

MEDICIONES DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EMPRESAS DE LA CIUDAD DE CÓRDOBA 2021

MEASUREMENTS OF THE QUALITY OF WORKING LIFE IN COMPANIES OF THE CITY OF CÓRDOBA 2021

Nélida del Carmen Castellano

Escuela de Graduados en Ciencias Económicas

Posdoctorado "Retos Poblacionales Actuales"

nelicast@gmail.com

Fecha de recepción: 28/08/2021 - Fecha de aprobación: 02/09/2021

DOI: <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2022.26.02.003.es>

RESUMEN

Este proyecto es la segunda parte del presentado en el año 2020 e integra el Programa "Retos Poblacionales Actuales", donde incluimos a la Calidad de Vida Laboral (CVL), pues es un reto poblacional actual estudiar sus componentes y los factores que la afectan: desempleo, subempleo, precarización laboral, crisis económica, cuestiones de género que no han sido superadas en años, preconcepciones sobre la menor capacidad de decisión femenina frente a la masculina, entre otros.

El año pasado, construimos un modelo integrador y superador de los componentes de la CVL, basado en CVT-GOHISALO-2018 (Breve), con 7 dimensiones e incorporamos: una dimensión sobre la Mejora Continua y una dimensión para evaluar el impacto de la cuarentena por COVID-19 en el trabajo de las personas, Teletrabajo.

La conclusión principal de la primera parte del proyecto, fue la elaboración de un cuestionario a partir del modelo integrador y superador de los componentes de la CVL.

Esta segunda parte, presenta la aplicación de dicho cuestionario a empresas de la ciudad de Córdoba, tanto industriales como de servicios, para medir las distintas variables del modelo reflejadas en las preguntas del formulario digital, analizarlas y extraer conclusiones.

PALABRAS CLAVE: Calidad de vida laboral; Mejora Continua; Teletrabajo; Modelo de ecuaciones estructurales; Satisfacción laboral.

ABSTRACT

This project is the second part of the one presented in 2020 and integrates the Program "Current Population Challenges", where we include the Quality of Working Life (CVL), since it is a current population challenge to study its components and the factors that affect it: unemployment,

"Visión de Futuro" Año 19, Volumen N° 26 N° 2, Julio – Diciembre 2022 – Pág 70 - 89

URL de la Revista: <http://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/index>

URL del Documento: <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/issue/view/23>

ISSN 1668 – 8708 – Versión en Línea

E-mail: revistacientifica@fce.unam.edu.ar



Los trabajos publicados en esta revista están bajo la [licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 2.5 Argentina](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/arg/)

underemployment, job insecurity, economic crisis, gender issues that have not been overcome in years, preconceptions about the lower decision-making capacity of women compared to men, among others.

Last year, we built an integrating and overcoming model of the components of the CVL, based on CVT-GOHISALO-2018 (Brief), with 7 dimensions and incorporated: a dimension on Continuous Improvement and a dimension to evaluate the impact of quarantine due to COVID-19 on people's work, Teleworking.

The main conclusion of the first part of the project was the elaboration of a questionnaire based on the integrating and overcoming model of the components of the CVL.

This second part presents the application of this questionnaire to companies in the city of Córdoba, both industrial and service, to measure the different variables of the model reflected in the questions of the digital form, analyze them and draw conclusions.

KEYWORDS: Quality of working life; Continuous Improvement; Teleworking; Structural Equation Modeling; Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto es la segunda parte del presentado en el año 2020 e integra el Programa “Retos Poblacionales Actuales”, donde hemos incluido a la Calidad de Vida Laboral (CVL), pues entendemos que un reto poblacional actual es estudiar los factores que la afectan: desempleo, subempleo, precarización laboral, crisis económica, cuestiones de género que no han sido superadas en años, preconceptos sobre la menor capacidad de decisión femenina frente a la masculina, entre otros. En estos últimos meses, un factor adicional, impensado y grave, como es la pandemia del Covid-19, ha venido a complejizar aún más el trabajo de las personas y por ende a este concepto.

El año pasado, construimos un modelo operacional de los componentes de la CVL, basado en CVT-GOHISALO-2018 (Breve) con sus 7 dimensiones, a las que incorporamos: una dimensión sobre la Mejora Continua, compuesta por los factores de capacitación permanente y aprendizaje continuo y una dimensión para evaluar el impacto de la cuarentena por COVID-19, en el Teletrabajo de las personas.

La conclusión principal de la primera parte del proyecto, fue la elaboración de un cuestionario resultante a partir del modelo integrador obtenido del análisis y comparación de los estudios existentes sobre los componentes de la CVL, el que se consideró superior de los mismos.

“Visión de Futuro” Año 19, Volumen N° 26 N° 2, Julio – Diciembre 2022 – Pág 70 - 89

URL de la Revista: <http://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/index>

URL del Documento: <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/issue/view/23>

ISSN 1668 – 8708 – Versión en Línea

E-mail: revistacientifica@fce.unam.edu.ar

En esta segunda parte, realizamos la aplicación de dicho cuestionario a empresas de la ciudad de Córdoba, tanto industriales como de servicios, para medir las distintas variables del modelo reflejadas en las preguntas del formulario digital, analizarlas y extraer las conclusiones posibles de las respuestas de los empleados de las empresas que respondieron el cuestionario.

Preguntas de investigación

Las preguntas de investigación de la primera parte del proyecto se tuvieron en cuenta en la elaboración del modelo integral superador. De ese modelo surgieron 43 preguntas que se plasmaron en el cuestionario digital que fue aplicado a las empresas seleccionadas, el cual se muestra en la Tabla N° 2.

Problema de investigación

En esta segunda parte del proyecto, nuestro problema de investigación es uno recurrente en el momento de realizar el trabajo de campo para recopilar los datos: conseguir que las organizaciones permitan a sus colaboradores, responder el cuestionario digital enviado.

Habíamos determinado que la población en la cual investigaríamos los factores o componentes que afectan la Calidad de Vida Laboral, estaría conformada por organizaciones de la ciudad de Córdoba, tomadas del padrón de la Secretaría de Comercio e Industria de la Provincia de Córdoba. Esto no fue posible, porque dicha Secretaría no trabajó durante el año 2020 en forma presencial, algunos sectores reducidos lo hacían en forma remota, pero nunca nos respondieron a la solicitud del listado para trabajar en nuestro proyecto de investigación.

Por este motivo, dirigimos nuestra solicitud de difusión del cuestionario a la UIC (Unión Industrial de Córdoba) y a diversas cámaras: CIMCC: Cámara de Industriales Metalúrgicos y de Componentes de Córdoba, CIIECA: Cámara de Industrias Informáticas, Electrónicas y de Comunicaciones del Centro de Argentina, Cámara de Industriales de la Madera, entre otras menores. Asimismo, enviamos el formulario a los empresarios industriales de nuestra base de datos, formada por los asistentes a los Encuentros Regionales SAMECO Córdoba. También dirigimos nuestro pedido a FADeA S.A. (Fábrica de Aviones S.A.). En todos los casos mencionados, recibieron nuestra solicitud de buen grado y con muchas promesas, pero las respuestas al cuestionario fueron pocas en realidad.

Continuamos en este momento, con la reiteración de nuestros pedidos ante los organismos mencionados, esperando un mayor número de respuestas para seguir completando

el trabajo de campo, pero hemos cortado con las que tenemos hasta este momento para presentar este trabajo.

Objetivo General

Lograr la aplicación del cuestionario digital en el mayor número de empresas de la ciudad de Córdoba, que permitan a sus colaboradores responder las preguntas del mismo, para efectuar las mediciones y el análisis, y extraer así, las conclusiones correspondientes.

Objetivos Específicos

- Obtener las estadísticas de las respuestas de los colaboradores de las empresas en los componentes de las dimensiones de la Calidad de Vida Laboral.
- Conocer los impactos que producen en la CVL los cambios ocurridos en los Procesos Dinámicos, por ejemplo la Mejora Continua.
- Identificar los nuevos factores que afectan el trabajo de las personas originados en la cuarentena por Covid-19.

A. Marco Conceptual

Concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL)

El marco conceptual de esta segunda parte del proyecto es el mismo que se detalló en la primera parte, cuando se relevaron los modelos existentes sobre los componentes de la Calidad de Vida Laboral. Luego, a través de la metodología de estudio y análisis comparativo, se logró el objetivo de confeccionar un modelo integral superador, al incorporar nuevas dimensiones de estudio de la CVL que fueron la Mejora Continua y el Teletrabajo.

Impacto de la Calidad Total en la Disciplina Administrativa

La Calidad Total o Gestión de Calidad Total (TQM) aplicada especialmente en los ´90 trajo profundos cambios a la disciplina administrativa. Ninguna otra filosofía o metodología gerencial impactó tan fuertemente a la Administración como lo hizo la Calidad Total. Este tema ha sido uno de nuestros objetos de estudio, elaboración de artículos y exposición en eventos, desde el año 2008 en adelante.

Se destacan los siguientes grupos de cambios ocasionados por la filosofía de la Calidad Total en la Administración, los cuales impactan directamente en la Calidad de Vida Laboral como veremos más adelante:

1. Cambios en la Estructura de las organizaciones

“Visión de Futuro” Año 19, Volumen N° 26 N° 2, Julio – Diciembre 2022 – Pág 70 - 89

URL de la Revista: <http://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/index>

URL del Documento: <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/issue/view/23>

ISSN 1668 – 8708 – Versión en Línea

E-mail: revistacientifica@fce.unam.edu.ar

2. Cambios en las Funciones del proceso administrativo
3. Cambios en los elementos de la Estrategia
4. Cambios en los Procesos Dinámicos

Cambios producidos en los Procesos Dinámicos

Para este trabajo nos interesa profundizar en las variables que moldean la conducta humana (estudiadas por el behaviorismo) denominados Procesos Dinámicos. Éstos se refieren a los fluidos que circulan por la estructura de una organización, tales como: liderazgo, motivación, conflicto y comunicación. A partir de la Gestión de Calidad Total, todos ellos se han visto modificados con el objetivo superior de generar la Calidad de Vida Laboral. Los principales procesos dinámicos identificados son los siguientes:

- Liderazgo (Autoridad y delegación)
- Motivación
- Conflicto
- Comunicación
- Información
- Capacitación permanente
- Aprendizaje continuo

Específicamente nos interesó estudiar la capacitación permanente y el aprendizaje continuo, por considerarlos características fundamentales del Kaizen o Mejora Continua.

Impacto de la Mejora Continua en la CVL

La capacitación permanente surge como consecuencia de un cambio cultural, donde se otorga gran importancia a la capacitación del personal en todos sus estamentos. El significado ulterior es que la capacitación no tiene fin, siempre se debe aprender conocimientos y habilidades nuevas. El objetivo del sistema es usado también para evaluar el desarrollo del empleado. Antes de que construyamos autos, nosotros construimos personas, esta frase proverbial de Toyota ilustra muy bien la gran importancia del desarrollo del empleado. Por ello, el desarrollo del empleado debe estar en alta posición en los objetivos del sistema. El proceso sólo puede ser tan bueno como el empleado. Por esta razón, ambos deben ser desarrollados por igual. (U. Dombrowski, T. Mielke, 2014).

El aprendizaje continuo es otra expresión del cambio cultural, que transforma a los empleados en seres profundamente interesados en todos los procesos de la organización y en

su mejora continua (Kaizen), con una permanente curiosidad en las actividades que los rodean y en la posibilidad de cambio y optimización. El aprendizaje debe tener lugar en ciclos cortos. La solución de problemas y el aprendizaje deben realizarse de forma estandarizada y basada en el ciclo PDCA o PHEA (Planear, Hacer, Evaluar y Actuar). Son esenciales numerosas repeticiones regulares y una aproximación de experimento científico en las diversas tareas. (U. Dombrowski, T. Mielke, 2014).

Incluimos a estos dos elementos: capacitación permanente y aprendizaje continuo, dentro de la dimensión Mejora Continua que agregamos al modelo construido.

Impacto del Teletrabajo en la CVL

La cuarentena por el Covid-19 nos ha obligado a cambiar muchas de nuestras costumbres cotidianas entre las que se encuentra el trabajo; lo hacemos desde el hogar con la modalidad teletrabajo, también llamada home-office (G. Esbry, 2020).

Según la Encuesta de Indicadores Laborales (EIL) del Ministerio de Trabajo de la Nación, antes de la pandemia, menos del 8% de los trabajadores lo hacía en forma remota, un 70,4% eran varones jóvenes empleados de Servicios Tecnológicos. Ahora más del 40% lo hace, alcanzando picos del 85%. Otro dato interesante lo muestra la Red Internacional de Educación para el Trabajo (RIET), el 63% de los que hicieron teletrabajo desearían continuar con esta forma.

El Teletrabajo presenta pros y contras tanto para las empresas como para los trabajadores; para las primeras se abaratan costos y se promueve mayor productividad, pero se complica la capacidad de supervisión y coordinación. Para los segundos, se reducen los tiempos y costos del transporte y se mejora el equilibrio entre vida laboral y personal, pero es difícil regular los horarios de trabajo y contar con las herramientas informáticas necesarias.

Incluimos al Teletrabajo ocasionado por la cuarentena Covid-19 como otra dimensión para el modelo superador que elaboramos.

B. Estado del Arte

El Estado del Arte se cumplimentó con la revisión de publicaciones actuales que tratan de determinar los componentes o factores que impactan en la CVL y establecer una medición. Entre estas publicaciones, se seleccionaron las que brindaron aportes al marco conceptual y a la metodología de medición, las que fueron presentadas en la sección Desarrollo de la primera parte del proyecto.

Metodología

En la primera parte del proyecto aplicamos como metodología, el Estudio y Análisis Comparativo de los diversos modelos y esquemas relevados de la bibliografía seleccionada, que fue específica y actualizada.

En la sección Desarrollo, se incluyeron las publicaciones seleccionadas por su interés en los aportes al marco conceptual, a las nuevas condiciones o componentes considerados para el estudio de la CVL y a los modelos que presentaban, considerando la naturaleza multidimensional del concepto de CVL.

En ese estudio comparativo, agregamos también las condiciones y componentes originados en los impactos de la Calidad Total (Mejora Continua) en los Procesos Dinámicos de las organizaciones, los que han tenido como objetivo superior, la mayor Calidad de Vida Laboral para todos los trabajadores. Asimismo, consideramos los efectos de la cuarentena por Covid-19 en el Teletrabajo de las personas y por ende, en la CVL.

De esta forma, elaboramos un modelo superador e integrador lo más completo posible, por la mayor cantidad y calidad de los factores o componentes de la CVL, que esperamos sea útil a los directivos para la toma de decisiones.

A partir de dicho modelo integrador, construimos un cuestionario digital conteniendo las dimensiones indicadas anteriormente, el que se muestra en la Tabla N° 3 y realizamos una prueba piloto del mismo para determinar el nivel de comprensión de las preguntas, la que resultó satisfactoria.

En esta segunda parte del proyecto, enviamos el cuestionario digital para que sea respondido por los colaboradores de numerosas empresas, pero tal como indicamos al exponer el Problema de Investigación, recibimos muchas promesas y menos respuestas. Clasificamos éstas, en dos grupos: empresas industriales y empresas del sector salud. En total se procesaron las encuestas de 53 organizaciones.

DESARROLLO

Modelo integrador y superador de los componentes de la CVL

A partir de la revisión de trabajos de los principales autores sobre los componentes de la CVL, tomamos el modelo CVT-GOHISALO-2010 como base por estar validado y tener numerosos antecedentes de su utilización en estudios realizados sobre el concepto multidimensional que nos ocupa.

Lo comparamos con los modelos operacionales propuestos por varios autores, entre ellos Granados y Becerra, para identificar las coincidencias entre los factores de cada modelo. Asimismo, y como era objetivo del presente trabajo, se incluyeron en la comparación los Procesos Dinámicos.

Con el objetivo de alcanzar un modelo operacional superador e integrador de la mayor parte de las dimensiones identificadas como relevantes para el estudio de la CVL, decidimos utilizar el modelo CVT-GOHISALO-2018 (Breve) basado en el original de 2010 y que consta de 7 dimensiones. Lo completamos con una dimensión referida a la Mejora Continua y otra sobre el impacto de la cuarentena por Covid-19 en el Teletrabajo de las personas, las que se muestran en la Tabla N° 1.

Tabla N° 1. Dimensiones (Variables Latentes) del Modelo

N°	Dimensión
1	Soporte institucional para el trabajo
2	Seguridad en el trabajo
3	Integración al puesto de trabajo
4	Satisfacción por el trabajo
5	Bienestar logrado a través del trabajo
6	Desarrollo personal de trabajador
7	Administración del tiempo libre
8	Mejora Continua
9	Teletrabajo

Fuente: Elaboración propia

Las 9 dimensiones del modelo construido, tienen 43 variables observables o indicadores, las que se presentan en la Tabla N° 2.

Tabla Nº 2. Cuestionario (Variables Observables o Indicadores)

Nº	Pregunta
1	Proceso que se sigue para supervisar mi trabajo
2	Trato que recibo de mis superiores
3	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo
4	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo
5	En mi organización se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción
6	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes
7	La forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo
8	El salario que tengo
9	Las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)
10	El tipo de capacitación que recibo por parte de la organización
11	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales
12	Trato que tengo con mis compañeros de trabajo
13	En mi organización se respetan mis derechos laborales
14	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo
15	La forma de contratación, con que cuento en este momento
16	Trabajar en esta organización (comparando con otras organizaciones que conozco)
17	Las funciones que desempeño en esta organización
18	El uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales
19	El reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo
20	Mi desempeño como profesional en este trabajo
21	La calidad de los servicios básicos de mi vivienda
22	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?
23	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)
24	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos
25	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la organización ante sus usuarios
26	El logro de mis objetivos con respecto al trabajo
27	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la org.
28	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo
29	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales
30	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo
31	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia
32	Se realizan capacitaciones en mi organización
33	La capacitación que recibo de mi organización sobre: DETECCIÓN DE FALLAS es suficiente
34	La capacitación que recibo de mi organización sobre: GESTIÓN DE CALIDAD es suficiente
35	La capacitación que recibo de mi organización sobre: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS es suficiente
36	En mi organización, se gestionan las necesidades y requerimientos de los clientes
37	En mi organización, se gestionan las no conformidades
38	Me interesa aprender más sobre mi tarea
39	Me interesa aprender más sobre la interrelación de mis tareas con otros procesos de la organización
40	Me interesa aprender más sobre la filosofía del Kaizen (Mejora Continua)
41	¿En qué medida la cuarentena por COVID-19 afectó el desarrollo de su trabajo?
42	¿En este contexto de cuarentena, realizó teletrabajo o home office para el desarrollo de sus tareas?
43	¿Cuál es su GRADO DE SATISFACCIÓN en relación al Teletrabajo?

Fuente: Elaboración Propia

“Visión de Futuro” Año 19, Volumen Nº 26 Nº 2, Julio – Diciembre 2022 – Pág 70 - 89

URL de la Revista: <http://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/index>

URL del Documento: <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/issue/view/23>

ISSN 1668 – 8708 – Versión en Línea

E-mail: revistacientifica@fce.unam.edu.ar

Relevamiento de datos

Enviamos el cuestionario digital a un gran número de empresas de la ciudad de Córdoba como ya hemos mencionado, a través de la UIC y de varias cámaras. También lo remitimos en forma directa a organizaciones de nuestra base de datos. Las respuestas recibidas fueron 53 en total: 16 del sector industrial y 37 del sector salud.

Procesamiento de datos

La Calidad de Vida Laboral (CVL) como fenómeno social es un concepto abstracto y de gran complejidad, sólo se puede medir a través de indicadores que la manifiestan. Para analizar las relaciones del tipo causales entre el fenómeno (constructo) y sus indicadores (variables observadas) se utilizó la técnica de análisis multivariante denominada Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) o SEM (Structural Equation Modeling), que permite examinar el efecto de las dimensiones identificadas sobre la CVL.

En la técnica MEE la variable que es efecto se denomina variable endógena o explicada y las que originan o causan a la anterior son las variables exógenas o explicativas. Si bien estos modelos analizan relaciones de causalidad, es necesario aclarar que no prueban la causalidad, sino que facilitan la selección de hipótesis causales relevantes, eliminando aquéllas no sustentadas por la evidencia empírica. En tal sentido, los modelos causales son susceptibles de ser estadísticamente rechazados si se contradicen con los datos, por lo tanto el verdadero valor de la herramienta es especificar complejas relaciones entre variables a priori y luego evaluar cuáles de esas relaciones se representan en los datos recolectados empíricamente (Weston y Gore, 2006).

Utilizar un MEE nos permitirá estudiar los denominados constructos, que no pueden ser observados y medidos directamente, sino a partir de diferentes indicadores observables (Bruno y Caro, 2019).

Para nuestro caso de estudio de los componentes de la CVL, se presentan las Dimensiones (Variables Latentes o Explicadas) y las Preguntas (Variables Observables – Indicadores o Explicativas) que surgen del modelo integrador y superador construido, en la Tabla N° 3.

Tabla Nº 3. Modelo de Ecuaciones Estructurales - CVL: Dimensiones y Variables

CVL: Dimensiones y Variables			
Nº Dim.	Dimensiones (Variables Latentes)	Nº Preg.	Preguntas (Variables Observables – Indicadores)
1	Soporte institucional para el trabajo	1	01 Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes
		2	01 El proceso que se sigue para supervisar mi trabajo
		3	01 El trato que recibo de mis superiores
		4	01 En mi organización se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción
		5	01 Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo
		6	01 Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo
2	Seguridad en el trabajo	7	02 Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales
		8	02 El salario que tengo
		9	02 El tipo de capacitación que recibo por parte de la organización
		10	02 La forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo
		11	02 Las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)
3	Integración al puesto de trabajo	12	03 Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo
		13	03 El trato que tengo con mis compañeros de trabajo
		14	03 En mi organización se respetan mis derechos laborales
4	Satisfacción por el trabajo	15	04 El reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo
		16	04 El uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales
		17	04 La forma de contratación, con que cuento en este momento
		18	04 Las funciones que desempeño en esta organización
		19	04 Mi desempeño como profesional en este trabajo
		20	04 Trabajar en esta organización (comparando con otras organizaciones que conozco)
		21	05 ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?
5	Bienestar logrado a través del trabajo	22	05 Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)
		23	05 El logro de mis objetivos con respecto al

“Visión de Futuro” Año 19, Volumen Nº 26 Nº 2, Julio – Diciembre 2022 – Pág 70 - 89

URL de la Revista: <http://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/index>

URL del Documento: <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/issue/view/23>

ISSN 1668 – 8708 – Versión en Línea

E-mail: revistacientifica@fce.unam.edu.ar

		trabajo	
	24	05 La calidad de los servicios básicos de mi vivienda	
	25	05 Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la organización ante sus usuarios	
	26	05 Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	
6	Desarrollo personal de trabajador	27	06 Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la organización
		28	06 Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales
		29	06 Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo
7	Administración del tiempo libre	30	07 Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo
		31	07 Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia
8	Mejora Continua	32	08 En mi organización, se gestionan las necesidades y requerimientos de los clientes
		33	08 En mi organización, se gestionan las no conformidades
		34	08 La capacitación que recibo de mi organización sobre: GESTIÓN DE CALIDAD es suficiente
		35	08 La capacitación que recibo de mi organización sobre: DETECCIÓN DE FALLAS es suficiente
		36	08 La capacitación que recibo de mi organización sobre: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS es suficiente
		37	08 Me interesa aprender más sobre la filosofía del Kaizen (Mejora Continua)
		38	08 Me interesa aprender más sobre la interrelación de mis tareas con otros procesos de la organización
		39	08 Me interesa aprender más sobre mi tarea
		40	08 Se realizan capacitaciones en mi organización
9	Teletrabajo	41	09 ¿Cuál es su GRADO DE SATISFACCIÓN en relación al Teletrabajo?
		42	09 ¿En este contexto de cuarentena, realizó teletrabajo o home office para el desarrollo de sus tareas?
		43	09 ¿En qué medida la cuarentena por COVID-109 afectó el desarrollo de su trabajo?

Fuente: Elaboración Propia

Método de cálculo

Como se ha explicado anteriormente, el objeto de estudio es aplicar un MEE para evaluar la CVL en organizaciones de la ciudad de Córdoba, por medio de variables latentes que se miden a partir de las variables observables.

En este sentido y a los fines de obtener una medición de cada una de las dimensiones estudiadas, el método de cálculo utilizado consiste en tomar las respuestas de los encuestados para las variables observables y calcular un promedio para la dimensión que las contiene.

Las variables observables (preguntas) del cuestionario son categóricas ordinales y se midieron utilizando una escala Likert de 5 niveles. Si bien los niveles de este tipo de escala suelen asociarse a un valor numérico para procesar los datos, como si la variable fuese numérica, hemos preferido resumir la información utilizando la proporción de respuestas en cada nivel (presentada como porcentaje) para respetar la naturaleza categórica de las variables.

Asimismo y para facilitar la interpretación gráfica de la información, los niveles se asociaron a una escala de colores tipo semáforo; en la cual el nivel más bajo está representado por el color rojo y el nivel más alto por el color verde.

Resultados: respuestas al cuestionario

Se presentan los gráficos elaborados con las respuestas a las 7 dimensiones del Modelo CVT-GOHISALO-2018 (Breve), más la de Mejora Continua y la del Teletrabajo por Covid-19: Gráfico N° 1: Respuestas de las Empresas Industriales y Gráfico N° 2: Respuestas de las Empresas del Sector Salud.

Estos gráficos de barras horizontales, se construyeron a partir del Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE), donde el constructo es la Calidad de Vida Laboral, las variables latentes son las 9 dimensiones definidas anteriormente y las variables observables o indicadores son las 43 preguntas del cuestionario digital, tal como se presentan en la Tabla N° 2.

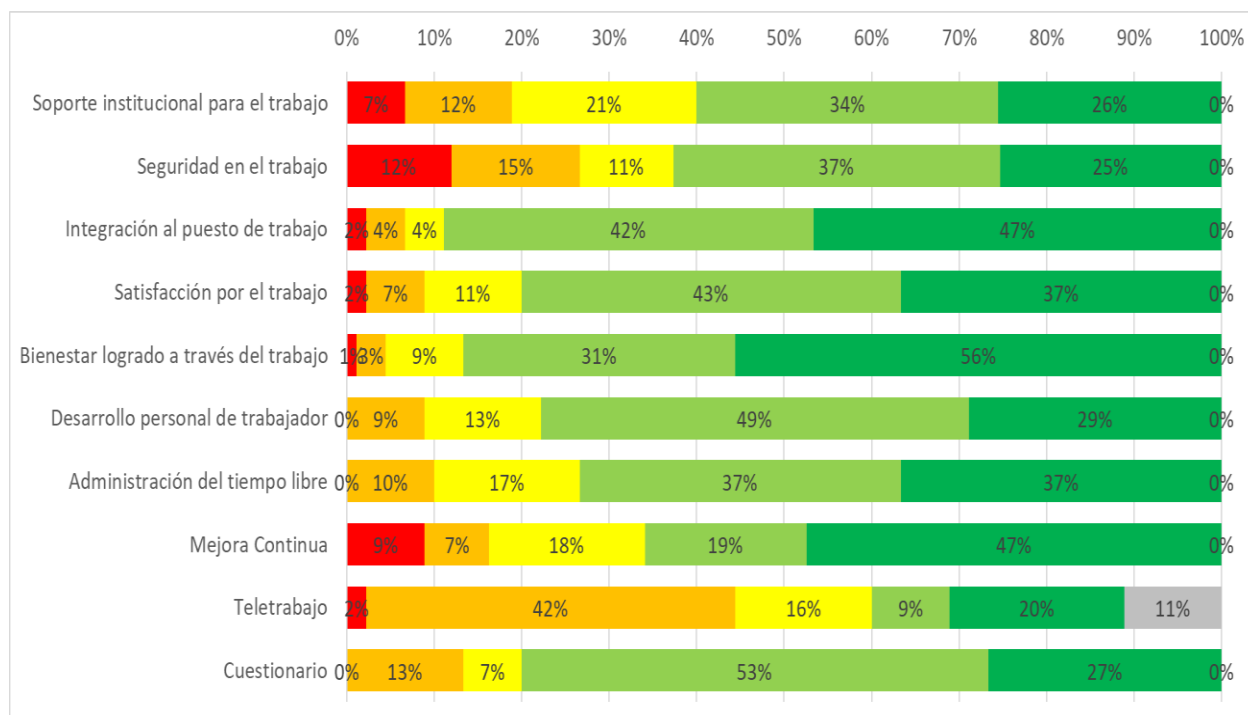


Gráfico Nº 1. Respuestas de las Empresas Industriales
Fuente: Elaboración Propia

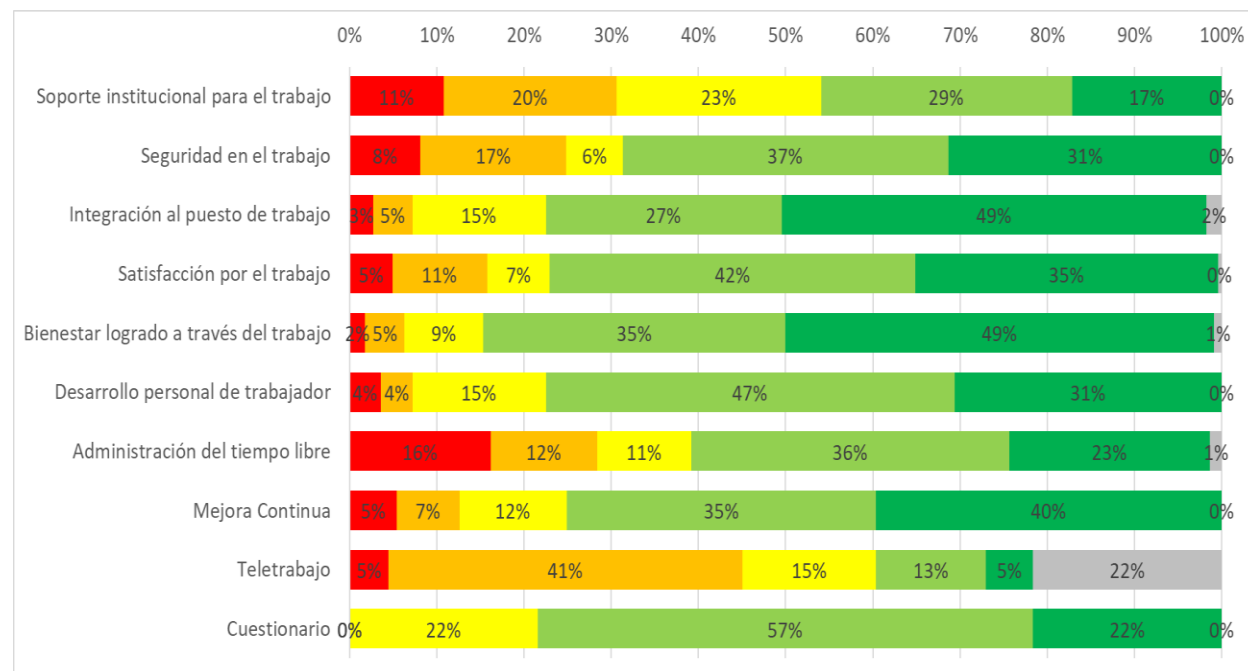


Gráfico Nº 2. Respuestas de las Empresas del Sector Salud
Fuente: Elaboración Propia

Análisis y Recomendaciones

Las 7 Dimensiones del Modelo Integrador

1. Respuestas con valores bajos

Al observar los gráficos correspondientes a los dos grupos de respuestas, vemos que las Empresas Industriales tienen 5 de las 7 dimensiones de la CVL con valores bajos (satisfacción, frecuencia, acuerdo) lo cual se muestra en color rojo. Estas dimensiones con valores en rojo son: Soporte institucional para el trabajo 7%, Seguridad en el trabajo 12%, Integración al puesto de trabajo 2%, Satisfacción por el trabajo 2% y Bienestar logrado a través del trabajo 1%. Las dos primeras son preocupantes, al responder sobre aspectos muy sensibles de la CVL. Las 3 respuestas restantes con valores bajos, muestran porcentajes mínimos por lo que no constituyen alertas inmediatas para los directivos; no obstante la recomendación es el estudio de los aspectos que las conforman para alcanzar la eliminación de las percepciones negativas.

En las Empresas del Sector Salud, las 7 dimensiones de la CVL tienen valores bajos. Consideramos altamente preocupantes los valores en rojo para la dimensión Administración de Tiempo Libre 16%, Soporte institucional para el trabajo 11% y Seguridad en el trabajo 8%, dado que son componentes muy sensibles de la CVL que afectan las tareas desarrolladas por el personal de salud. Consideramos que los directivos deben tomar acciones inmediatas para mejorar la percepción de los colaboradores sobre estos aspectos de su trabajo.

Las dimensiones Satisfacción en el trabajo 5% y Desarrollo personal del trabajador 4%, contienen aspectos importantes para la CVL, por lo que sugerimos el estudio de estos componentes para encontrar elementos que puedan cambiar la percepción de los empleados. Las otras 2 dimensiones con valores bajos, presentan porcentajes pequeños: Integración al puesto de trabajo 3% y Bienestar logrado a través del trabajo 2%. A pesar de estos porcentajes menores, sugerimos que también se estudien los aspectos que las integran, para lograr la eliminación de percepciones negativas en ellos.

2. Respuestas con valores altos

En todas las dimensiones de los gráficos correspondientes a los dos grupos de respuestas, se observan valores muy altos y medianamente altos.

En las Empresas Industriales, las dimensiones de color verde oscuro con valores muy altos son: Bienestar logrado a través del trabajo 56%, Integración al puesto de trabajo 47%, Satisfacción por el trabajo 37% y Administración del tiempo libre 37%,

Las dimensiones Desarrollo personal del trabajador 29%, Soporte institucional para el trabajo 26% y Seguridad en el trabajo 25%, guardan relación con los valores bajos que muestran Soporte institucional para el trabajo y Seguridad en el trabajo, es decir son relativamente pocos los colaboradores que tienen una buena percepción de los componentes de estas dos dimensiones.

En las Empresas del Sector Salud, las dimensiones de color verde oscuro con valores muy altos son: Integración al puesto de trabajo 49%, Bienestar logrado a través del trabajo 49%, Satisfacción por el trabajo 35%, Seguridad en el trabajo 31% y Desarrollo personal del trabajador 31%.

Las dimensiones Administración de tiempo libre 23% y Soporte institucional para el trabajo 17%, están relacionadas directamente con los valores bajos que fueron analizados anteriormente.

3. Respuestas con valores medianamente altos

Estas respuestas presentan un grado menor de compromiso con las distintas dimensiones y tienen un color verde claro.

En las Empresas Industriales todas las dimensiones tienen buenas proporciones de este tipo de respuestas, a saber: Desarrollo personal del trabajador 49%, Satisfacción por el trabajo 43%, Integración al puesto de trabajo 42%, Seguridad en el trabajo 37%, Administración del tiempo libre 37%, Soporte institucional para el trabajo 34% y Bienestar logrado a través del trabajo 31%. Esto se interpreta como que la gente eligió respuestas medianamente comprometidas con los aspectos de la CVL.

En las Empresas del Sector Salud, también todas las dimensiones tienen buenas proporciones de respuestas moderadas, tales como: Desarrollo personal del trabajador 47%, Satisfacción por el trabajo 42%, Seguridad en el trabajo 37%, Administración del tiempo libre 36%, Bienestar logrado a través del trabajo 35%, Soporte institucional para el trabajo 29% e Integración al puesto de trabajo 27%. En general se observa que las respuestas moderadas de este grupo, son levemente menores en porcentajes que las del grupo de Empresas Industriales.

4. Respuestas con valores neutrales

Estas respuestas son marcadas por las personas que no tienen opinión formada de las variables de cada dimensión o no quieren dar a conocer su percepción con relación a la CVL. Tienen un color amarillo en el gráfico.

En las Empresas Industriales todas las dimensiones tienen algunas respuestas de este tipo, a saber: Soporte institucional para el trabajo 21%, Administración del tiempo libre 17%,

Desarrollo personal del trabajador 13%, Seguridad en el trabajo 11%, Satisfacción por el trabajo 11%, Bienestar logrado 9% e Integración al puesto de trabajo 4%. Debemos interpretar como preocupantes estos porcentajes de respuestas neutrales, como en la primera con un 21% de empleados que no saben si reciben el soporte institucional para el trabajo.

En las Empresas del Sector Salud, se observa que también todas las dimensiones tienen respuestas de este tipo, con porcentajes similares a las Empresas Industriales. Soporte institucional para el trabajo 23%, Integración al puesto de trabajo 15%, Desarrollo personal del trabajador 15%, Administración del tiempo libre 11%, Bienestar logrado a través del trabajo 9%, Satisfacción por el trabajo 7% y Seguridad en el trabajo 6%. También expresamos nuestra preocupación por las respuestas neutrales de los empleados, porque cuesta creer que tanta proporción no tengan su opinión formada; peor sería si la respuesta neutral es porque tienen temor de expresar su percepción de los componentes de la CVL.

La recomendación general que surge luego de este análisis es que las respuestas con valores bajos y neutrales, son un verdadero yacimiento para que los directivos investiguen y descubran las causas de este comportamiento de los colaboradores en cuanto a no expresar abiertamente su verdadera opinión sobre los componentes de la CVL.

Dimensión de Mejora Continua

En las Empresas Industriales, los porcentajes de respuestas son: con valores bajos 9%, con valores altos 47%, con valores medianamente altos 19% y con valores neutrales 18%.

En las Empresas del Sector Salud, esos porcentajes son: con valores bajos 5%, con valores altos 40%, con valores medianamente altos 35% y con valores neutrales 12%.

Estos porcentajes denotan la acción de los directivos de las Empresas del Sector Salud en la adopción constante de la mejora continua y en el grado de involucramiento logrado en el personal.

Dimensión de Teletrabajo

En las Empresas Industriales, los porcentajes de respuestas son: con valores bajos 2%, con valores altos 20%, con valores medianamente altos 9% y con valores neutrales 16%. Raras veces lo aplicaron un 42% y no tuvieron la experiencia un 11%.

En las Empresas del Sector Salud, esos porcentajes son: con valores bajos 5%, con valores altos 5%, con valores medianamente altos 13% y con valores neutrales 5%. Raras veces lo aplicaron un 41% y no tuvieron la experiencia un 22%.

La posibilidad de teletrabajo fue muy diferente para los dos grupos de respuestas, ya que se llevó a cabo con mayor frecuencia en las empresas industriales que en las Empresas del Sector Salud, por la naturaleza misma de las tareas realizadas.

CONCLUSIONES

1. El Análisis Comparativo de los trabajos realizados por los principales autores que estudiaron este tema, permitió ampliar nuestro conocimiento teórico sobre la CVL:

- El concepto de la CVL es eminentemente multidimensional y no existe consenso sobre cuáles son las dimensiones que lo definen.
- No es materialmente posible realizar un modelo que incluya la totalidad de dimensiones identificadas por los autores.
- CVT-GOHISALO-2010 es el modelo que ha sido validado y ampliamente utilizado en numerosas investigaciones sobre CVL, pero tiene el inconveniente de su extensión (74 componentes). Por ello, otros investigadores han elaborado una versión breve del mismo en el 2018, la cual tomamos como base.
- La incorporación de todos los factores de los procesos dinámicos y del impacto de la cuarentena por Covid-19 en el modelo operacional, lo tornaría demasiado extenso, circunstancia que limitó la incorporación de solamente una dimensión de Mejora Continua y de una dimensión del Teletrabajo.

2. Una vez acordado y aceptado, este conocimiento teórico permitió hacer la transferencia hacia un cuestionario lo más completo posible, para investigar y medir la CVL:

- Construimos un modelo operacional basado en CVT-GOHISALO-2018 (Breve) e incorporamos: una dimensión sobre la Mejora Continua, compuesta por los factores de capacitación permanente y aprendizaje continuo y una dimensión para evaluar el impacto de la cuarentena por COVID-19, en el Teletrabajo de las personas.
- El cuestionario, elaborado en base al modelo integrado y superador, tiene 43 preguntas, fue aplicado a un grupo de empresas industriales y a uno del sector salud.
- El análisis de las respuestas obtenidas muestra varios aspectos de la Calidad de Vida Laboral que han sido descuidados por las organizaciones.
- Es alarmante observar el alto porcentaje de respuestas neutras por parte de los empleados, lo que revela desconocimiento sobre aspectos de su propio trabajo, falta de

interés en temas de mejora continua, o tal vez algo peor, que es el temor a represalias por expresar la propia opinión.

- Las respuestas en la Dimensión de Mejora Continua tienen valores altos, lo cual muestra el trabajo realizado por los directivos y el grado de involucramiento logrado en los dependientes.
- En cuanto a las respuestas en la Dimensión de Teletrabajo, presentan las distintas realidades que afrontaron las organizaciones por la cuarentena del Covid-19, ya que las industrias pudieron trabajar en forma remota con resultados satisfactorios, lo que no ocurrió con las empresas de salud, por la propia naturaleza de las tareas.

Líneas de investigación futuras

Para la etapa siguiente de este proyecto, estamos previendo la aplicación de un cuestionario sobre aspectos de género, para complementar el estudio de los componentes de la CVL en organizaciones de la Ciudad de Córdoba.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brown, T (2015): *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research*. 2nd Ed. The Guildford Press-New York- London.

Bruno, C.; Caro, P. (2019): *Curso de Modelos de Ecuaciones Estructurales*. Maestría en Estadística Aplicada. UNC. Córdoba.

Dombrowski, U. y Mielke, T. (2014): *Variety Management in Manufacturing*. Proceedings of the 47th CIRP Conference on Manufacturing Systems, *Procedia CIRP* 17 (2014) 565 – 570.

Esbry, G. (04/06/2020): *Teletrabajo: Nuevo desafío para el mundo laboral*. La Voz del Interior. Córdoba. Argentina.

Garson, D. (2013). "Factor Analysis. Statistical Associates Publishing". North Caroline State University Press (Blue Books Series).

George, D. & Mallery, P. (2003). "SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference". 11.0 update (4th Ed.). Boston: Allyn & Bacon.

González R., Hidalgo G., Salazar J., Preciado M. (2010): *Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO*. *Ciencia & Trabajo*. Año 12, | Número 36.

Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. Y Black, W.C (1999). "Análisis Multivariante". Prentice Hall, Madrid.

"Visión de Futuro" Año 19, Volumen N° 26 N° 2, Julio – Diciembre 2022 – Pág 70 - 89

URL de la Revista: <http://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/index>

URL del Documento: <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/issue/view/23>

ISSN 1668 – 8708 – Versión en Línea

E-mail: revistacientifica@fce.unam.edu.ar

Hernández Sampieri, R, Méndez Valencia, S Y Contreras Soto, R. (2012). "Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia", en *Contaduría y Administración*. 59 (1), ene-mar 2014, 229-257.

Pando Moreno, M.; González Baltazar, R.; Aranda Beltrán, C. y Elizalde Núñez, F. (2018): Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO" (versión breve). *Revista Salud Uninorte*, vol. 34, núm. 1, pp. 68-75, 2018.

Ruiz M.; Pardo A.; San Martín R. (2010): "Modelos de Ecuaciones Estructurales". *Papeles de Psicólogo*. Vol. 31(1) pp. 34 – 45.

Saravia Sánchez, F. (Coord.) (2013). *Métodos de Investigación Social y de la Empresa*. Editorial Pirámide. Madrid.

StataCorp (2017): *Stata Statistical Software: Release 15*. College Station, TX: StataCorp LLC.

Uriel, E. y Aldas, J. (2005): *Análisis multivariante aplicado*. Madrid. Thomson-Paraninfo.

Weston, R. y Gore, P. (2006): "A Brief Guide to Structural Equation Modeling". *The Counseling Psychologist*, 34(5), 719–751. <https://doi.org/10.1177/0011000006286345>

RESUMEN BIBLIOGRÁFICO

Nélida del Carmen Castellano

Escuela de Graduados en Ciencias Económicas - Posdoctorado "Retos Poblacionales Actuales". Contadora Pública y Doctora en Ciencias Económicas – Orientación Administración, UNC. Docente/Investigadora SECYT Categoría I. Profesora Titular por Concurso FCE. Profesora Consulta UNC. Evaluadora/Coordinadora del Premio Iberoamericano de la Calidad de FUNDIBEQ. Cursando el Posdoctorado en Ciencias Económicas – UNC. Directora de esta investigación, la que integra el programa de dicha Carrera.