



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

DETERMINANTES DE CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR INDUSTRIAL Y BANCARIO EN CUCUTA

Estudio de caso Banco Bancamia e Industrias Saga de
Colombia SAS

QUALITY OF LIFE DETERMINANTS OF WORKERS IN THE INDUSTRIAL AND BANKING SECTOR IN CUCUTA

Case study Banco Bancamia and Industrias Saga de
Colombia SAS

Autor(es): Mendoza, M; Duran, H; Mantilla, R.

¹Estudiantes de la Especialización en Alta Gerencia. Universidad Libre Seccional
Cúcuta. Correos electrónicos: maryuryd-mendozap@unilibrecucuta.edu.co; hectorf-
duran@unilibre.edu.co; Joser-mantillat@unilibre.edu.co.

²Docente investigador Facultad de Ingeniería Universidad Libre Seccional Cúcuta.

Correo electrónico: richard.monroys@unilibre.edu.co



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Resumen

El propósito de esta investigación fue establecer los distintos los determinantes de la calidad de vida de los trabajadores del sector industrial y bancario de la ciudad de Cúcuta. Se seleccionaron 2 entidades para realizar un estudio de caso, las cuales fueron Industrias Saga de Colombia SAS del sector Industrial y la empresa Bancamia vinculada al sector bancario. Como metodología aplicada se utilizó el instrumento GENCAT con 8 dimensiones enfocadas en el Bienestar emocional, bienestar físico, bienestar material, autodeterminación, desarrollo personal, inclusión social relaciones interpersonales y derechos. De las 8 dimensiones se obtuvo un resultado de 128 puntos como índice de calidad de vida, lo que nos permite inferir que la calidad de vida global de las personas que laboran en estas empresas es óptima, hallándose como perfil a mejorar el de bienestar físico.

Palabras Clave:

Escala GENCAT, Calidad de vida, Sector Industrial, Bienestar Laboral, MiPymes.

Abstract:

The purpose of this research was to establish the different determinants of the quality of life of workers in the industrial and banking sector of the city of Cucuta. Two entities we selected to carry out a case study, which were Industries Saga de Colombia SAS from the Industrial sector and Bancamia company linked to the banking sector. As applied methodology, the GENCAT instrument was used with 8 dimensions focused on emotional well-being, physical well-being, material well-being, self-determination, personal development, social inclusion, interpersonal relationships and rights. From the 8 dimensions, we got a result of 128 points as



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

quality life index, which allows us to infer that the global quality of life the workers of the companies is optimum finding as profile to get better the physical well-being.

Keywords:

GENCAT scale, Quality of life, Industrial Sector, Labored welfare, MiPymes.

Introducción

Calidad de vida es el grado de conformidad y percepción de bienestar de las condiciones socioeconómicas, culturales y medioambientales de las personas con respecto al entorno que los rodea. El concepto de calidad de vida empieza a ser revisado con mayor interés en la década de los sesenta con relación a los problemas como es las alteraciones del medio ambiente y el deterioro de las condiciones de vida, (Palencia, 2015). Con el transcurrir de los tiempos, la calidad de vida laboral (CVL), las condiciones y riesgos psicosociales del trabajo, han desarrollado desde la década de los 80 a nivel internacional y legislativo, un creciente interés y campo de investigación. (Vidal, Oliver, Galiana & Senso, 2019).

Existen diversos panoramas a evaluar en la calidad de vida, tratándose en esta oportunidad de la calidad de vida laboral, la cual consiste en aquel grado de conformidad y percepción de bienestar del empleado, con respecto a las condiciones laborales y en este caso las dimensiones enfocadas en la escala de Gencat como lo son el Bienestar emocional, bienestar físico, bienestar material, autodeterminación, desarrollo personal, inclusión social relaciones



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

interpersonales y derechos. (Verdugo, Arias, Gómez y Schalock; 2009). Nuestro enfoque será dirigido a las empresas del sector Industrial y bancario, tratando específicamente de una empresa por sector.

El método de desarrollo GENCAT ha servido a nivel nacional e internacional como modelo para desarrollar otras escalas multidimensionales de calidad de vida. (Lasso, Frasser 2015) , es por ello que la adecuada implementación de la escala de Gencat y el correcto análisis de los resultados derivados de esta, representan gran importancia para el presente documento, ya que a través de este, se espera que las organizaciones puedan visualizar aquellos aspectos a mejorar y garanticen una mayor lealtad, compromiso, sentido de pertenencia, retención y atracción de capital humano, convencido con los objetivos de la empresa y alineado a la obtención de resultados favorables que se generen crecimiento de la compañía y a su vez bienestar y crecimiento personal al empleado.

La calidad de vida laboral se refiere a la existencia objetiva de un ambiente de trabajo que es percibido por el servidor como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo. (Barbosa, Orrego, Torres, Betancur & tirado, 2013). Para establecer un proyecto de calidad de vida organizacional se deben de tomar en cuenta no sólo los elementos objetivos en el entorno de trabajo, tales como ofrecer ingresos adecuados suficientes y el ambiente físico y condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, sino que también se consideran aspectos subjetivos como el adecuado balance entre el trabajo y la vida personal, las oportunidades de desarrollo y crecimiento y las relaciones entre pares y con los líderes (Alalú, 2016).



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Esta investigación tuvo como propósito hallar los determinantes de calidad de vida de las empresas Industrias Saga de Colombia SAS y Bancamia, con el objetivo de diagnosticar la situación actual de los trabajadores, y con base a eso establecer medidas o acciones que mejoren esos niveles de calidad de vida.

En primera instancia se realizó la caracterización de las empresas aplicando la encuesta de escala GENCAT para valorar sus ocho dimensiones como lo son el bienestar emocional, bienestar físico, bienestar material, autodeterminación, desarrollo personal, inclusión social relaciones interpersonales y derechos, Arrojando como resultados que, 6 de las 8 dimensiones tienen un puntuación estándar que orbita entre 15 y 20, para un percentil ubicado entre 95 y 99, lo que permite inferir que los encuestados que representan a las empresas de dicho sector, se encuentran en un nivel óptimo de calidad de vida, destacando como dimensiones el bienestar emocional, las relaciones interpersonales, el bienestar material, el desarrollo personal, la autodeterminación y la inclusión social.

Posteriormente se planteó el análisis de los diferentes factores y se hizo el cálculo de estimación de los diferentes elementos de calidad de vida y su agrupación, arrojando como resultados que, las dimensiones de bienestar físico y derecho deben ser fortalecidas en el entorno laboral, para lo cual se debe construir estrategias adaptables a la necesidad de mejora, lo que permita obtener resultados favorables en corto plazo y se tenga plenitud de calidad de vida en los trabajadores de los sectores financieros e industriales de la ciudad de Cúcuta.



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

METODOLOGÍA

Para la presente investigación se utilizó como muestra, 2 tipos de empresas asentadas en la ciudad de Cúcuta, pertenecientes al sector industrial y bancario. Como primera muestra encontramos a Industrias Saga de Colombia, empresa dedicada a la fabricación de calzado de seguridad industrial en la cual se intervinieron un total de 35 empleados de los cuales 17 pertenecen al género masculino y 18 del sector femenino. La segunda muestra corresponde a la entidad bancaria Bancamia, empresa prestadora de servicios financieros a los diferentes sectores de la economía y a las personas en general, en la cual se intervinieron un total de 15 empleados, de los cuales 5 son de género masculino y 10 del género femenino.

Como objeto de estudio fueron seleccionados un total de 50 empleados de ambas organizaciones sin diferenciar empleados operativos y administrativos, de tal manera que se pueda evidenciar una percepción general de calidad de vida en el entorno laboral, sin distinguir rango o jerarquía. De los encuestados se puede inferir que el 56% corresponden al género masculino y el 44% hacen parte del género femenino. **Ver tabla 1 y 2.**

Tabla 1. Muestra de estudio

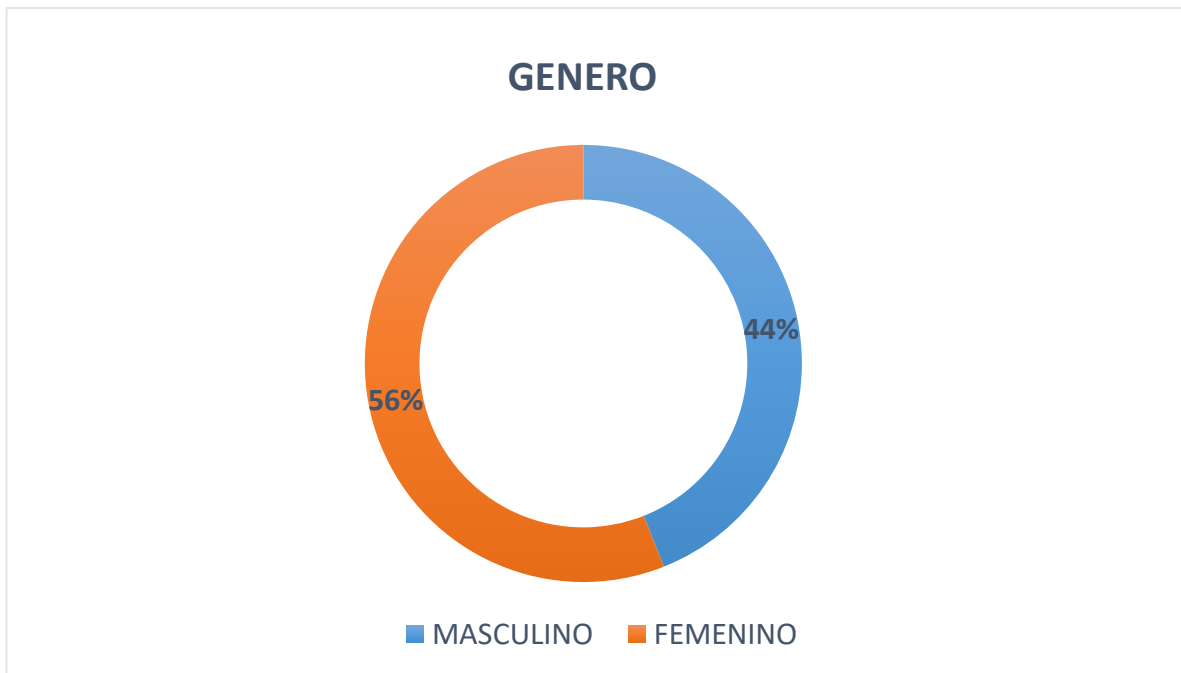
Nombre de la empresa	No. De empleados encuestados	Género	
		masculino	Femenino
Industrias saga de Colombia SAS	35	17	18
Bancamia SA	15	5	10



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Total	50	22	28
--------------	-----------	-----------	-----------

Tabla 2. Diferenciación por género.



Escala Gencat para medir calidad de vida

La Escala GENCAT, es un instrumento de evaluación objetiva diseñado de acuerdo con los avances realizados sobre el modelo multidimensional de calidad de vida propuesto por Schalock y Verdugo (2002/2003), que actualmente cuenta con gran aceptación internacional. La Escala GENCAT fue pensada para ser utilizada como instrumento para la mejora continua de los servicios sociales, con la intención de que los planes de atención y apoyo que éstos realizan sean



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

más personalizados y adecuados a las necesidades actuales y futuras de los usuarios. (Verdugo, Arias, Gómez y Schalock, 2009.)

Tabla 3. Dimensiones de la escala GENCAT

DIMENSION	DESCRIPCION
Bienestar emocional (BE)	Hace referencia sentirse tranquilo, seguro, sin agobios, no estar nervioso. Se evalúa mediante los indicadores: satisfacción, auto-concepto ausencia de estrés o sentimientos negativos.
Relaciones interpersonales (RI)	Relacionarse con distintas personas, tener amigos y llevarse bien con la gente (vecinos, compañeros, etc.) Se mide con los siguientes indicadores: relaciones sociales, tener amigos claramente identificados, relaciones familiares, contactos sociales positivos y gratificantes, relaciones de pareja y sexualidad.
Bienestar material (BM)	Tener suficiente dinero para comprar lo que se necesita y se desea tener, tener una vivienda y lugar de trabajo adecuado, los



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

	<p>indicadores evaluados son: Vivienda, lugar de trabajo, salario (pensión, ingresos), posesiones (bienes materiales), ahorros (o posibilidad de acceder a caprichos).</p>
<p>Desarrollo personal (DP)</p>	<p>Se refiere a la posibilidad de aprender distintas cosas, tener conocimientos y realizarse personalmente. Se mide con los indicadores: Limitaciones/Capacidades, acceso a nuevas tecnologías, oportunidades de personal, conducta adaptativa, comunicación).</p>
<p>Bienestar físico (BF)</p>	<p>Tener buena salud, sentirse en buena forma física, tener hábitos de alimentación saludables. Incluye los indicadores: atención sanitaria, sueño, salud y sus alteraciones, actividades de la vida diaria, acceso a ayudas técnicas y alimentación.</p>
<p>Autodeterminación (AU)</p>	<p>Decidir por sí mismo y tener oportunidad de elegir las cosas que quiere, como quiere que sea su vida, su trabajo, su tiempo libre, el lugar donde vive, las</p>



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

	<p>personas con las que esta. Los indicadores con los que se evalúa son: metas y preferencias personales, decisiones, autonomía y elecciones.</p>
<p>Inclusión social (IS)</p>	<p>Ir a lugares de la ciudad o del barrio donde van otras personas y participar en sus actividades como uno más. Sentirse miembro de la sociedad, sentirse integrado, contar con el apoyo de otras personas.</p> <p>Evaluado por los indicadores: integración, participación y apoyos.</p>
<p>Derechos (DE)</p>	<p>Ser considerado igual que el resto de la gente, que le traten igual, que respeten su forma de ser, opiniones, deseos, intimidad, derechos. Los indicadores utilizados para evaluar esta dimensión son: Intimidad, respeto, conocimiento y ejercicio de derechos.</p>

Fuente: Verdugo, Arias, Gómez y Schalock; (2009)



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Resultados y discusión

De la información resultante de la aplicación de la escala Gencat, que consta de 8 dimensiones y apoyado en la tabla de cálculo baremo para la muestra general, surgieron como resultados 2 tipos de puntajes que son el promedio y el estándar, acompañado de los percentiles, los cuales fueron determinados conforme a la puntuación estándar. De dicho análisis, se puede inferir que el índice de calidad de vida en los trabajadores de Industrias Saga de Colombia SAS y Bancamia es óptimo, partiendo del hecho que la puntuación obtenida del índice de calidad de vida fue de 128 puntos.

De los distintos hallazgos de la aplicación de la escala Gencat, se puede resaltar que las empresas de estos sectores deben focalizar esfuerzos en mejorar las dimensiones de bienestar físico y derechos, las cuales representan actualmente una baja puntuación y que, de no tomar acciones efectivas en pro de mejorar, puede convertirse en un factor que afecte el clima laboral y desarrollo normal de las actividades. **Ver Tabla 4 y 5.**

Tabla 4. Tabla de escala de Gencat

DIMENSIONES DE CALIDAD DE VIDA	PUNTUACIÓN PROMEDIO	PUNTUACIÓN ESTÁNDAR	PERCENTILES
BIENESTAR EMOCIONAL BE	33	16	98
RELACIONES INTERPERSONALES RI	38	17	99
BIENESTAR MATERIAL BM	29	15	95
DESARROLLO PERSONAL DP	31	16	98
BIENESTAR FÍSICO BF	23	5	5
AUTODETERMINACIÓN AU	35	15	95
INCLUSIÓN SOCIAL IS	31	16	98
DERECHOS DR	36	10	50
PUNTUACION ESTANDAR TOTAL		110	
INDICE DE CALIDAD DE VIDA		128	
PERCENTIL DEL INDICE DE CALIDAD DE VIDA			97



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
 Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Tabla 5. Tabla de puntuaciones perfil calidad de vida

PUNTUACIONES PERFIL CALIDAD DE VIDA										
PERCENTIL	BE	RI	BM	DP	BF	AU	IS	DR	INDICE DE CV	PERCENTIL
99	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20	16-20	>130	99
95	15	15	15	15	15	15	15	15	122-130	95
90	14	14	14	14	14	14	14	14	118-121	90
85	13	13	13	13	13	13	13	13	114-117	85
80									112-113	80
75	12	12	12	12	12	12	12	12	110-111	75
70									108-109	70
65	11	11	11	11	11	11	11	11	106-107	65
60									104-105	60
55									102-103	55
50	10	10	10	10	10	10	10	10	100-101	50
45									98-99	45
40									96-97	40
35	9	9	9	9	9	9	9	9	94-95	35
30									92-93	30
25	8	8	8	8	8	8	8	8	89-91	25
20									86-88	20
15	7	7	7	7	7	7	7	7	84-85	15
10	6	6	6	6	6	6	6	6	79-83	10
5	5	5	5	5	5	5	5	5	68-78	5
1	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	1-4	<68	1

Para un mejor análisis de resultados que se identificaron de la escala Gencat, se detalla a continuación cada una de las dimensiones, considerando 3 figuras que destacan información relevante que permite comprender los resultados de forma fácil y completa.

En la dimensión de bienestar emocional, en la cual se citan los resultados de 3 graficas acá planteadas donde se observa un comportamiento satisfactorio en el personal, los cuales se torna positivo al momento de realizar alguna función o actividad a su cargo siendo un 64% del total encuestado, a su vez se cuenta con un personal satisfecho con su vida actual y consigo mismo, lo que permite obtener siempre resultados positivos en el cumplimiento de sus metas.

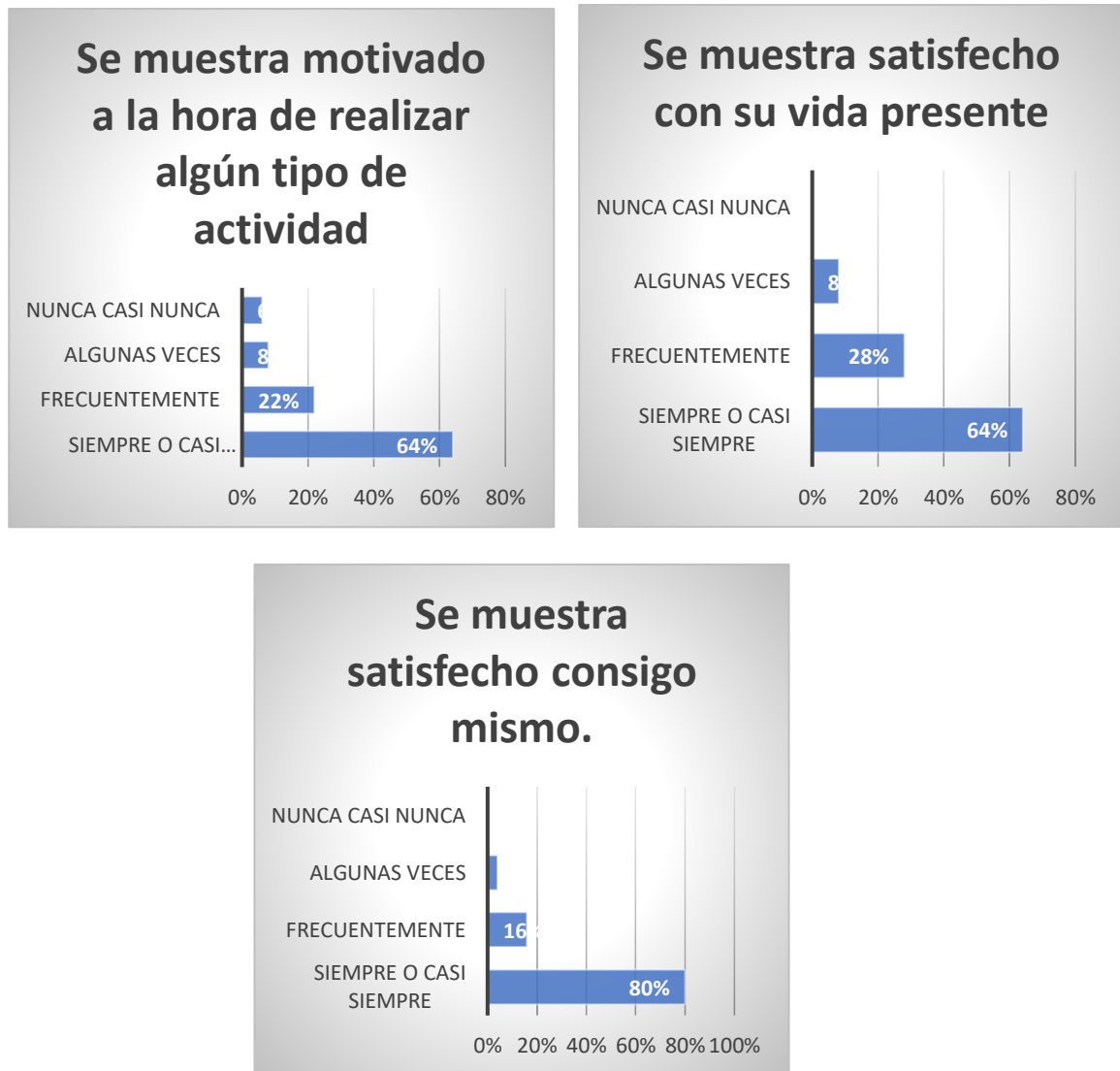
Para Davis y Newstrom (2003) liderazgo es el proceso de influir sobre los demás, con el propósito de trabajo con entusiasmo. “El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para



que se logren las metas” (Gómez, 2002). (Serrano Orellana & Alexandra Portalanza, 2014).

(Figura 1.)

Figura 1. Dimensión bienestar emocional (BE)



De los resultados arrojados en la dimensión de relaciones interpersonales, se puede inferir que existen óptimas condiciones de percepción por parte de la muestra, destacando que existe un



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

alto nivel de afinidad de los encuestados con respecto a las personas importantes que rodean su entorno representado en un 96%.

Por su parte, el 92% de los encuestados afirma mantener una buena relación con sus compañeros de trabajo, siendo este un aspecto que se asocia con el buen clima laboral, lo que permite trabajar como equipo en pro de la obtención de resultados favorables para la organización.

En la vida de toda persona, debe existir siempre una relación de equilibrio entre lo personal y familiar que garantice gozar de perfectas condiciones de salud y es por ello que se consideró precisar este aspecto, el cual destaca que el 68% de los encuestados manifiestan tener una relación deseable con su familia, seguido del 28% que indico sentirse cómodo de forma frecuente en sus relaciones familiares. Como lo menciona Mejia (2018), en citación a Matanachoy (2012) La finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos.

El clima organizacional toma diferentes formas, incluso, dentro de una misma organización se pueden observar diferentes climas, cada uno formado por distintos factores. (García, Ortega & Reyes, 2014). En aras de mantener estos resultados favorables y mejorar dichos indicadores, es preciso fomentar programas constantes de clima organizacional y relaciones interpersonales por parte del área de talento humano. (Figura 2.)



Figura 2. Relaciones Interpersonales (RI)



Conforme a los resultados arrojados para la dimensión de bienestar físico, es válido afirmar que, esta dimensión representa un alto grado de satisfacción de los empleados de estas organizaciones, ya que refleja organizaciones enfocadas en el bienestar y tranquilidad para ellos,

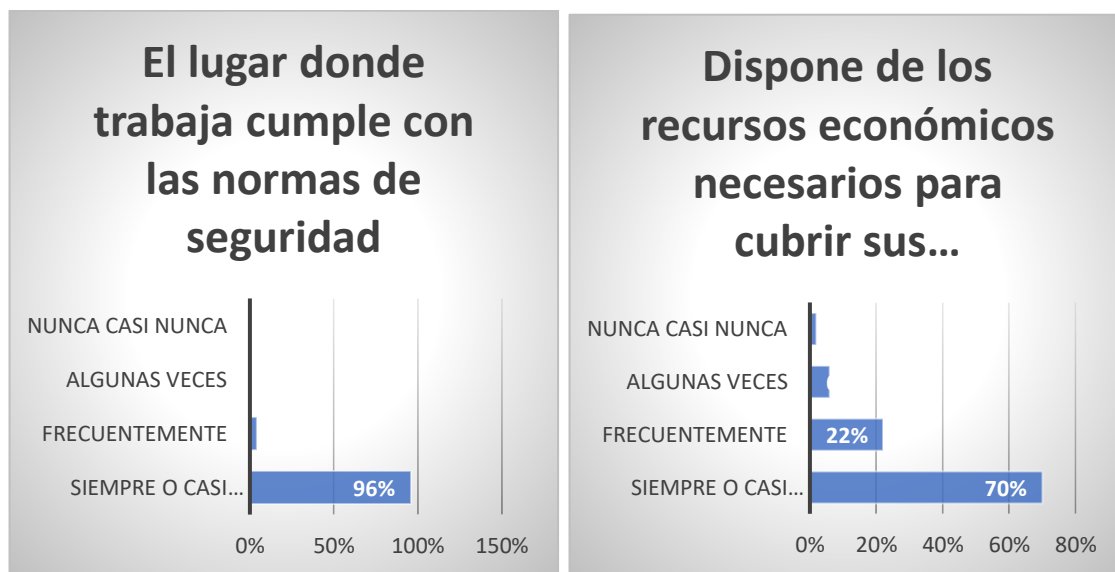


UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

lo que le permite contar con una positiva participación de autonomía y cumplimiento al momento de desarrollar funciones dentro de las organizaciones y a su vez la obtención de mejores resultados internamente en las empresas. El estado de satisfacción de un empleado también va acorde a sus ingresos en dichas organizaciones y el grado de importancia y afecto dentro de sus hogares. (Figura 3.) Según Cernas, Mercado & Leon (2017), La satisfacción laboral es quizá el antecedente del comportamiento humano en el trabajo más estudiado en el mundo entero.

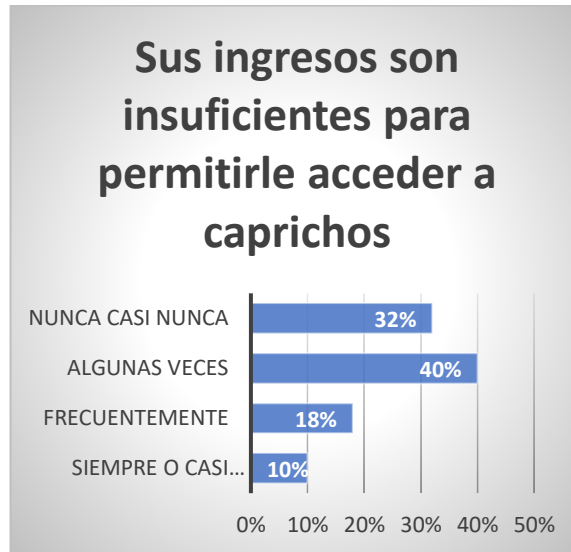
Según los autores (Madero, Gomeza & Lujan, 2016) y en citación a Arrieta y Navarro (2018), manifiestan que la motivación es un proceso psicológico resultado de la interacción entre el individuo (necesidades, valores, intereses, metas, etc.) y el ambiente (condiciones de trabajo, retroalimentación, tipo de tarea, etc.).

Figura 3. Bienestar Material (BI)





UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables



Para la dimensión de desarrollo personal, se percibe un mediano índice de renuencia al cambio, lo que ocasiona cierta desconfianza con los mismos y puede representar sentimientos de amenaza de los empleados con su organización.

En base a dichos resultados se pudo inferir que el 60% de los encuestados manifiestan que algunas veces tienen dificultades para afianzarse a las situaciones de cambio. El cambio organizacional va más allá de hacer las cosas de otra manera e incorporar la innovación en la organización, hace referencia al conjunto de variaciones que enfrenta la organización por efecto del entorno. (Pardo y Diaz, 2014). Para fortalecer este aspecto, se debe sensibilizar a los empleados mediante capacitaciones para dar a conocer los distintos objetivos de la organización, manifestando siempre las estrategias de adaptabilidad de la organización con respecto a las exigencias del mercado, dando un parte de tranquilidad al público de su organización y haciéndolos participes de cada estrategia. La inversión que realizan las empresas en capacitación



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

y desarrollo de su talento humano redonda directamente en los resultados de la misma, la optimización de procesos y la imagen que este proyecta dentro y fuera de ella. (Pardo y Diaz, 2014)

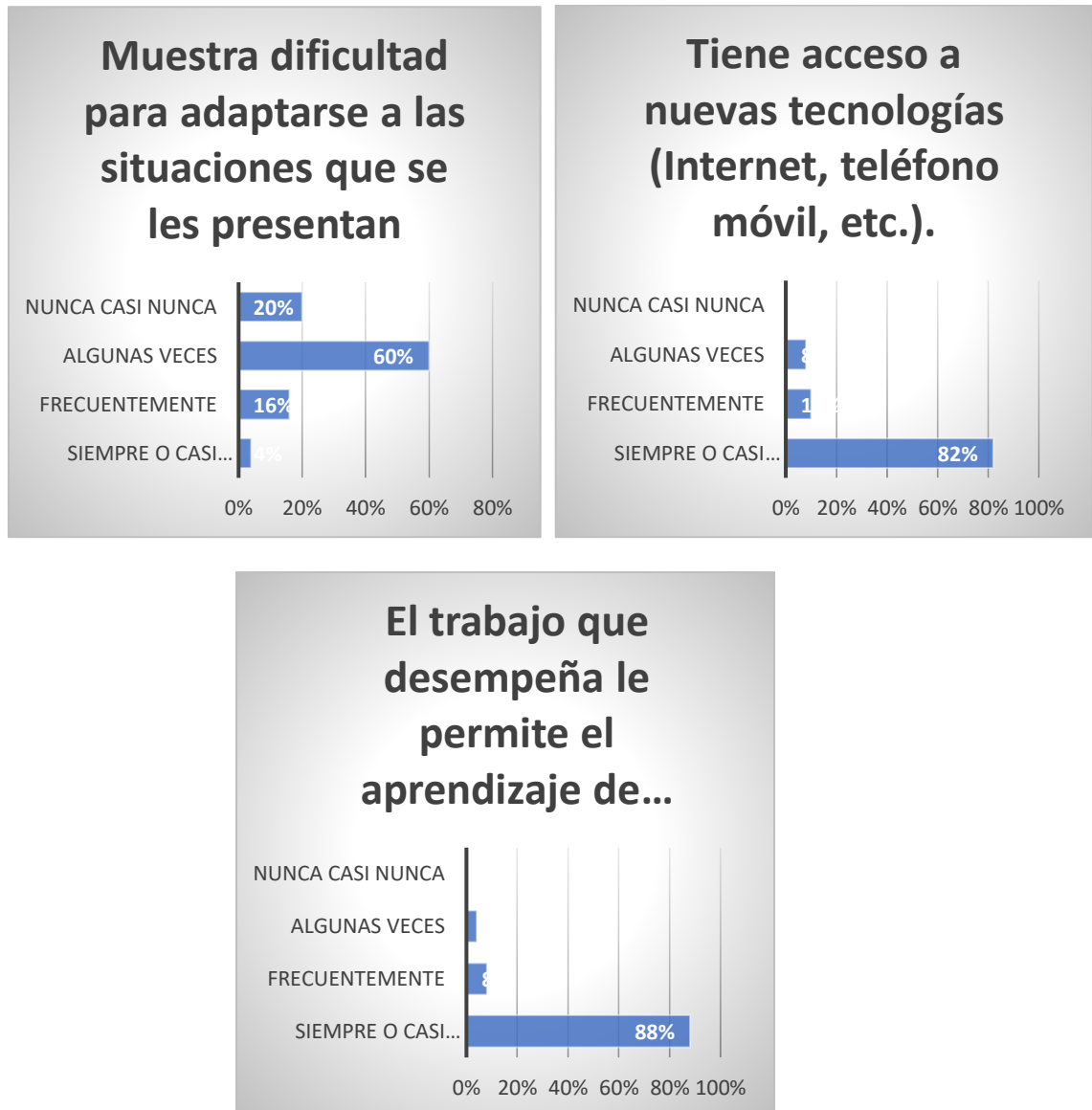
Como dato no menor, se puede destacar que el 88% de los encuestados percibe que el trabajo desarrollado dentro de la organización representa el aprendizaje de nuevas habilidades, lo cual que se traduce en una amplia percepción de crecimiento personal aunado del laboral. Se destaca que si bien se han generado modelos teóricos y se hacen recomendaciones respecto del tipo de acciones que se deben tomar para generar ambientes de trabajo saludables, hace falta un gran número de investigaciones. (Nader, Peña Y Sánchez, 2014). Es valioso rescatar este indicador, puesto que Según Aguirre y Quijano (2015), Como consecuencia de la presentación del SQT, A largo plazo genera pérdida de energía, despersonalización y sentimiento de falta de realización personal, que pueden ocasionar trastornos en la salud, uso de sustancias psicoactivas y poca motivación para realizar el trabajo asignado.

En época de pandemia el proceso de globalización y digitalización del trabajo, se han acelerado de forma increíble. Por ello es preciso evidenciar que el 88% de los encuestados tienen acceso a nuevas tecnologías dentro de las cuales se incluye el internet, teléfono móvil y otros aparatos electrónicos, lo que evidencia que los encuestados avanzan al ritmo de la globalización y las tecnologías digitales. (Figura 4.) Los cambios tecnológicos y la globalización han sido procesos que han impulsado la transformación, adaptación y permanencia de las organizaciones en el mercado y, es la gestión de las personas las que determinan en gran medida la administración del cambio. (Pardo y Diaz, 2014).



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Figura 4. Desarrollo Personal (DP)



Para el caso de la dimensión de Bienestar Físico, la muestra objeto para este análisis afirma tener y contar con una buena alimentación y un excelente estado de salud, permitiendo ser más eficiente y cumplidores de sus funciones, sin embargo se puede apreciar que un 74% de esta



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

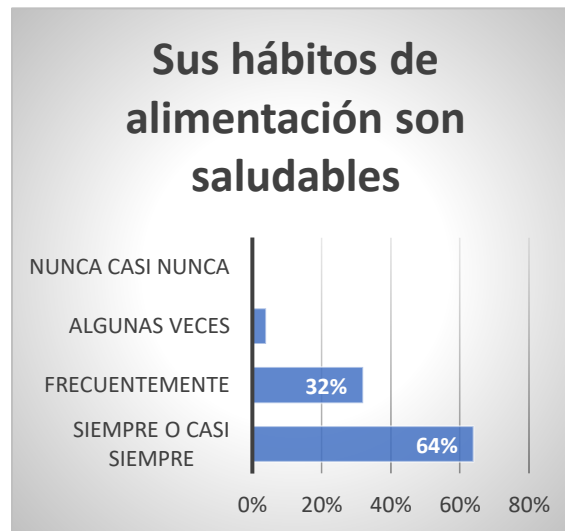
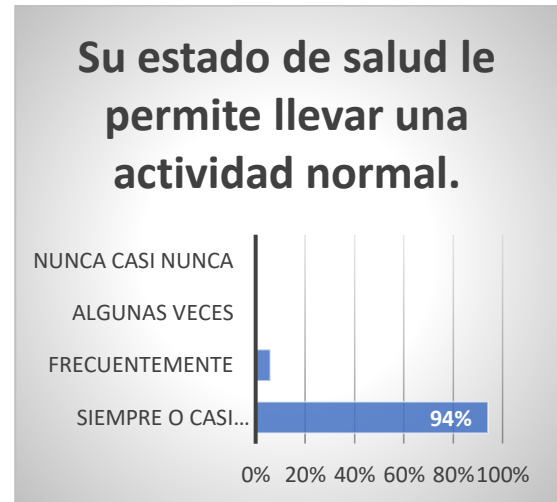
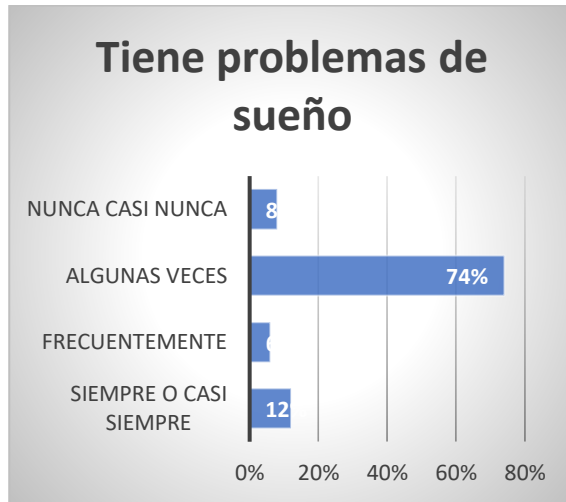
muestra refleja problemas al conciliar el sueño, por lo que es importante resaltar la importancia de este tipo de falencias, dar soluciones tempranas para así evitar problemas de salud de sus empleados y afectar los niveles de productividad. Por su parte la salud ocupacional por su parte debe proteger la salud de los trabajadores a través de la promoción de ambientes seguros, pero también a favorecer y habilitar a los trabajadores de posibilidades sociales y productivas que le permitan un desarrollo humano y profesional. (Ordoñez, 2016). Así mismo Como lo menciona Mejía (2018), en citación a Matanachoy (2012) La finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos. Burnout consta de 3 dimensiones 1) agotamiento emocional, 2) el cinismo, 3) ineficiencia (Marín-Tejeda, 2017); éstos 3 factores implican en el desarrollo aptitudinal de una persona, afectando su concentración y cumplimiento de funciones debido a carga de trabajo o mal ajuste de los turnos internos por departamento.

Como paralelo al sector financiero e industrial, es válido destacar que Por su parte en el sector educativo según Cortes (2015), el análisis del bienestar laboral de los docentes incluye la identificación de niveles de satisfacción en torno al bienestar laboral, psicológico, social y del clima laboral, dando así muestra clara de que existe una correlación en la búsqueda de bienestar laboral en distintos sectores productivos de la economía. (Figura 5).

Figura 5. Bienestar Físico (BF)



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables



Mediante la información recopilada para la dimensión de la Autodeterminación, se puede precisar que existe un alto nivel de autodeterminación en cada uno de los encuestados forjándose en cada uno de ellos una identidad personal capaz decidir y tomar decisiones responsables, asumiendo las posibles consecuencias producto de su autodeterminación. Siendo así, se puede evidenciar que respecto a la pregunta de si el encuestado organiza su propia vida, los resultados arrojaron que el 94% siempre o casi siempre tienen la autonomía de organizar su



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

propia vida. Además, el 96% de los encuestados, defienden sus ideas y opiniones. Para la pregunta de si el encuestado tiene metas objetivos e intereses personales, los resultados evidenciaron que el 76% tiene proyecciones para su vida, lo cual se traduce en metas, objetivos comunes intereses personales definidos. (Figura 6.).

Figura 6. Autodeterminación

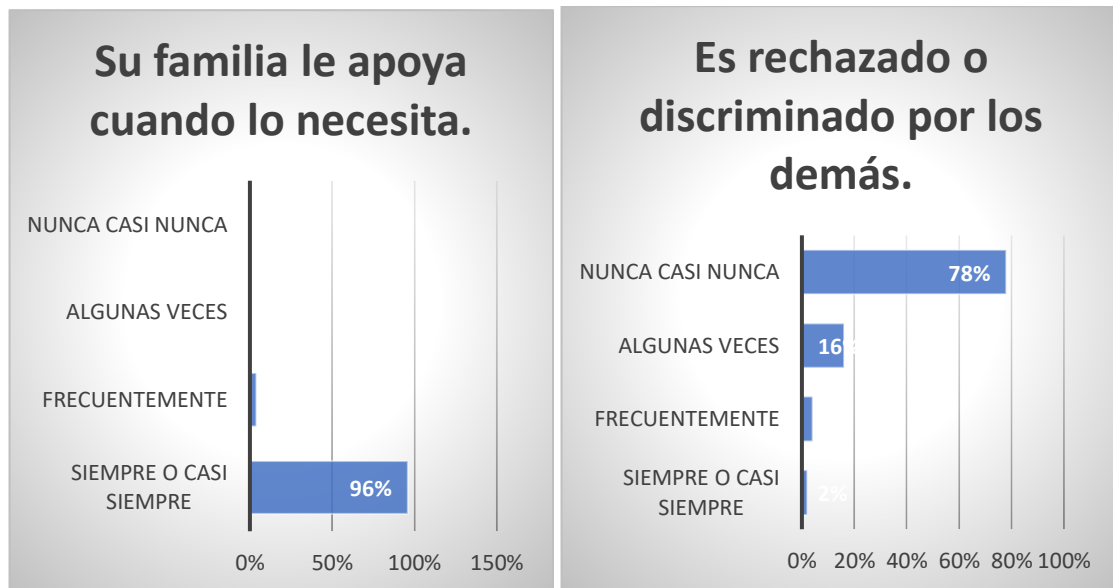




UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

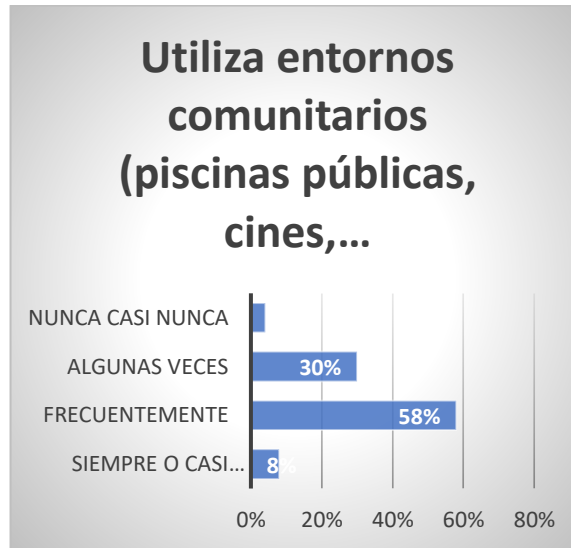
En esta gráfica se evidencia la importancia para la muestra objeto de tener el apoyo de sus seres queridos, siendo un 96% favorable para su mejor funcionamiento interno dentro de la organización, el disponer de espacios y tiempos para su recreación familiar y personal, siendo estos espacios de mejor aprovechamiento personal y de tranquilidad. La muestra cuenta con una excelente inclusión social y esto permitirá una mayor productividad interna. Así mismo, Koubova y Buchko (2013) sugieren que las experiencias de vida contribuyen al desarrollo de la inteligencia emocional, donde las experiencias laborales del individuo se ven influenciados significativamente por el nivel de inteligencia emocional de cada uno. (Madero-Gómez & Olivas-Luján, 2016). (Figura 7.)

Figura 7. Inclusión Social





UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables



Dentro de los indicadores evaluados en la dimensión de Derechos, se pueden destacar la forma de ser, opiniones, deseos, intimidad y derechos que perciben los encuestados respecto a su organización. Es por ello que, de los resultados arrojados de la encuesta para esta dimensión, se puede inferir que hay una óptima apreciación de respeto tanto en el entorno personal, así como el respeto de la intimidad dentro de la organización, representados en el 96% y 94% respectivamente.

Como aspectos a analizar están las causas que motivaron al 10% de las personas a responder que nunca, casi nunca y algunas veces, perciben vulneración de sus derechos por parte de la organización. Se recomienda que todos los esfuerzos deben enfocarse en este aspecto, de tal manera que permita cambiar esa percepción desfavorable de los empleados con la organización y así mismo se pueda construir sobre una base de confianza y estabilidad laboral con la empresa para la cual laboran. (Figura 8.). Según los autores (serlano & portlanza, 2014) y en citación a



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Segredo & Reyes (2004), manifiestan que El clima organizacional es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad, conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones y permite que el humano se vincule con los sistemas organizativos.

Figura 8. Dimensión Derechos (DE)





UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Conclusiones

Mediante el análisis realizado a través de la escala de valoración Gencat para cada una de sus dimensiones, a empresas pertenecientes a los sectores Bancario e industrial, se puede inferir de la calidad de vida es percibida como adecuada, encontrando como hallazgo que, las dimensiones de más alta puntuación fueron bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal y autodeterminación, que a su vez se materializa en un adecuado clima laboral, lo que permite una mayor productividad para las empresas de este sector.

Para los estudios de caso aplicados en las empresas Industrias Saga de Colombia SAS y Banco Bancamia del sector industrial y financiero, se pudo inferir que, la calidad de vida global presenta su percentil ubicado entre los rangos 95 y 99, los cuales son caracterizados como óptimos para la escala de calidad de vida aplicada a los trabajadores de dichos sectores, siendo un sector atrayente de capital humano, gracias a su buenas prácticas laborales, generan valor agregado y bienestar a sus empleados.

Para contrarrestar los resultados menos favorables identificados en las dimensiones de bienestar físico y de derechos, las empresas deben asumir el reto de fortalecer aquellas debilidades mediante acompañamiento permanente a los trabajadores que evidencien descontento en estos aspectos, sensibilizando a su vez mediante campañas de capacitación sobre la comunicación asertiva que permitan una correcta retroalimentación de las diversas dificultades que estén en facultad de ser resueltas por parte de la organización. Por su parte, dichas capacitaciones deben ir motivadas al aprendizaje de habilidades blandas, que despierten el interés de mejora continua en lo personal y que contribuyan a la organización en su desarrollo



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

profesional. Por su parte, se debe promover y fortalecer el comité de convivencia laboral, que sirva como mediador entre el trabajador y la compañía para subsanar asperezas y diferencias que se puedan presentar.

Mediante el análisis realizado a través de la escala de valoración Gencat para cada una de sus dimensiones, a empresas pertenecientes a los sectores Bancario e industrial, se puede inferir de la calidad de vida es percibida como óptima, encontrando como hallazgo que, las dimensiones de bienestar físico y derechos arrojaron puntuaciones bajas, lo que evidencia la importancia de establecer una ruta de trabajo por parte del área de talento humano, como plan de mejora para hacer de la calidad de vida un indicador 100% óptimo en la percepción de cada uno de los trabajadores.

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a Dios por darnos la oportunidad de desarrollar esta investigación que no permitirá culminar esta etapa tan importante de nuestras vidas profesionales.

Este proyecto de investigación fue realizado bajo la supervisión del ingeniero Richar Monroy docente de la Universidad Libre Seccional Cúcuta, a quien le expresamos nuestro más profundo agradecimiento por el apoyo incondicional y la confianza depositada en nosotros durante las tutorías para la realización del paper y correcta planificación.

A nuestros padres por el apoyo en cada una de nuestras metas trazadas.



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

A la universidad libre seccional Cúcuta por brindarnos espacios óptimos y recursos físicos al inicio de la especialización y virtuales como bases de datos y libros para contar con información enriquecedora para nuestra investigación.

A los docentes de la Especialización de Alta Gerencia que compartieron con nosotros sus conocimientos, lo cual fortaleció el desarrollo de esta investigación.

A todas aquellas personas que nos apoyaron en poder contar con su opinión al momento de la toma de información a través de las encuestas.

Referencias Bibliográficas

Aguirre Roldán, A. M., & Quijano Barriga, A. M. (2015). Síndrome por quemarse en el trabajo y variables familiares y laborales de los médicos generales de Bogotá. Una estrategia de calidad laboral. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 44(4), 198–205.

<https://doi.org/10.1016/j.rcp.2015.05.017>

Barbosa Camacho, W. A., Orrego Alvarez, J. M., Torres, A. L., Betancur Villamil, C. L., & Tirado, P. C. (2013). Calidad de vida laboral en trabajadores de la Secretaria de Gobierno del Municipio de Dosquebradas (Colombia). *Cultura Del Cuidado*, 10(1), 51–62.

<https://doi.org/10.18041/1794-5232/cultrua.2013v10n1.2101>

Calidad de vida y trabajo Quality of life and work. (2016). 6(2), 2016.

García-Saisó, A., Ortega-Andeane, P., & Reyes-Lagunes, I. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta*



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

de Investigación Psicológica, 4(1), 1370–1384. [https://doi.org/10.1016/s2007-4719\(14\)70381-3](https://doi.org/10.1016/s2007-4719(14)70381-3)

Lezama Rodríguez, E. A. (2014). Flexibilidad laboral como determinante de la contratación y las condiciones de empleo en México de 2007 a 2012. *Acta Sociológica*, 64, 71–97.

[https://doi.org/10.1016/s0186-6028\(14\)70483-9](https://doi.org/10.1016/s0186-6028(14)70483-9)

Madero-Gómez, S. M., & Olivas-Luján, M. R. (2016). Analysis of issues of organizational behavior in young adults starting of their work career. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 51–59. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.12.001>

Marín-Tejeda, M. (2017). Prevención de burnout y fatiga por compasión: evaluación de una intervención grupal. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 9(2), 117–123.

<https://doi.org/10.1016/j.jbhsi.2018.01.008>

Mendizábal Bermúdez, G., & Kurczyn Villalobos, P. (2017). Notes on the international social security law and its relation with Latin america. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 25(25), 37–70. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2017.25.11496>

Nader, M., Bernate, S. P. P., & Santa-Bárbara, E. S. (2014). Prediction of satisfaction and well-being at work: Towards a model of healthy organization in Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30(130), 31–39. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.02.006>

Ortiz, D. A. C., Salgado, P. M., & Cázares, F. L. (2017). Common method variance in the relationship between job satisfaction and life satisfaction. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 321–329. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.004>



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Palencia Sánchez, F. (2015). Calidad de Vida en el Trabajador con Síndrome del Túnel del

Carpó. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 5(1), 13–18.

<https://doi.org/10.18041/2322-634x/rcso.1.2015.4815>

Pardo Enciso, C. E., & Díaz Villamizar, O. L. (2014). Desarrollo del talento humano como factor

clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en

empresas de Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 5(11), 39–48. [https://doi.org/10.1016/s2215-](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70018-7)

[910x\(14\)70018-7](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70018-7)

Peña, O. F. C. (2015). Well-Being Labor Teaching in the Educational Public Sector of

Barranquilla – Colombia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191(2013), 2835–

2843. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.660>

Pérez, J. P. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios*

Gerenciales, 29(129), 445–455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>

SafeSST. (2020). *Asesoría en seguridad y salud en el trabajo*. 1. <http://safesst.com/>

Serrano Orellana, B. J., & Alexandra Portalanza, C. (2014). Influencia del liderazgo sobre el

clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117–125. [https://doi.org/10.1016/s2215-](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70026-6)

[910x\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70026-6)

V, F. J. L. (2017). *sobre POLÍTICA ECONÓMICA*. 33(2015), 117–132.

Verdugo, M. Á., Arias, B., Gómez, L. E., & Schalock, R. L. (2010). Development of an

objective instrument to assess quality of life in social services: Reliability and validity in

Spain. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 10(1), 105–123.



UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL CÚCUTA
CENTRO SECCIONAL DE INVESTIGACIONES
FORMATO INSTITUCIONAL PROPUESTA DE INVESTIGACION / PRESENTACIÓN DE
TEMÁTICA EN LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO
Facultad de Derecho, Ciencia Política y Sociales, Ingenierías & Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Vidal-Blanco, G., Oliver, A., Galiana, L., & Sansó, N. (2019). Quality of work life and self-care

in nursing staff with high emotional demand. *Enfermería Clínica*, 29(3), 186–194.

<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2018.06.004>