódicamente en los países miembros del OCDE, con el objeto de establecer relaciones entre las condiciones de bienestar con estrategias, programas y acciones practicas de un desarrollo económico, sin embargo la situación económica critica hicieron difícil para la OCDE continuar con el registro permanente de datos e influyera cada vez con mayor frecuencia para que se designaran recursos económicos al mejoramiento del bienestar social de los ciudadanos (Estes, 1993).

Un estudio que hizo el mayor esfuerzo por medir el desarrollo, incorporando los elementos materiales y subjetivos del ser humano fue elaborado por el programa de las Naciones Unidas a partir de 1990, en su último informe de 1996, en donde se intento medir de forma integral el grado de bienestar alcanzado por el desarrollo, tomando aspectos como la potenciación, refiriéndose no solo a la cobertura de las necesidades humanas sino al aumento de la capacidad de la gente, que incluye una gran parte de las opciones personales y grupales, y con esto una mayor libertad de elección, encontraron que la potenciación manejada con éxito es de gran ayuda para la participación de las personas en decisiones que estén íntimamente relacionadas con sus vidas, lo cual lo convertía en factor activo de su propio desarrollo (PNDU, 1996).

Un estudio realizado por el Observatorio de la Calidad de vida cotidiana de Sodexho Alliance el 1.4% de la población laboral española practicara el tele trabajo en el 2005. con una muestra de 2,6 millones de personas obtenida de 138 fuentes distintas en 11 países, este estudio refleja los cambios producidos en la vida laboral en los ultimo 40 años. En cuanto a la calidad de vida laboral, se encontró que la percepción de los empleados a variado notablemente, ya que en 1960 un 91.6% de los trabajadores pensaban que era más importante su vida profesional que la personal, mientras que en la actualidad el 53.7% de la población laboral otorga mayor relevancia a su vida personal. En este caso Español, los trabajadores en el año 2000, otorgan un 52.6% de importancia a su vida profesional y un 47.4% a su vida privada.

Algunos estudios hechos han sugerido que el nivel de confianza de los empleados esta directamente relacionado con la respuesta de la compañía de sus necesidades básicamente. Una medición realizada en 1999, apoyada en la información del Instituto Walker Hudson hecha a dos mil empleados en 48 estados (USA), encontró que los factores que tienen mayor influencia en la calidad de vida laboral son los siguientes: preocupación por el empleado, transparencia, confianza, reputación de la empresa, trabajo y recursos para el trabajador.

A su vez en 1998 otro estudio de WF, esta vez en colaboración con MORI realizado en Reino Unido, indica que 9 de 10 trabajadores declaraban que la habilidad para balancear el trabajo con su vida personal era el factor clave para determinar su confianza hacia su empresa.

Por otro lado, hay estudios que demuestran que a mayor compromiso de la empresa con sus empleados, hay menor tasa de ausentismo, en Florida (USA) el equipo Aladdin, realizo una reducción de un 50% en ausentismo y aumento la productividad en un 10%, después de implementar una jornada flexible de 4.5 días a la semana (Education Fund, Bussiness for Social Responsibility).

La Psicóloga Roxana Añazco (1991), trabajo en el Departamento de recursos humanos de farmacéutica Farmacentral S.A. En su trabajo pretendía mejorar la calidad del trabajo de las personas, haciendo énfasis en todo lo relacionado con el clima laboral, trabajando con los supervisores del personal, mejorando los procesos de selección, de transferencia y de promoción de las personas. Se busco integrar más al trabajador en el proceso global de la productividad, realizando grupos de conversación entre los trabajadores con el fin de ver sugerencias en sus respectivas áreas, los gerentes comenzaron a fomentar este tipo de actividades en la parte productiva, de tal modo que la persona no estuviera en un trabajo específico, ya que anterior al experimento las personas tenían un trabajo monto y fijo. Al momento de tratar de que el trabajo fuera más global, la idea principal era motivar a la gente y en el fondo, que se cometiera menos errores as estar más involucrados en su trabajo, lo cual a su

vez mejoraba la calidad de vida de las personas, debido a que se encontraba más satisfecha, trabajaba más involucrada, se encontraba más comprometida, de modo que si existía errores, los asumía y trataba de solucionarlos.

## **2.5 Caso Planeación y Desarrollo Corporativo, ADT. (PLADECO)**

Esta investigación se centra en la empresa Planeación y Desarrollo Corporativo, ADT, la cual mantiene como visión ser una empresa de clase mundial y la mejora continua de sus servicios, los cuales son monitoreo a residencias o negocios durante las 24 horas del día los 365 días del año. Para esta empresa la protección del hogar o el negocio, así como la de los seres queridos son el principal interés.

El significado de las siglas ADT es: American District Telegraph.

La empresa ADT se crea a través de la unión de 57 compañías de telégrafos, en 1874, en 1901 se convierte en subsidiaria de Western Unión, se separan los servicios de señales y mensajería, posteriormente en 1909 Western Unión y ADT quedan bajo el control de AT&T, en 1980 ADT asume su liderazgo tecnológico, al mismo tiempo cambia su nombre a American District Telegraph Company a ADT. En 1987 Hawley Group, Ltd. Compra a ADT y le cambia el nombre a ADT Security Systems, en 1997 ADT es adquirido por Tyco International Ltd. En 1999 inicia operaciones en América Latina, empezando por México, Chile y Argentina, en el 2000 es su consolidación como líder nacional, en el 2001 se expande a otros países de América Latina como Brasil, Costa Rica y Perú, actualmente ADT proporciona el servicio de monitoreo comprometido en ofrecer tranquilidad y un insuperable servicio al cliente en la protección de sus bienes y seres queridos.

La misión de ADT es brindar seguridad, confianza y servicio a sus clientes durante las 24 horas, los 365 días del año.

A sí mismo su mercado es inmenso e inagotable ya que ofrece un producto que promueve soluciones para una necesidad claramente identificada, y por otro

lado el crecimiento natural de la población y los índices delictivos desafortunadamente crece constantemente por lo que incrementa el número de consumidores potenciales cada año en nuestro país (ADT, Security Services, 2003).