

**DIAGNÓSTICO DEL AMBIENTE DE TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EMPLEADOS DE CHOCOMUSEO
COLOMBIA (CARTAGENA DE INDIAS)**

RONALD ÁLVAREZ VARELA

CÉSAR PEREIRA MARRUGO

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARTAGENA DE INDIAS - COLOMBIA

2017

**DIAGNÓSTICO DEL AMBIENTE DE TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EMPLEADOS DE CHOCOMUSEO
COLOMBIA (CARTAGENA DE INDIAS)**

RONALD ÁLVAREZ VARELA

CÉSAR PEREIRA MARRUGO

**Trabajo de grado para optar al título de
Administrador de Empresas**

ASESOR:

RAFAELA POSSO

Docente

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARTAGENA DE INDIAS - COLOMBIA

2017

AGRADECIMIENTOS

Se me hace corto el espacio para agradecer a todas y cada una de las personas que estuvieron a mi lado en este largo camino, un camino difícil, lleno de muchos obstáculos, alegrías y experiencias que me han hecho crecer profesionalmente.

En primera instancia agradezco a Dios por darme la sabiduría, compromiso y responsabilidad para afrontar esta nueva etapa en mi vida que inició en el 2010 y que culmina con los resultados que espere, ser un "ADMINISTRADOR DE EMPRESAS". También por haberme concedido la vida, ya que es un don que procede de él. Y junto con el don maravilloso de la vida, el don de la vocación al servicio a la sociedad desde el área administrativa; el mundo de hoy necesita personas que aporten desde la parte organizacional y administrativa al progreso de la sociedad. Esta sociedad necesita de una humanidad que esté al servicio de guías y buenos administradores y así me siento yo, me siento como un regalo de Dios para esta sociedad necesitada de una buena administración. Por otra parte y no menos importante mis maravillosos padres, RONALDO ANTONIO ALVAREZ AMADOR y KATIUSKA MARGARITA VARELA GUTIÉRREZ por su apoyo incondicional, por sus consejos y regaños que estoy seguro que sin ellos jamás hubiera logrado tan anhelada meta. A mis profesores y a mis compañeros que también fueron parte importante en el desarrollo y logró de este proyecto. Agradezco a la vida por haberme permitido vivir la experiencia de estudiar de noche y trabajar de día, que me formo firmemente en valores y principios, fortaleciendo mi ética y humildad como un profesional en la mejor universidad, "UNIVERSIDAD DE CARTAGENA". (Ronald Álvarez Varela)

En este momento de dicha y de culminación de mis estudios me siento inmensamente contento por haber logrado lo que luche por estos últimos años mi título como profesional Administrador de Empresas. Me encanta mi carrera, considero que es un perfil elegante del profesional con más estatus que tiene una organización y que está en nuestras manos saberlo llevar y honrar. Después de todo este tiempo de estudio miro hacia atrás y veo que todo esto no solo fue gracias a mi esfuerzo, intercedieron otras personas importantes que con sus palabras y acciones ayudaron que esto fuera una realidad, le debo esto a mis padres que desde mi uso de conciencia siempre me inculcaron que el estudio era lo correcto ,a mi hermana dispuesta a escucharme mis exposiciones en casa, a mis abuelos siempre preguntándome y recordándome que el estudio era importante , a mis tías haciéndome visionar mi futuro como un profesional, a Dios por mantenerme por el buen camino y darle salud y bienestar a mi familia y mi persona y por ultimo pero no menos importante al canal que me formo y formalizo mis estudios como profesional a la Universidad de Cartagena.

(Cesar Pereira Marrugo)

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación surge por la necesidad de comprender y ahondar en las causas de algunas inconformidades detectadas en la empresa Chocomuseo Cartagena, relacionadas con el salario, el hecho de que los empleados dan muestras de disgusto por tener que desempeñar en algunos casos funciones que no son propias del cargo, y que no implican mayor remuneración, etc. A pesar de que en presencia de cliente se demuestra atención, buen servicio, empatía por sus necesidades, e interés por darle a conocer los espacios y productos del museo, entre los empleados las relaciones en algunos casos pueden no ser tan cordiales, lo que degrada progresivamente el ambiente de trabajo.

Tomando en cuenta lo anterior, este estudio se propuso analizar el ambiente de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral que presentan los empleados de Choco Museo Colombia en Cartagena de Indias.

Se consideró a la *calidad de vida laboral* como correspondiente a la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo. Por su parte, el *ambiente de trabajo* hizo referencia al conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización; además es un producto de un conjunto de interpretaciones que hacen las personas que trabajan en una empresa y que afectan en sus actitudes y motivación.

Con base en los hallazgos de este estudio se determinó que los empleados fueron relativamente jóvenes, principalmente de género femenino, solteros y de estratos

medios, con nivel educativo de pregrado. Laboralmente devengan entre \$500.000 y \$1.000.000, con vinculación contractual de tipo indefinido, laborando 48 horas semanales, desde hace relativamente poco tiempo (1-2 meses).

Se observó que los empleados perciben principalmente como *regular* la calidad de vida laboral, en especial las dimensiones de participación y control, y equidad económica. En lo que respecta al ambiente de trabajo, se evidenció igualmente que la percepción más difundida es que resulta de tipo *regular*. En especial las dimensiones relativas a intercambio de información, realización personal, reconocimiento de la aportación, y responsabilidad.

Finalmente, mediante el procedimiento estadístico llevado a cabo se confirmó la existencia de relación *moderada* entre ambiente de trabajo y calidad de vida laboral. En este caso las relaciones más notorias entre dimensiones fueron así: **1)** adecuación a las condiciones de trabajo, responsabilidad, y reconocimiento de la aportación con: equidad económica, alienación, y participación y control; 2) aplicación al trabajo y realización personal con: alienación, y medio ambiente; 3) compatibilidad de intereses con: participación y control, alienación, medio ambiente, y satisfacción en el trabajo; 4) tanto compromiso por la productividad y cuidado del patrimonio institucional como equidad y estímulo a la excelencia con: participación y control, y alienación; 5) dirección y estímulo de trabajo en equipo con: alienación; 6) intercambio de información con: participación y control; 7) involucramiento en el cambio con: alienación, satisfacción en el trabajo, identidad y autoestima laboral, y medio ambiente; 8) retribución con: participación y control, y medio ambiente; y 9) solución de conflictos con: participación y control, alienación, y medio ambiente.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	16
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
2. JUSTIFICACIÓN	20
3. OBJETIVOS	22
3.1 Objetivo General.....	22
3.2 Objetivo Específicos	22
4. MARCO DE REFERENCIA.....	23
4.1 Marco teórico	23
<i>4.1.1 Calidad de Vida Laboral.....</i>	<i>23</i>
4.1.1.1 Dimensiones para el análisis de la Calidad de Vida Laboral	25
<i>4.1.2 Ambiente de trabajo o clima organizacional.....</i>	<i>27</i>
4.1.2.1 Perspectivas para el estudio del ambiente de trabajo o clima organizacional	29
4.1.2.2 Dimensiones para el análisis del ambiente organizacional	30
4.2 Estado del arte.....	32
4.3 Marco conceptual	34
4.4 Marco legal	37
5. METODOLOGÍA	39
5.1 Enfoque metodológico.....	39
5.2 Delimitación.....	39
<i>5.2.1 Espacial.....</i>	<i>39</i>
<i>5.2.2 Temporal</i>	<i>39</i>
5.3 Recolección de la información.....	40
<i>5.3.1 Fuentes de información primarias</i>	<i>40</i>

5.3.2 Fuentes de información secundarias.....	40
5.3.3 Tamaño de la población	40
5.3.4 Tamaño de la muestra	40
5.4 Interpretación, análisis y presentación de resultados.....	40
5.4.1 Interpretación de los datos.....	40
5.4.2 Procesamiento de la información	41
5.4.3 Presentación de los resultados en el informe	42
6. CAPÍTULO 1. ASPECTOS OCUPACIONALES O LABORALES DE LOS EMPLEADOS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL	43
6.1 Aspectos ocupacionales de los empleados.....	43
6.2 Aspectos de la calidad de vida laboral en los empleados	48
6.2.1 Resultado general de la calidad de vida laboral.....	48
6.2.2 Resultado por aspectos de la calidad de vida laboral	51
6.2.2.1 Participación y control	51
6.2.2.2 Equidad económica	53
6.2.2.3 Alienación.....	54
6.2.2.4 Medio ambiente	56
6.2.2.6 Identidad y autoestima laboral.....	59
7. CAPÍTULO 2. CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE DE TRABAJO EXISTENTE EN LA EMPRESA CHOCO MUSEO COLOMBIA EN CARTAGENA DE INDIAS	61
7.1 Resultado general del ambiente de trabajo	61
7.2 Resultado por aspectos del ambiente de trabajo.....	64
7.2.1 Adecuación de las condiciones de trabajo.....	64
7.2.2 Aplicación al trabajo.....	65
7.2.3 Compatibilidad de intereses.....	66
7.2.4 Compromiso por la productividad.....	67

<i>7.2.5 Cuidado del patrimonio institucional.....</i>	<i>68</i>
<i>7.2.6 Dirección.....</i>	<i>69</i>
<i>7.2.7 Equidad.....</i>	<i>70</i>
<i>7.2.8 Estímulo de excelencia.....</i>	<i>71</i>
<i>7.2.9 Estímulo de trabajo en equipo.....</i>	<i>72</i>
<i>7.2.10 Intercambio de información.....</i>	<i>73</i>
<i>7.2.11 Involucramiento en el cambio.....</i>	<i>74</i>
<i>7.2.12 Realización personal.....</i>	<i>75</i>
<i>7.2.13 Reconocimiento de la aportación.....</i>	<i>76</i>
<i>7.2.14 Responsabilidad.....</i>	<i>77</i>
<i>7.2.15 Retribución.....</i>	<i>78</i>
<i>7.2.16 Solución de conflictos.....</i>	<i>79</i>

8. CAPÍTULO 3. RELACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CHOCO MUSEO COLOMBIA.....80

8.1 Resultado general de la relación80

8.2 Relación entre dimensiones del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....82

<i>8.2.1 Relación de la dimensión "adecuación a las condiciones de trabajo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>82</i>
<i>8.2.2 Relación de la dimensión "aplicación al trabajo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>84</i>
<i>8.2.3 Relación de la dimensión "compatibilidad de intereses" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>86</i>
<i>8.2.4 Relación de la dimensión "compromiso por la productividad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>88</i>
<i>8.2.5 Relación de la dimensión "cuidado del patrimonio institucional" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>90</i>

<i>8.2.6 Relación de la dimensión "dirección" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>92</i>
<i>8.2.7 Relación de la dimensión "equidad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>94</i>
<i>8.2.8 Relación de la dimensión "estímulo a la excelencia" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>96</i>
<i>8.2.9 Relación de la dimensión "estímulo de trabajo en equipo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral</i>	<i>98</i>
<i>8.2.10 Relación de la dimensión "intercambio de información" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>100</i>
<i>8.2.11 Relación de la dimensión "involucramiento en el cambio" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral</i>	<i>102</i>
<i>8.2.12 Relación de la dimensión "realización personal" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral</i>	<i>104</i>
<i>8.2.13 Relación de la dimensión "reconocimiento de la aportación" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>106</i>
<i>8.2.14 Relación de la dimensión "responsabilidad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>108</i>
<i>8.2.15 Relación de la dimensión "retribución" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>110</i>
<i>8.2.16 Relación de la dimensión "solución de conflictos" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....</i>	<i>112</i>
9. CONCLUSIONES	114
10. RECOMENDACIONES	116
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
12. BIBLIOGRAFÍA	121

13. ANEXOS.....	122
13.1 Encuesta aplicada.....	122
13.2 Cronograma de actividades.....	126

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Edad de los empleados	43
Gráfica 2. Género de los empleados.....	44
Gráfica 3. Estado civil de los empleados.....	44
Gráfica 4. Estrato de los empleados.....	45
Gráfica 5. Nivel educativo actual de los empleados	46
Gráfica 6. Nivel de ingreso de los empleados.....	46
Gráfica 7. Tipo de contrato de los empleados	47
Gráfica 8. Cantidad de horas semanales trabajadas por los empleados	47
Gráfica 9. Cantidad de meses laborando en la empresa que tienen los empleados	48
Gráfica 10. Resultado general de la calidad de vida laboral de los empleados	48
Gráfica 11. Resultado general de la calidad de vida laboral según valoración de sus dimensiones.....	50
Gráfica 12. Valoración promedio de la dimensión participación y control	51
Gráfica 13. Valoración promedio de la dimensión equidad económica	53
Gráfica 14. Valoración promedio de la dimensión alienación	54
Gráfica 15. Valoración promedio de la dimensión medio ambiente	56

Gráfica 16. Valoración promedio de la dimensión satisfacción en el trabajo	58
Gráfica 17. Valoración promedio de la dimensión identidad y autoestima laboral .	59
Gráfica 18. Resultado general del ambiente de trabajo en la empresa.....	61
Gráfica 19. Resultado general del ambiente de trabajo según valoración de sus dimensiones.....	63
Gráfica 20. Dimensión adecuación de las condiciones de trabajo	64
Gráfica 21. Dimensión aplicación al trabajo	65
Gráfica 22. Dimensión compatibilidad de intereses.....	66
Gráfica 23. Dimensión compromiso por la productividad	67
Gráfica 24. Dimensión cuidado del patrimonio institucional.....	68
Gráfica 25. Dimensión dirección.....	69
Gráfica 26. Dimensión equidad	70
Gráfica 27. Dimensión estímulo de excelencia	71
Gráfica 28. Dimensión estímulo de trabajo en equipo.....	72
Gráfica 29. Dimensión intercambio de información.....	73
Gráfica 30. Dimensión involucramiento en el cambio.....	74
Gráfica 31. Dimensión realización personal.....	75
Gráfica 32. Dimensión reconocimiento de la aportación.....	76

Gráfica 33. Dimensión responsabilidad	77
Gráfica 34. Dimensión retribución	78
Gráfica 35. Dimensión solución de conflictos	79
Gráfica 36. Relación entre ambiente de trabajo y calidad de vida laboral.....	81
Gráfica 37. Relación de la dimensión “adecuación a las condiciones de trabajo” del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	83
Gráfica 38. Relación de la dimensión “aplicación al trabajo” del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral	85
Gráfica 39. Relación de la dimensión “compatibilidad de intereses” del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral	87
Gráfica 40. Relación de la dimensión “compromiso por la productividad” del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	89
Gráfica 41. Relación de la dimensión “cuidado del patrimonio institucional” del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	91
Gráfica 42. Relación de la dimensión “dirección” del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	93
Gráfica 43. Relación de la dimensión “equidad” del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	95
Gráfica 44. Relación de la dimensión “estímulo a la excelencia” del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral	97

Gráfica 45. Relación de la dimensión "estímulo de trabajo en equipo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral	99
Gráfica 46. Relación de la dimensión "intercambio de información" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral	101
Gráfica 47. Relación de la dimensión "involucramiento en el cambio" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral	103
Gráfica 48. Relación de la dimensión "realización personal" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral	105
Gráfica 49. Relación de la dimensión "reconocimiento de la aportación" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	107
Gráfica 50. Relación de la dimensión "responsabilidad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	109
Gráfica 51. Relación de la dimensión "retribución" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.....	111
Gráfica 52. Relación de la dimensión "solución de conflictos" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral	113

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral es un aspecto de sumo interés para las organizaciones, en el cual los empleados experimentan la oportunidad de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo. Dentro de esta se incluyen los factores físicos, tecnológicos y socio-psicológicos que afectan la cultura y renuevan el clima organizacional, reflejando en bienestar del trabajador y productividad de las empresas.

La presente investigación tiene como finalidad estudiar la situación predominante en la organización denominada Choco Museo Colombia, en la cual se ha observado la existencia de cierta problemática que podría considerarse como negativa para el ambiente laboral, y por tanto, estaría afectando la calidad de vida laboral, sin embargo, se desconoce con precisión la relación entre el ambiente de trabajo y dicha calidad de vida laboral. En este orden de ideas, en el estudio que se pretende desarrollar se llevará a cabo un análisis del ambiente de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral que presentan los empleados de Choco Museo Colombia en Cartagena de Indias, para ello se describirán los aspectos ocupacionales de los empleados, considerando los incentivos económicos y no económicos que reciben, así como la calidad de vida laboral; se determinarán las características del ambiente de trabajo existente en la empresa; y finalmente se abordará la relación entre ambiente de trabajo y calidad de vida laboral.

Con los resultados que se obtengan se espera generar conocimiento valioso e información confiable respecto a la forma en que se relacionan las variables objeto de interés. A partir de esta información los encargados de la gerencia de la organización podrán tomar decisiones certeras que conlleven a mejoras en estos aspectos del ámbito laboral.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los recursos humanos representan el potencial más valioso que tienen las organizaciones para alcanzar sus objetivos. Dentro del contexto económico actual, el personal adquiere mucha relevancia al constituirse en un motor para el crecimiento de la competitividad empresarial, debido a que induce la generación de mayor productividad y al mismo tiempo, puede contribuir con avances progresivos de conocimiento (Cañibano, 2005). Uno de los ámbitos empresariales en el cual tiene gran relevancia el personal, es el ambiente de trabajo o clima organizacional, entendido como el medio interno de una organización, es decir, la atmosfera psicológica característica de la empresa (Chiavenato, 2009).

En el caso específico de la organización denominada Choco Museo Colombia que opera en Cartagena de Indias — la cual cuenta con una planta de treinta y cinco empleados—, su misión corresponde a hacer chocolate y difusión del mismo en países donde crece el cacao (dispone de sucursales en: Perú, Guatemala, República Dominicana, Nicaragua y Colombia).

Mediante observaciones y conversaciones con el equipo administrativo se pudo constatar la existencia de cierta problemática que podría considerarse como negativa para el ambiente laboral: en algunos casos se ha escuchado que los empleados se sienten inconformes con el salario, dan muestras de disgusto por tener que desempeñar en algunos casos funciones que no son propias del cargo, y que no implican mayor remuneración, etc. A pesar de que en presencia de cliente se demuestra atención, buen servicio, empatía por sus necesidades, e interés por darle a conocer los espacios y productos del museo, entre los empleados las relaciones en algunos casos pueden no ser tan cordiales, lo que degrada progresivamente el ambiente de trabajo.

Estos problemas pueden tener origen en que los empleados perciben un salario inferior al que consideran justo, no existe buena comunicación al interior de la empresa, la motivación es reducida, el cumplimiento de las expectativas laborales de los trabajadores no se han cumplido, deben desarrollar funciones que van más allá de las acordadas al momento de iniciar a trabajar. De este modo se puede afirmar que el ambiente en el cual los empleados llevan a cabo su labor no es el mejor, y resulta esencialmente negativo.

Las consecuencias de un ambiente de trabajo bajo condiciones negativas, se reflejan en una pobre calidad de vida laboral, lo cual tarde o temprano conducirá al malestar en el empleado, a la aparición de insatisfacción, mala voluntad, reducción de la productividad, comportamientos contraproducentes (ausentismo, rotación, robo, sabotaje, etc.). En contraste, si la situación se presentara de modo positivo, bajo un escenario de confianza y respeto mutuo, el personal tenderá a aumentar sus contribuciones y a elevar sus oportunidades de éxito psicológico y la administración tenderá a reducir mecanismos rígidos de control, entre otros beneficios organizacionales (Ortegón, 2013).

Algunos estudios muestran que dentro de las consecuencias se hallan la falta de adaptación, alta rotación de personal, frecuente ausentismo, escaso nivel de innovación, baja productividad, ocurrencia de fraudes, robos, sabotajes, lentitud en el cumplimiento de objetivos, impuntualidad, actitudes personales y laborales negativas, y conductas cuestionables (Botero, 2013).

Así mismo, información del denominado Hay-Group indica que el hecho de ganar el compromiso de los empleados y proporcionarles el soporte adecuado permite un impacto positivo en los ingresos y en la reducción de costos empresariales, de este modo se obtiene un crecimiento 2,5 veces mayor en los ingresos. Por ejemplo, en el caso de una industria con un promedio de crecimiento en sus ingresos del 8%. Así, una empresa solo de alto compromiso de sus empleados podría esperar un

incremento de US\$1.000 millones en ingresos, mientras que otra empresa tanto con mayor compromiso, como con alto soporte para el éxito entre sus empleados, podría anticipar un incremento de US\$1.800 millones (Finanzas Personales, 2015).

La situación detectada aún está a tiempo de ser corregida, no obstante, sino se redirecciona, la organización corre el riesgo de no cumplir a cabalidad sus objetivos institucionales, y tarde o temprano, el cliente percibirá este malestar interno, con lo que posiblemente dejaría de visitar en el futuro las instalaciones. Si entre los empleados no mejora pronto el ambiente, no será posible que continúen encaminando su conducta laboral — como grupo— al logro de las metas de Chocomuseo Colombia, en consecuencia, no se podrían alcanzar los niveles de eficacia necesarios (Schneider y Reichers, 2010).

Resulta evidente la necesidad de tomar a tiempo las medidas del caso, que permitan el pronto mejoramiento, ya que en la actualidad es muy factible hacerlo. Es por ello que surge la necesidad de desarrollar un estudio que genere información valiosa para la gerencia, junto con los análisis pertinentes que sirvan para planear el futuro laboral de la organización a corto y mediano plazo, y que en especial, tiendan a mejorar tanto el ambiente de trabajo, como la calidad de vida laboral en Chocomuseo Colombia. Así, se considera adecuada la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el ambiente de trabajo y la calidad de vida laboral que presentan los empleados de Chocomuseo Colombia en Cartagena de Indias?

2. JUSTIFICACIÓN

Para su adecuado, óptimo y eficaz funcionamiento, las organizaciones competitivas de la actualidad deben disponer continuamente de información precisa, confiable y veraz en la cual puedan basar sus decisiones. En este sentido la presente investigación busca convertirse en un aporte que posibilite a la gerencia de Chocomuseo Colombia tomar decisiones adecuadas que conlleven a mejoras en los aspectos, de tal forma que se impacte positivamente en el ámbito laboral y organizacional en general (Rodríguez y Galán, 2007).

Se considera que el clima laboral o ambiente de trabajo ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. La justificación del proyecto radica en que se aportará claridad y mayores conocimientos sobre la forma en que el empleado percibe su empleo, cómo es su relación con sus compañeros, con el jefe, así como sus consideraciones sobre las remuneraciones, las condiciones de trabajo, etc., lo cual se refleja en la manera en que lleva a cabo funciones, rendimiento y productividad (Azócar y Díaz, 2008). Además se establecerá un vínculo con la calidad de vida laboral, de tal manera que podrán detectar las necesidades, aspiraciones y expectativas del personal en relación con su empleo.

En este orden de ideas, el estudio servirá como herramienta para proyectar y manejar la tendencia en la empresa, será útil para definir en el futuro los procedimientos de mejoramiento y/o mantenimiento de lo favorable y mejora de las áreas débiles en el contexto de la calidad de vida laboral, en la medida en que se obtendrán datos valiosos sobre la situación actual; todo ello servirá para fortalecer el talento humano con el que cuenta la organización (Camacaro, 2006).

Este estudio tiene como beneficiarios a:

1) *Los trabajadores* de la empresa, debido a que podrían experimentar mejoras en la calidad de vida laboral, con lo cual podrían sentirse más a gusto con las labores que desempeñan, incremento a mediano o largo plazo su desempeño.

2) *La empresa* Choco Museo Colombia en la medida en que tendrá información seria, confiable y pormenorizada del estado del ambiente laboral interno, y de la calidad de vida que experimentan sus empleados. Esto le resulta útil porque en algunos estudios se ha indicado que estos aspectos mantienen un vínculo con el desempeño, y el rendimiento de los empleados, lo cual es imprescindible para la sostenibilidad del negocio (Pedraza, 2010), de igual manera, con la realización de este diagnóstico y el establecimiento de recomendaciones, en la firma pueden lograrse mayores niveles de satisfacción, adaptación entre los empleados, así como sentimiento de pertenencia, actitudes laborales positivas, conductas constructivas, ideas creativas para la mejora, alta productividad, logro de resultados, así como baja rotación.

3) *Los autores* de este proyecto porque adquirirán mayores competencias y habilidades investigativas con el desarrollo de este trabajo académico, las cuales pueden serles de gran utilidad en el futuro a la hora de desempeñar su profesión.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Analizar el ambiente de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral que presentan los empleados de Choco Museo Colombia en Cartagena de Indias.

3.2 Objetivo Específicos

1. Describir los aspectos ocupacionales de los empleados, considerando los incentivos económicos y no económicos que reciben, así como la calidad de vida laboral.
2. Determinar las características del ambiente de trabajo existente en la empresa Choco Museo Colombia en Cartagena de Indias.
3. Analizar la relación que tiene el ambiente de trabajo sobre la calidad de vida laboral en Choco Museo Colombia.

4. MARCO DE REFERENCIA

La información empleada como referente teórico y empírico para este estudio se presenta en esta sección del documento. El marco de referencia se compone del marco teórico, el cual describe brevemente las teorías sobre las cuales se soporta este proyecto; más adelante aparece el estado del arte, en el cual se describen algunos estudios relacionados con la temática; también aparece el marco conceptual, en donde se expresan una serie de conceptos útiles para este estudio; y por último, el marco legal, que recoge la normativa vinculada con este estudio.

4.1 Marco teórico

En este estudio se tendrán en cuenta los aspectos teóricos correspondientes a la temática del ambiente de trabajo o clima organizacional, y de la calidad de vida laboral, los cuales a continuación son presentados.

4.1.1 Calidad de Vida Laboral

Existen diversas y variadas definiciones en torno a la calidad de vida laboral, de acuerdo a la investigadora Marinalva Da Silva (2006), dichas definiciones se caracterizan por tener en común aspectos tales como que resulta consecuencia de las experiencias de trabajo sobre la satisfacción laboral y salud mental de los individuos; mejoras para las personas y para la organización; enriquecimiento y humanización del trabajo; motivación, entre otros.

Algunos autores señalan que la calidad de vida laboral corresponde a la oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo (Mateu, 2010).

Así mismo, se ha llegado a entender como el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano (Fernández y Giménez, 2010).

En esencia, la calidad de vida laboral puede entenderse como la gestión dinámica de los factores físicos, tecnológicos y socio-psicológicos que afectan la cultura y renuevan el clima organizacional, reflejando en bienestar del trabajador y productividad de las empresas. Junto con esto, se entiende como el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano (Da Silva, 2006).

Uno de aspectos más relevantes para la existencia de calidad de vida laboral es que haya correspondencia entre la capacidad del trabajador y lo que debe realizar en su trabajo. También se toma en cuenta que en dicho empleo la discriminación no debe existir (por raza, color, sexo, religión, opinión política, origen nacional o social, edad, orientación sexual, etc.), en este caso solamente deben tenerse en cuenta la capacidad, los conocimientos, los resultados en el trabajo y el mérito. Junto con esto es importante el respeto a la dignidad individual, el cual presupone que los miembros de la organización deben ser tratados como seres humanos.

Así mismo, la calidad de vida laboral se alcanza cuando hay seguridad de empleo así como la posibilidad de ascender en correspondencia con la capacidad, conocimientos, resultados y méritos laborales. Esto sumado al hecho de que el empleado debe recibir un salario en correspondencia con la calidad y cantidad de trabajo aportado que le permita satisfacer sus necesidades, de tal modo que quien más aporta a la producción, mejor debe vivir (González, 2006).

4.1.1.1 Dimensiones para el análisis de la Calidad de Vida Laboral

Para el análisis de la calidad de vida laboral en este estudio se tendrán en cuenta una serie de dimensiones, particularmente aquellas propuestas por Manzo y Moncallo (2004) en su investigación sobre la temática, las cuales fueron: participación y control, equidad económica, alienación, medio ambiente, satisfacción en el trabajo, e identidad y autoestima laboral.

- Dimensión de participación y control

La presente dimensión permite comprender aspectos tales como la democratización del trabajo, lo cual resulta tener un efecto sobre la calidad de vida del laboral, entendiéndola como aquella influencia de los empleados y trabajadores en el proceso de toma de decisiones. Dicha participación no significa que dichos miembros determinen la conducta de la empresa, sino más bien que pueden influir en el resultado de las decisiones, lo cual es logrado mediante la presentación de sugerencias, y las personas que están sujetas a recibirlas pueden rechazar las diversas opiniones sin temor a algún tipo de represalias.

- Dimensión de equidad económica

Esta dimensión de la calidad de vida laboral es una de las más relevantes, incluyéndose aquí aspectos que van más allá de un salario, tales como una distribución equitativa en el ingreso y bienestar del trabajador, así como control económico sobre los recursos materiales y financieros. En este orden de ideas, se toman en consideración los beneficios adicionales del trabajo.

- Dimensión de alienación

Bajo esta dimensión se busca conocer la existencia de negación de las potencialidades del ser humano, la cual tiene efectos que van más allá del campo

meramente laboral, afectando las relaciones y el ámbito social de quien la experimentan, por tanto impactando su calidad de vida. La alienación corresponde al sentimiento del trabajador de insatisfacción por su exclusión o propia exclusión del proceso de trabajo, es una expresión de no pertenecer o no compartir.

- Dimensión de medio ambiente

La presente dimensión toma en cuenta las características del contexto físico en el cual el empleado desarrolla su trabajo, incluye elementos como la iluminación, ventilación, confort, ergonomía, etc., lo cual repercute en la salud física y mental de estas personas, y a partir de esto, en la calidad de vida laboral.

- Dimensión de satisfacción en el trabajo

A través de esta dimensión se trata de conocer el sentimiento de gusto o de disgusto del empleado respecto a las condiciones bajo las cuales lleva a cabo su labor, y en general, con la organización. Se dice que la insatisfacción laboral es indeseable y que la satisfacción debe ser maximizada pues posee enorme importancia en la calidad de vida en el trabajo.

- Dimensión de identidad y autoestima laboral

Se sabe que el trabajo propicia en la persona el desarrollo de atributos tales como la autonomía, en este sentido, cumple un papel crucial en los componentes psicológicos, sociales y económicos que inciden en las vidas de los trabajadores. En tiempos actuales, en las organizaciones los empleados desean realizar tareas con más significados, y para esto requieren la implantación de estructuras que estén apegadas hacia el desarrollo de sus potencialidades, lo cual repercute en la calidad de vida laboral que alcanzan.

4.1.2 Ambiente de trabajo o clima organizacional

En la actualidad, el estudio del clima organizacional o ambiente de trabajo al interior de una empresa, constituye un tema que despierta amplio interés entre variados profesionales y disciplinas. A partir de su razón de ser en los contextos organizacionales es usual reconocer la importancia del estudio del fenómeno, en el que sobresalen las interacciones sujeto-organización (entre los trabajadores y la empresa) y sujeto-sujeto (entre los trabajadores) (Vega, 2006). Esto quiere decir que el interés por este campo radica en la relevancia del papel que ejerce todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla (Edel, García y Casiano, 2007).

A partir de los años cincuenta se empieza a investigar el clima organizacional. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 60 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición. Una de estas definiciones corresponde a la planteada por Hellriegel, quien concibe al clima organizacional como un conjunto de atributos percibidos de una empresa y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno. En concordancia con esto, el autor indica que algunos aspectos esenciales del ambiente de trabajo a la hora de medirlo, estudiarlo y analizarlo corresponden a: 1) se refiere a respuestas perceptuales como descripciones primarias más que evaluaciones; 2) el grado de inclusividad de las encuestas y sus ítems deben ser a nivel macro; 3) las unidades de análisis tienden a ser atributos de la organización o de subsistemas específicos; y 4) las percepciones tienen consecuencias potenciales en el comportamiento (Hellriegel, 2015).

Otra explicación del ambiente de trabajo es la que proporcionan Forehand y Gilmer, quienes lo definen como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización (Forehand y Gilmer, 2015).

Entre tanto, Tagiuri y Litwin (2015) afirman que el clima organizacional o ambiente de trabajo sería el producto de un conjunto de interpretaciones que hacen las personas que trabajan en una empresa y que afectan en sus actitudes y motivación, así, el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita de acuerdo a lo anotado previamente.

De acuerdo a otros autores como Edel, García y Casiano (2007), el ambiente de trabajo resulta influenciado por una diversidad de variables, las cuales, a su vez, interactúan entre sí de variadas formas en función de las circunstancias y los individuos. Así, la apreciación que estos hacen de esos diversos factores está, a su vez, influida por aspectos de orden interno y externo. También los aspectos psíquicos, anímicos, familiares, sociales, de educación y económicos que rodean la vida de cada individuo, intervienen en su consideración del clima laboral de su empresa. Todo lo anterior se entrelaza en la vida de los trabajadores, y pueden hacerle ver la misma situación en positivo o en negativo, que viene siendo la percepción. Cabe anotar que los empleados, en muchas ocasiones no son plenamente objetivos, sino que sus opiniones están condicionadas por el cúmulo de todas esas circunstancias personales señaladas, lo que le proporciona un componente subjetivo a esta temática.

4.1.2.1 Perspectivas para el estudio del ambiente de trabajo o clima organizacional

Se considera la existencia de tres perspectivas básicas para el estudio del ambiente laboral existente en una empresa, estas corresponden a la estructural, individual e interaccionista.

En lo que concierne a la *perspectiva estructural* se puede decir que esta tiene en cuenta que el ambiente laboral es una característica de la organización, y existe de manera independiente a las percepciones de los trabajadores. Bajo esta perspectiva, el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización, las cuales distinguen una organización de otra, tienen una estabilidad relativa en el tiempo, e influyen en la conducta de los trabajadores.

Otra de las perspectivas es la *individual* según la cual el clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para entender con mayor comprensión la realidad. De este modo, el clima o ambiente laboral estaría conformado por los significados percibidos que los individuos atribuyen a las características particulares del contexto de trabajo.

Finalmente, según la *perspectiva interaccionista* el clima organizacional resulta de la interacción constante y sostenida de las características de la organización y las de los empleados, tal como las perciben. En este sentido, el clima organizacional es sería el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores poseer una comprensión de lo que significa el contexto del trabajo. Bajo esta perspectiva se asume que el ambiente de trabajo posee un efecto en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, por lo que éste actúa como un determinante del comportamiento en un sentido interactivo, más que como un determinante directo del comportamiento (García, 2006).

4.1.2.2 Dimensiones para el análisis del ambiente organizacional

Para analizar detalladamente la situación en torno al ambiente organizacional que predomina en la organización objeto de estudio se tomarán en cuenta las dimensiones propuestas por Cortés (2009) en su investigación, correspondientes a motivación, liderazgo, reciprocidad y participación, estas se presentan a continuación.

- Dimensión de motivación

Bajo esta dimensión se agrupan las reacciones y las actitudes naturales propias de las personas, que se manifiestan en el momento en que concurren ciertos estímulos del medio. Está compuesta por las siguientes subdimensiones: 1) *realización personal*: la cual se produce en el marco de un contexto ocupacional en el que la persona aplica sus habilidades; 2) *reconocimiento de la aportación*: ocurre al momento en que la empresa reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona, en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos, posee un alto potencial motivador, ya que satisface las necesidades de realce del ego; 3) *responsabilidad*: es la capacidad de las personas para responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos; y 4) *adecuación de las condiciones de trabajo*: esta subdimensión se refiere a los aspectos de orden ambiental, físico y psicosocial, en el que se llevan a cabo las actividades laborales, junto con la calidad y la cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas, debe ser congruente con la naturaleza misma del trabajo.

- Dimensión de reciprocidad

Involucra la relación de dar y recibir, en términos mutuos, entre el individuo y la organización a la que pertenece. Igualmente consta de cuatro subdimensiones las

cuales se describen a continuación: 1) *aplicación del trabajo*: toma como punto de partida el hecho de que los seres humanos deben sentir la necesidad de responder, en forma adecuada y favorable, por el desarrollo del medio que los rodea, mediante su trabajo; 2) *cuidado del patrimonio institucional*: implica la atención especial que los empleados muestran hacia los bienes o los aspectos materiales de la organización, además del fortalecimiento y defensa del prestigio y valores de su imagen; 3) *retribución*: esta subdimensión surge de que la organización debe que optimizar los contenidos retributivos, de las relaciones laborales, en beneficio de sus empleados, para contribuir a su realización personal y desarrollo social; y 4) *equidad*: toma en consideración que el acceso a las retribuciones se da por medio de un sistema equitativo que trate a todos en condiciones de igualdad en trabajo y beneficios.

- Dimensión de participación

En la dimensión de participación se toman en cuenta las contribuciones en el logro de objetivos empresariales por parte de los diferentes individuos y grupos formales/informales. Las subdimensiones que la conforman hacen referencia a las siguientes: 1) *compromiso por la productividad*: surge en tanto que cada empleado y departamento de la empresa de la organización, lleva a cabo con óptima eficacia y eficiencia el servicio que le corresponde, a través del cumplimiento de las funciones individuales y de las reparticiones según estándares de calidad y cantidad definidos con anterioridad; 2) *compatibilidad de intereses*: se refiere a la integración de varios componentes en una sola dirección y cumplir objetivos institucionales; 3) *intercambio de información*: se entiende como el proceso a través del cual se da el flujo de información entre los grupos, lo cual es una condición esencial para el desarrollo de metas comunes; y 4) *involucramiento en el cambio*: es la participación en la orientación y promoción de un buen desarrollo al interior de la organización.

- Dimensión de liderazgo

Toman en consideración la influencia que ejerce una persona sobre el comportamiento de otras en la búsqueda eficiente y eficaz, de metas trazadas, así como a la capacidad de orientar y convencer a la hora de ejecutar, con entusiasmo y compromiso, las actividades definidas. Presenta cuatro subdimensiones, las cuales corresponden a: 1) *dirección*: la cual hace referencia al sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo; 2) *estimulo de la excelencia*: que se distingue por hacer énfasis en la búsqueda de mejorar constantemente, mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos. Promueve y asume la responsabilidad en cuanto a la calidad de los productos esperados y el impacto efectivo de la actividad institucional; 3) *estimulo del trabajo en equipo*: con esta subdimensión se pretende obtener información sobre el logro de objetivos comunes, así como conocer y compartir hacia donde se quiere llegar; y 4) *solución de conflictos*: incluye el abordaje de las diferencias en cuanto a las percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad, por lo que el grupo debe confrontar estos problemas para resolverlos.

4.2 Estado del arte

Dentro de los estudios investigativos relacionados con el proyecto que se pretende adelantar, se identificaron algunos que hacen referencia a la temática del ambiente de trabajo y la calidad de vida laboral. Es por esto que a continuación se presenta el estado del arte más relevante al respecto:

Pérez, Peralta y Fernández (2014) elaboraron un su artículo describieron la calidad de vida laboral y su relación con el clima organizacional, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los resultados obtenidos por los investigadores

mostraron una relación significativa entre la calidad de vida laboral y las variables organizacionales.

Argüelles y Sahuí (2014) llevaron a cabo su estudio buscaron determinar la probabilidad de que las organizaciones que conociendo un modelo predictivo de calidad de vida laboral, y aplicando las estrategias a nivel negocio, necesarias en las áreas débiles, puedan mejorar la productividad empresarial y por ende el rendimiento óptimo de estos empleados. Indican que en las empresas debe ponerse énfasis en tres elementos prioritarios: primero, en la mejora de la forma de vivir, que incluye el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral (bienestar logrado a través del trabajo); segundo, brindarle al trabajador firmeza en su relación con la organización (seguridad en el trabajo); y tercero, propiciarle la sensación global de agrado o gusto con relación a su empleo (satisfacción por el trabajo).

Otro estudio consultado fue el de Huerta, Pedraja, Contreras y Almodóvar (2011), con el cual se buscó desarrollar una revisión crítica sobre la calidad de vida laboral tomando en cuenta su relación y su influencia sobre los resultados empresariales, junto a esto, los autores mencionados aportaron datos e información relevante. Observamos que la conclusión más importante dada a conocer por estos autores fue que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de vida laboral y los resultados empresariales.

Por su parte, los investigadores García y Forero (2016) escribieron un artículo mediante el cual se enfocaron en determinar la relación entre dichas variables. Con este documento se evidenció que la calidad de vida dentro del ambiente de trabajo y los beneficios dados por la entidad, abren paso a que el empleado se adapte adecuadamente a los cambios que se producen dentro de la organización.

Martínez, Oviedo y Luna (2013) desarrollaron un estudio con el que se puede afirmar que analizaron las condiciones del ambiente de trabajo, y sus efectos sobre la calidad de vida en la organización, teniendo en cuenta que las empresas buscan no solo conseguir sus objetivos financieros y de operaciones, sino también los beneficios para el desarrollo personal y profesional de su talento humano.

En la ciudad de Cartagena, Castilla y Padilla (2011) aportaron cierto conocimiento sobre las condiciones de la calidad de vida laboral y motivacional existentes en la organización estudiada con relación al clima organizacional de sus miembros, para lograr un buen desempeño individual y colectivo alcanzando los objetivos personales y organizacionales. Entre las conclusiones vimos que los trabajadores del hospital, proyectan una calidad de vida laboral favorable, manifestando satisfacción laboral por la contribución en los procesos de la empresa, por sentirse a gusto con el ambiente en donde se desenvuelven, y propiciando su interés en mejorar cada día en su labor.

4.3 Marco conceptual

- **Ambiente de trabajo o clima organizacional:** Bajo este concepto se agrupan todas aquellas percepciones de los miembros de la organización y que se hallan relacionadas con los factores internos y externos de la empresa, en relación a la manera en que se llevan a cabo las acciones dentro del sistema con miras a dar respuesta a los objetivos organización (Chiavenato, 2009).

Las dimensiones que se considerarán en este estudio corresponden a:

- **Motivación:** Comprende tanto las reacciones como las actitudes naturales propias de las personas, que se manifiestan en el momento en que concurren ciertos estímulos del medio.

- Reciprocidad: Consiste en aquella relación de dar y recibir, en términos mutuos, entre el individuo y la organización a la que pertenece.
- Participación: Implica toda aquella contribución en el logro de objetivos empresariales por parte de los diferentes individuos y grupos formales-informales.
- Liderazgo: se refiere a aquella influencia que ejerce una persona sobre el comportamiento de otras en la búsqueda eficiente y eficaz, de metas trazadas, así como a la capacidad de orientar y convencer a la hora de ejecutar, con entusiasmo y compromiso, las actividades definidas (Chiavenato, 2009).
- **Calidad de vida laboral:** Se define como la atmósfera social de una determinada empresa u organización, relacionada fuertemente con el grado de bienestar/satisfacción de las necesidades de sus integrantes por medio de las actividades que en ella se lleva a cabo. En este estudio se abordará a través de seis dimensiones (Da Silva, 2006):
 - Participación y Control: Significa que los trabajadores y empleados de la empresa se involucran en el proceso de toma de decisiones a diferentes niveles de la misma.
 - Equidad económica: se conceptualiza como la distribución equitativa en el ingreso y el bienestar del trabajador, en este sentido, otorga mayor control económico sobre los recursos materiales y financieros.
 - Satisfacción en el trabajo: se define como aquel estado psicosocial que presenta el empleado y que implica aspectos tales como

satisfacción, gratificación y motivación según las metas y expectativas laborales o personales.

- Identidad y Autoestima Laboral: se define en función de los procesos de identificación organizacional, conocimiento e identificación de la empresa y la percepción que manifiesta el trabajador acerca de sí mismo dentro del ámbito de su trabajo.
 - Alienación: Cuando ocurre se vincula con el sentimiento de insatisfacción por parte del empleado en razón de su exclusión (voluntaria o imputada) del proceso de trabajo.
 - Medio Ambiente: comprende la salud ocupacional y la percepción que manifiesta el trabajador acerca del entorno físico-ambiental de su trabajo.
- **Diagnóstico:** Se refiere a aquel tipo de estudio donde se analiza la situación real de una organización, además, presenta en detalle algún aspecto de la misma, de modo tal que se aporta información para la toma acertada de decisiones (RAE, 2015).
 - **Motivación:** comportamiento causado por necesidades internas de la persona, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer sus necesidades (RAE, 2015).
 - **Organización:** entidades económico-sociales que están dirigidas al alcance de metas, diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y que está vinculada al medio ambiente, están formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de las metas (McGregor, 2010).

- **Responsabilidad:** capacidad de las personas a responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos (RAE, 2015).
- **Solución de conflictos:** diferencias de percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad, por lo que el grupo debe confrontar estos problemas para resolverlos (RAE, 2015).

4.4 Marco legal

- Constitución Política de Colombia de 1991: En su Artículo 48 reconoce como muy importante el concepto de seguridad social, a través del cual el Estado desarrollará, por medio de la ley, lo relacionado con la dirección, coordinación y control de dichos programas, igualmente se garantizará a todos los habitantes del país el derecho irrenunciable a la seguridad social.
- Código Sustantivo del Trabajo: Reglamenta todo lo concerniente a la realización de actividades laborales en el territorio colombiano.
- Decreto 614 de 1984: presenta las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el territorio nacional.
- Ley 100 de 1993: Crea el sistema general de seguridad social en salud, para la protección y servicios sociales a los habitantes del territorio nacional.
- Decreto 1567 de 1998: establece y reconoce un sistema de estímulos, los programas de bienestar y los programas de incentivos.
- Ley 789 de 2002: Esta ley surge para aumentar la generación de empleo y reducir los costos laborales, además, señala una serie de aspectos sobre cambios en la relación laboral, reforma al régimen de las Cajas de

Compensación Familiar y modificaciones a los sistemas de contrato, junto a esto expresa una serie de elementos para ampliar la protección social y elevar la calidad de vida del empleado.

- Ley 1010 de 2006: Establece una serie de medidas tendientes a prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

5. METODOLOGÍA

En esta parte del documento se presenta la metodología que se adoptó para la realización del estudio. Se presenta a conciliación el enfoque metodológico que se siguió, la delimitación del proyecto, la manera a través de la cual se llevó a cabo la recolección de la información, y la forma en que se dispuso la interpretación, el análisis y la presentación de los resultados.

5.1 Enfoque metodológico

La presente investigación se llevó a cabo mediante un enfoque metodológico de tipo descriptivo, ya que se pretende conocer las principales características de la relación entre ambiente de trabajo y la calidad de vida laboral que presentan los empleados de una organización local. Junto con esto también se desarrolló un análisis que incluye los rasgos o aspectos más destacados del ámbito laboral de este recurso humano, las características del ambiente de trabajo y la relación como tal entre ambiente de trabajo y calidad de vida laboral. Lo anterior parte de la exposición de las realidades, de hechos y sus características fundamentales, así como de la presentación e interpretación correcta de las situaciones.

5.2 Delimitación

5.2.1 Espacial

El proyecto aplicó a la organización Museo del Cacao (Choco Museo) localizado en la dirección: Centro Cra. 8 #39-36, Cartagena, Bolívar.

5.2.2 Temporal

El proyecto se realizó en el segundo semestre del año 2016.

5.3 Recolección de la información

5.3.1 Fuentes de información primarias

La principal fuente de información fueron los trabajadores del Choco Museo, entre quienes la información se recolectó por medio de encuestas.

5.3.2 Fuentes de información secundarias

Información disponible en revistas, libros, bases de datos, periódicos e información histórica.

5.3.3 Tamaño de la población

Fueron los 35 empleados que laboran en el Choco Museo.

5.3.4 Tamaño de la muestra

No se calculó la muestra porque se tuvo acceso a la totalidad de la población.

5.4 Interpretación, análisis y presentación de resultados

5.4.1 Interpretación de los datos

Los datos de cada uno de los ítems de la encuesta sobre clima organizacional se interpretaron tomando en cuenta la siguiente tabla, de acuerdo a lo planteado en el estudio de Cortés (2009):

DIMISIONES	SUBDIMENSIONES	ÍTEMS DE LA ENCUESTA
Liderazgo	Dirección	1, 30, 40
	Estimulo de la excelencia	8, 21, 43
	Estimulo del trabajo en equipo	10, 23, 44
	Solución de conflictos	9, 32, 41
Motivación	Realización personal	2, 11, 29
	Reconocimiento de la aportación	12, 22, 42
	Responsabilidad	3, 25, 45
	Adecuación de las condiciones de trabajo	13, 34, 38
Reciprocidad	Aplicación del trabajo	4, 14, 33
	Cuidado del patrimonio institucional	15, 26, 35
	Retribución	16, 24, 39
	Equidad	27, 31, 46
Participación	Compromiso por la productividad	17, 36, 47
	Compatibilidad de intereses	5, 18, 37
	Intercambio de información	6, 19, 28
	Involucramiento en el cambio	7, 20, 48

Por otro lado, los ítems que permitieron obtener la información sobre las dimensiones de las condiciones de vida de los empleados de la organización objeto de estudio corresponden a los siguientes, de acuerdo al trabajo de Manzo y Moncallo (2004):

DIMISIONES	ÍTEMS DE LA ENCUESTA
Participación y control	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
Equidad económica	21, 22, 23, 24,
Alienación	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42
Medio ambiente	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51
Satisfacción en el trabajo	52, 53
Identidad y autoestima laboral	54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64

5.4.2 Procesamiento de la información

El presente estudio se realizó mediante la aplicación de encuestas a los empleados de la organización, a través de la cual se pudo obtener información específica sobre sus aspectos ocupacionales, el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven y su calidad de vida laboral. Luego de obtenido lo anterior se procederá a la tabulación de los datos recogidos en las encuestas y con ello se dejará plasmada la información que servirá de estudio para el desarrollo de dicho proyecto. Teniendo la tabulación lista se redactaron los capítulos del estudio, y en

especial se buscará satisfacer el objetivo del trabajo llevando a cabo un análisis minucioso del ambiente de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral que presentan los empleados de Chocomuseo.

5.4.3 Presentación de los resultados en el informe

El informe se dividió en cuatro capítulos constituidos de la siguiente manera:

- Capítulo 1: en este capítulo se presentó la descripción de los aspectos ocupacionales de los empleados, considerando los incentivos económicos y no económicos que reciben, así como la calidad de vida laboral.
- Capítulo 2: el cual presentaron las características del ambiente de trabajo existente en la empresa Choco Museo Colombia en Cartagena de Indias.
- Capítulo 3: dio a conocer la relación que tiene el ambiente de trabajo sobre la calidad de vida laboral en los empleados objeto de estudio.
- Capítulo de conclusiones: en esta última parte del informe se sintetizaron los principales hallazgos, los aspectos más destacados y los puntos centrales de la investigación.

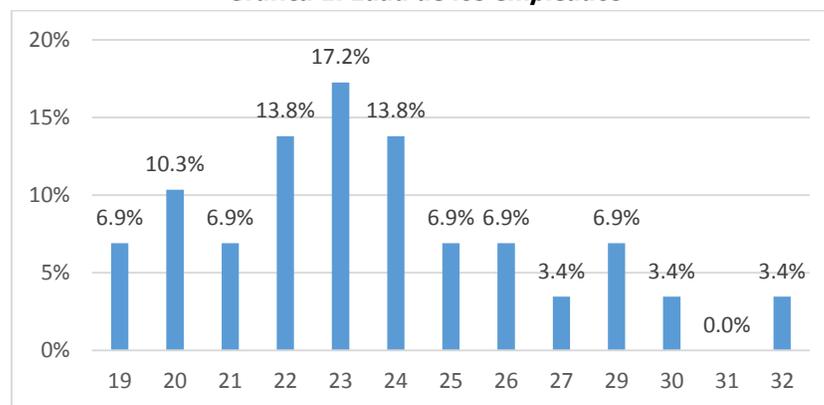
6. CAPÍTULO 1. ASPECTOS OCUPACIONALES O LABORALES DE LOS EMPLEADOS Y CALIDAD DE VIDA LABORAL

En esta y en las siguientes páginas se presentan los resultados correspondientes al primer capítulo de la investigación, el cual tuvo como finalidad describir los aspectos ocupacionales de los empleados, considerando los incentivos económicos y no económicos que reciben, así como la calidad de vida laboral. Lo anterior se realizó tomando como base la información reportada por los trabajadores en las encuestas.

6.1 Aspectos ocupacionales de los empleados

En este primer capítulo de la tesis se muestran los principales aspectos ocupacionales sobre los que se obtuvo información entre los trabajadores del Chocomuseo Colombia localizado en Cartagena de Indias, sin embargo, se consideró importante describir antes algunas variables de índole sociodemográfica, para conocer qué atributos individuales distingue a estas personas. De este modo, se observó que las edades más frecuentes estuvieron en los 23 (17,2%), los 22 (13,8%), 24 (13,8%) y 20 años (10,3%) lo que indica que los empleados de esta organización son básicamente personas jóvenes (Gráfica 1).

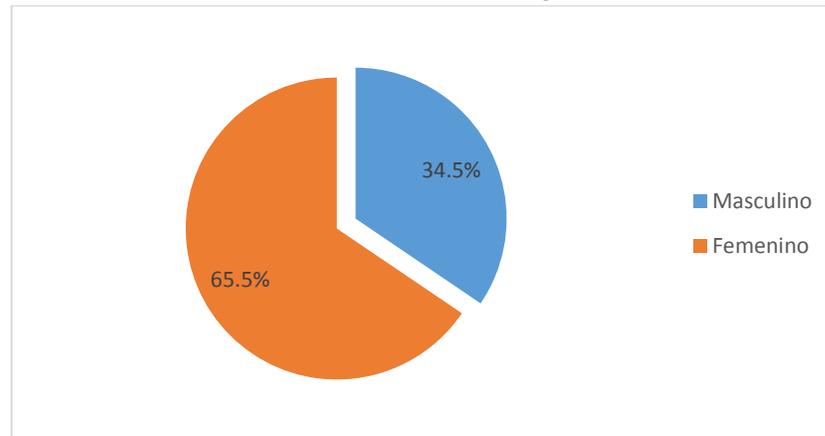
Gráfica 1. Edad de los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

Por otro lado, se encontró que el género de los empleados fue predominantemente femenino, alcanzando una participación del 65,5%. Por su parte, los empleados masculinos ascendieron al 34,5%, así como se aprecia en la Gráfica 2.

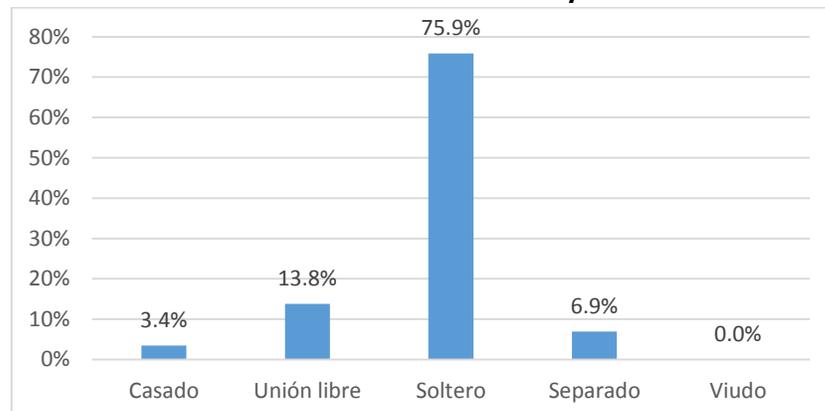
Gráfica 2. Género de los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

En lo que respecta al estado civil de los encuestados, se encontró que muchos de ellos reconocieron estar solteros (75,9%). En menor medida se hallaron personas que conviven en unión libre (13,8%), separados (6,9%) y casados (3,4%) (Gráfica 3). Este predominio de la soltería podría guardar relación con que muchos empleados aún son jóvenes, y aún no se han comprometido con otra persona a vivir en pareja.

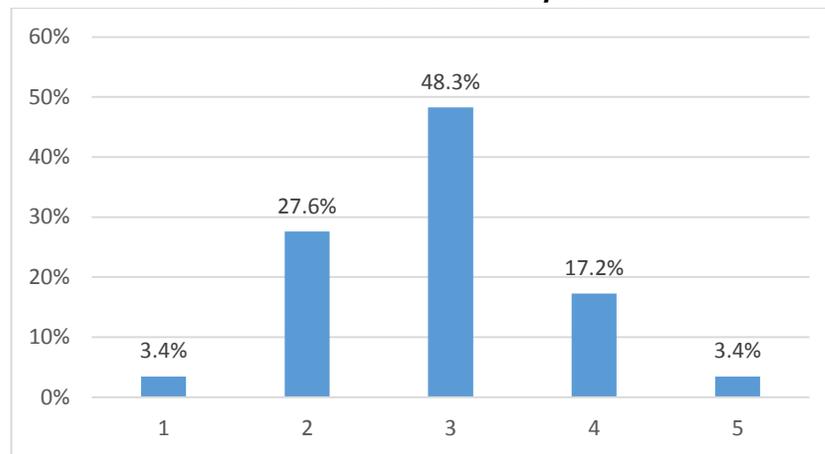
Gráfica 3. Estado civil de los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

El estrato socioeconómico que se encontró con mayor frecuencia fue el tres, con un 48,3% de participación; seguidamente se observa el dos con 27,6%, y el cuatro, con 17,2%. El nivel más bajo fue el uno, al que pertenecen el 3,4% de los empleados, entre tanto, el más alto correspondió al cinco, también con 3,4% del total (Gráfica 4).

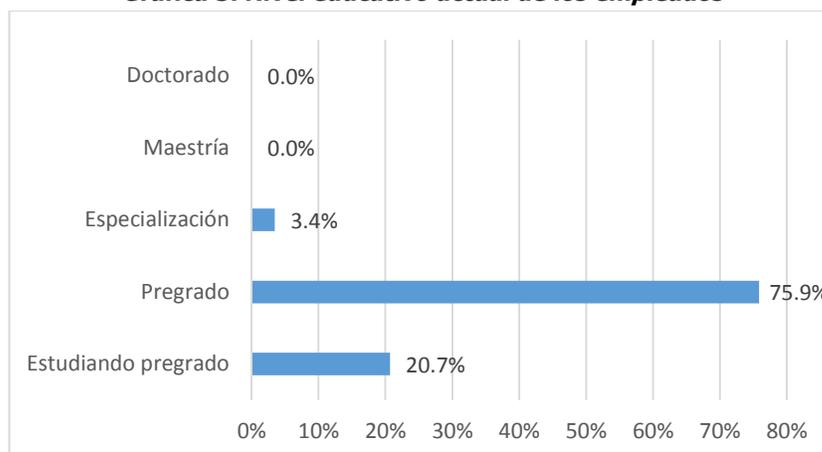
Gráfica 4. Estrato de los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

El análisis del nivel educativo permite aproximar la preparación y el capital humano que disponen los individuos encuestados. La gran mayoría, representada por un 75,9% dijo tener formación de pregrado, el 20,7% mencionó que aún se encuentra cursando pregrado, y el restante 3,4% reconoció tener estudios de especialización (Gráfica 5).

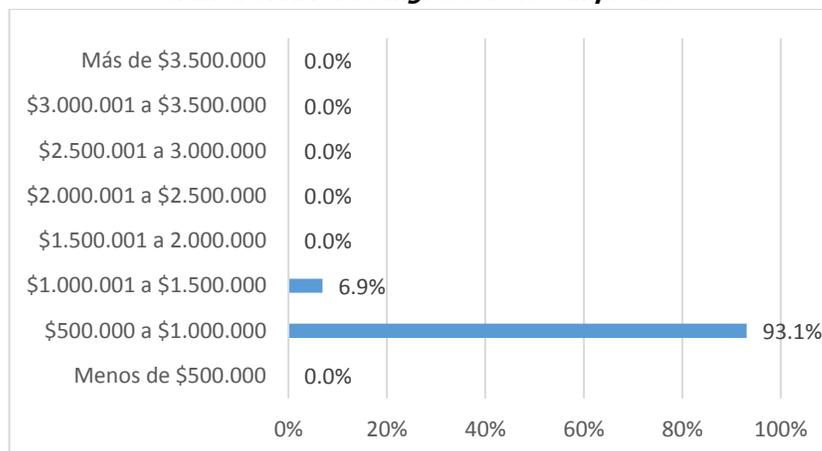
Gráfica 5. Nivel educativo actual de los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

En el ámbito estrictamente laboral se observó que casi todos los empleados devengan entre \$500.000 y \$1.000.000, específicamente representaron el 93,1%, de otro lado, solo el 6,9% mencionó recibir un ingreso ubicado dentro de un rango superior, siendo este el de \$1.000.000 a \$1.500.000 (Gráfica 6).

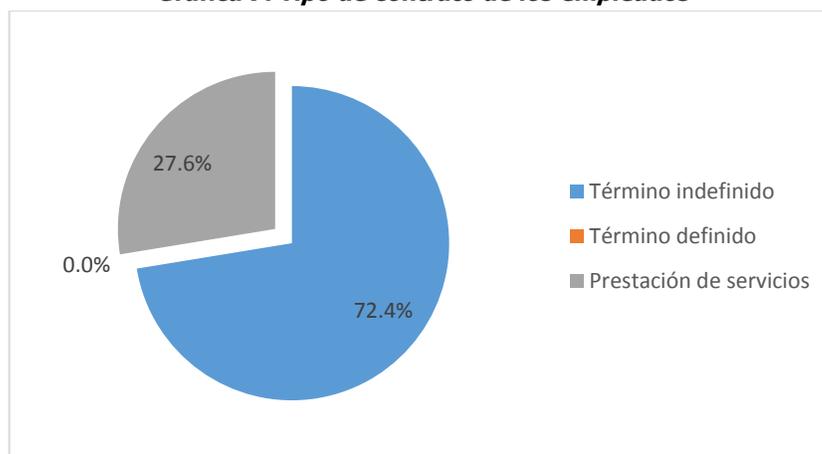
Gráfica 6. Nivel de ingreso de los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

En relación con el aspecto contractual, se observó que el 72,4% de los empleados poseen un contrato a término indefinido, a la vez que el restante 27,6% dijo trabajar mediante prestación de servicios, además ninguno dijo tener contrato a término definido (Gráfica 7).

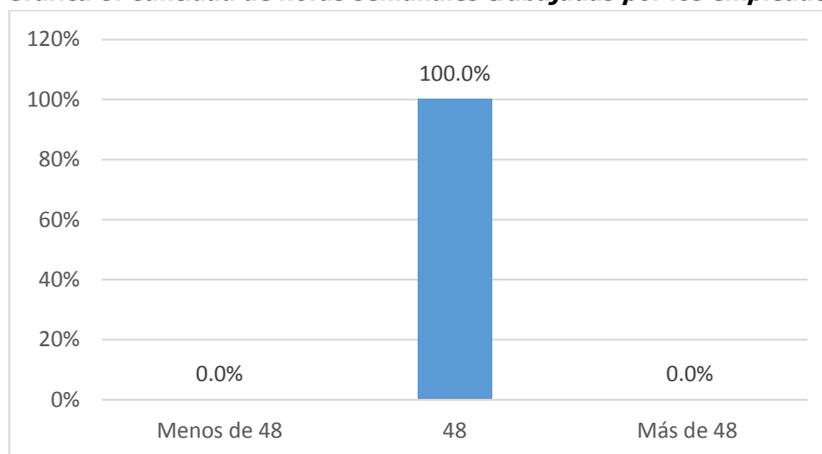
Gráfica 7. Tipo de contrato de los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

De la cantidad de horas laborales semanales se observó en la Gráfica 8 que la totalidad de los encuestados reconoció que dedica 48 horas al desarrollo de actividades dentro del Chocomuseo.

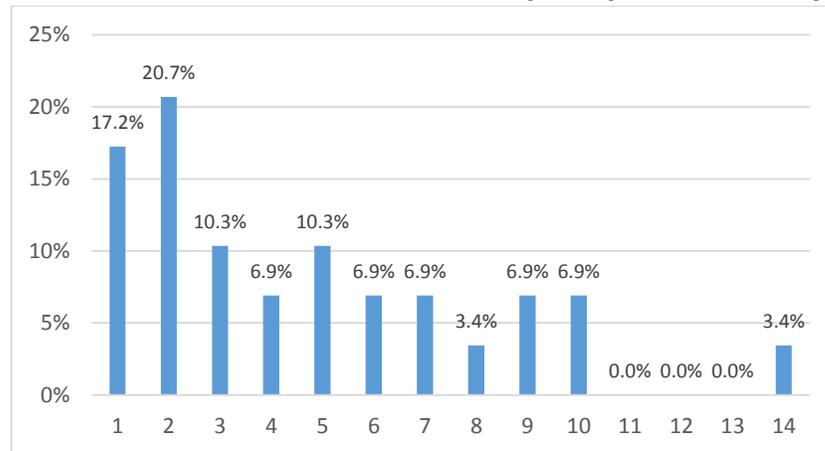
Gráfica 8. Cantidad de horas semanales trabajadas por los empleados



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

Hubo variedad de respuestas en torno a la cantidad de meses que los encuestados llevan trabajando en la empresa. Pero un claro patrón observado es que se trata de una vinculación relativamente reciente, pues en la Gráfica 9 la mayoría de respuestas aparecen concentradas a la izquierda; en particular, se destacan los empleados que llevan 2 (20,7%), 1 (17,2%), 3 (10,3%) y 5 meses (10,3%).

Gráfica 9. Cantidad de meses laborando en la empresa que tienen los empleados

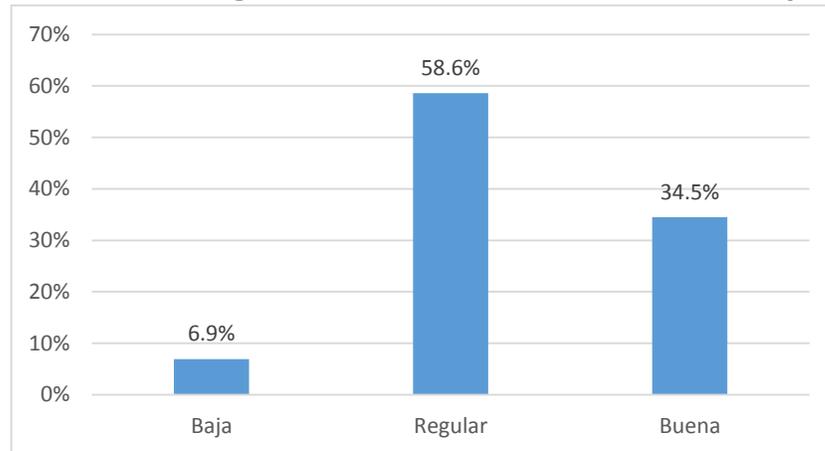


Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

6.2 Aspectos de la calidad de vida laboral en los empleados

6.2.1 Resultado general de la calidad de vida laboral

Gráfica 10. Resultado general de la calidad de vida laboral de los empleados



Rangos: 1,0 a 2,35: Baja 2,36 a 3,7: Regular 3,71 a 5,00: Buena

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

En este estudio se consideró que la calidad de vida laboral se reconoce como la oportunidad, la capacidad o potencialidad que presentan los empleados de una organización de influir de modo eficaz sobre su propio ambiente o entorno laboral, mediante la participación en las decisiones que lo afectan, con ello se les posibilita el incremento tanto de la autoestima, como de la realización personal y satisfacción en su trabajo. De modo conjunto, este constructo da a entender el

grado en que la actividad laboral que desarrollan los colaboradores se organiza de modo objetivo y subjetivo, en vinculación estrecha con la gestión dinámica de los factores físicos, tecnológicos y socio-psicológicos que afectan la cultura, y renuevan o retroalimentan el clima organizacional, todo ello como reflejo del bienestar del trabajador y de la productividad empresarial, con miras a favorecer a su desarrollo como ser humano (Da Silva, 2006).

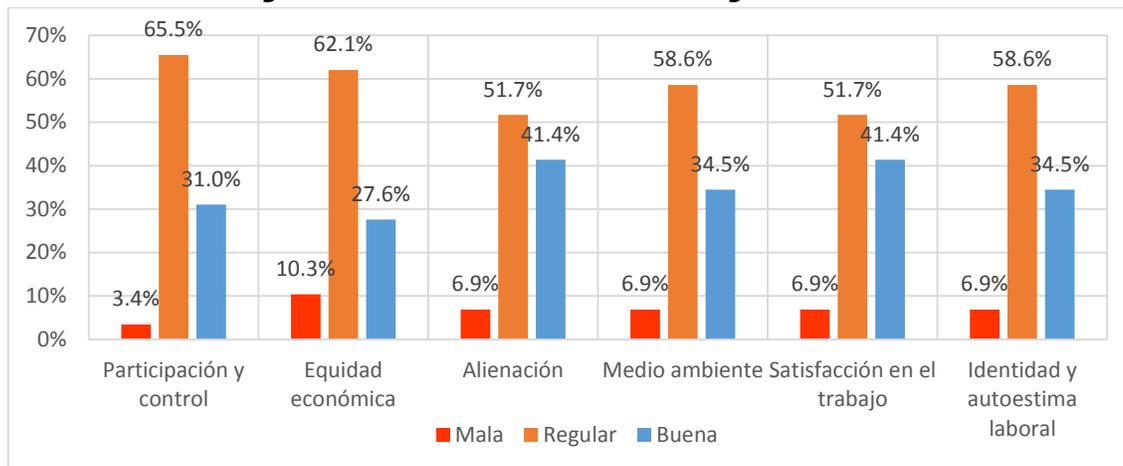
Tomando en cuenta los elementos presentados en el párrafo anterior, resultó necesario una medida de la calidad de vida laboral que experimentan los empleados del Chocomuseo, para esto en la encuesta aplicada se indagó sobre una serie de cuestiones sobre la calidad de vida laboral, que se agruparon en dimensiones (las cuales se describen en las siguientes páginas) y que a su vez permitieron categorizar el nivel del constructo de interés. Estadísticamente las respuestas fueron promediadas, ubicándose dentro de un rango del 1 al 5, en donde 1 era la peor valoración y 5 la mejor. Dicho intervalo fue dividido en tres partes, con el fin de tener una representación clara del estado de la calidad de vida, así:

- De 1,0 a 2,35: Baja calidad de vida laboral
- De 2,36 a 3,7: Regular calidad de vida laboral
- De 3,71 a 5,00: Buena calidad de vida laboral

Dichos resultados fueron precisamente los que se representaron en la Gráfica 10, a partir de la cual queda claro que la gran mayoría de los entrevistados reconoció una regular calidad de vida en la empresa, conformando una proporción del 58,6%; en segunda instancia se aprecian quienes la valoraron como buena, siendo el 34,5%; y finalmente una minoría reducida, pero que debe ser tomada en cuenta, pudo determinarse que la consideró como baja, representando apenas el 6,9% de la participación total.

Con el fin de determinar en cuáles ámbitos o dimensiones se hallaron las mayores debilidades y fortalezas, se procede a desagregar los resultados anteriores en el siguiente análisis.

Gráfica 11. Resultado general de la calidad de vida laboral según valoración de sus dimensiones



Rangos: 1,0 a 2,35: Mala 2,36 a 3,7: Regular 3,71 a 5,00: Buena

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

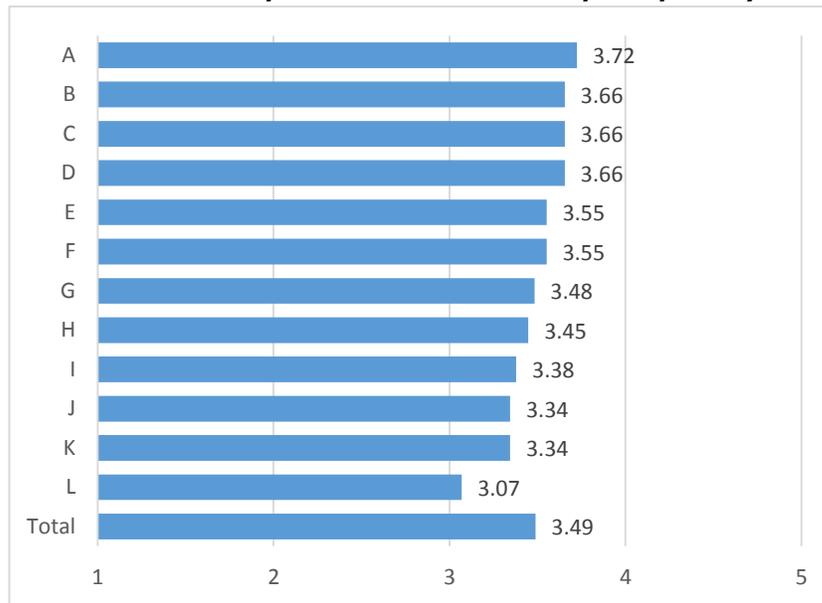
La Gráfica 11 presenta cada una de las seis dimensiones que conforman la calidad de vida en el trabajo, y que se adoptaron en la presente investigación tomando en cuenta investigaciones de otros autores (Manzo y Moncallo, 2004). Se aprecia que las dimensiones con mejor valoración, es decir, *buena*, fueron la 'satisfacción en el trabajo' (41,4%) y la 'alienación' (41,4%). No obstante, en todas tendieron a concentrarse las respuestas en la categoría *regular*, sobre todo en cuanto a 'participación y control' (65,5%) y 'equidad económica' (62,1%). También se debe destacar que todas las dimensiones presentaron reducidos porcentajes en lo que respecta a *mala* valoración, la que más presentó fue 'equidad económica', pero fue apenas del 10,3%.

Teniendo en mente estos resultados agregados por dimensiones, en las siguientes páginas se desagregan aún más, con el fin de conocer en detalle la situación de los empleados de la empresa de interés.

6.2.2 Resultado por aspectos de la calidad de vida laboral

6.2.2.1 Participación y control

Gráfica 12. Valoración promedio de la dimensión participación y control



- A** *El personal directivo y supervisor de la empresa donde trabajamos puede aceptar las sugerencias y proposiciones que los empleados y trabajadores formulemos sobre determinado aspecto*
- B** *La información que los dueños de la empresa o los directivos de la organización quieren transmitir, es ampliamente difundida, otro tipo de información es filtrada, restringida y limitada*
- C** *Los cambios que se producen en esta empresa u organización son realizados tomando en cuenta las sugerencias del personal a distintos niveles de la misma*
- D** *Nosotros tenemos influencia en las decisiones que tienen que ver con las condiciones físicas del trabajo y la seguridad industrial.*
- E** *Los dueños, gerentes o personal directivo, no sienten necesidad de comunicar asuntos importantes de la organización porque tienen confianza con sus empleados y trabajadores*
- F** *El conjunto de decisiones que se toman en la empresa donde trabajamos se llevan cabo formalmente en los diferentes niveles de la misma.*
- G** *Existen leyes o reglamentos internos, o contrato colectivo, que establecen derechos de los que trabajamos en esta organización para participar en el proceso de toma de decisiones.*
- H** *Existe una estructura u organización interna dentro de la empresa o institución donde trabajamos, destinada a permitir que a todos los niveles los empleados y trabajadores pueden participar en el proceso de toma de decisiones*
- I** *El conocimiento profesional y técnico es utilizado exclusivamente para tareas específicas de acuerdo a las responsabilidades asignadas, y para la toma de decisiones globales dentro de la empresa u organización donde trabajamos*
- J** *Los dueños, gerentes o personal directivo, deben aceptar las recomendaciones de los empleados y trabajadores para administrar la empresa u organización donde laboramos.*
- K** *Los procesos de control se llevan a cabo a todos los niveles y con participación de los que trabajamos en esta empresa u organización.*
- L** *Existen restricciones en la información que recibimos en la empresa u organización donde trabajamos*

**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

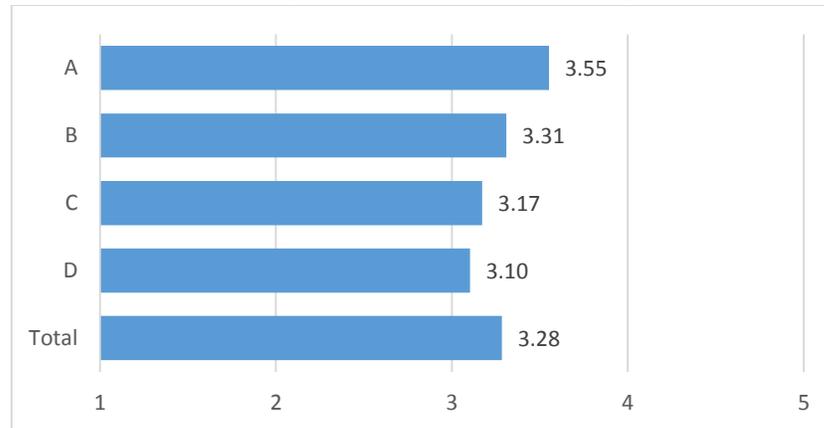
La información que se obtuvo de las encuestas a los empleados, luego de ser analizada, y considerando una escala de 1 a 5, arrojó que dentro de la dimensión *participación y control* (calificada con promedio = 3,49) las mejores valoraciones se hallan en relación con lo siguiente, tal como se aprecia en la Gráfica 12: “el personal directivo y supervisor de la empresa donde trabajamos puede aceptar las sugerencias y proposiciones que los empleados y trabajadores formulemos sobre determinado aspecto” (promedio = 3,72), que fue el único ítem categorizado como *bueno*. Por otro lado, y en orden de los promedios aparece que “la información que los dueños de la empresa o los directivos de la organización quieren transmitir, es ampliamente difundida, otro tipo de información es filtrada, restringida y limitada” (promedio = 3,66), “los cambios que se producen en esta empresa u organización son realizados tomando en cuenta las sugerencias del personal a distintos niveles de la misma” (promedio = 3,66), y “nosotros tenemos influencia en las decisiones que tienen que ver con las condiciones físicas del trabajo y la seguridad industrial” (promedio = 3,66), los tres fueron *regulares*.

En contraste con lo anterior, los puntajes más reducidos se dieron en cuanto a que “existen restricciones en la información que recibimos en la empresa u organización donde trabajamos” (promedio = 3,34), y “los procesos de control se llevan a cabo a todos los niveles y con participación de los que trabajamos en esta empresa u organización” (promedio = 3,07).

Con fundamento en este panorama se pudo tener una mejor idea de la democratización del trabajo en la empresa, entendida como la influencia de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones, lo cual suele tener un efecto sobre la calidad de vida del laboral.

6.2.2.2 Equidad económica

Gráfica 13. Valoración promedio de la dimensión equidad económica



- A** *Si ud. compara esta empresa u organización donde labora con otros similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos.*
- B** *Piensa ud. que los beneficios que recibe de la empresa u organización donde trabaja (incluye sueldos y beneficios) realmente representa el fruto de su trabajo*
- C** *Ud. piensa que tiene cierta influencia y control sobre la manera como se organiza el proceso de producción de la empresa o el proceso de organización de la institución donde trabaja*
- D** *Realmente tengo algún control económico sobre la empresa donde trabajo*

**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

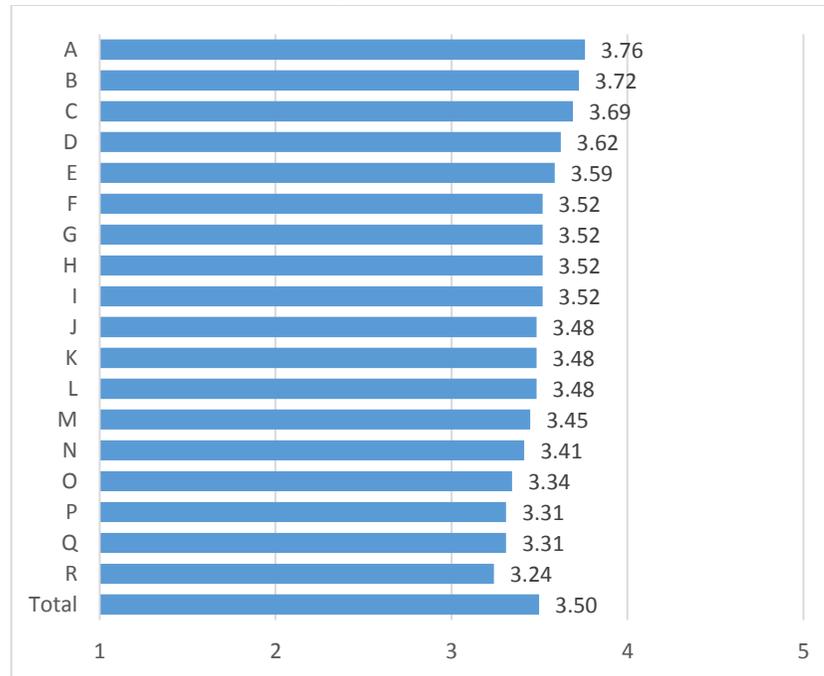
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

La dimensión *equidad económica* es una de las más importantes dentro de la calidad de vida laboral, pues toma explícitamente en cuenta asuntos que trascienden al salario, tales como la distribución equitativa del ingreso, el bienestar que esto produce en el trabajador, y el control económico sobre los recursos materiales y financieros, lo cual se traduce como beneficios adicionales del trabajo.

Los resultados que se presentan en la Gráfica 13 revelaron que los todos los aspectos evaluados resultaron con un promedio que se ubicó en la categoría de lo *regular*, siendo el más alto el correspondiente al ítem "Si compara esta empresa u organización donde labora con otros similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos" (promedio = 3,44); mientras que el más bajo fue "realmente tengo algún control económico sobre la empresa donde trabajo" (promedio = 3,1). En general, la *equidad económica* presentó un promedio de 3,28 en la valoración otorgada, lo que la categoriza igualmente como regular.

6.2.2.3 Alienación

Gráfica 14. Valoración promedio de la dimensión alienación



- A** Cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo
- B** Te sientes bien en tu trabajo, si tomas en consideración las aspiraciones que tenías antes de ocupar tu cargo en esta empresa u organización
- C** Nosotros somos una pieza pequeña de una gran maquinaria
- D** Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.
- E** Realmente considero que mi trabajo contribuye a mi crecimiento futuro como trabajador
- F** Nosotros estamos controlados aunque tenemos muchas oportunidades, aun en nuestros asuntos personales
- G** Personas como yo tienen oportunidad de proteger sus intereses en momentos de conflictos con personas pertenecientes a los grupos de poder o de presión.
- H** Mi trabajo no es monótono y aburrido
- I** Mi trabajo es una de las mejores experiencias que he tenido
- J** La manera como las cosas se hacen aquí es dejada al deseo de cada cual
- K** Mi futuro en esta organización luce muy seguro
- L** Existe oportunidad para ascender en el trabajo
- M** Podemos realizar acciones en esta empresa u organización incluso hasta antes de recibir la aprobación de nuestro superior
- N** Es más que un buen deseo pensar y creer que uno tiene verdadera influencia sobre lo que ocurre en esta empresa u organización.
- O** Con frecuencia te preguntas cual es el verdadero significado de tu trabajo
- P** La persona que tiene iniciativas para tomar decisiones es estimulada rápidamente en esta organización
- Q** Es mucho lo que puedo hacer para mejorar esta empresa u organización
- R** Consideras que tu trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta tu carrera o profesión

**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

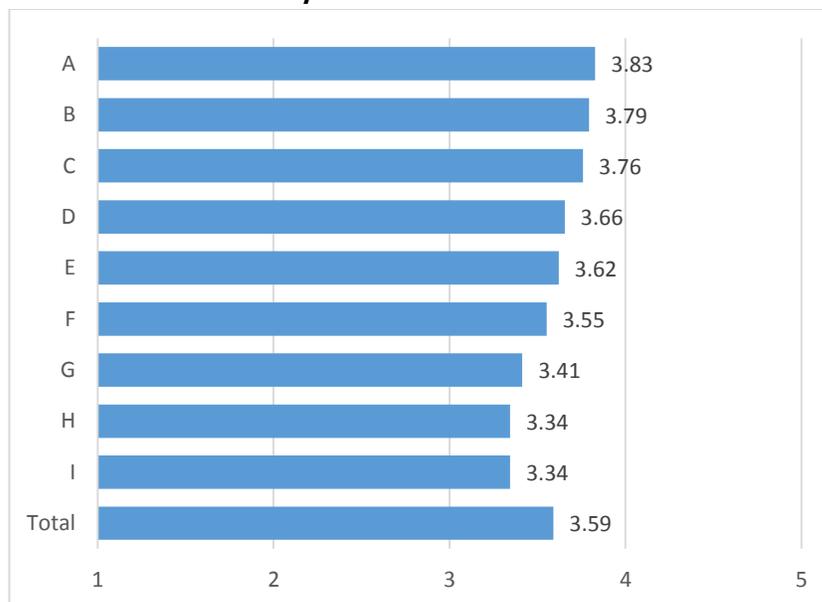
Mediante la dimensión correspondiente a *alienación* se buscó tener conocimiento sobre la existencia potencialidades de reconocidas por parte de los empleados encuestados, esto claramente tiene efectos que trascienden el ámbito laboral, teniendo impactos sobre las relaciones y el ámbito social de quien la experimentan, de aquí se genera el vínculo con la calidad de vida en el trabajo. En términos concretos, se puede decir que la alienación se refiere a aquel sentimiento del trabajador de insatisfacción por su exclusión o propia exclusión del proceso de trabajo, es decir, sería una expresión de no pertenecer o no compartir en él.

Tomando como punto de partida esta consideración, en la Gráfica 14 se representaron los ítems contenidos dentro de la dimensión en cuestión, la cual de modo total presentó un promedio = 3,5, ubicándose así en la categoría *regular*. En forma individual, los ítems mejor puntuados hicieron referencia a: "cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo" (promedio = 3,76), y a "te sientes bien en tu trabajo, si tomas en consideración las aspiraciones que tenías antes de ocupar tu cargo en esta empresa u organización" (promedio = 3,72), ambos fueron los únicos con *buena* valoración. En el caso de los *regulares* destacaron: "nosotros somos una pieza pequeña de una gran maquinaria" (promedio = 3,69), y "los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción" (promedio = 3,62).

De otro lado, los puntajes más bajos (aunque aún dentro de los *regular*, pues no hubo ítems con calificación *mala*) fueron: "consideras que tu trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta tu carrera o profesión" (promedio = 3,24), "es mucho lo que puedo hacer para mejorar esta empresa u organización" (promedio = 3,31), y "la persona que tiene iniciativas para tomar decisiones es estimulada rápidamente en esta organización" (promedio = 3,31).

6.2.2.4 Medio ambiente

Gráfica 15. Valoración promedio de la dimensión medio ambiente



- A** *En esta empresa u organización existen espacios donde podemos descansar después de comidas o de refrigerios*
- B** *La forma como están diseñados algunos ambientes del trabajo me permite realizar mis funciones con la eficacia y productividad que deseo*
- C** *Existe poca diferencia entre el espacio que dispone el personal directivo y los demás empleados y obreros*
- D** *El tamaño del espacio que dispongo para realizar mis tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con mis responsabilidades.*
- E** *Existe el número requeridos de bebederos de agua para los empleados y obreros que trabajamos en esta empresa u organización*
- F** *Para el tipo de actividad que realizo, considero que las condiciones físicas del trabajo con adecuadas.*
- G** *Siento que las exigencias de los equipos y materiales que utilizo para el desempeño de mis responsabilidades en la empresa donde trabajo requieren de esfuerzo y atención que podrían afectar a mi salud*
- H** *Considero que las características de las condiciones físicas en las cuales desempeño mi trabajo no tienen nada que ver con los problemas de salud que pudiera presentar en mi vida*
- I** *Considero que el número de sanitarios disponibles en función del número de personas que trabajan en esta empresa u organización es adecuado para nuestras necesidades*

**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

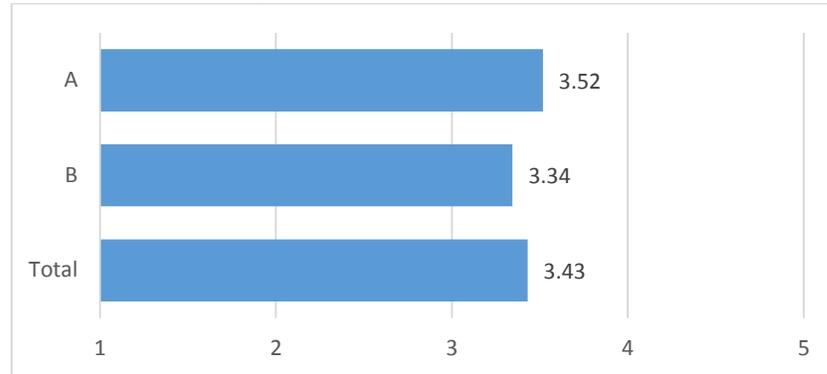
La dimensión *medioambiental* se refiere a las características del contexto físico en el cual el empleado desarrolla su trabajo, incluye elementos como la iluminación, ventilación, confort, ergonomía, etc., lo cual repercute en la salud física y mental de estas personas, y a partir de esto, en la calidad de vida laboral. Con base en dichos aspectos, en este estudio se preguntó a los trabajadores sobre dicha dimensión, encontrándose *buena* valoración en lo que respecta a: "en esta empresa u organización existen espacios donde podemos descansar después de

comidas o de refrigerios" (promedio = 3,83), "la forma como están diseñados algunos ambientes del trabajo me permite realizar mis funciones con la eficacia y productividad que deseo" (promedio = 3,79), y "existe poca diferencia entre el espacio que dispone el personal directivo y los demás empleados y obreros" (promedio = 3,76).

Las valoraciones *regulares* se dieron en todos los restantes ítems, destacándose: "el tamaño del espacio que dispongo para realizar mis tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con mis responsabilidades" (promedio = 3,66), y "existe el número requeridos de bebederos de agua para los empleados y obreros que trabajamos en esta empresa u organización" (promedio = 3,62). A su vez, los promedios más reducidos tuvieron lugar en los puntos concernientes a: "considero que las características de las condiciones físicas en las cuales desempeño mi trabajo no tienen nada que ver con los problemas de salud que pudiera presentar en mi vida" (promedio = 3,34), y "considero que el número de sanitarios disponibles en función del número de personas que trabajan en esta empresa u organización es adecuado para nuestras necesidades" (promedio = 3,34). Todo lo anterior puede ser observado en la representación visual de la Gráfica 15.

6.2.2.5 Satisfacción en el trabajo

Gráfica 16. Valoración promedio de la dimensión satisfacción en el trabajo



- A** La empresa donde Ud. trabaja tiene una política de motivación del personal que labora en la misma
B Las responsabilidades que tienen asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican el sueldo y salario que recibe

**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

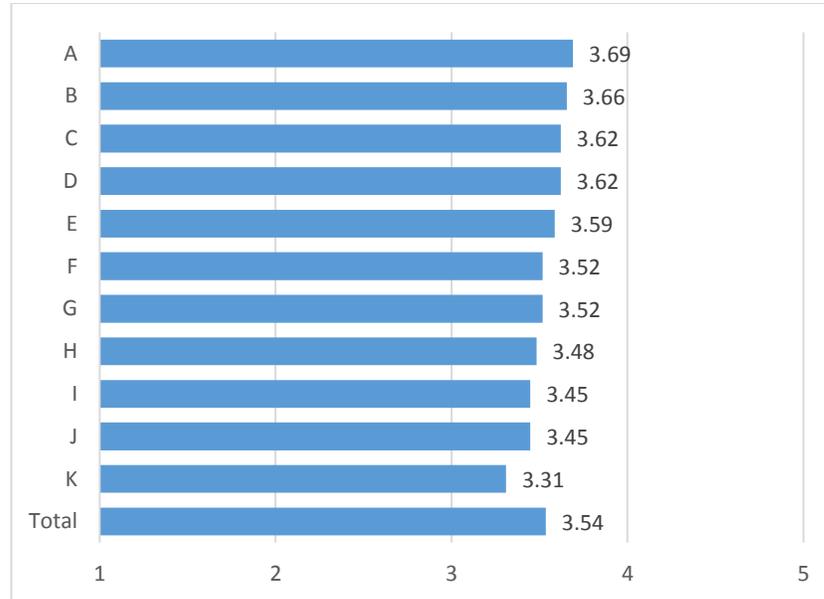
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

En el cuestionario propuesto por Manzo y Moncallo (2004) se observa que la dimensión *satisfacción en el trabajo* estuvo integrada solo por dos ítems. En esta investigación se halló que de modo total, su promedio ascendió a 3,43, otorgándole así el calificativo de *regular*. De modo desagregado los ítems fueron: "la empresa donde trabaja tiene una política de motivación del personal que labora en la misma (promedio = 3,52), y "las responsabilidades que tienen asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican el sueldo y salario que recibe" (promedio = 3,34), tal como se aprecia en la Gráfica 16.

Ateniéndonos a estos resultados, se puede decir que bajo esta dimensión se pudo conocer el sentimiento de gusto o de disgusto del empleado respecto a las condiciones bajo las cuales lleva a cabo su labor, y en general, con la organización.

6.2.2.6 Identidad y autoestima laboral

Gráfica 17. Valoración promedio de la dimensión identidad y autoestima laboral



- A** *Mis superiores la mayoría de las veces confían en los resultados de mi trabajo*
B *Me gusta el nombre del cargo o de la posición que ocupo dentro de la organización*
C *A veces siento que mi trabajo cuenta interés para esta empresa u organización*
D *En mi trabajo estoy tratando de realizar todos los esfuerzos posibles por que la empresa u organización donde laboro alcance las metas trazadas, porque las considero las más adecuadas a la situación actual*
E *El horario de trabajo que cumpla en esta empresa u organización lo considero adecuado para poder desarrollar las responsabilidades y tareas relacionadas con mi cargo o posición*
F *Existen en esta empresa u organización personas que le dan mucha importancia a las actividades que realiza*
G *Conozco muy bien la importancia que tiene mi trabajo dentro de esta empresa u organización*
H *Los dueños de esta empresa o directivos de la organización donde trabajo están realizando un gran esfuerzo para que la misma sea exitosa*
I *Mientras más tiempo esté uno trabajando en esta empresa más se identifica con la misma*
J *La política y propósito de la organización donde trabajo consideran necesidades sociales que deben ser satisfechas*
K *Si esta empresa u organización donde trabajo dejara de funcionar independientemente de mis intereses personales, lo consideraría una gran pérdida para el país*

**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
 3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

Finalmente la dimensión *identidad y autoestima laboral* se cimienta sobre el hecho de que el trabajo propicia en la persona el desarrollo de atributos tales como la autonomía, en este sentido, cumple un papel crucial en los componentes psicológicos, sociales y económicos que inciden en las vidas de los trabajadores; en las organizaciones los empleados desean realizar tareas con más significados, y para esto requieren la implantación de estructuras que estén apegadas hacia el

desarrollo de sus potencialidades, lo cual repercute en la calidad de vida laboral que alcanzan.

Así las cosas, la valoración global o total de la dimensión en cuestión estuvo en el orden de 3,54, por tanto se clasificó como *regular*, tal como se constata en la Gráfica 17. Dicha calificación *regular* también fue característico de todos y cada uno de los ítems integrantes, si bien se destacaron elementos tales como: "mis superiores la mayoría de las veces confían en los resultados de mi trabajo" (promedio = 3,69), "me gusta el nombre del cargo o de la posición que ocupo dentro de la organización" (promedio = 3,66), y "a veces siento que mi trabajo cuenta interés para esta empresa u organización" (promedio = 3,62).

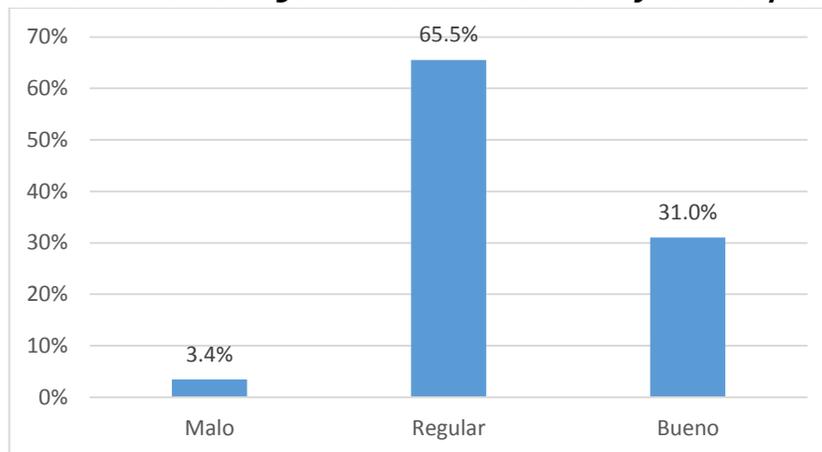
En contraste, tuvieron relativamente peores promedios: "si esta empresa u organización donde trabajo dejara de funcionar independientemente de mis intereses personales, lo consideraría una gran pérdida para el país" (promedio = 3,31), "la política y propósito de la organización donde trabajo consideran necesidades sociales que deben ser satisfechas" (promedio = 3,45), y "mientras más tiempo esté uno trabajando en esta empresa más se identifica con la misma" (promedio = 3,45).

7. CAPÍTULO 2. CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE DE TRABAJO EXISTENTE EN LA EMPRESA CHOCO MUSEO COLOMBIA EN CARTAGENA DE INDIAS

El segundo capítulo del trabajo de grado contiene los aspectos afines a las características del ambiente de trabajo existente en la empresa Choco Museo Colombia en Cartagena de Indias. A continuación se presenta el resultado general de la valoración de los empleados en torno al ambiente laboral, mientras que más adelante se detallan cada uno de los resultados según cada uno de los aspectos de dicho ambiente.

7.1 Resultado general del ambiente de trabajo

Gráfica 18. Resultado general del ambiente de trabajo en la empresa



Rangos: 1,0 a 2,35: Malo 2,36 a 3,7: Regular 3,71 a 5,00: Bueno
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

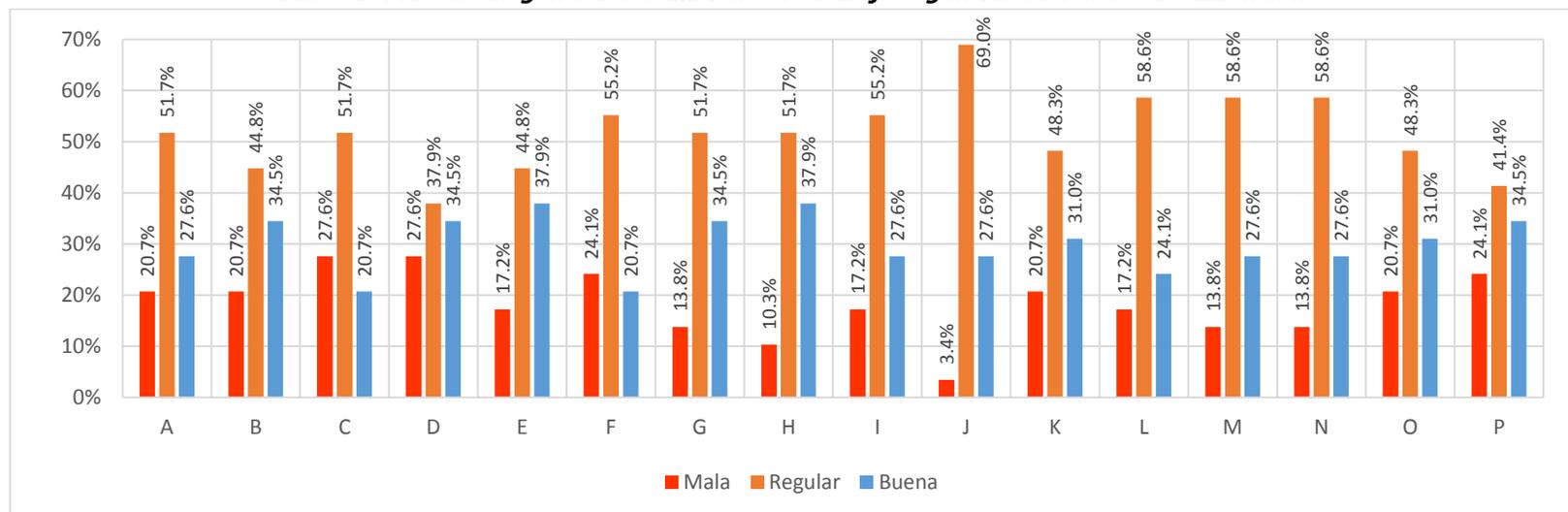
Tal como se hizo para la calidad de vida laboral, en este capítulo se analizan los resultados para el ambiente de trabajo, primero de modo general, luego bajo la desagregación en sus dimensiones constitutivas.

La Gráfica 18 muestra que la mayor parte de los trabajadores del Chocomuseo reconocen un ambiente de trabajo *regular* (65,5%), en segundo lugar, otros lo

categorizaron como bueno (31%) y, finalmente, una proporción muy reducida opinó que dicho ambiente es más que todo *mal* (3,4%).

La desagregación por dimensiones (que se presenta en la Gráfica 19) arrojó que la categoría que en todas las dimensiones concentró la mayor parte de las respuestas de los empleados fue la *regular*, observándose los mayores porcentajes en: 'intercambio de información' (69%), 'realización personal' (58,6%), 'reconocimiento de la aportación' (58,6%), y 'responsabilidad' (58,6%). La categoría indicativa de *buenas* valoraciones se destacó dentro de 'estímulo de excelencia' (37,9%), 'cuidado del patrimonio institucional' (37,9%), 'equidad' (34,5%), 'aplicación al trabajo' (34,5%), 'solución de conflictos' (34,5%), y 'compromiso por la productividad' (34,5%). Finalmente, las mayores proporciones de *malas* valoraciones se hallaron en 'compromiso por la productividad' (27,6%), 'compatibilidad de intereses' (27,6%), 'solución de conflictos' (24,1%), y 'dirección' (24,1%).

Gráfica 19. Resultado general del ambiente de trabajo según valoración de sus dimensiones



- | | | | |
|----------|---|----------|--|
| A | Adecuación de las condiciones de trabajo | I | Estímulo de trabajo en equipo |
| B | Aplicación al trabajo | J | Intercambio de información |
| C | Compatibilidad de intereses | K | Involucramiento en el cambio |
| D | Compromiso por la productividad | L | Realización personal |
| E | Cuidado del patrimonio institucional | M | Reconocimiento de la aportación |
| F | Dirección | N | Responsabilidad |
| G | Equidad | O | Retribución |
| H | Estímulo de excelencia | P | Solución de conflictos |

Rangos: 1,0 a 2,35: Malo 2,36 a 3,7: Regular 3,71 a 5,00: Bueno

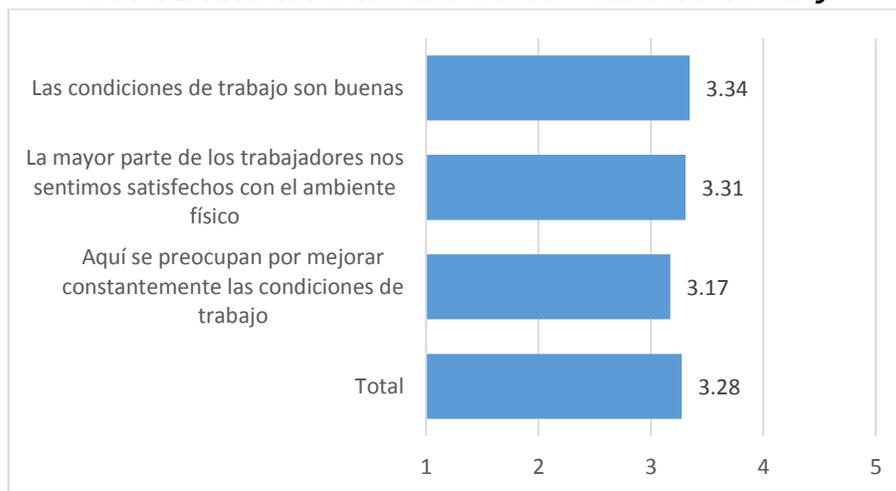
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

7.2 Resultado por aspectos del ambiente de trabajo

La desagregación por cada uno de los aspectos o dimensiones propios del ambiente de trabajo se inicia a describir en este punto del documento. El análisis efectuado fue análogo al llevado a cabo páginas atrás con la calidad de vida laboral: se detallará el resultado promedio total de cada dimensión y los ítems que las componen.

7.2.1 Adecuación de las condiciones de trabajo

Gráfica 20. Dimensión adecuación de las condiciones de trabajo



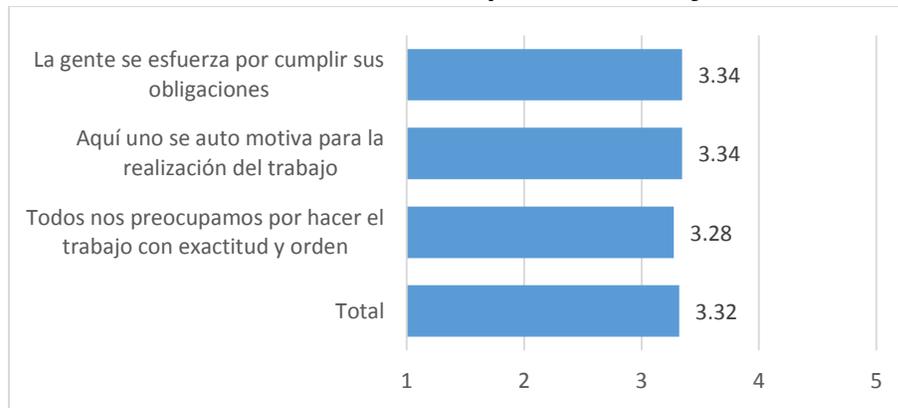
**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

El ámbito correspondiente a la *adecuación de las condiciones de trabajo* trata sobre aspectos de orden ambiental, físico y psicosocial, en el que se llevan a cabo las actividades laborales, junto con la calidad y la cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas, debe ser congruente con la naturaleza misma del trabajo. Los resultados de la Gráfica 20 arrojaron un promedio total = 3,28, y el ítem con mayor valoración en este caso resultó ser Las condiciones de trabajo son buenas (promedio = 3,34), resultando tanto este como los demás, con una calificación regular.

7.2.2 Aplicación al trabajo

Gráfica 21. Dimensión aplicación al trabajo



**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

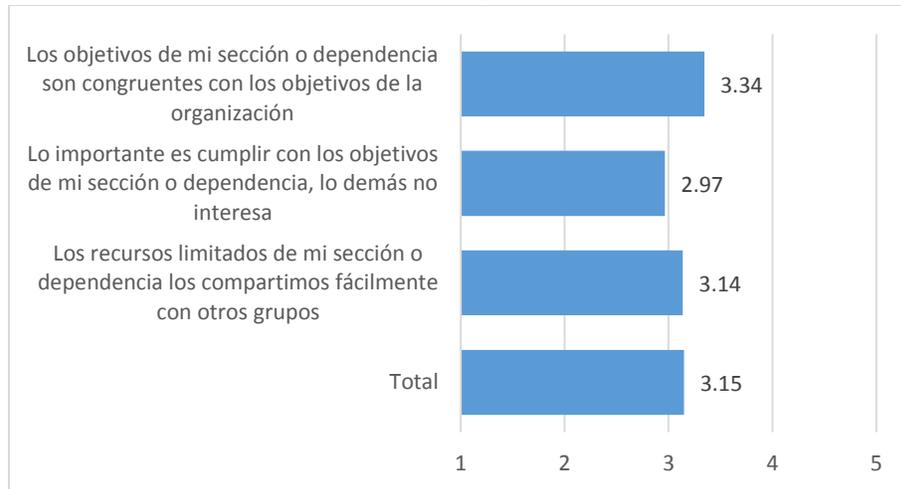
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

En el caso de la *aplicación al trabajo*, entendiéndola como la consideración respecto al hecho de que los seres humanos deben sentir la necesidad de responder, en forma adecuada y favorable, por el desarrollo del medio que los rodea, mediante su trabajo, los resultados evidenciaron un resultado total de tipo regular (promedio = 3,32), observándose que cada uno de sus ítems mostró una valoración relativamente similar: 'la gente se esfuerza por cumplir sus obligaciones' (promedio = 3,34), 'aquí uno se auto motiva para la realización del trabajo' (promedio = 3,34), y 'todos nos preocupamos por hacer el trabajo con exactitud y orden' (promedio = 3,28).

En concordancia con estos resultados, se puede decir que los empleados del Chocomuseo tienen cierto grado de aplicación al trabajo, pues se logra evidenciar con la dedicación por el logro de los objetivos, tanto de su área como de la organización, impulsándolo a asumir responsabilidades y desplegar todo su ingenio y creatividad en la solución de los problemas (Serrate, 2014).

7.2.3 Compatibilidad de intereses

Gráfica 22. Dimensión compatibilidad de intereses



**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

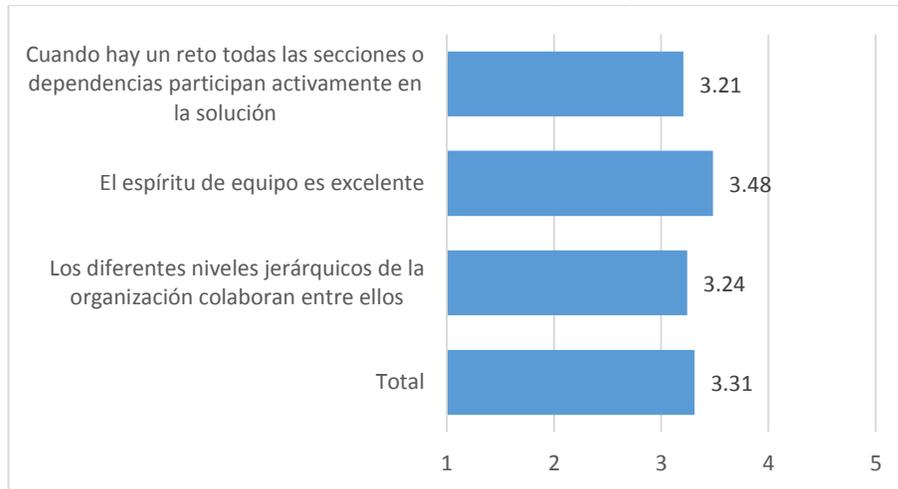
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

Bajo la perspectiva de que la integración de varios componentes en una sola dirección es necesario para cumplir objetivos institucionales en la empresa, se tiene que el resultado total de la dimensión *compatibilidad de intereses* es de tipo regular (promedio = 3,15). En lo que respecta a sus ítems se halló que los resultados presentados en la Gráfica 22 tuvieron promedios que de igual modo los colocan en la misma categoría de valoración: 'los objetivos de mi sección o dependencia son congruentes con los objetivos de la organización' (promedio = 3,34), 'lo importante es cumplir con los objetivos de mi sección o dependencia, lo demás no interesa' (promedio = 2,97), y 'los recursos limitados de mi sección o dependencia los compartimos fácilmente con otros grupos' (promedio = 3,14).

De acuerdo a este patrón en los resultados, en la organización existen niveles relativamente importantes de integración de diversos intereses existentes en el Chocomuseo hacia una sola dirección de tal manera que permitan el cumplimiento de los objetivos comunes.

7.2.4 Compromiso por la productividad

Gráfica 23. Dimensión compromiso por la productividad



**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

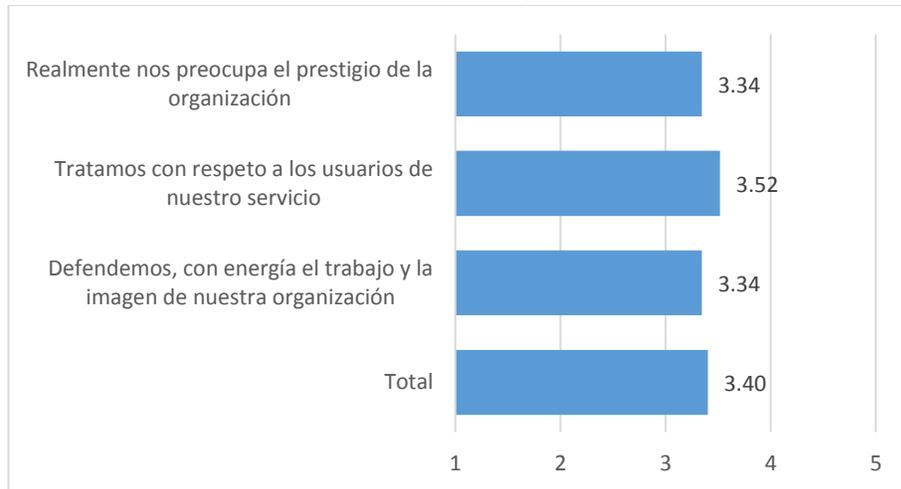
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

Sobre el *compromiso por la productividad* se calculó que los empleados proveyeron una valoración regular (promedio = 3,31). En términos de sus ítems la información mostró lo siguiente: 'cuando hay un reto todas las secciones o dependencias participan activamente en la solución' (promedio = 3,21), 'el espíritu de equipo es excelente' (promedio = 3,48), y 'los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos' (promedio = 3,24), tal como se logra observar en la Gráfica 23.

Así las cosas, se puede afirmar que esta categoría, y sus elementos constitutivos surgen en tanto que cada empleado y departamento de la empresa de la organización, lleva a cabo con eficacia y eficiencia el servicio que le corresponde, a través del cumplimiento de las funciones individuales y de las reparticiones según estándares de calidad y cantidad definidos con anterioridad.

7.2.5 Cuidado del patrimonio institucional

Gráfica 24. Dimensión cuidado del patrimonio institucional



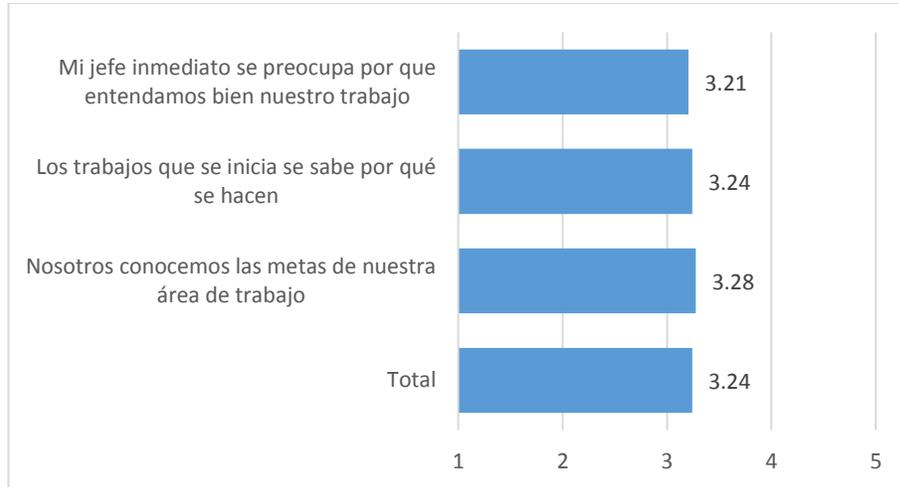
**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

Por otro lado, la Gráfica 24 se refiere a la dimensión *cuidado del patrimonio institucional* la cual implica la atención especial que los empleados muestran hacia los bienes o los aspectos materiales de la organización, además del fortalecimiento y defensa del prestigio y valores de su imagen. En este sentido, la valoración promedio o total estuvo en 3,4, mientras que para cada uno de los ítems no difirió de manera significativa, así: 'realmente nos preocupa el prestigio de la organización' (promedio = 3,34), 'tratamos con respeto a los usuarios de nuestro servicio' (promedio = 3,52), y 'defendemos, con energía el trabajo y la imagen de nuestra organización' (promedio = 3,34).

7.2.6 Dirección

Gráfica 25. Dimensión dirección



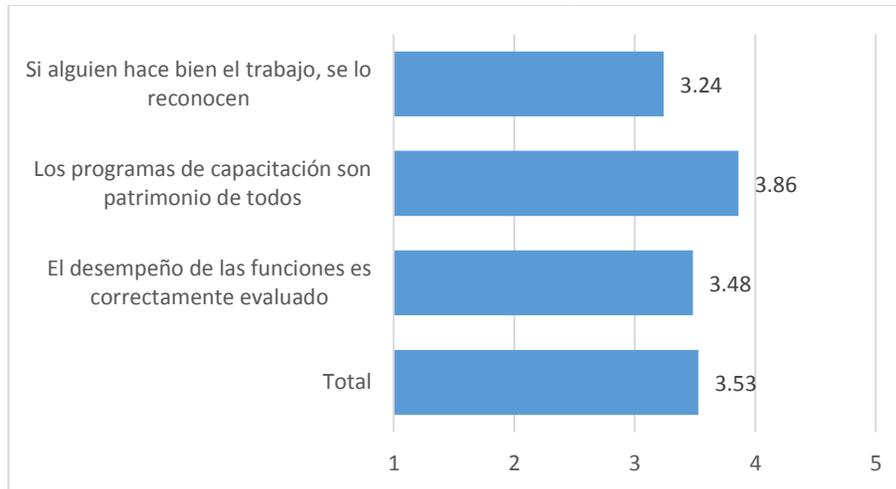
**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

La dimensión *dirección* del ambiente de trabajo hace referencia al sentido de orientación de las actividades de una unidad de trabajo, estableciendo los objetivos perseguidos e identificando las metas que se deben alcanzar y los medios para lograrlo (promedio = 3,24). A su vez, los ítems que de ésta forman parte presentaron todos una categorización regular, así: 'mi jefe inmediato se preocupa por que entendamos bien nuestro trabajo' (promedio = 3,21), 'los trabajos que se inicia se sabe por qué se hacen' (promedio = 3,24), y 'nosotros conocemos las metas de nuestra área de trabajo' (promedio = 3,28), todo esto se puede observar en la Gráfica 25.

7.2.7 Equidad

Gráfica 26. Dimensión equidad



**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

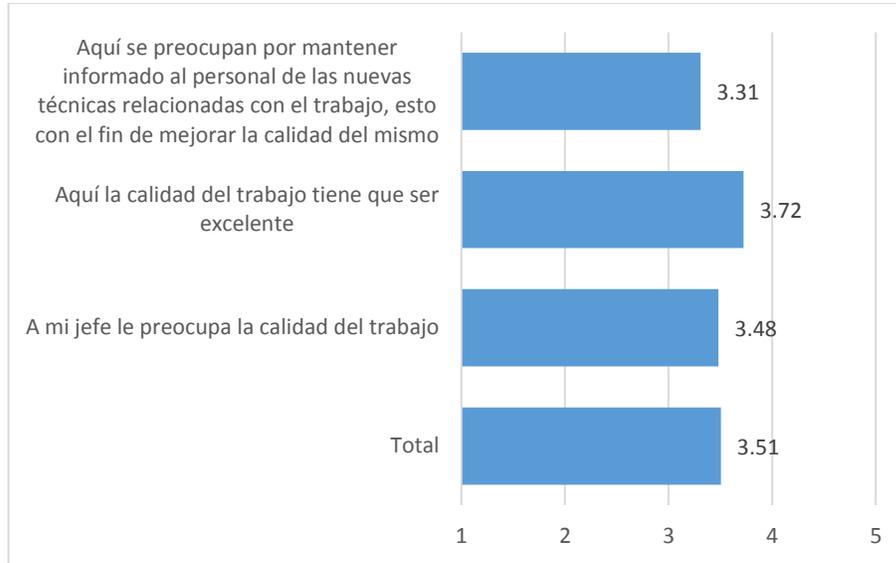
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

En la Gráfica 26 se observan los resultados de la dimensión *equidad*, sobre esta se puede decir que presentó un promedio = 3,53 lo que llevó a considerarla como regular. Sin embargo debe reconocerse que en lo que concierne al aspecto de 'los programas de capacitación son patrimonio de todos' (promedio = 3,86), se obtuvo una buena valoración; los restantes fueron regulares, en particular: 'si alguien hace bien el trabajo, se lo reconocen' (promedio = 3,24), y 'el desempeño de las funciones es correctamente evaluado' (promedio = 3,48).

En este orden de ideas, la dimensión presentada toma en consideración que el acceso a las retribuciones se da por medio de un sistema equitativo que trate a todos en condiciones de igualdad en trabajo y beneficios.

7.2.8 Estímulo de excelencia

Gráfica 27. Dimensión estímulo de excelencia



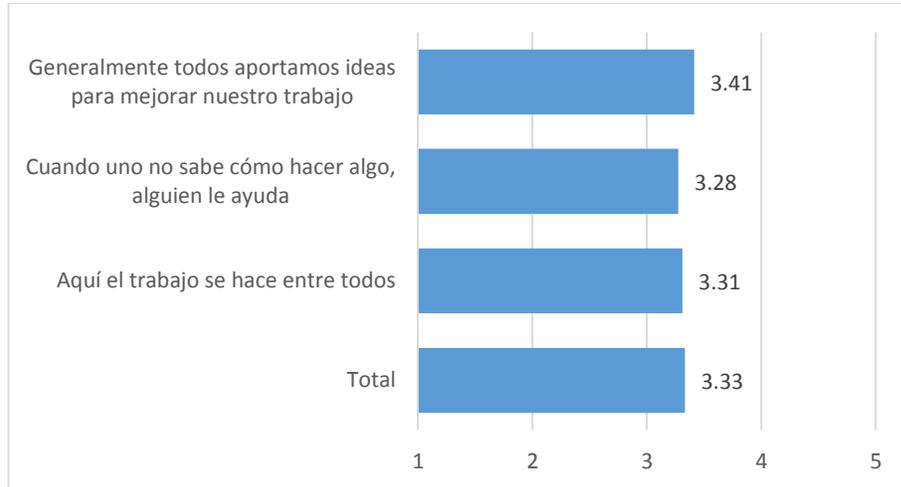
**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

Dentro de la dimensión *estímulo de excelencia* se suele diferenciar por hacer énfasis en la búsqueda de mejorar constantemente, mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos. Además, promueve y asume la responsabilidad en cuanto a la calidad de los productos esperados y el impacto efectivo de la actividad institucional. De manera total el resultado calculado llevó a categorizarla como de índole *regular* (promedio = 3,51), a su vez, los ítems que la conforman fueron los siguientes: 'aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, esto con el fin de mejorar la calidad del mismo' (promedio = 3,31), 'aquí la calidad del trabajo tiene que ser excelente' (promedio = 3,72), y 'a mi jefe le preocupa la calidad del trabajo' (promedio = 3,48), al respecto se puede observar la Gráfica 27.

7.2.9 Estímulo de trabajo en equipo

Gráfica 28. Dimensión estímulo de trabajo en equipo



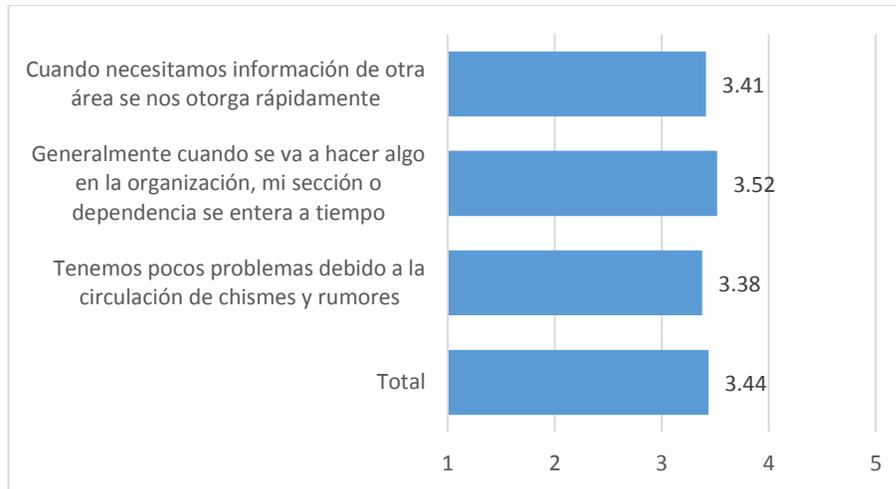
**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

La Gráfica 28 da a conocer los promedios obtenidos con relación a la dimensión *estímulo de trabajo en equipo*, mediante la cual se pretendió obtener información sobre el logro de objetivos comunes, así como conocer y compartir hacia donde se quiere llegar, en este caso en Chocomuseo localizado en Cartagena de Indias. el resultado total arrojó una categorización *regular* (promedio = 3,33), así como cada uno de los ítems: 'generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo' (promedio = 3,41), 'cuando uno no sabe cómo hacer algo, alguien le ayuda' (promedio = 3,28), 'aquí el trabajo se hace entre todos' (promedio = 3,31).

7.2.10 Intercambio de información

Gráfica 29. Dimensión intercambio de información



**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

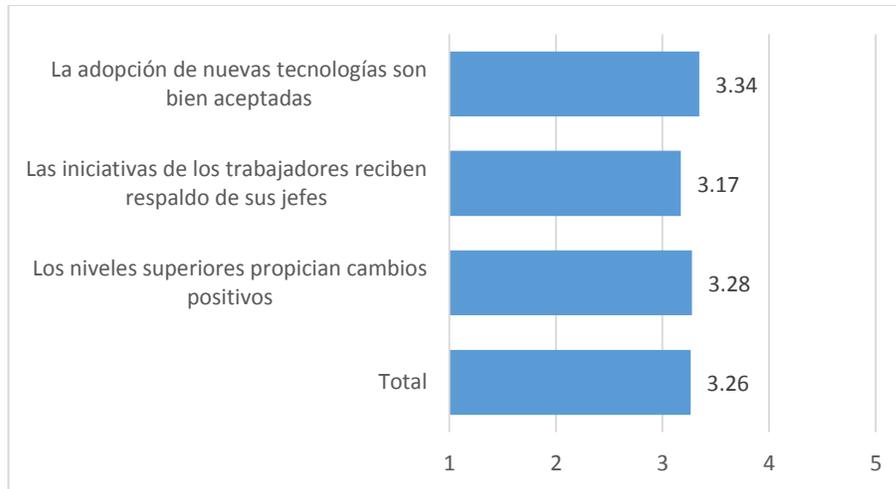
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

La dimensión *intercambio de información* toma en consideración el proceso a través del cual se da el flujo de información entre los grupos, lo cual es una condición esencial para el desarrollo de metas comunes. Los resultados obtenidos con base en las encuestas arrojaron que de manera total, fue calificada como *regular* (promedio = 3,44). Específicamente sobre sus ítems se puede decir que las calificaciones calculadas fueron las siguientes: 'cuando necesitamos información de otra área se nos otorga rápidamente' (promedio = 3,41), 'generalmente cuando se va a hacer algo en la organización, mi sección o dependencia se entera a tiempo' (promedio = 3,52), y 'tenemos pocos problemas debido a la circulación de chismes y rumores' (promedio = 3,38) (Gráfica 29).

Con base en estos elementos, se puede decir que la circulación de información dentro de la organización, que favorezca la acción coordinada entre personas y grupos para el logro de los objetivos comunes se da de modo relativamente favorable.

7.2.11 Involucramiento en el cambio

Gráfica 30. Dimensión involucramiento en el cambio



**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

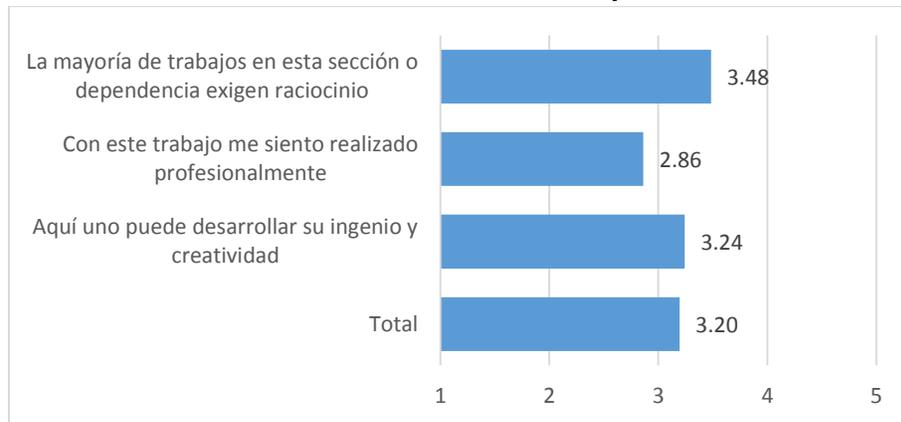
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

Se sabe que el *cambio organizacional* se refiere a cualquier transformación en el diseño o funcionamiento en la empresa; en el caso de los gerentes, cuando son eficaces llegan a entender cuándo necesitan el cambio y logran orientar a sus organizaciones por el proceso correspondiente. En este orden de ideas, es necesario el involucramiento de los empleados, al respecto la Gráfica 30 muestra los resultados obtenidos en este sentido; la valoración total de la dimensión fue regular (promedio = 3,26). En términos de los ítems específicos se logró determinar que sus calificaciones estuvieron así: 'la adopción de nuevas tecnologías son bien aceptadas' (promedio = 3,34), 'las iniciativas de los trabajadores reciben respaldo de sus jefes' (promedio = 3,17), y 'los niveles superiores propician cambios positivos' (promedio = 3,28).

En este orden de ideas, la participación en la orientación y promoción de un buen desarrollo al interior de la organización se da de manera más o menos notoria.

7.2.12 Realización personal

Gráfica 31. Dimensión realización personal



**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

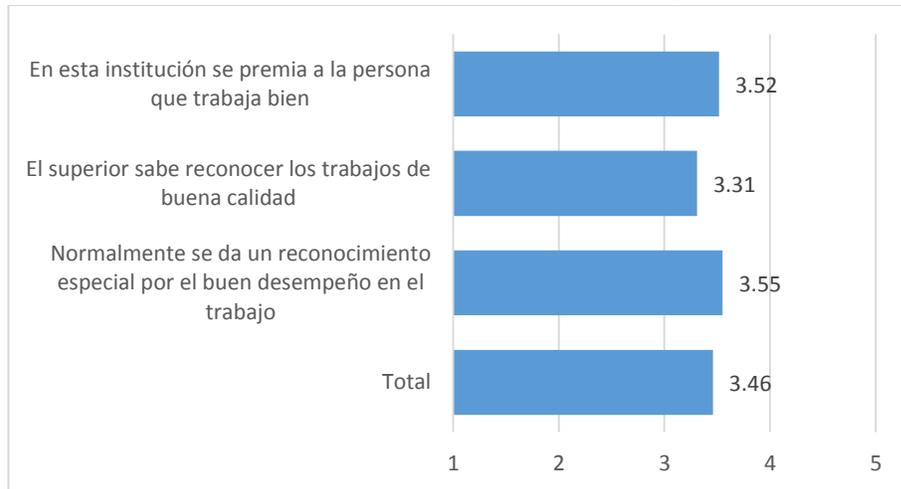
Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

El cálculo de la valoración sobre la dimensión *realización personal* mostró que los empleados del Chocomuseo la consideran regular (promedio = 3,2), así mismo, sus ítems siguieron este mismo patrón, así: 'la mayoría de trabajos en esta sección o dependencia exigen raciocinio' (promedio = 3,48), 'con este trabajo me siento realizado profesionalmente' (promedio = 2,86), 'aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad' (promedio = 3,24) (Gráfica 31).

Con lo presentado anteriormente se concuerda con lo que expresa Izquierdo en el sentido de que el trabajo "es fundamento de realización, más allá de la propia actividad laboral, porque ésta, no puede limitar el ejercicio del trabajo en el resto de las ocupaciones que implican posibilidades de creación, transformación y realización humana, que complementan y facilitan la felicidad humana", añade que "es aquí donde el progreso humano alcanzado con el desarrollo técnico y científico debe desvelar la posibilidad de permitir al hombre actividades creadoras también fuera de su propio ámbito laboral" (Izquierdo, 2006).

7.2.13 Reconocimiento de la aportación

Gráfica 32. Dimensión reconocimiento de la aportación



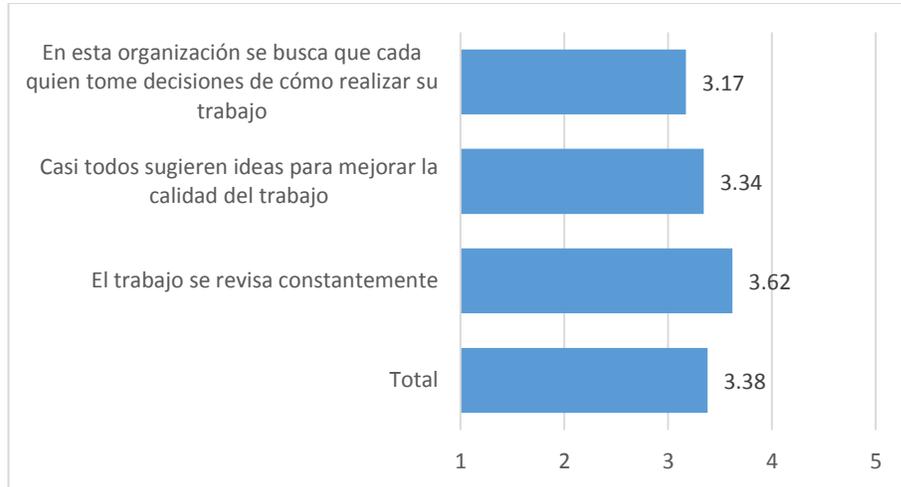
**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

La dimensión *reconocimiento de la aportación* toma lugar cuando la empresa reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada persona, en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos, posee un alto potencial motivador, ya que satisface las necesidades de realce del ego. En este orden de ideas, la Gráfica 32 muestra que según la opinión de los encuestados, esta es *regular* (promedio = 3,46). Los ítems evaluados mostraron lo siguiente: 'en esta institución se premia a la persona que trabaja bien' (promedio = 3,52), 'el superior sabe reconocer los trabajos de buena calidad' (promedio = 3,31), y 'normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo' (promedio = 3,55).

7.2.14 Responsabilidad

Gráfica 33. Dimensión responsabilidad



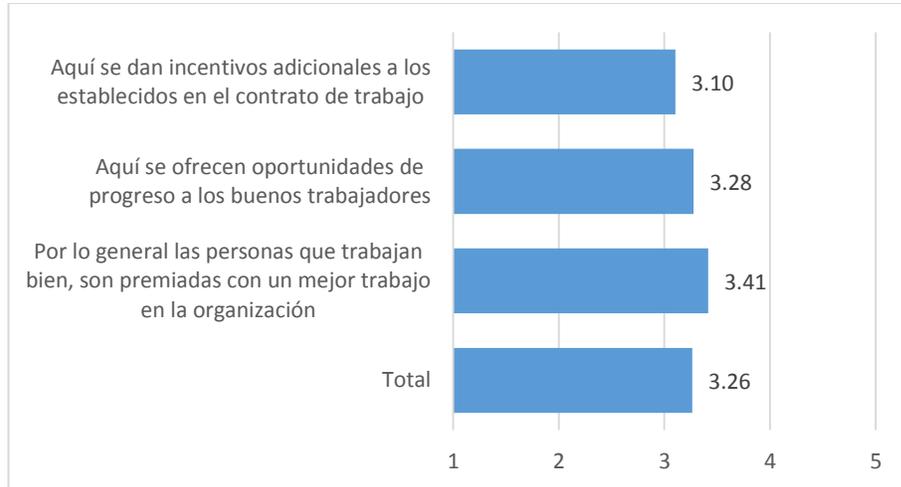
**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

La Gráfica 33 presenta la dimensión *responsabilidad* referida a la capacidad de las personas para responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos. Numéricamente arrojó un promedio = 3,38, que la posicionó como *regular*. Esta sería la percepción de los empleados del Chocomuseo frente a su grado de autonomía en la toma de decisiones relacionadas las labores que desempeñan; sería además, la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización. Esto se ilustra con los ítems evaluados, al respecto: 'en esta organización se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar su trabajo' (promedio = 3,17), 'casi todos sugieren ideas para mejorar la calidad del trabajo' (promedio = 3,34), y 'el trabajo se revisa constantemente' (promedio = 3,62).

7.2.15 Retribución

Gráfica 34. Dimensión retribución



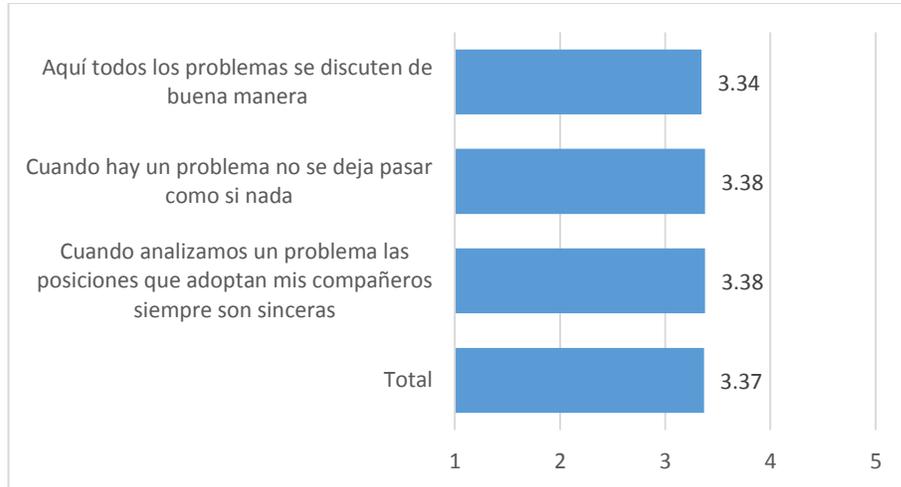
**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

La dimensión concerniente a la retribución surge del hecho de que la organización debe que optimizar los contenidos retributivos, de las relaciones laborales, en beneficio de sus empleados, para contribuir a su realización personal y desarrollo social. Tomando en cuenta lo anterior, en la Gráfica 34 aparecen los resultados a los que se llegó con dicha dimensión. Se observa que en general, fue calificada como *regular* (promedio = 3,26), y sus ítems del siguiente modo: 'aquí se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo' (promedio = 3,10), 'aquí se ofrecen oportunidades de progreso a los buenos trabajadores' (promedio = 3,28), y 'por lo general las personas que trabajan bien, son premiadas con un mejor trabajo en la organización' (promedio = 3,41).

7.2.16 Solución de conflictos

Gráfica 35. Dimensión solución de conflictos



**Rangos: 1,0 a 2,35: Valoración baja 2,36 a 3,7: Valoración regular
3,71 a 5,00: Valoración buena**

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

En última instancia, el ámbito de la *solución de conflictos* incluye el abordaje de las diferencias en cuanto a las percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad, por lo que el grupo debe confrontar estos problemas para resolverlos. Los datos mostraron un promedio = 3,37 para la dimensión de modo total; en término de sus ítems se observó que: 'aquí todos los problemas se discuten de buena manera' (promedio = 3,34), 'cuando hay un problema no se deja pasar como si nada' (promedio = 3,38), 'cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros siempre son sinceras' (promedio = 3,38) (Gráfica 35).

8. CAPÍTULO 3. RELACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN CHOCO MUSEO COLOMBIA

En lo que respecta a este tercer capítulo, se presentan una serie de resultados que permiten satisfacer el objetivo correspondiente a analizar la relación que tiene el ambiente de trabajo sobre la calidad de vida laboral en Choco Museo Colombia. Los resultados fueron organizados considerando la información general de dicha relación, mientras que más adelante fueron expuestos en detalles cada una de las relaciones entre dimensiones del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral.

8.1 Resultado general de la relación

En este capítulo se buscó establecer una relación del ambiente de trabajo con la calidad de vida laboral que reconocieron experimentar los trabajadores del Chocomuseo Colombia. Con miras a desarrollar este objetivo se llevaron a cabo una serie de procedimientos estadísticos, de tal manera que los resultados fueran válidos desde el punto de vista científico.

Se hizo uso de los llamados diagramas de dispersión, los cuales son representaciones gráficas de dos variables, una en el eje X y otra en el eje Y, la primera generalmente es la variable independiente y la otra, la dependiente; en el caso de este estudio sería el ambiente de trabajo la variable independiente o explicativa de la calidad de vida laboral, que sería la dependiente o explicada. A partir de esto se genera una nube de puntos, sobre la cual se espera cierto tipo de relación, o también puede darse el caso de que no exista relación.

Dentro de la mencionada nube de punto se buscó determinar la existencia de algún tipo de patrón, mediante una línea de tendencia, a la que se le adjuntó su respectiva ecuación, calculada mediante el software Excel.

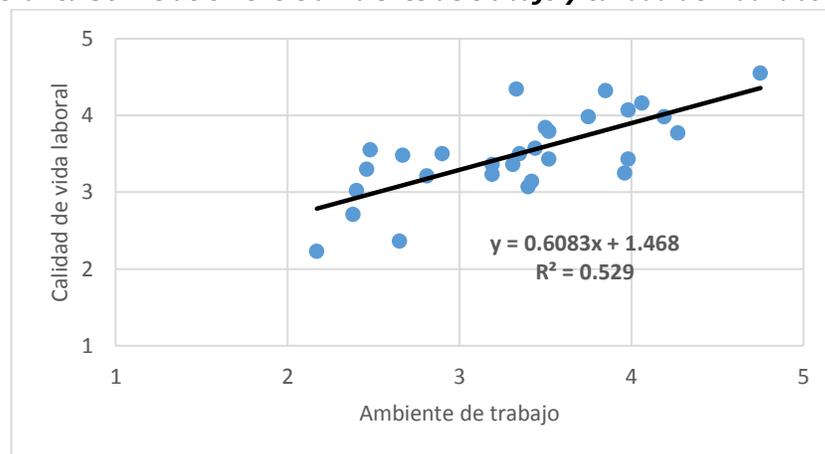
Para conocer qué tan bien se relacionaban las dos variables, se usó el coeficiente de determinación entre dos variables, o R^2 (erre cuadrado), el cual muestra en una escala de 0 a 1 (o bien de 0% a 100%), qué tanto se da la relación entre las variables de interés, se suele usar la siguiente regla empírica:

- 0,00% a 33,33%: Poca relación
- 33,34% a 66,66%: Moderada relación
- 66,67% a 100,00%: Alta relación

Los procedimientos anteriores se efectuaron tanto a nivel genera, como para cada una de las dimensiones del ambiente de trabajo y de la calidad de vida.

Inicialmente la Gráfica 36 muestra la relación entre las variables de interés, se observó que el R^2 sugiere una relación del 52,9% entre ambiente de trabajo y de la calidad de vida laboral, es decir, una relación moderada. Así mismo, la línea de tendencia en negro muestra una pendiente positiva y de 0,6083, es decir, cuando se logra un mejor ambiente de trabajo la calidad de vida que percibe el empleado tiende a incrementarse en esa proporción.

Gráfica 36. Relación entre ambiente de trabajo y calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2 Relación entre dimensiones del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

8.2.1 Relación de la dimensión "adecuación a las condiciones de trabajo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

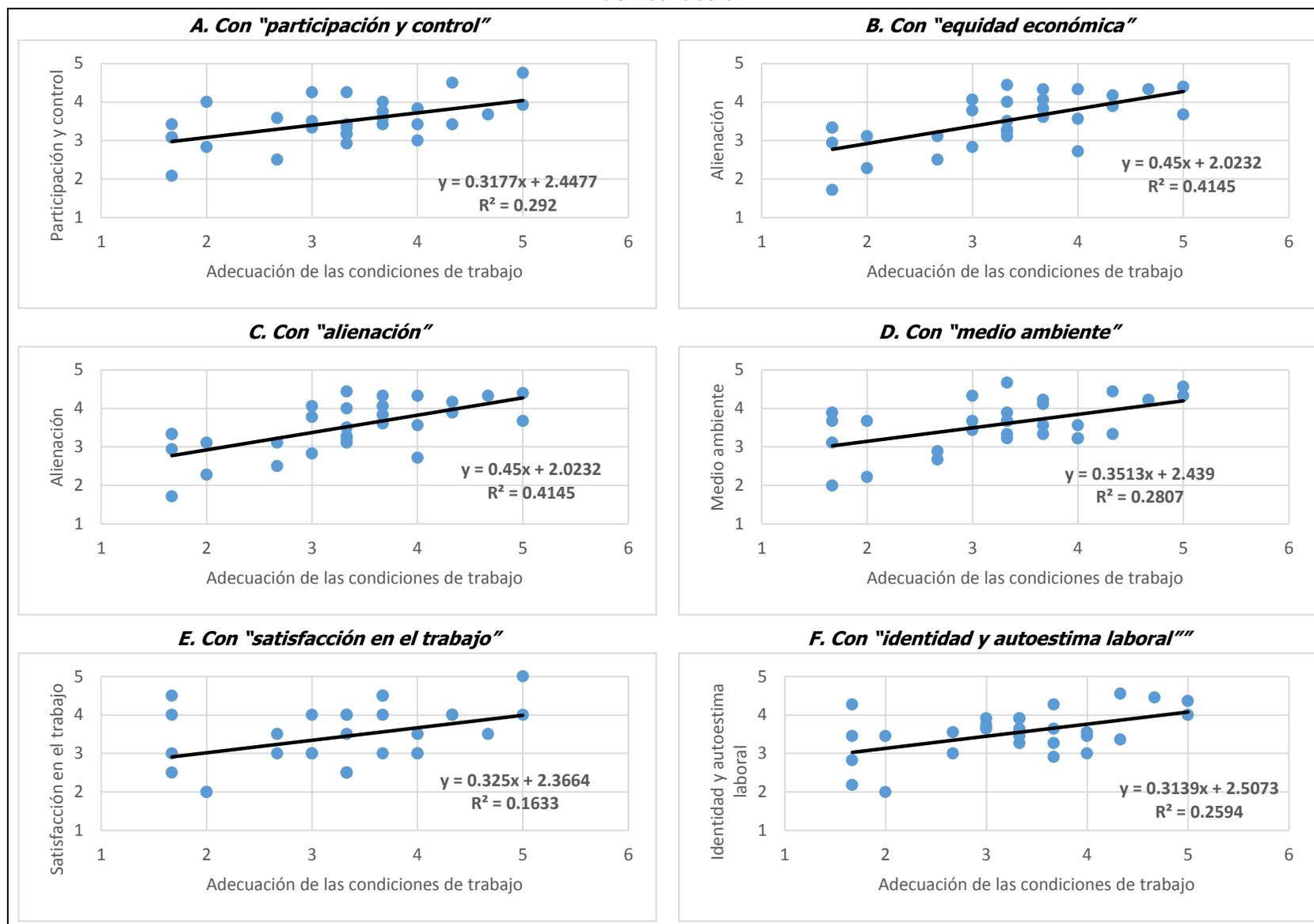
En esta sección del documento en adelante, se lleva a cabo el análisis que permitió relacionar cada dimensión del ambiente de trabajo, con aquellas propias de la calidad de vida laboral.

Para el caso de la dimensión "adecuación a las condiciones de trabajo", se observaron las siguientes relaciones:

- Equidad económica ($R^2 = 41,45\%$),
- Alienación ($R^2 = 41,45\%$),
- Participación y control ($R^2 = 29,2\%$),

para las demás dimensiones, aunque el R^2 fue superior a 0%, no fue tan alto. Cabe mencionar que en todos los casos representados en la Gráfica 37, las pendientes de las líneas de tendencia son positivas, esto quiere decir que a medida que mejoran o se adecúan las condiciones de trabajo, se incrementan y mejoran todas y cada una de las dimensiones la calidad de vida en la organización.

Gráfica 37. Relación de la dimensión "adecuación a las condiciones de trabajo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.2 Relación de la dimensión "aplicación al trabajo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Respecto a la dimensión "aplicación al trabajo", se pudo determinar que se relacionó de modo relativamente importante con aspectos de la calidad de vida tales como:

- Alienación ($R^2 = 44,65\%$), y
- Medio ambiente ($R^2 = 35,11\%$)

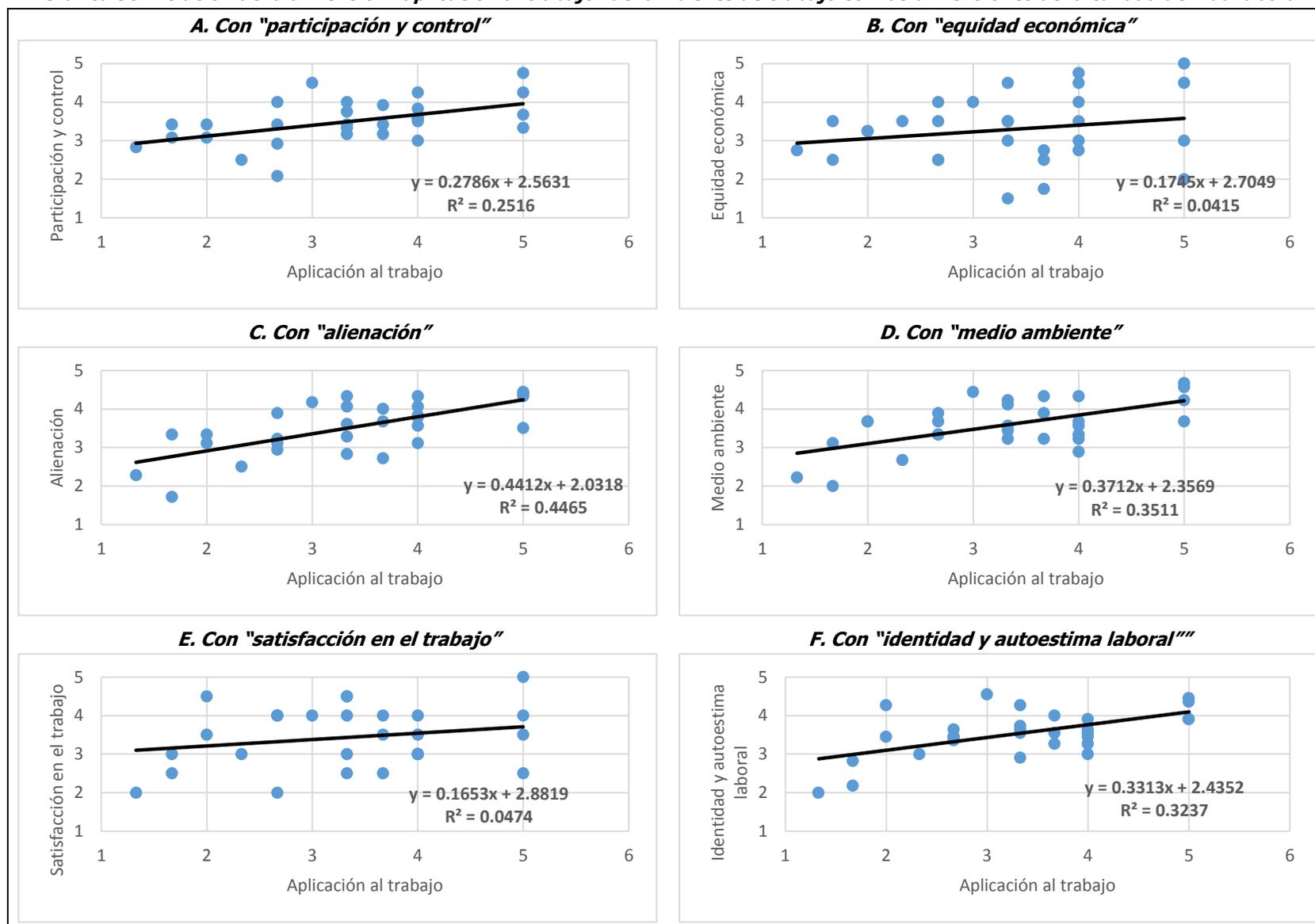
Sin embargo, la relación fue notablemente reducida, y prácticamente cero, con respecto a:

- Equidad económica ($R^2 = 4,74\%$), y
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 4,74\%$)

Es decir, por mucho que se mejore la aplicación en el trabajo, es decir, aquella dedicación por el logro de objetivos, tanto en el área del empleado, como de la organización en su conjunto –impulsándolo a asumir responsabilidades y desplegar todo su ingenio y creatividad en la solución de los problemas–, la calidad de vida laboral por la vía de la equidad económica y la satisfacción en el trabajo variaría realmente poco y prácticamente nada.

Otro aspecto que debe tenerse en cuenta fue que todas las relaciones presentaron pendiente positiva en las líneas de tendencia, lo que se traduce en que si se mejora la aplicación en el trabajo, se lograrán mejorías en las dimensiones de la calidad de vida (excepto en las dos ya mencionadas, en donde el R^2 fue notablemente reducido) (Gráfica 38).

Gráfica 38. Relación de la dimensión "aplicación al trabajo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.3 Relación de la dimensión "compatibilidad de intereses" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Se puede afirmar que la "compatibilidad de intereses" estuvo relacionada de modo notorio, si bien moderado, con casi todos aspectos de la calidad de vida tales como:

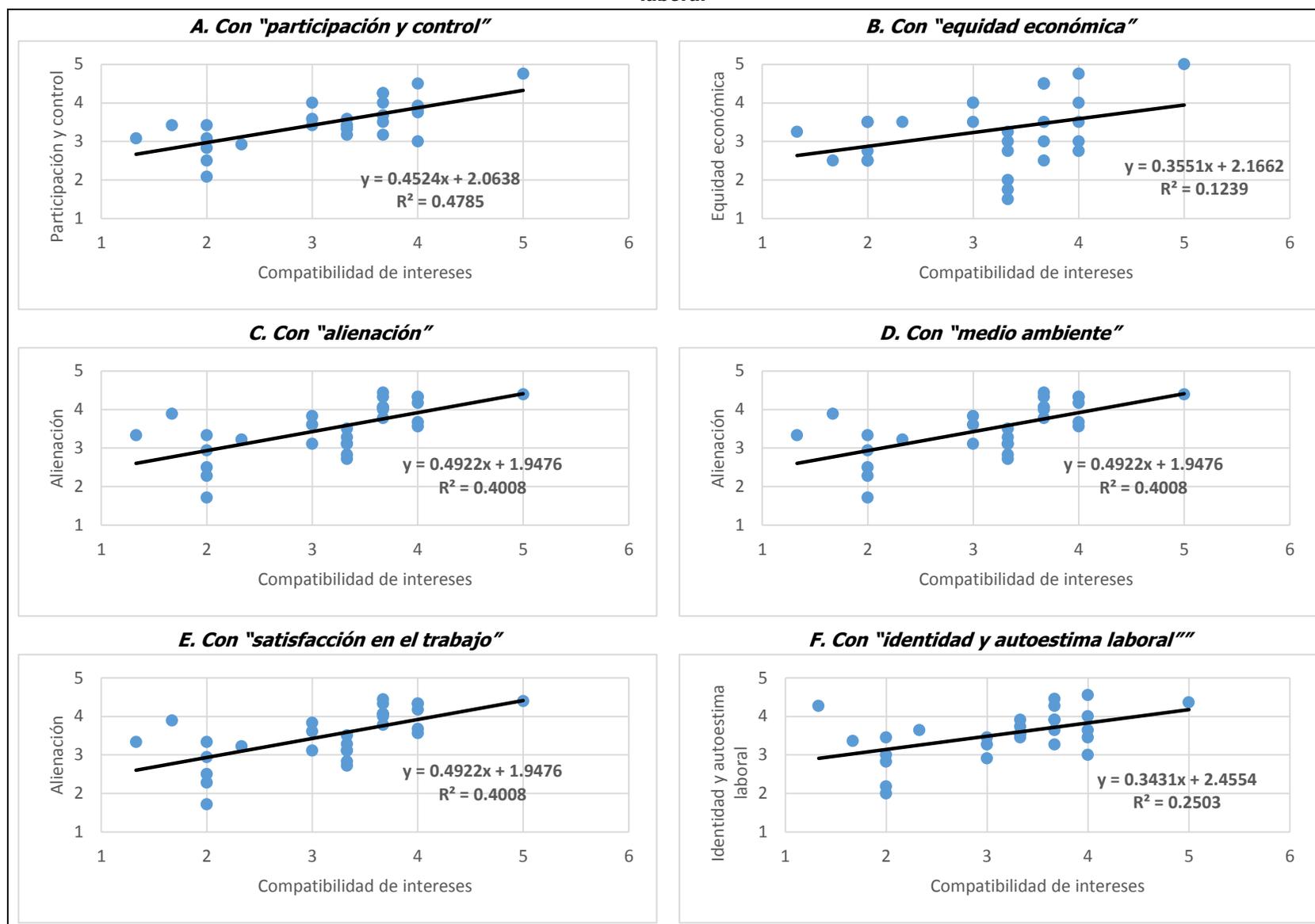
- Participación y control ($R^2 = 47,85\%$),
- Alienación ($R^2 = 40,08\%$),
- Medio ambiente ($R^2 = 40,08\%$), y
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 40,08\%$),

No obstante las únicas dos dimensiones de la calidad de vida laboral con las cuales fue poca la relación, correspondieron a las siguientes:

- Equidad económica ($R^2 = 12,39\%$), y
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 25,03\%$)

En lo que respecta a la pendiente de las líneas de tendencia, en todos los casos nuevamente se observó que fueron positivas, en este orden de ideas, si se quieren lograr mejorar en la calidad de vida laboral por la vía de mejorar la compatibilidad de intereses entre empleados y organización, se tendría que mejorar el aspecto mencionado del ambiente de trabajo (Gráfica 39).

Gráfica 39. Relación de la dimensión "compatibilidad de intereses" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.4 Relación de la dimensión "compromiso por la productividad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

La dimensión "compromiso por la productividad" presentó pocas relaciones importantes con los aspectos considerados de la calidad de vida laboral (Gráfica 40). Particularmente los valores de R^2 más altos fueron únicamente con respecto a los siguientes dos, aunque fueron algo reducidos:

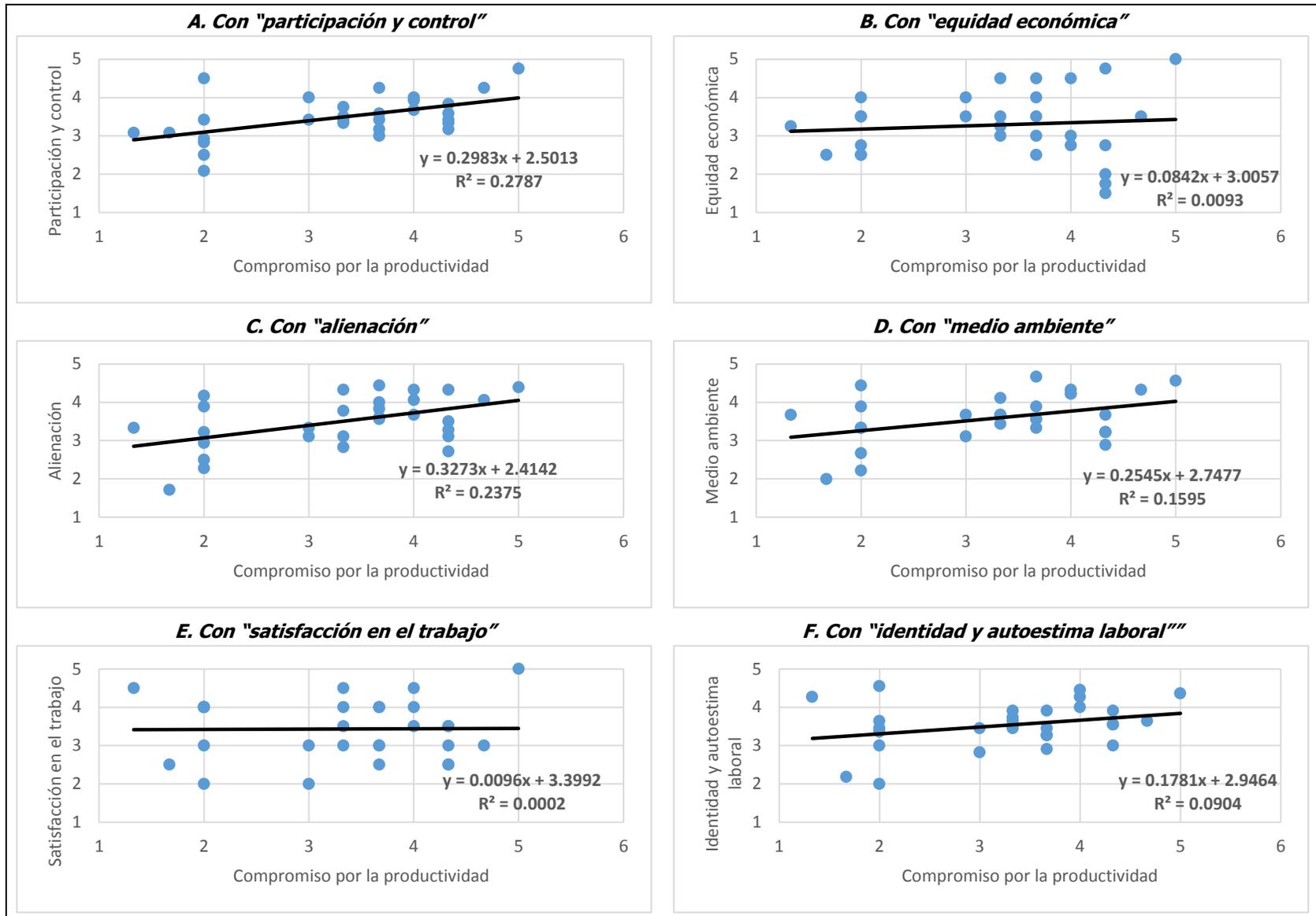
- Participación y control ($R^2 = 27,87\%$), y
- Alienación ($R^2 = 23,75\%$)

Cabe señalar que con las restantes dimensiones de la calidad de vida incluso fue más reducida la relación, así:

- Medio ambiente ($R^2 = 15,95\%$),
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 9,04\%$),
- equidad económica ($R^2 = 0,93\%$), y
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 0,02\%$)

Se constató que, de todas formas, las relaciones con participación y control, alienación, medio ambiente, e identidad y autoestima laboral, las pendientes de las líneas de tendencia fueron positivas, sugiriendo que mejoras en el compromiso por la productividad se reflejará en tales dimensiones, sin embargo, serán esfuerzos relativamente en vano, pues las relaciones no fueron tan marcadas como en otros casos previamente analizados.

Gráfica 40. Relación de la dimensión "compromiso por la productividad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.5 Relación de la dimensión "cuidado del patrimonio institucional" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Al relacionar el "cuidado del patrimonio institucional" como aspecto del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral, se apreció que las relaciones relativamente importantes fueron escasas, destacándose

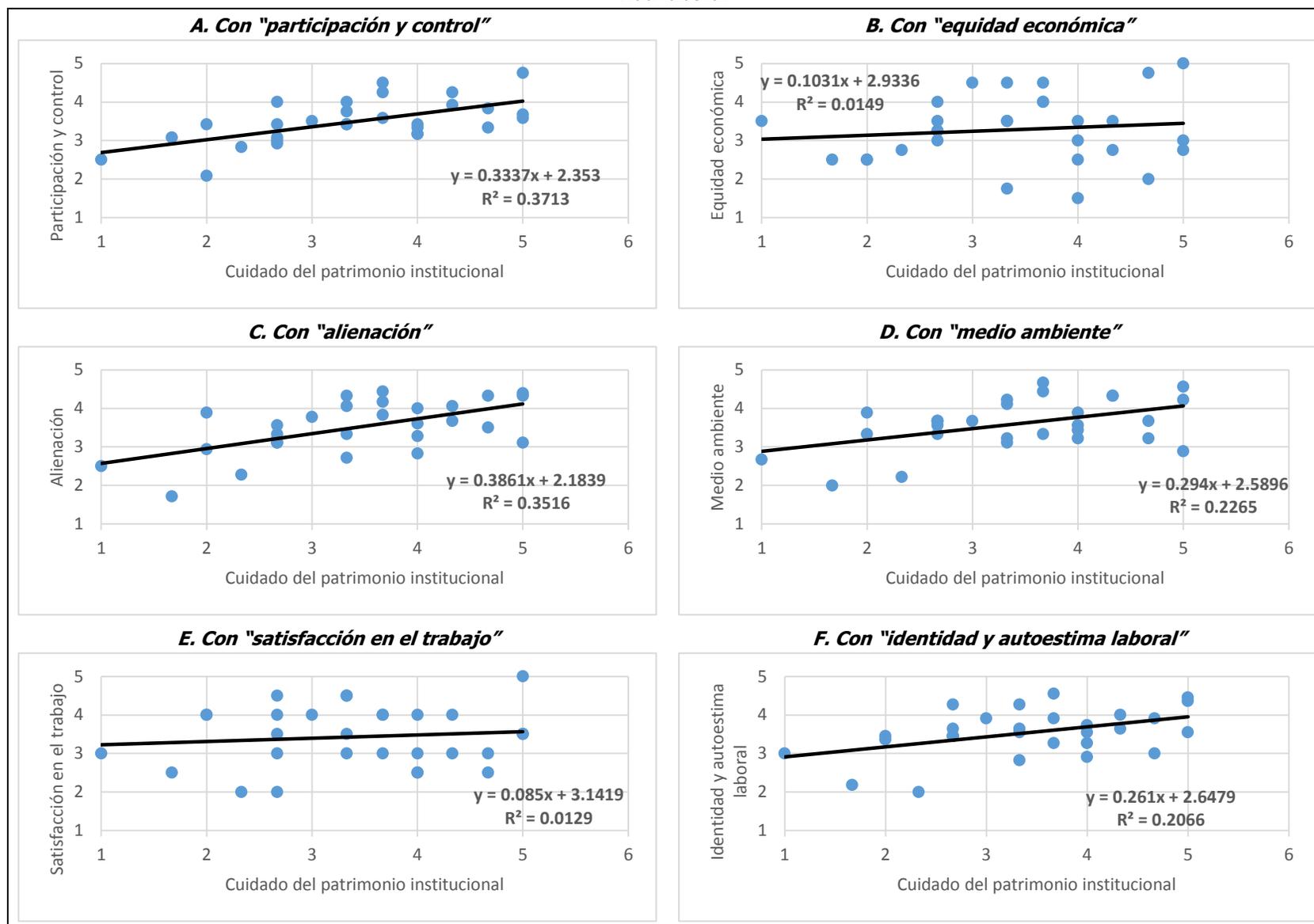
- Participación y control ($R^2 = 37,13\%$), y
- Alienación ($R^2 = 35,16\%$),

Las restantes exhibieron un R^2 algo bajo, el cual no permite formular una conclusión definitiva al respecto, sin embargo, es útil para comprender la situación particular de la empresa en cuestión; tales relaciones fueron con:

- Medio ambiente ($R^2 = 22,65\%$),
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 20,66\%$),
- Equidad económica ($R^2 = 1,49\%$), y
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 1,29\%$)

En todo caso las pendientes de las líneas de tendencia resultaron positivas, en este orden de ideas, si se quieren lograr mejoras en la calidad de vida laboral por la vía de mejorar el cuidado del patrimonio institucional de la organización, se tendría que intervenir esta variable del ambiente de trabajo (Gráfica 41).

Gráfica 41. Relación de la dimensión "cuidado del patrimonio institucional" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.6 Relación de la dimensión "dirección" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Los resultados obtenidos de la relación entre la dimensión "dirección" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral se observó que también fueron relativamente débiles, en el sentido de que el coeficiente de determinación fue reducido; el valor más alto entre las seis relaciones que aparecen en la Gráfica 42 fue con:

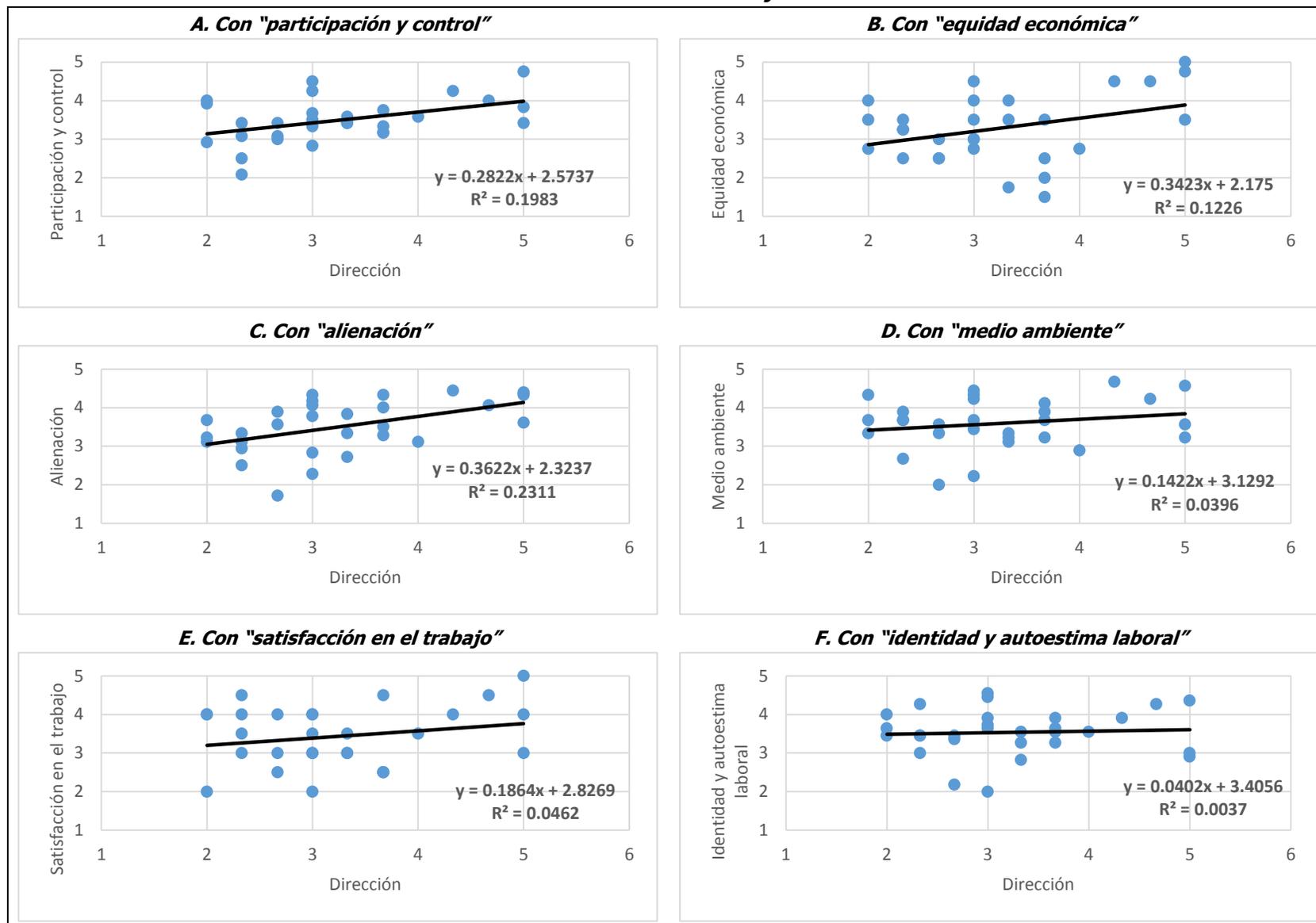
- Alienación ($R^2 = 23,11\%$).

En las restantes llamó la atención por lo reducido que estuvo, así:

- Participación y control ($R^2 = 18,83\%$),
- Equidad económica ($R^2 = 12,26\%$),
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 4,62\%$),
- Medio ambiente ($R^2 = 3,96\%$), y
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 0,37\%$)

Se notó que las pendientes de las líneas de tendencia resultaron positivas, concordando con lo esperado en cuando a que mejoras en el ambiente de trabajo repercuten en mejoras de la calidad de vida laboral.

Gráfica 42. Relación de la dimensión "dirección" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.7 Relación de la dimensión "equidad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Cuando se buscó relacionar la "equidad" como aspecto del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral, se apreció que las relaciones relativamente más importantes correspondieron a las siguientes:

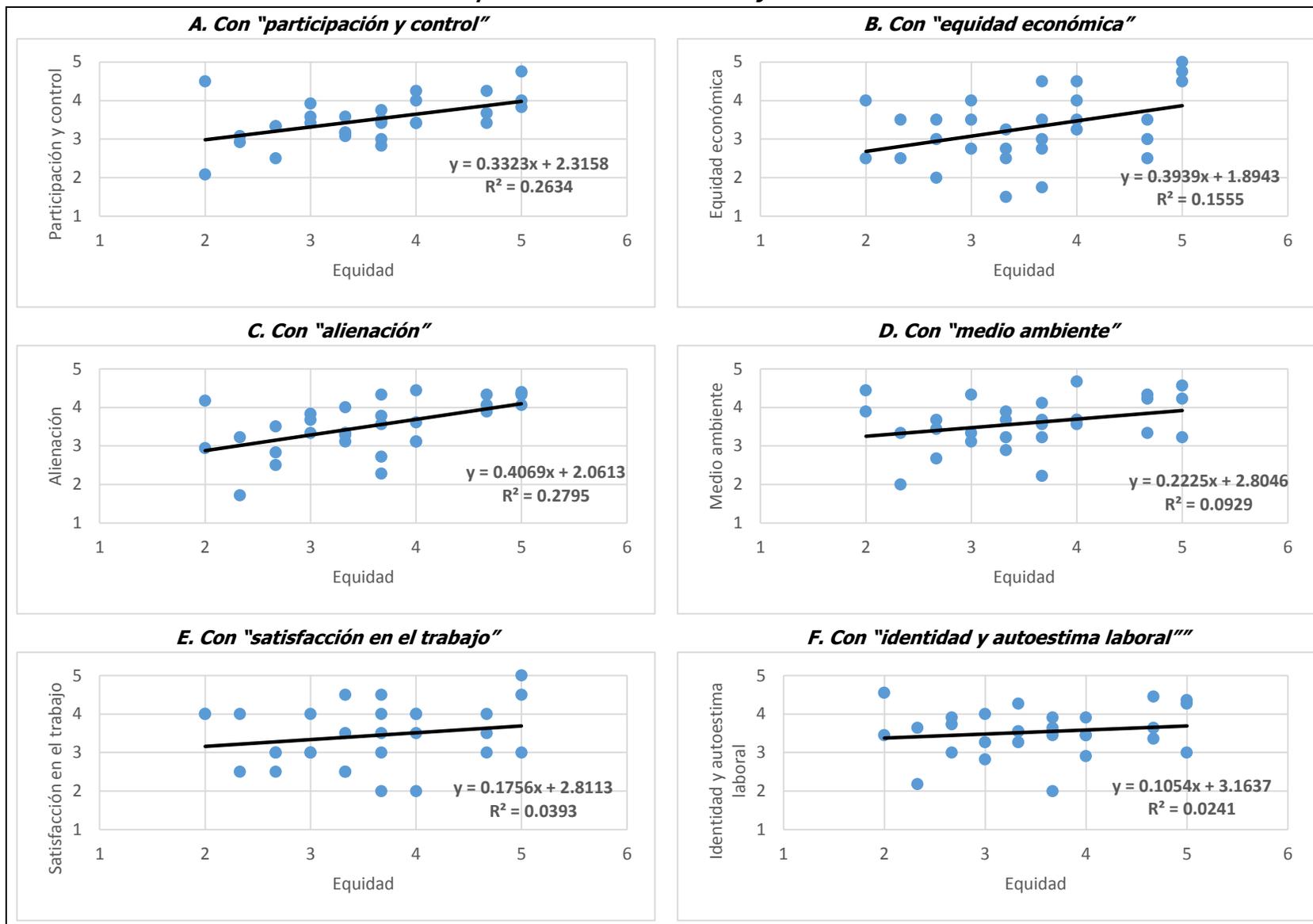
- Participación y control ($R^2 = 26,34\%$), y
- Alienación ($R^2 = 27,95\%$),

De otro lado, se percibe que las restantes exhibieron un R^2 algo bajo, el cual no permite formular una afirmación definitiva al respecto, sin embargo, es útil para comprender la situación particular de la empresa en cuestión; tales relaciones fueron con:

- Equidad económica ($R^2 = 15,55\%$),
- Medio ambiente ($R^2 = 9,29\%$),
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 3,93\%$)
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 2,41\%$),

Las pendientes de las líneas de tendencia resultaron positivas, por lo que es necesario tener en cuenta la equidad en el trabajo, si se quieren lograr mejoras en la calidad de vida laboral por la vía de mejorar la dimensión en cuestión (Gráfica 43).

Gráfica 43. Relación de la dimensión "equidad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.8 Relación de la dimensión "estímulo a la excelencia" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Con base en la información analizada se pudo plantear que el "estímulo a la excelencia" estuvo relacionado en especial con algunos aspectos de la calidad de vida tales como:

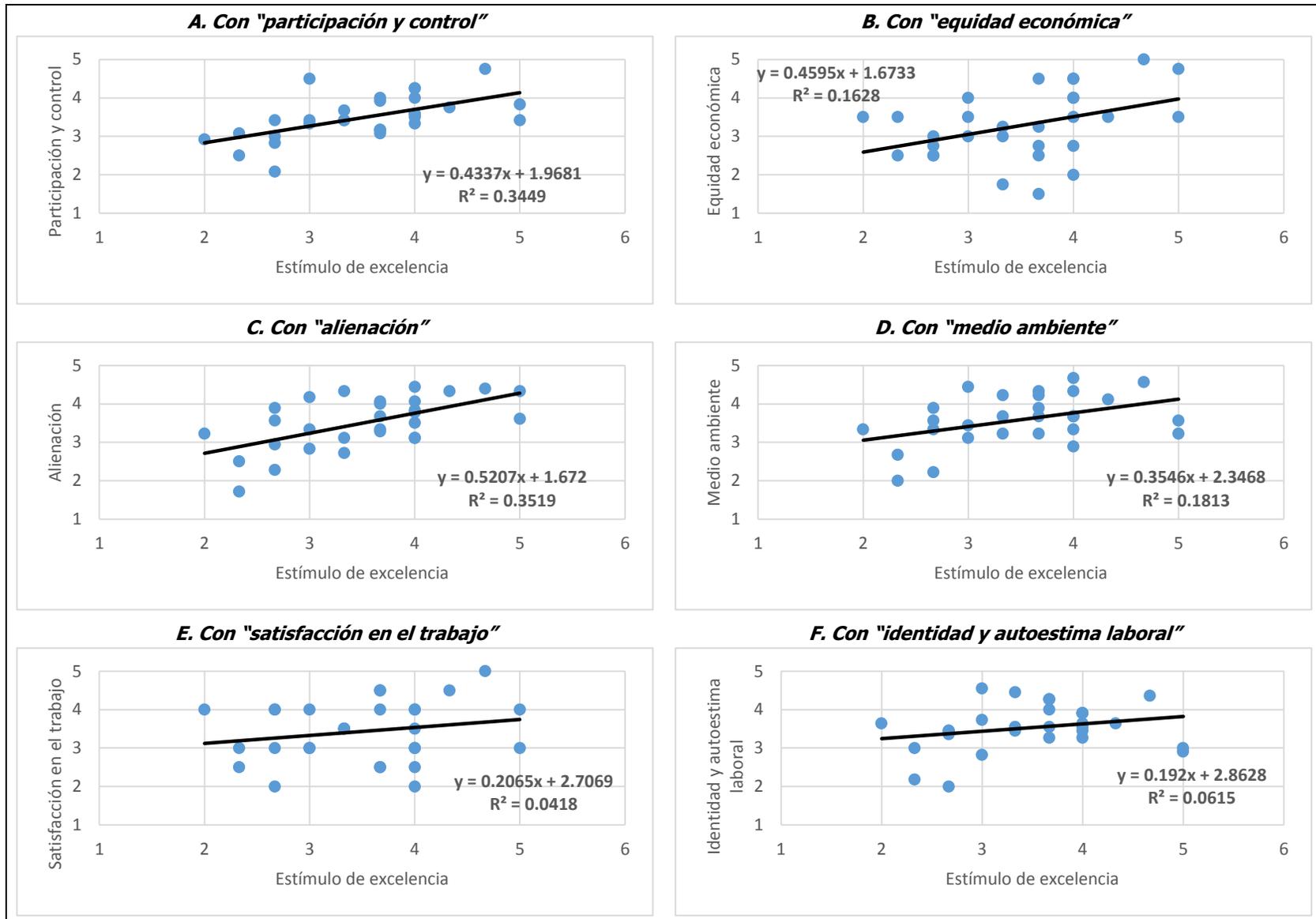
- Alienación ($R^2 = 35,19\%$), y
- Participación y control ($R^2 = 34,49\%$)

En los restantes casos las correlaciones fueron débiles, estos fueron:

- Medio ambiente ($R^2 = 18,13\%$)
- Equidad económica ($R^2 = 16,28\%$)
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 6,15\%$)
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 4,18\%$)

Dado que las pendientes de las líneas de tendencia fueron positivas, se puede decir que cuando en la organización existe promoción y estímulo por la mejora constante en los miembros de la organización, mediante la incorporación de nuevos conocimientos e instrumentos técnicos, se pueden lograr mejorías en la mayor parte de las dimensiones de la calidad de vida laboral en el Chocomuseo (Gráfica 44).

Gráfica 44. Relación de la dimensión "estímulo a la excelencia" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.9 Relación de la dimensión "estímulo de trabajo en equipo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Los resultados de los cálculos efectuados en torno a la relación entre la dimensión "estímulo de trabajo en equipo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral arrojaron que la única relación más o menos relevante fue con:

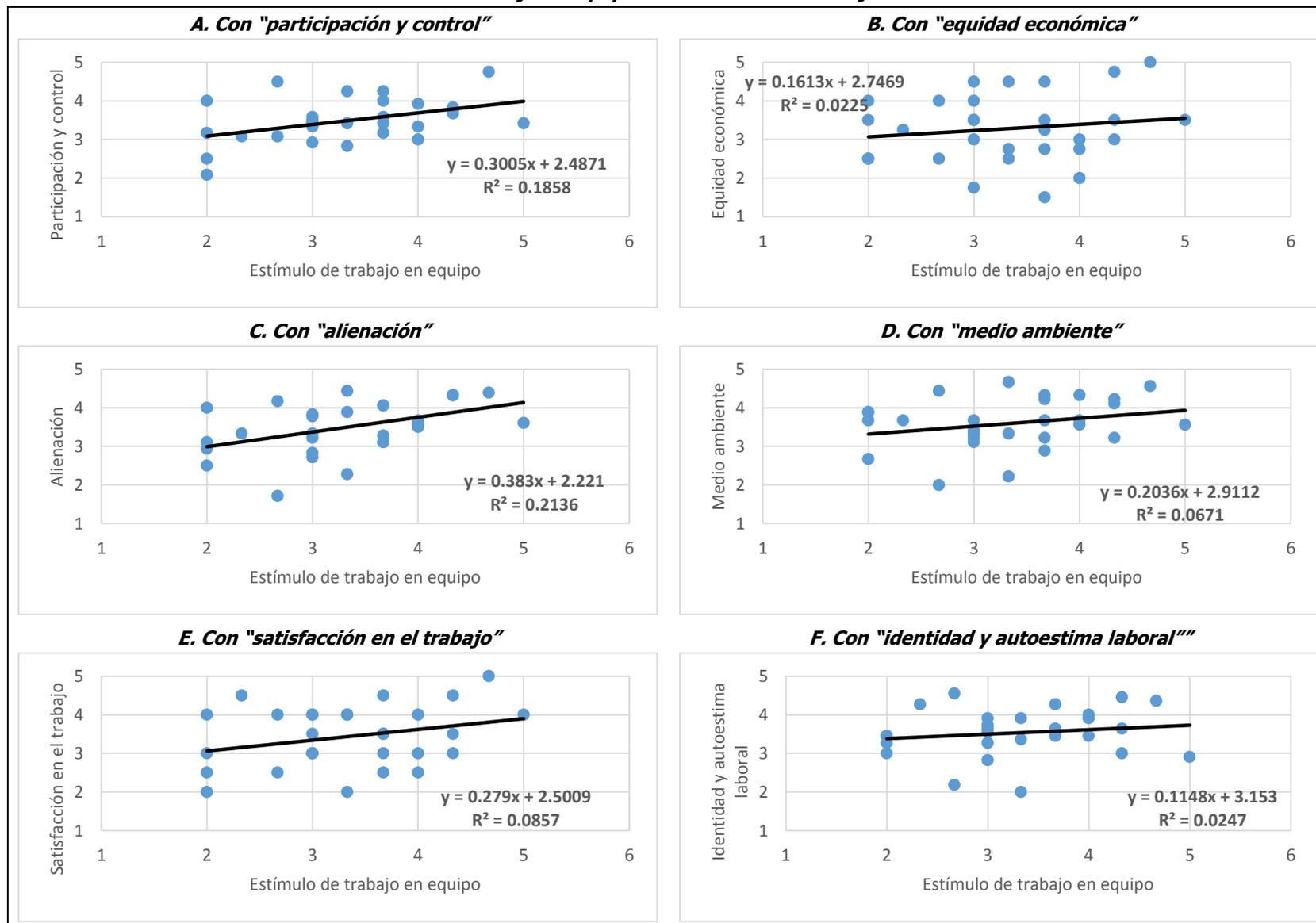
- Alienación ($R^2 = 21,36\%$)

Las restantes presentaron un R^2 relativamente reducido (tal como aparece en la Gráfica 45), por lo que no se puede hablar estrictamente de que las mejoras en la calidad de vida puedan tener un origen importante por cambios en el estímulo de trabajo en equipo, así, estas relaciones fueron con:

- Participación y control ($R^2 = 18,58\%$),
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 8,57\%$),
- Medio ambiente ($R^2 = 6,71\%$),
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 2,47\%$),
- Equidad económica ($R^2 = 2,25\%$)

Cabe mencionar que las pendientes de las líneas de tendencia fueron positivas, así como en los casos analizados hasta este punto en páginas anteriores. Tomando en cuenta estas consideraciones, se concuerda con la opinión de Jane (2017), quien señala que "el trabajo en equipo de un ambiente organizacional es un aspecto importante para crear una máquina eficiente que sirva para realizar las tareas y los proyectos adecuadamente. Además el rol de los equipos en las organizaciones también tiene una importancia práctica", que puede redundar en mejor calidad de vida laboral.

Gráfica 45. Relación de la dimensión "estímulo de trabajo en equipo" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.10 Relación de la dimensión "intercambio de información" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

En la Gráfica 46 se observan los diferentes resultados de las relaciones entre la dimensión "intercambio de información" del ambiente de trabajo con aquellas de la calidad de vida laboral. Aquella que más llamó la atención se dio con:

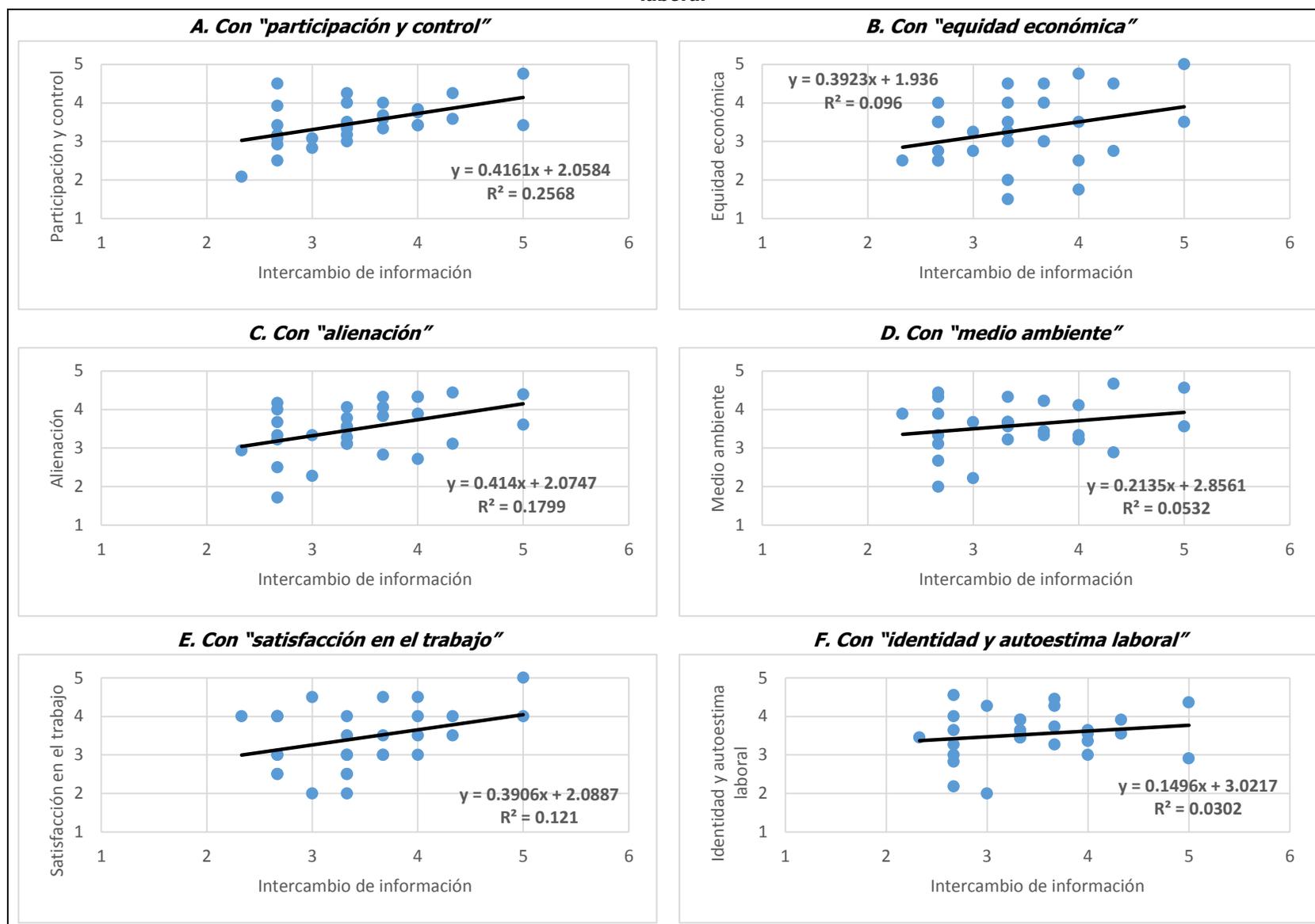
- Participación y control ($R^2 = 25,68\%$)

Los restantes casos tuvieron R^2 que fueron poco altos, particularmente con:

- Alienación ($R^2 = 17,99\%$)
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 12,1\%$)
- Equidad económica ($R^2 = 9,6\%$)
- Medio ambiente ($R^2 = 5,32\%$)
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 3,02\%$)

Desde este punto de vista, la circulación o intercambio de información dentro de la organización, que favorece la acción coordinada entre personas y grupos para el logro de los objetivos comunes, tiende a tener mayor efecto sobre la participación y control y en la organización, aunque en las restantes podría considerarse reducido.

Gráfica 46. Relación de la dimensión "intercambio de información" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.11 Relación de la dimensión "involucramiento en el cambio" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Las relaciones entre "involucramiento en el cambio" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral, en términos de resultados estadísticos aparecen en la Gráfica 47. En donde se observaron coeficientes de determinación más altos fue:

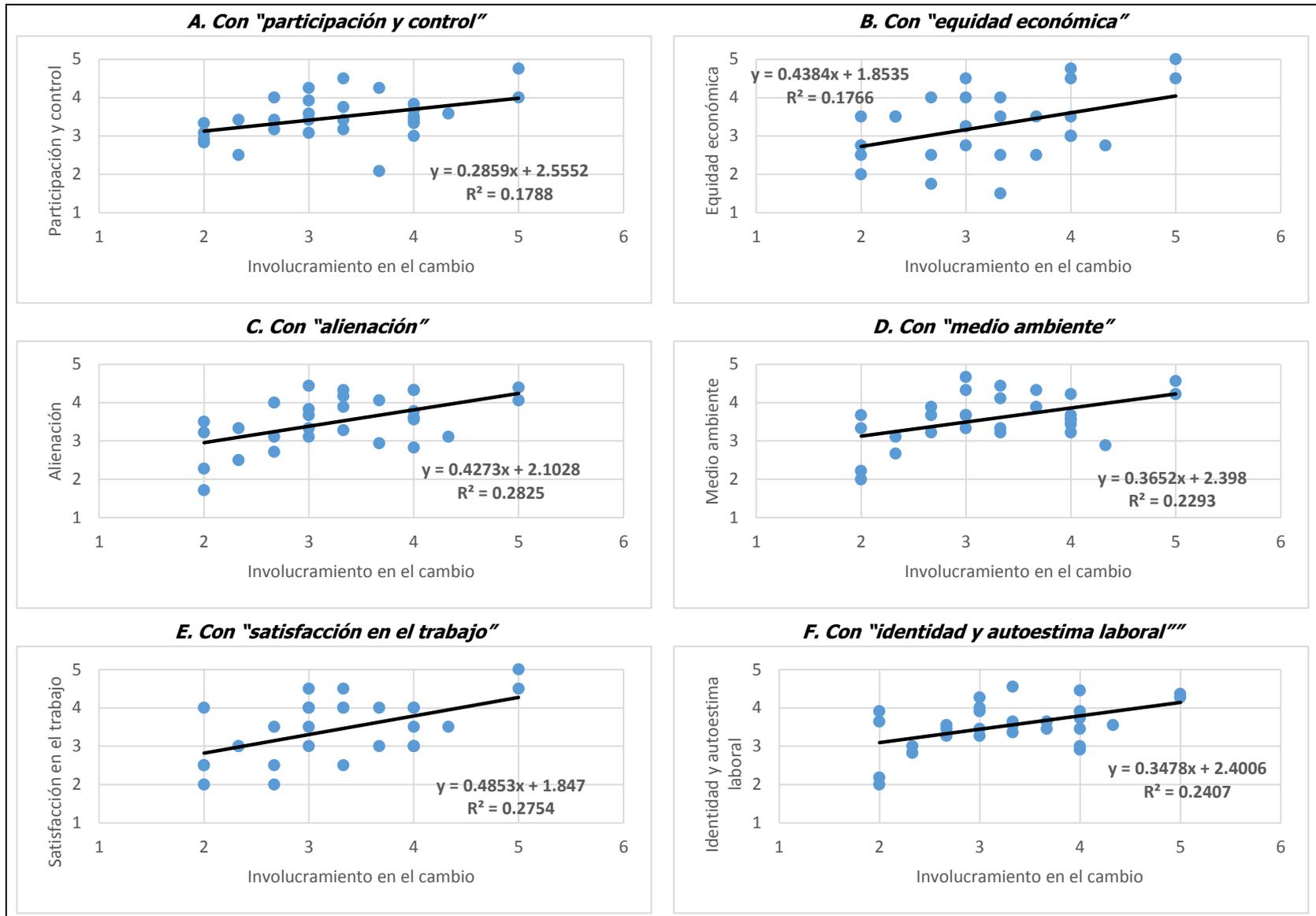
- Alienación ($R^2 = 28,25\%$)
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 27,54\%$)
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 24,07\%$)
- Medio ambiente ($R^2 = 22,93\%$)

Para el caso de las dos dimensiones restantes, se apreció un R^2 algo más reducido:

- Equidad económica ($R^2 = 17,66\%$)
- Participación y control ($R^2 = 17,88\%$)

Así las cosas, y tomando en cuenta que todas las pendientes fueron positivas, se puede decir que cuando la gerencia del Chocomuseo escucha la voz de sus empleados o colaboradores, y los hacen partícipes de la mejora del ambiente laboral o del propio trabajo, se pueden lograr mejoras en la mayor parte de las dimensiones de la calidad de vida laboral; dicha participación puede darse a través de diferentes canales que "escuchen" esa voz tales como: encuestas de ambiente laboral, sondeos, grupos focales, entrevistas, comités, buzones de sugerencias, concursos, entre otros.

Gráfica 47. Relación de la dimensión "involucramiento en el cambio" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.12 Relación de la dimensión "realización personal" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Cuando se relacionó la dimensión "realización personal" del ambiente de trabajo con cada una de las dimensiones de la calidad de vida laboral se observan los resultados de la Gráfica 48, en los cuales los mayores R^2 se dan con respecto a:

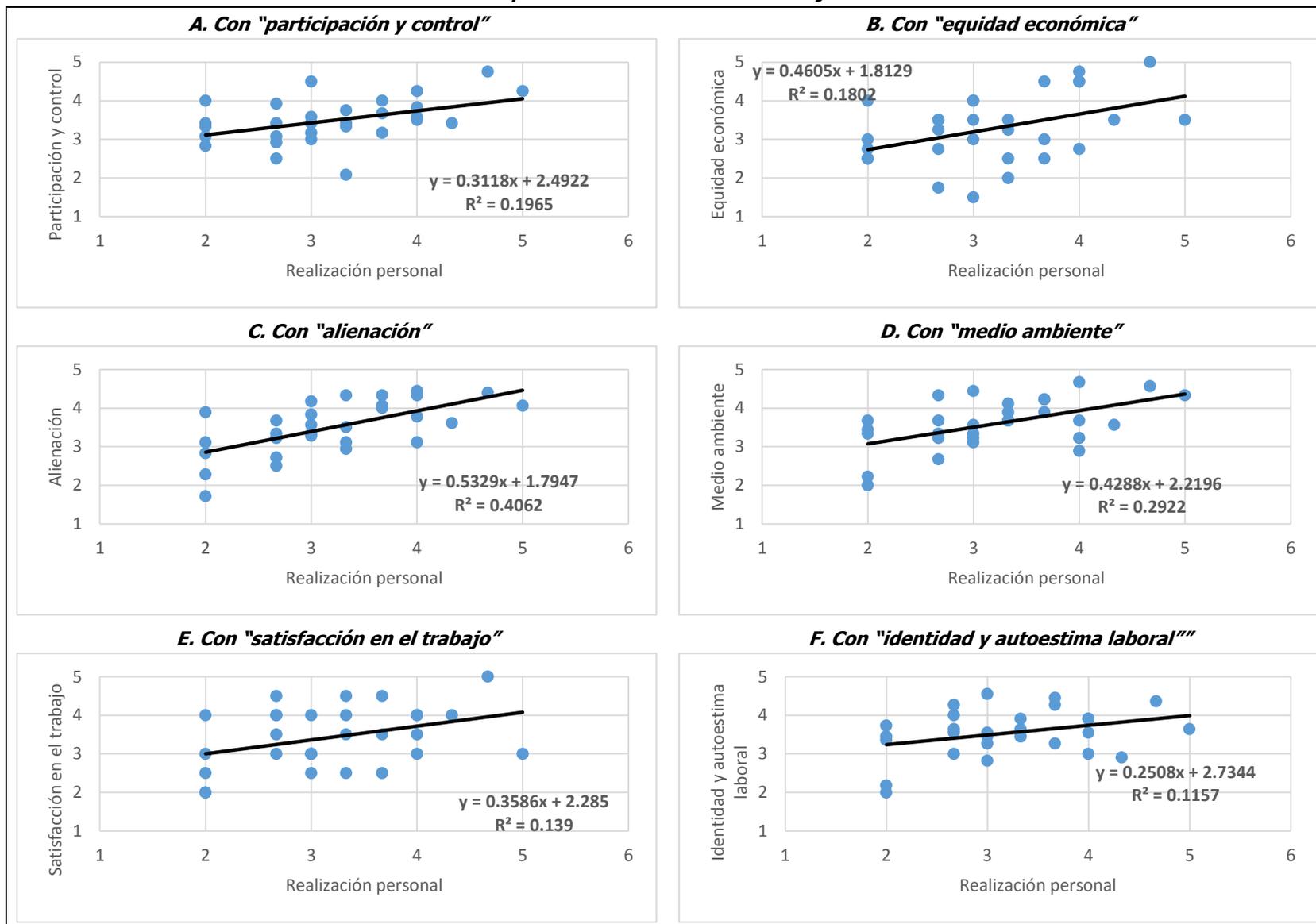
- Alienación ($R^2 = 40,62\%$)
- Medio ambiente ($R^2 = 29,22\%$)

Las relaciones menos fuertes se observaron en cuanto a:

- Equidad económica ($R^2 = 18,02\%$)
- Participación y control ($R^2 = 19,65\%$)
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 13,9\%$)
- Alienación ($R^2 = 11,57\%$)

Con fundamento en estos resultados, y tomando en cuenta que "el trabajo acaba teniendo un peso clave en el modo cómo la persona se considera a sí misma, especialmente en las culturas en las que el trabajo se ha convertido en el elemento central" como la nuestra, se puede decir que cuando en la organización se mejora la manera en cómo la realización personal es alcanzada por sus empleados, esto puede reflejarse en la calidad de vida, principalmente en términos de alienación y percepción del medio ambiente.

Gráfica 48. Relación de la dimensión "realización personal" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.13 Relación de la dimensión "reconocimiento de la aportación" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

En la Gráfica 49 se observan los diferentes resultados de las relaciones entre la dimensión "reconocimiento de la aportación" del ambiente de trabajo con aquellas de la calidad de vida laboral. Aquella que más llamó la atención se dio con:

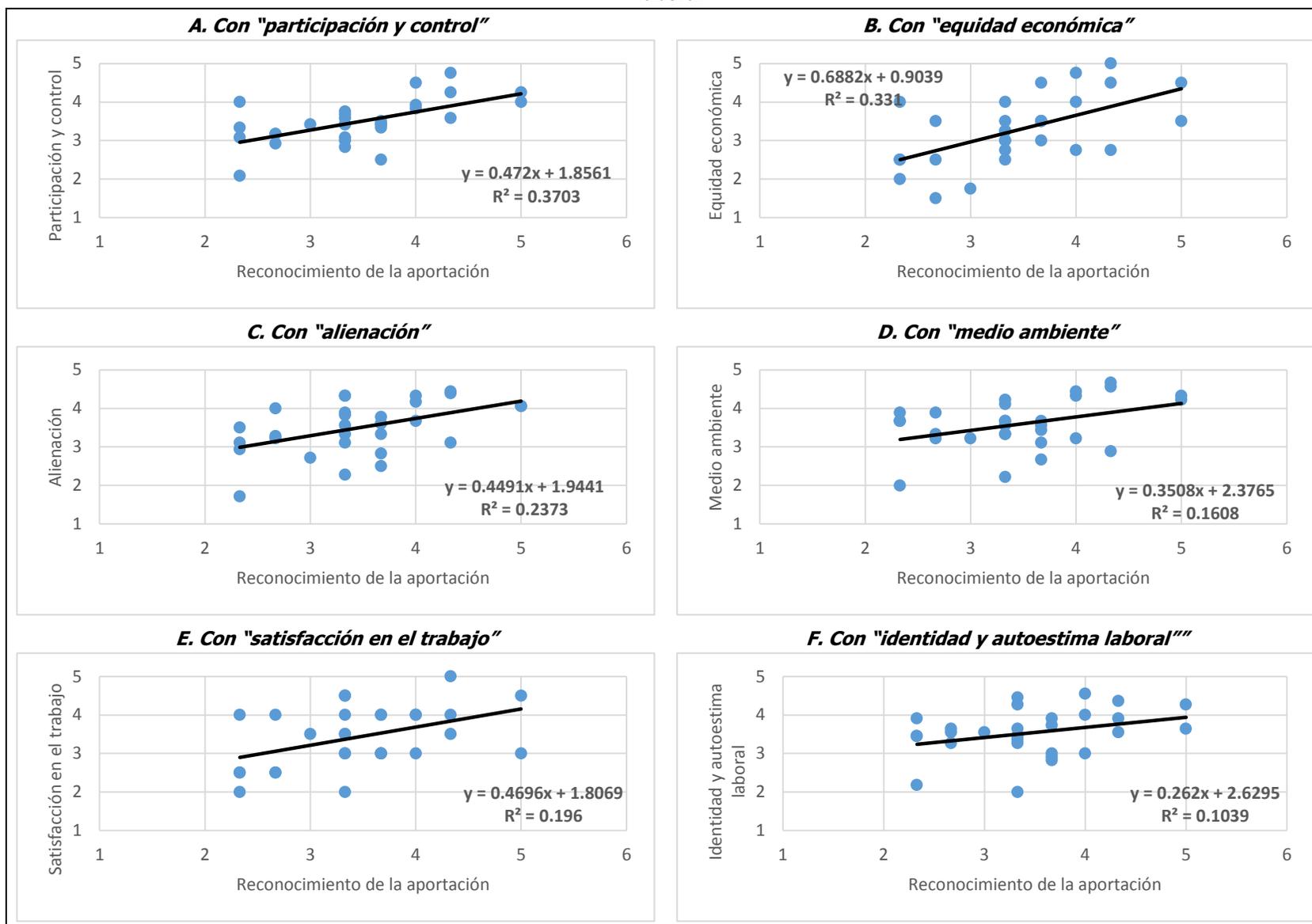
- Participación y control ($R^2 = 37,03\%$)
- Equidad económica ($R^2 = 33,1\%$)
- Alienación ($R^2 = 23,73\%$)

La información evidencia que los restantes casos tuvieron R^2 que fueron poco altos, particularmente con:

- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 19,6\%$)
- Medio ambiente ($R^2 = 16,08\%$)
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 10,39\%$)

Junto con estos datos, las pendientes que mostraron poseer las líneas de tendencia estimadas resultaron ser positivas, es decir, cuando en la empresa se logran mayores reconocimientos de la aportación la calidad de vida laboral, en general, se hace mejor.

Gráfica 49. Relación de la dimensión "reconocimiento de la aportación" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.14 Relación de la dimensión "responsabilidad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

Se puede reconocer que la "responsabilidad" estuvo relacionada de modo notorio, si bien moderado, con la mayoría de los aspectos de la calidad de vida tales como:

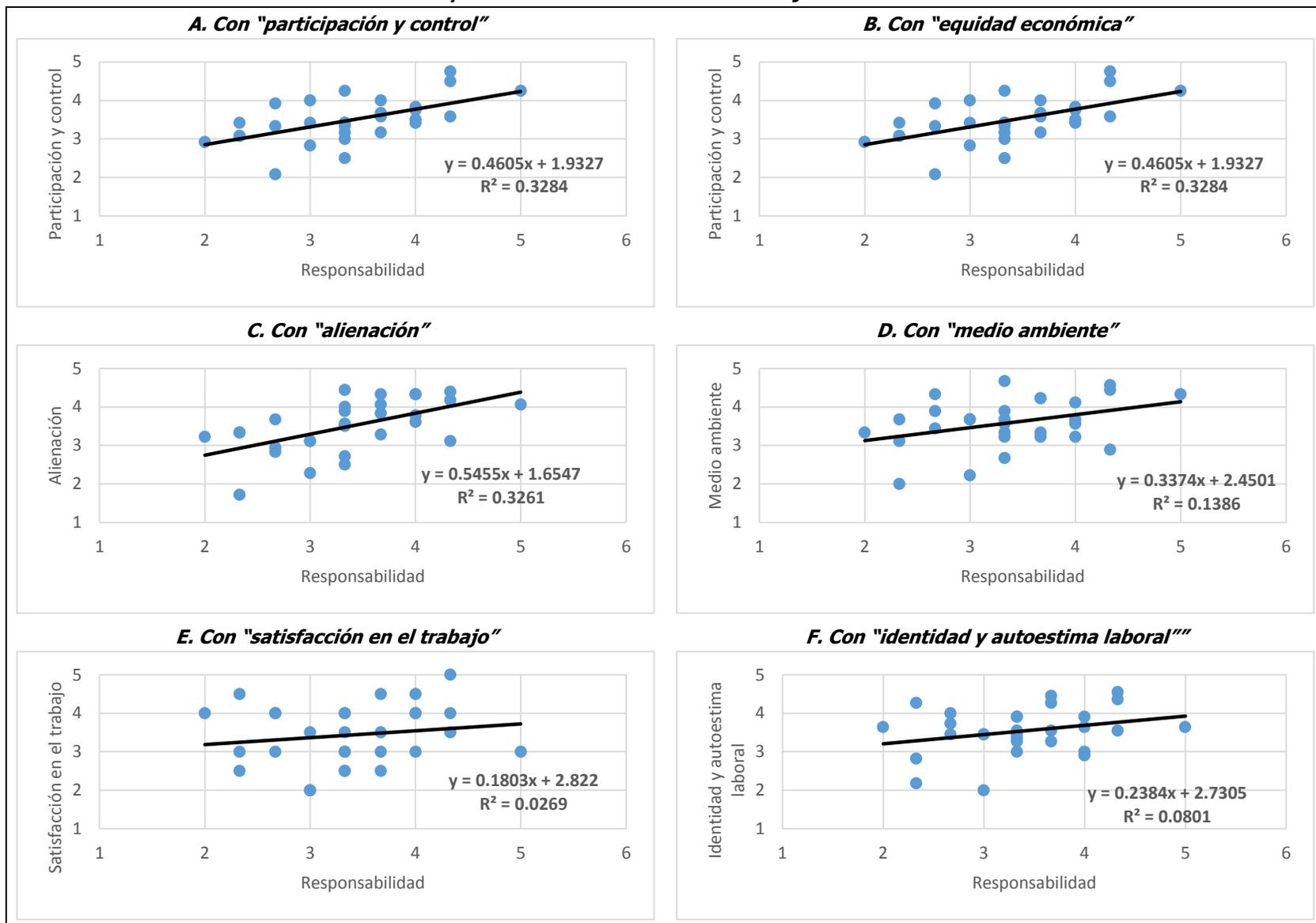
- Participación y control ($R^2 = 32,84\%$),
- Equidad económica ($R^2 = 32,84\%$),
- Alienación ($R^2 = 32,61\%$), y

La otra mitad de las dimensiones de la calidad de vida laboral, con las cuales fue poca la relación, correspondieron a las siguientes:

- Medio ambiente ($R^2 = 13,86\%$), y
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 8,01\%$), y
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 2,69\%$)

Respecto a la pendiente de las líneas de tendencia, en todos los casos se observó que fueron positivas, en este orden de ideas, si se quieren lograr mejorar en la calidad de vida laboral por la vía de mejorar las responsabilidades que se le atribuyen a los colaboradores, se tendría que mejorar el aspecto mencionado del ambiente de trabajo (Gráfica 50).

Gráfica 50. Relación de la dimensión "responsabilidad" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.15 Relación de la dimensión "retribución" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

La dimensión "retribución" presentó pocas relaciones importantes con los aspectos considerados de la calidad de vida laboral (Gráfica 51). Particularmente los valores de R^2 más altos fueron únicamente con respecto a los siguientes dos:

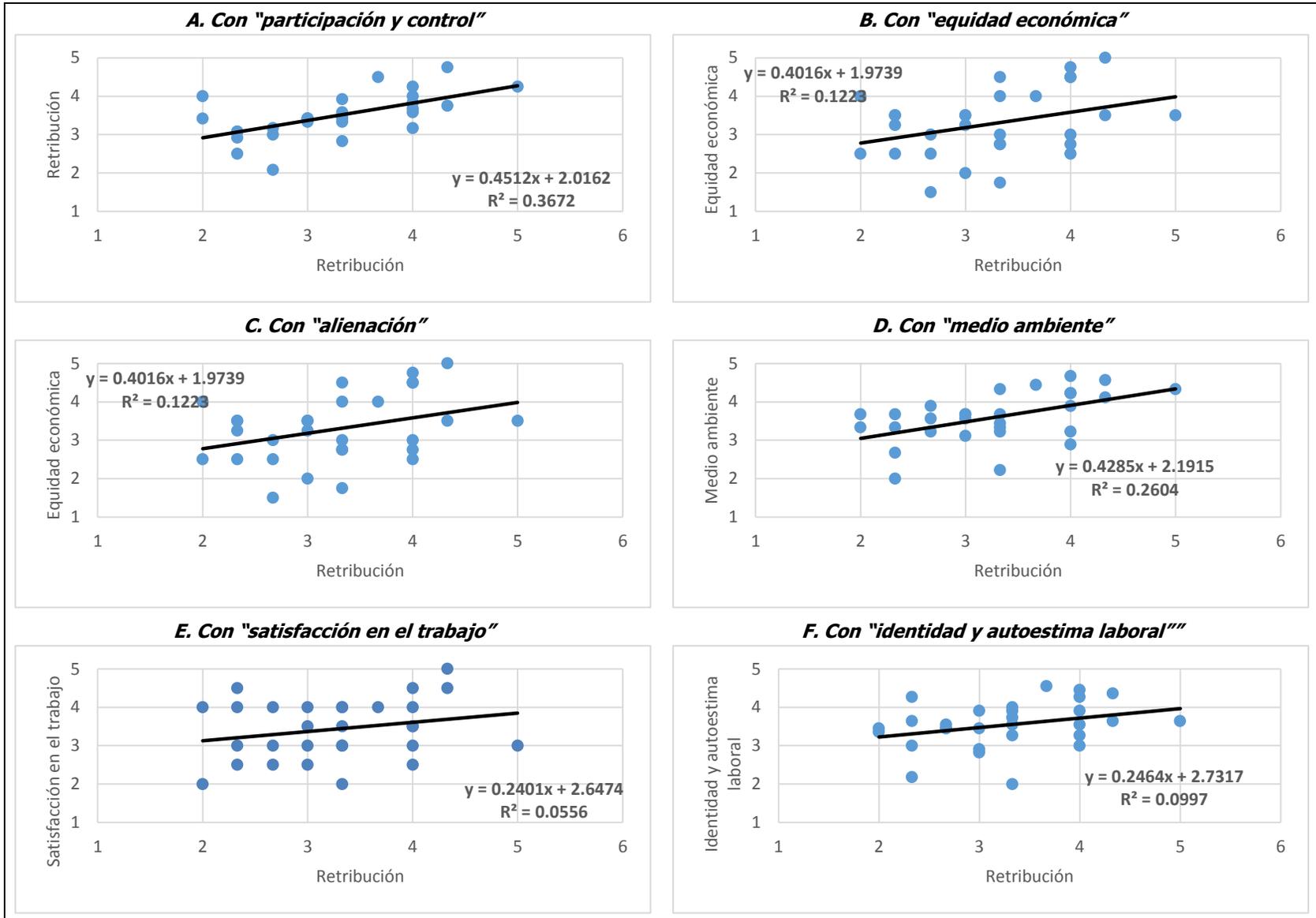
- Participación y control ($R^2 = 36,72\%$), y
- Medio ambiente ($R^2 = 26,04\%$)

Las restantes dimensiones de la calidad de vida laboral se presentan seguidamente:

- Equidad económica ($R^2 = 12,23\%$),
- Alienación ($R^2 = 12,23\%$),
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 9,97\%$), y
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 5,56\%$)

En general, las pendientes de las líneas de tendencia fueron positivas, sugiriendo que mejoras en las retribuciones percibidas por los empleados se pueden ver reflejadas en la calidad de vida laboral de modo favorable, en especial por la vía de los niveles de participación y control, y de medio ambiente.

Gráfica 51. Relación de la dimensión "retribución" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

8.2.16 Relación de la dimensión "solución de conflictos" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral

La última de las relaciones calculadas fue con relación a la dimensión "solución de conflictos" del ambiente de trabajo con respecto a las dimensiones de la calidad de vida laboral. En la Gráfica 52 aparecen los resultados estimados, de los cuales se destacan los siguientes:

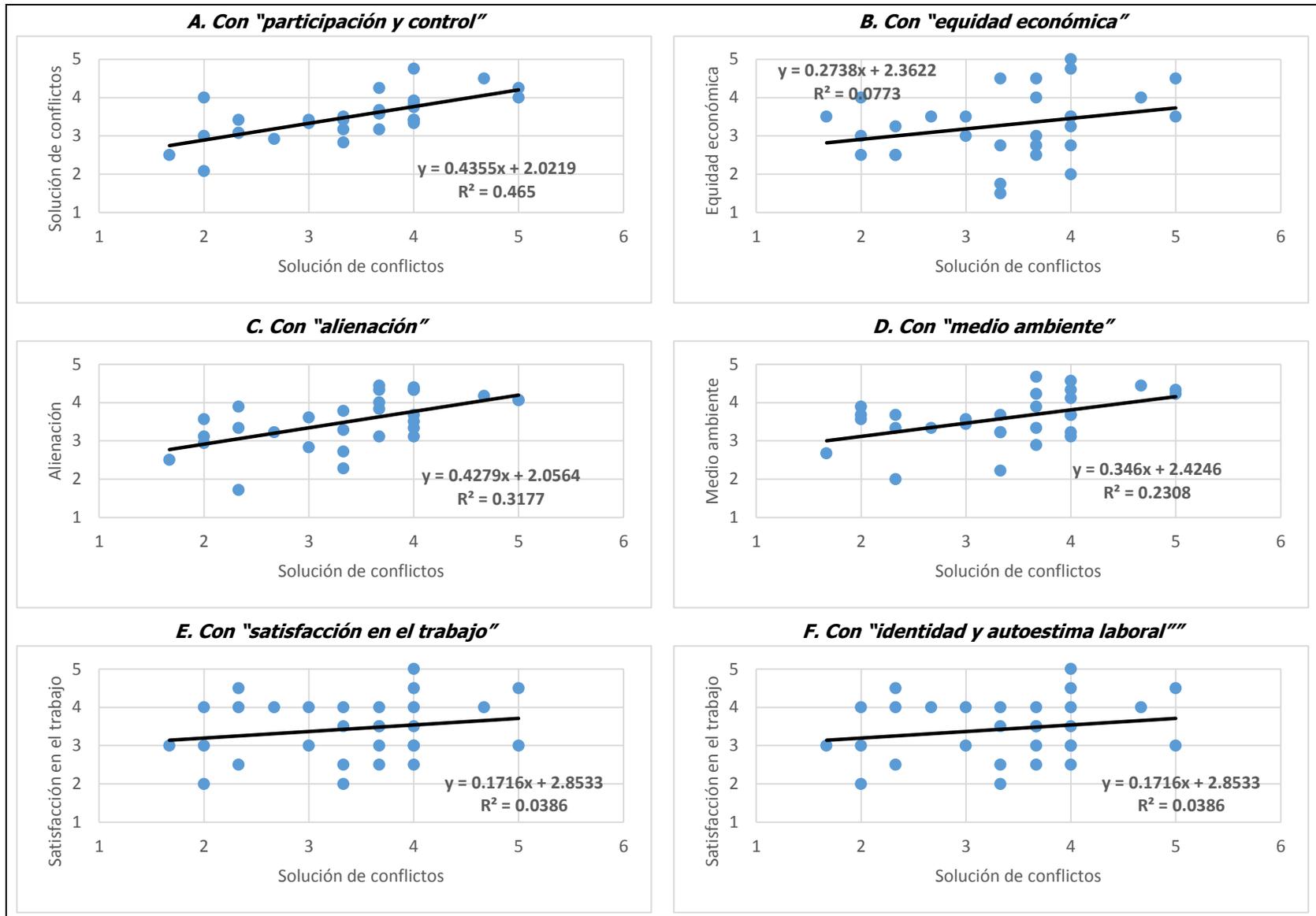
- Participación y control ($R^2 = 46,5\%$),
- Alienación ($R^2 = 31,77\%$),
- Medio ambiente ($R^2 = 23,08\%$)

Para las demás dimensiones se obtuvieron relaciones algo más reducidas, no obstante se deben también tener en cuenta dentro del análisis, siendo estas:

- Equidad económica ($R^2 = 7,73\%$)
- Satisfacción en el trabajo ($R^2 = 3,86\%$)
- Identidad y autoestima laboral ($R^2 = 3,86\%$)

Debido a que las pendientes de las líneas de tendencia que se calcularon fueron todas positivas, se puede decir que todos los esfuerzos por llevar a cabo una adecuada solución de conflictos en la empresa, se reflejarán en mejoras de la calidad de vida laboral.

Gráfica 52. Relación de la dimensión "solución de conflictos" del ambiente de trabajo con las dimensiones de la calidad de vida laboral



Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

9. CONCLUSIONES

A través de la investigación desarrollada se analizó el ambiente de trabajo y su relación con la calidad de vida laboral que presentan los empleados de Choco Museo Colombia en Cartagena de Indias. Los resultados aportaron claridad y mayores conocimientos sobre la forma en que el empleado percibe su empleo, cómo es su relación con sus compañeros, con el jefe, así como sus consideraciones sobre las remuneraciones, las condiciones de trabajo, etc., lo cual se refleja en la manera en que lleva a cabo funciones, rendimiento y productividad. El documento resultante es útil para la organización como herramienta para proyectar y manejar la tendencia en la empresa; será útil para definir en el futuro los procedimientos de mejoramiento y/o mantenimiento de lo favorable y mejora de las áreas débiles en el contexto de la calidad de vida laboral.

A partir de los resultados se puede concluir que los empleados fueron relativamente jóvenes, principalmente de género femenino, solteros y de estratos medios, con nivel educativo de pregrado. Laboralmente devengan entre \$500.000 y \$1.000.000, con vinculación contractual de tipo indefinido, laborando 48 horas semanales, desde hace relativamente poco tiempo (1-2 meses).

Se concluyó que los empleados perciben principalmente como *regular* la calidad de vida laboral, en especial las dimensiones de participación y control, y equidad económica.

En lo que respecta al ambiente de trabajo, se concluyó igualmente que la percepción más difundida es que resulta de tipo *regular*. En especial las dimensiones relativas a intercambio de información, realización personal, reconocimiento de la aportación, y responsabilidad.

Finalmente, mediante el procedimiento estadístico llevado a cabo se confirmó la existencia de relación *moderada* entre ambiente de trabajo y calidad de vida laboral. En este caso las relaciones más notorias entre dimensiones fueron así: **1)** adecuación a las condiciones de trabajo, responsabilidad, y reconocimiento de la aportación con: equidad económica, alienación, y participación y control; **2)** aplicación al trabajo y realización personal con: alienación, y medio ambiente; **3)** compatibilidad de intereses con: participación y control, alienación, medio ambiente, y satisfacción en el trabajo; **4)** tanto compromiso por la productividad y cuidado del patrimonio institucional como equidad y estímulo a la excelencia con: participación y control, y alienación; **5)** dirección y estímulo de trabajo en equipo con: alienación; **6)** intercambio de información con: participación y control; **7)** involucramiento en el cambio con: alienación, satisfacción en el trabajo, identidad y autoestima laboral, y medio ambiente; **8)** retribución con: participación y control, y medio ambiente; y **9)** solución de conflictos con: participación y control, alienación, y medio ambiente.

10. RECOMENDACIONES

Dado que con este estudio se demostró que el ambiente de trabajo influye sobre la calidad de vida laboral de los empleados de Chocomuseo Cartagena, se hace necesaria la formulación de las siguientes recomendaciones:

- Se hace necesario que la empresa lleve a cabo actividades que motiven adecuadamente a los empleados, mediante el análisis de lo positivo y lo negativo de la relación laboral.
- Es imprescindible el impulsar permanentemente la capacitación y desarrollo de los trabajadores, que conlleve a una continua actualización y dominio de conocimientos y habilidades.
- Se debe propender por compatibilizar los intereses individuales con los organizacionales, de tal forma que siempre se dé esta armonía, así mismo, se plantea reconocer los logros individuales y grupales, junto con el necesario fomento del trabajo en grupo, la creatividad y capacidad de respuesta.
- La empresa debe prestar mucha atención a la adecuación de las condiciones de trabajo, como ya se mencionó a la compatibilidad de intereses, al compromiso por la productividad, el cuidado del patrimonio institucional, estimular la excelencia, propender por la realización personal de los colaboradores, y solucionar del mejor modo posible los conflictos.
- Lo anterior será posible mediante el diseño, implementación y evaluación continua de una políticas de recursos humanos coherente y que priorice la relación empresa-empleados.
- Se propone la realización continua de diagnósticos como el llevado a cabo en este proyecto, de tal manera que se pueda conocer el estado de la situación del ambiente de trabajo y la calidad de vida labora, de tal manera que se puedan tomar oportunamente las decisiones del caso según se detecte algún hecho anómalo en la organización.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Argüelles, L. & Sahuí, J. (2014). Estrategias de mejora de la calidad de vida laboral en mipymes turísticas. *Journal of Intercultural Management*. Vol. 6, No. 2. p 73-96.

Azócar, L. & Díaz, E. (2008). *Análisis del nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial que labora en la Universidad de Oriente-Núcleo de Anzoátegui*. Puerto La Cruz: Universidad de Oriente.

Camacaro, P. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana*. Caracas: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.

Cañibano, C. (2005). *El capital humano: factor de innovación, competitividad y crecimiento*. Sexto Congreso de Economía de Navarra.

Castilla, K. & Padilla, J. (2011). *Clima organizacional con relación a la motivación y la calidad de vida laboral en los empleados de la E.S.E. Hospital local Arjona*. Cartagena: Universidad de Cartagena.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México DF: McGraw Hill.

Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional*. Veracruz: Universidad Veracruzana.

Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Barcelona.

Edel, R., García, A. & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional. Una investigación*. México DF: CIEA.

Fernández, M. y Giménez, L. (2010). Criterios para definir la CVL. *En Libro de Simposios. 1º Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*

Forehand, G. (2015). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*. No. 62. p 361-382 citado por Uribe, J. *Clima y Ambiente Organizacional*. México DF: Manual Moderno.

García, I. (2006). *La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo*. Universidad de Granada.

García, M. & Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá-Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, vol. 19, núm. 1. p 79-90.

González, L. Calidad de vida laboral. [Consultado 10 julio de 2016] Disponible en URL: https://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso06/conf3_grodriguez.pdf

Hellriegel, D. (2015). Organizational Climate: Measures Research and Contingencies. En: *Academy of Management Journal*. Vol. 17, No. 2. P 255-280 citado por Uribe, J. *Clima y Ambiente Organizacional*. México DF: Manual Moderno.

Huerta, P., Pedraja, L., Contreras, S. & Almodóvar, P. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de Ciencias Sociales*, Vol. 17, No. 4. p 658-676.

Manzo, Z. & Moncallo, N. (2004). *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Martínez, L., Oviedo, O. & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*. Vol. 29, Núm. 3. p 542-560.

Mateu, M. *La nueva organización del trabajo*. Barcelona: Hispano Europea.

Ortegón, W., Sánchez, K. & Camacho, L. (2013). Calidad de vida laboral. Curso de profundización gerencial del talento humano (UNAD). [Consultado 10 julio de 2016] Disponible en URL: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/EnLinea/leccin_3_calidad_de_vida_laboral.html

Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado. *Revista de Ciencias Sociales*, Vol. 16, no. 3. p 493-505.

Pérez, D., Peralta, J. & Fernández, P. (2014) Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*. Vol. 13, No. 2. p 541-551.

RAE (2015). Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua). [Consultado 10 marzo de 2017] Disponible en URL: <http://www.rae.es/>

Rodríguez, Y. & Galán, E. (2007). La inteligencia organizacional: necesario enfoque de gestión de información y del conocimiento. *Ci. Inf.*, Vol. 36, No. 3. p 51-58.

Schneider, B. & Reichers, A. (2010) On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, No. 36. p 19-39.

Tagiuri, R. & Litwin, I. (2015) Organizational climate: explorations of a concept. EUA: Harvard University citado por Uribe, J. *Clima y Ambiente Organizacional*. México DF: Manual Moderno.

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval J., Aguilar, M. & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994–2005). *Revista Diversitas*, Vol. 2, No. 2. p 329 – 349.

12. BIBLIOGRAFÍA

Gibson, J., Ivancevich, J. & Donnelly, J. (2004). *Las Organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos*. Buenos Aires: Addison-Wesley Iberoamericana.

González, P., Peiró, J y Bravo, M. (1996). *Calidad de vida laboral. Tratado de Psicología del Trabajo: Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis.

Mcgregor, D. (2010) *El aspecto humano de las empresas*. México: Diana.

Oliveira, J. (2003). *Calidad de vida laboral en instituciones de salud en Brasil*. En VIII Congreso Nacional de Psicología. *Encuentros en Psicología Social*, p 32-35. Madrid: COP.

13. ANEXOS

13.1 Encuesta aplicada

ENCUESTA DE DIAGNÓSTICO DEL AMBIENTE DE TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EMPLEADOS DE CHOCOMUSEO COLOMBIA (CARTAGENA DE INDIAS)

Por favor, responda las siguientes preguntas sobre ambiente de trabajo y calidad de vida laboral. La información que usted provea será estrictamente confidencial y se usará únicamente para el desarrollo de un trabajo de grado.

Marque con una X, tenga en cuenta la siguiente escala:

- 1: Completamente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4: De acuerdo 5: Completamente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. Las condiciones de trabajo son buenas					
2. La mayor parte de los trabajadores nos sentimos satisfechos con el ambiente físico					
3. Aquí se preocupan por mejorar constantemente las condiciones de trabajo					
4. La gente se esfuerza por cumplir sus obligaciones					
5. Aquí uno se auto motiva para la realización del trabajo					
6. Todos nos preocupamos por hacer el trabajo con exactitud y orden					
7. Los objetivos de mi sección o dependencia son congruentes con los objetivos de la organización					
8. Lo importante es cumplir con los objetivos de mi sección o dependencia, lo demás no interesa					
9. Los recursos limitados de mi sección o dependencia los compartimos fácilmente con otros grupos					
10. Cuando hay un reto todas las secciones o dependencias participan activamente en la solución					
11. El espíritu de equipo es excelente					
12. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos					
13. Realmente nos preocupa el prestigio de la organización					
14. Tratamos con respeto a los usuarios de nuestro servicio					
15. Defendemos, con energía el trabajo y la imagen de nuestra organización					
16. Mi jefe inmediato se preocupa por que entendamos bien nuestro trabajo					
17. Los trabajos que se inicia se sabe por qué se hacen					
18. Nosotros conocemos las metas de nuestra área de trabajo					
19. Si alguien hace bien el trabajo, se lo reconocen					
20. Los programas de capacitación son patrimonio de todos					
21. El desempeño de las funciones es correctamente evaluado					
22. Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, esto con el fin de mejorar la calidad del mismo					
23. Aquí la calidad del trabajo tiene que ser excelente					
24. A mi jefe le preocupa la calidad del trabajo					
25. Generalmente todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo					
26. Cuando uno no sabe cómo hacer algo, alguien le ayuda					
27. Aquí el trabajo se hace entre todos					
28. Cuando necesitamos información de otra área se nos otorga rápidamente					
29. Generalmente cuando se va a hacer algo en la organización, mi sección o dependencia se entera a tiempo					
30. Tenemos pocos problemas debido a la circulación de chismes y rumores					
31. La adopción de nuevas tecnologías son bien aceptadas					
32. Las iniciativas de los trabajadores reciben respaldo de sus jefes					
33. Los niveles superiores propician cambios positivos					
34. La mayoría de trabajos en esta sección o dependencia exigen raciocinio					
35. Con este trabajo me siento realizado profesionalmente					
36. Aquí uno puede desarrollar su ingenio y creatividad					

	1	2	3	4	5
37. En esta institución se premia a la persona que trabaja bien					
38. El superior sabe reconocer los trabajos de buena calidad					
39. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo					
40. En esta organización se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar su trabajo					
41. Casi todos sugieren ideas para mejorar la calidad del trabajo					
42. El trabajo se revisa constantemente					
43. Aquí se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo					
44. Aquí se ofrecen oportunidades de progreso a los buenos trabajadores					
45. Por lo general las personas que trabajan bien, son premiadas con un mejor trabajo en la organización					
46. Aquí todos los problemas se discuten de buena manera					
47. Cuando hay un problema no se deja pasar como si nada					
48. Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan mis compañeros siempre son sinceras					

0. Edad: _____ años
1. Género: Masculino ___ Femenino ___
2. Estado civil: Casado ___ Unión libre ___ Soltero ___ Separado ___ Viudo ___
3. Estrato: _____
4. Nivel de formación completado: Pregrado ___ Especialización ___ Maestría ___ Doctorado ___
5. Ingresos mensuales:
 Menos de \$500.000 ___ \$500.000 a \$1.000.000 ___ \$1.000.001 a \$1.500.000 ___
 \$1.500.001 a 2.000.000 ___ \$2.000.001 a \$2.500.000 ___ \$2.500.001 a 3.000.000 ___
 \$3.000.001 a \$3.500.000 ___ Más de \$3.500.000 ___
6. Tipo de contrato laboral: A término indefinido ___ A término definido ___ Prestación de servicios ___
7. ¿Cuántas horas trabaja actualmente a la semana?: _____
8. ¿Cuántos meses lleva en su puesto de trabajo actual? _____

Marque con una X, tenga en cuenta la siguiente escala:

- 1: Completamente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 4: De acuerdo 5: Completamente de acuerdo

	1	2	3	4	5
9. La información que los dueños de la empresa o los directivos de la organización quieren transmitir, es ampliamente difundida, otro tipo de información es filtrada, restringida y limitada					
10. Existen restricciones en la información que recibimos en la empresa u organización donde trabajamos					
11. Los dueños, gerentes o personal directivo, no sienten necesidad de comunicar asuntos importantes de la organización porque tienen confianza con sus empleados y trabajadores					
12. Los dueños, gerentes o personal directivo, deben aceptar las recomendaciones de los empleados y trabajadores para administrar la empresa u organización donde laboramos.					
13. Existen leyes o reglamentos internos, o contrato colectivo, que establecen derechos de los que trabajamos en esta organización para participar en el proceso de toma de decisiones.					
14. El personal directivo y supervisor de la empresa donde trabajamos puede aceptar las sugerencias y proposiciones que los empleados y trabajadores formulemos sobre determinado aspecto					

	1	2	3	4	5
15. Nosotros tenemos influencia en las decisiones que tienen que ver con las condiciones físicas del trabajo y la seguridad industrial.					
16. Los procesos de control se llevan a cabo a todos los niveles y con participación de los que trabajamos en esta empresa u organización.					
17. El conjunto de decisiones que se toman en la empresa donde trabajamos se llevan cabo formalmente en los diferentes niveles de la misma.					
18. Existe una estructura u organización interna dentro de la empresa o institución donde trabajamos, destinada a permitir que a todos los niveles los empleados y trabajadores pueden participar en el proceso de toma de decisiones					
19. El conocimiento profesional y técnico es utilizado exclusivamente para tareas específicas de acuerdo a las responsabilidades asignadas, y para la toma de decisiones globales dentro de la empresa u organización donde trabajamos.					
20. Los cambios que se producen en esta empresa u organización son realizados tomando en cuenta las sugerencias del personal a distintos niveles de la misma					
21. Realmente tengo algún control económico sobre la empresa donde trabajo					
22. Ud. piensa que tiene cierta influencia y control sobre la manera como se organiza el proceso de producción de la empresa o el proceso de organización de la institución donde trabaja					
23. Si ud. compara esta empresa u organización donde labora con otros similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos.					
24. Piensa ud. que los beneficios que recibe de la empresa u organización donde trabaja (incluye sueldos y beneficios) realmente representa el fruto de su trabajo					
25. Existe oportunidad para ascender en el trabajo					
26. Nosotros somos una pieza pequeña de una gran maquinaria					
27. Nosotros estamos controlados aunque tenemos muchas oportunidades, aun en nuestros asuntos personales					
28. La persona que tiene iniciativas para tomar decisiones es estimulada rápidamente en esta organización					
29. Podemos realizar acciones en esta empresa u organización incluso hasta antes de recibir la aprobación de nuestro superior					
30. La manera como las cosas se hacen aquí es dejada al deseo de cada cual					
31. Personas como yo tienen oportunidad de proteger sus intereses en momentos de conflictos con personas pertenecientes a los grupos de poder o de presión.					
32. Es mucho lo que puedo hacer para mejorar esta empresa u organización					
33. Es más que un buen deseo pensar y creer que uno tiene verdadera influencia sobre lo que ocurre en esta empresa u organización.					
34. Cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo					
35. Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.					
36. Mi futuro en esta organización luce muy seguro					
37. Mi trabajo es una de las mejores experiencias que he tenido					
38. Consideras que tu trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta tu carrera o profesión					
39. Con frecuencia te preguntan cual es el verdadero significado de tu trabajo					
40. Mi trabajo no es monótono y aburrido					
41. Te sientes bien en tu trabajo, si tomas en consideración las aspiraciones que tenías antes de ocupar tu cargo en esta empresa u organización					
42. Realmente considero que mi trabajo contribuye a mi crecimiento futuro como trabajador					
43. Para el tipo de actividad que realizo, considero que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas.					
44. La forma como están diseñados algunos ambientes del trabajo me permite realizar mis funciones con la eficacia y productividad que deseo					
45. El tamaño del espacio que dispongo para realizar mis tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con mis responsabilidades.					

	1	2	3	4	5
46. Existe poca diferencia entre el espacio que dispone el personal directivo y los demás empleados y obreros					
47. En esta empresa u organización existen espacios donde podemos descansar después de comidas o de refrigerios					
48. Considero que el número de sanitarios disponibles en función del número de personas que trabajan en esta empresa u organización es adecuado para nuestras necesidades					
49. Existe el número requeridos de bebederos de agua para los empleados y obreros que trabajamos en esta empresa u organización					
50. Considero que las características de las condiciones físicas en las cuales desempeño mi trabajo no tienen nada que ver con los problemas de salud que pudiera presentar en mi vida					
51. Siento que las exigencias de los equipos y materiales que utilizo para el desempeño de mis responsabilidades en la empresa donde trabajo requieren de esfuerzo y atención que podrían afectar a mi salud					
52. Las responsabilidades que tienen asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican el sueldo y salario que recibe					
53. La empresa donde Ud. trabaja tiene una política de motivación del personal que labora en la misma					
54. La política y propósito de la organización donde trabajo consideran necesidades sociales que deben ser satisfechas					
55. En mi trabajo estoy tratando de realizar todos los esfuerzos posibles por que la empresa u organización donde laboro alcance las metas trazadas, porque las considero las más adecuadas a la situación actual					
56. El horario de trabajo que cumplo en esta empresa u organización lo considero adecuado para poder desarrollar las responsabilidades y tareas relacionadas con mi cargo o posición					
57. Los dueños de esta empresa o directivos de la organización donde trabajo están realizando un gran esfuerzo para que la misma sea exitosa					
58. Mientras más tiempo esté uno trabajando en esta empresa más se identifica con la misma					
59. Si esta empresa u organización donde trabajo dejara de funcionar independientemente de mis intereses personales, lo consideraría una gran pérdida para el país					
60. A veces siento que mi trabajo cuenta interés para esta empresa u organización					
61. Conozco muy bien la importancia que tiene mi trabajo dentro de esta empresa u organización					
62. Me gusta el nombre del cargo o de la posición que ocupo dentro de la organización					
63. Existen en esta empresa u organización personas que le dan mucha importancia a las actividades que realiza					
64. Mis superiores la mayoría de las veces confían en los resultados de mi trabajo					

13.2 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR																																
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas																						
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4															
Elaboración y diseño de la propuesta	■	■																																									
Presentación de la propuesta al asesor		■	■																																								
Realización de ajustes a la propuesta			■																																								
Presentación de la propuesta al comité				■																																							
Realización de ajustes a la propuesta					■																																						
Aprobación de la propuesta						■																																					
Obtención de información de la empresa							■																																				
Búsqueda de información sobre la temática								■																																			
Elaboración y diseño del anteproyecto									■																																		
Presentación del anteproyecto al asesor										■																																	
Realización de ajustes al anteproyecto											■																																
Presentación del anteproyecto al comité												■																															
Realización de ajustes al anteproyecto													■																														
Aprobación del anteproyecto														■																													
Socialización del estudio con los trabajadores															■																												
Aplicación de las encuestas a los trabajadores																■																											
Tabulación de las encuestas																	■																										
Análisis de los resultados																		■																									
Elaboración del informe																			■																								
Presentación del informe al asesor																				■																							
Realización de ajustes al informe																					■																						
Presentación del informe al comité																						■																					
Realización de ajustes al informe																							■																				
Aprobación del trabajo de grado																								■																			
Sustentación																									■																		