

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y AUDITORIA

ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

**“ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE VIDA
LABORAL: CASO APLICADO A LA ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DE TOMÉ”**

Autora : Celia Perine Figueroa

Profesor Guía : Adolfo Albornoz Acosta

Concepción, 2018

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	4
2.- PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	5
2.1- Identificación del problema de investigación.	5
2.2- Formulación del problema de investigación.	6
2.3- Objetivos.	7
2.3.1- Objetivo General.	7
2.3.2- Objetivos Específicos.	7
2.4- Preguntas de Investigación.	8
2.5- Justificación de la Investigación.	9
2.6- Viabilidad de la Investigación.	11
3.- MARCO TEÓRICO	12
3.1- Calidad de Vida Laboral.	12
3.2- Beneficios de la CVL.	16
3.3 Dimensiones de CVL	17
3.3.1- Indicadores Individuales.	19
3.3.2- Indicador Condiciones y Medio Ambiente.	20
3.3.3- Indicador Organización.	21
3.3.4- Indicadores Globales.	21
3.4- Calidad de Vida Laboral en Chile.	22
3.5- Breve Reseña Histórica de la I. Municipalidad de Tomé.	24
3.6- Organigrama	25
4.- MARCO EMPÍRICO	26
4.1- Tipo de Investigación.	26
4.2- Hipótesis de la Investigación.	27
4.3- Diseño de la Investigación.	27
4.4- Población y criterios de selección.	28
4.5- Instrumento de Medida.	28
4.6- Técnica de recolección de información.	31
4.7- Análisis de Datos.	32
4.8- Validez y Confiabilidad.	33

4.9 Aspectos Éticos.....	33
5.- RESULTADOS	34
5.1- Universo.....	34
5.2- Muestra	36
5.3- Análisis Demográfico	38
5.4- Análisis Descriptivo.....	41
5.4.1- Indicador Individual: Satisfacción Laboral	41
5.4.2- Condiciones y Medio Ambiente.....	47
5.4.3- Organización	50
5.4.4- Indicadores Globales	55
5.5.- Resultados	57
5.6.- Sugerencias	61
6.- CONCLUSIÓN.....	62
7.- REFERENCIAS.....	63

1.- INTRODUCCIÓN

Actualmente todas las empresas sean públicas o privadas se encuentran en un escenario de constante cambio, el cambio en el que se desea enfocar esta tesis es en la Calidad de Vida Laboral o CVL. Han sido mayormente las empresas privadas las que se han preocupado de este aspecto obteniendo resultados positivos, es por esto que se desea estudiar esta temática, pero aplicado a las entidades públicas.

A través de los años, el tema de calidad de vida ha sido una interesante área de estudio, la historia revela el afán de humanizar el entorno de trabajo, prestando mayor atención al factor humano y a la mejora de su calidad de vida.

Es por esto que se presenta en esta tesis un estudio de caso, el cual es aplicado en la Ilustre Municipalidad de Tomé, ya que es fundamental conocer cuál es la realidad de cada municipio frente a la CVL, debido a que son ellos los que velan por la seguridad y bienestar de toda una comuna.

El propósito de esta investigación es medir la CVL de la I. Municipalidad de Tomé, para esto, se utilizará como principal herramienta una encuesta, la cual se realizará a una muestra representativa de los funcionarios de planta y a contrata de la organización.

2.- PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

2.1- Identificación del problema de investigación.

Para la identificación del problema de investigación, se procederá a mencionar el origen de la problemática a investigar, cómo fue que surgió el deseo de indagar en el tema de Calidad de Vida Laboral (CVL) de la Ilustre Municipalidad de Tomé y como afectan las diferentes dimensiones de esta, a los funcionarios, entre otros aspectos que se abordarán a continuación.

El tema surgió, debido a la escasa preocupación que existe respecto a la calidad de vida laboral de los trabajadores, esto se debe a las pocas investigaciones que se han realizado y al poco conocimiento o preocupación social que existe respecto a ella.

Actualmente, muchos autores, afirman que, el motor fundamental de toda organización, son las personas que lo componen, pero a pesar de esta creencia, son muy pocas las organizaciones que se preocupan realmente por su bienestar, y no tienen en cuenta los beneficios que trae consigo el establecer medidas que ayuden a sus trabajadores, como menores niveles de rotación de personal y por lo tanto menores costos en capacitar a nuevo personal, además de mayor eficiencia, entre otros.

Es por esto que se identificó a una organización pública, específicamente la I. Municipalidad de Tomé, porque posee una gran cantidad de personal, el cual refleja la cultura tomecina, y gracias a esto, los resultados de la investigación serían más confiables, que los de una organización pública más pequeña, entre otros.

En las organizaciones constantemente están intentando identificar aspectos que deben ser mejorados, modelizar y mejorar los problemas identificados, luego, medir los resultados obtenidos y realizar comparaciones para tomar medidas al respecto, pero estos esfuerzos, en una Municipalidad, generalmente no se enfocan en sus recursos humanos, sino en otros problemas, como proyectos de desarrollo comunal, turismo o demandas, lo cual es un grave error, porque la fuerza laboral de una organización, especialmente una municipalidad, que es el ente que ayuda a satisfacer las necesidades de la comunidad local

y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural; debe recibir una mayor atención por parte de los entes que la gobiernan.

Por lo cual, es importante identificar la percepción de Calidad de Vida Laboral que poseen los funcionarios/as de su municipio, puesto que no existen muchas investigaciones relacionadas con este tema. Por consiguiente, esta investigación servirá como aporte debido a las pocas investigaciones existentes respecto a este tema, como insumo para la I. Municipalidad de Tomé y para dar a conocer la CVL.

2.2- Formulación del problema de investigación.

La situación en la que se encuentra actualmente la fuerza laboral en la I. Municipalidad de Tomé debe ser evaluada, para esto, se realizó diversas entrevistas al personal de la organización, con el objetivo de tener una visión base de la situación en la que se encuentra.

Aunque la información recopilada no es confiable, por no ser una muestra representativa, sí da primeras impresiones, que muestran que existe una tensión entre los trabajadores. Por lo tanto, si se identifican las diferentes razones de las que nacen dichas tensiones, se podrían realizar las acciones correctivas necesarias para que la organización llegue a ser una Organización Saludable¹.

Otro punto importante, es que los resultados obtenidos con esta investigación, puede ser de utilidad para otras organizaciones públicas o privadas, e incluso incentivarlas a realizar cambios que beneficien a sus trabajadores

Lo cual nos lleva al siguiente cuestionamiento:

¹ Organización Saludable, “son aquellas que realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas (por ejemplo, con el diseño y rediseño de puestos), el ambiente social (canales de comunicación abierta, por ejemplo) y la organización (estrategias de conciliación trabajo/vida privada)” (Salanova, 2008; Salanova y Schaufeli, 2009)

- ¿Porque la gran mayoría de las organizaciones chilenas no ven la importancia de preocuparse por la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores?

La única forma de realizar el siguiente paso es conocer más sobre la CVL, sus efectos en diferentes organizaciones en nuestro país, así mismo el conocer cómo analizar la situación en que se encuentra la fuerza laboral de la I. Municipalidad de Tomé en base al conocimiento y experiencia adquirido de otras organizaciones públicas.

Lo que incita a querer saber más sobre la Calidad de Vida Laboral, surgiendo de por medio, las siguientes preguntas:

- ¿De qué manera se podría fomentar el interés en la Calidad de Vida Laboral en la I. Municipalidad de Tomé?
- ¿La I. Municipalidad de Tomé poseerá algún sistema o procedimiento que beneficie a los trabajadores y sus necesidades?

2.3- Objetivos.

Desarrollar los objetivos, es una etapa crucial, ya que será lo que permita hacer posible la realización de este, a través de una definición clara y precisa de lo que se busca en este proyecto de investigación, a continuación, se puede observar el objetivo general, en conjunto de sus respectivos objetivos específicos:

2.3.1- Objetivo General.

“Evaluar los niveles de Calidad de Vida Laboral percibidos por los trabajadores de la Ilustre Municipalidad de Tomé de la región del Bio Bío.”

2.3.2- Objetivos Específicos.

Para lograr alcanzar el objetivo principal se establecen una serie de objetivos específicos, los cuales serán enunciados a continuación.

- ✓ *“Describir el concepto de Calidad de Vida Laboral, a partir de diversos autores y/o investigadores del tema en estudio.”*
- ✓ *“Seleccionar los indicadores (en base a la literatura), con los que se evaluará los niveles de Calidad de Vida Laboral en la I. Municipalidad de Tomé.”*
- ✓ *“Formular sugerencias que mejoren los niveles de Calidad de Vida Laboral en la I. Municipalidad de Tomé.”*

2.4- Preguntas de Investigación.

Las preguntas de investigación forman parte de los primeros pasos metodológicos que un investigador debe llevar a cabo cuando emprende una investigación, las cuales deben ser formuladas de manera precisa y clara, de tal manera que no exista ambigüedad respecto al tipo de respuesta esperada.

- ¿Por qué es importante considerar como factor relevante la CVL de una organización?
- ¿Cuáles son los beneficios de considerar como factor relevante la CVL en una organización?
- ¿Cómo afecta a una organización el descuidar, o restarle importancia a la CVL?
- ¿Genera un impacto significativo la implantación de CVL en las organizaciones?
- ¿Las dimensiones escogidas representarán fielmente a la situación de la fuerza laboral de la I. Municipalidad de Tomé

2.5- Justificación de la Investigación.

<p>Conveniencia</p>	<p>¿Para qué sirve?</p>	<p>Sirve para comprender, describir y profundizar más en el nivel de Calidad de Vida Laboral que existe en la Municipalidad de Tome, este tema es muy llamativo para las organizaciones hoy en día, debido a que la parte vital de una empresa, son sus recursos humanos.</p> <p>También, esta investigación puede ser el punto de partida para un nuevo proyecto de investigación, o como punto de referencia para una comparación futura, y observar si ha cambiado positiva o negativamente con el paso de los años.</p> <p>Además, con esta investigación, la Municipalidad logrará observar cuales son las áreas específicas en las que se encuentra más deficiente y aplicar medidas correctivas.</p>
<p>Relevancia social</p>	<p>¿Cómo nos ayuda?</p>	<p>Dicho estudio nos ayuda a evaluar el nivel de Calidad de Vida Laboral en la que se encuentra actualmente la organización más importante de Tomé, y nos permite formarnos una opinión informada sobre las acciones que mejorarían la posición de la Municipalidad frente a su ciudad.</p> <p>Además, ayuda a todas las personas que son parte de esta organización, ya que tomaría mayor relevancia la situación laboral en la que se encuentran, en donde podrían optar a mejoras en su trabajo, y con ello mejorar la calidad del servicio que ofrecen, entre otras cosas.</p>

Implicaciones prácticas	¿Cómo se pondrá en práctica lo que averiguamos?	Con los resultados adquiridos tras el diagnóstico realizado, la organización logrará tomar conciencia del nivel de Calidad de Vida Laboral que poseen, con lo cual, podrán implantar mejoras en las áreas en las que se encuentren más deficientes.
	¿A quiénes les servirá los nuevos conocimientos?	Los nuevos conocimientos les serán útiles para todos los trabajadores de la organización, tanto nuevos como antiguos, y en todos los niveles jerárquicos, debido a que, al brindarle la importancia que merece la situación actual de su nivel de Calidad de Vida Laboral, y tomando medidas al respecto beneficia a todos los que están insertos en la organización.
Valor teórico	¿Crearemos una nueva perspectiva sobre el fenómeno?	<p>La propuesta de esta investigación, pretende determinar en qué nivel se encuentra la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la Ilustre Municipalidad de Tomé, empleando modelos y teorías existentes.</p> <p>De esta forma, se logrará observar la situación real en la que se encuentran, y con esto, los trabajadores tomarán mayor conciencia de sus propios derechos y obligaciones para con la organización.</p>

<p>Utilidad metodológica</p>	<p>¿Nos servirán los métodos de investigación para futuros estudios en diversas disciplinas académicas o científicas?</p>	<p>El presente estudio será abordado bajo un método de investigación no experimental, de tal forma que sea de utilidad para futuras investigaciones, ya que aborda de manera integrada los distintos indicadores que se utilizarán para medir la Calidad de Vida Laboral, de manera que proporcione facilidad de entendimiento y estudio de académicos o estudiantes de diversas disciplinas académicas o científicas que quieran continuar con el desarrollo del tema a futuro.</p>
-------------------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia en base al libro Metodología de la Investigación de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

2.6- Viabilidad de la Investigación.

Para cualquier tipo de investigación, se hace de vital importancia el conocer la viabilidad o factibilidad misma del estudio, tomando en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinan los alcances de la investigación.

Al ser un estudio de tipo descriptivo, no existe la necesidad de recurrir mayores recursos financieros, solo en la realización de las encuestas, en la que se requirió una resma de hoja tamaño carta y tinta, además de eso, los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Ingeniería Comercial, por lo cual, es viable realizar este tipo de investigación sin mayores inconvenientes.

También, cabe señalar que se realizará una encuesta, a una muestra significativa de 100 trabajadores de los 160 que se encuentran contratados de planta y a contrata en la I. Municipalidad de Tomé, por lo cual el tiempo será un factor relevante para la viabilidad de esta investigación, en este caso, se cuenta con el tiempo suficiente para realizar la investigación y recolección de datos, para así obtener los resultados esperados.

3.- MARCO TEÓRICO

El presente estudio de investigación está fundamentado en diversas fuentes, tanto revistas científicas, papers, libros en general y de lo aprendido en la Universidad del Bío-Bío, como aportes de autores que se refieren al tema en cuestión, entre otras fuentes que se citaran en el presente marco teórico.

3.1- Calidad de Vida Laboral.

La Calidad de Vida Laboral, como tal, es el resultado de un largo proceso de conceptualización del tema en cuestión, a continuación, se puede observar los inicios de ella.

En 1998, Armando Lares mencionaba que un "buen empleo" era sinónimo de un puesto de trabajo estable, con un salario adecuado y algunos beneficios adicionales, como vacaciones, planes de retiro y otros. Luego de la gran depresión del mundo occidental de los años treinta y con el desarrollo de un interés creciente por parte del público, se establecieron regulaciones en el campo de la seguridad industrial, con respecto a temas sanitarios, salarios mínimos y una reducción de las horas laborables. De esta manera, el término "buen empleo" ahora incluía representación colectiva, grados de autodeterminación, autonomía y control sobre el medio ambiente del trabajo y participación del trabajador en el proceso de toma de decisiones y gracias a experiencias similares en diversos países, fue tomando mayor relevancia la calidad de vida laboral.

Las primeras investigaciones acerca de la calidad de vida laboral, se remontan a los años 70 en los Estados Unidos con el surgimiento del *Desarrollo Organizacional*, el cual buscaba optimizar la eficacia y la eficiencia organizacional a partir de la humanización del entorno de trabajo, teniendo como referente el desarrollo del trabajador en todos los aspectos que lo afectan dentro de la organización.

El término "calidad de vida", fue acuñado por Louis Davis en 1970 y por medio de él, pretendía describir lo que deberían buscar y promover todas las organizaciones, es decir,

bienestar y salud para todos sus trabajadores, y que así ellos pudieran realizar de mejor manera sus labores (Segurado & Agulló, 2002)

El concepto de Calidad de Vida Laboral ha sufrido una serie de transformación desde su concepción, a continuación, se puede observar dicha evolución:

Dyer y Haffenberg (1955) la definen como *“La calidad de vida en el trabajo puede definirse en términos de las contribuciones que las organizaciones hacen o pueden hacer para atender las necesidades económicas y psicosociales de aquellos individuos activamente implicados en la consecución de los objetivos organizacionales”*.

Cherns (1975) denomina la calidad de vida laboral como el resultado de la combinación de las perspectivas estructurales de las relaciones humanas; toma dos factores importantes para estimar dichas relaciones: Ascenso vs Tecnología, la cual hace referencia en las posibilidades que tiene el empleado para crecer dentro de la organización y los medios que cuenta para lograr dicho desarrollo laboral, y por ultimo Satisfacción vs Condiciones estructurales de trabajo, entendida el grado subjetivo de complacencia que tiene el trabajador con la organización en comparación con los contextos donde desarrolla sus funciones (Segurado & Agulló, 2002).

Seashore & Taber (1975) explican el concepto de calidad de vida, como el grado de satisfacción en relación con las condiciones generales de trabajo, el cual varía entre sujetos de manera sistemática, medible y perceptible según las diferencias individuales; así mismo, agrega que la calidad de vida se ve afectada por los factores de espacio y tiempo.

Walton (1973) lo define como *“un proceso para humanizar el lugar de trabajo.”*

Además, Walton (1973, citado en Alves, D. Cirera, Y. & Giuliani, A. 2013) comenta que la CVT ha sido usada para describir ciertos valores ambientales y humanos, descuidados por las sociedades industriales en favor del avance tecnológico, de la productividad y del crecimiento económico. El autor concibe el trabajo, en primer plano, como el medio del individuo para ganarse la vida. La compensación recibida por el trabajo realizado es un concepto relativo, no algo dado, absoluto y es solo un simple consenso sobre los patrones objetivos y subjetivos para juzgar la adecuación de la compensación.

García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M. & León, S. (2014) mencionan que la Calidad de Vida en el Trabajo, implica tener una participación proactiva en la solución de problemas y toma de decisiones organizacionales; se relaciona especialmente con el bienestar, satisfacción, seguridad, identificación e integración al puesto de trabajo, así como en la administración adecuada de su tiempo libre para armonizar vida laboral y familiar.

Bergeron (1982) define que *“La calidad de vida en el trabajo es una aplicación concreta de una filosofía humanista a través de métodos participativos, con el objeto de modificar uno o varios aspectos del medio ambiente del trabajo para crear una nueva situación más favorable a la satisfacción de los empleados y a la productividad de la empresa”*.

Nadler & Lawler (1983) explican la calidad de vida laboral como una forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones, las cuales están mediados por el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, también por la participación en la toma de problemas y toma de decisiones organizacional; aportan que la calidad de vida laboral puede verse afectada por las políticas organizacionales y el clima presente en la organización.

Turcotte (1986) la aborda como *“la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total”*.

French & Wendell (1996) plantean a la calidad de vida como una filosofía de gestión, que mejora la dignidad del empleado, brindando oportunidades de desarrollo y progreso personal para los individuos pertenecientes a la organización, teniendo como medida de medición la satisfacción de los empleados basado en los sentimientos de ellos mismos (Camacaro, 2010).

González, Peiró & Bravo (1996) sostienen que la calidad de vida es la estimación o apreciación subjetiva del conjunto de compensaciones que se obtienen del medio y del desarrollo de las funciones laborales, las cuales responden a la satisfacción, a las demandas,

expectativas, deseos y necesidades del individuo en el contexto laboral y fuera de él (Camacaro, 2010).

Dela Coleta (1998) sostiene que la aparición de la noción de calidad de vida laboral, se obtiene un constructo que permite sistematizar las condiciones del trabajo y sus consecuencias sobre el trabajo y el resultado del mismo, identificando cuales son los efectos de las condiciones de trabajo sobre el bienestar de los individuos. (Morales, 2002)

García, Rubio & Bravo (2007) mencionan que las organizaciones son sistemas dinámicos de forma semejante que los seres vivos, que están orientados al resultado, por tanto, vivencian momentos de ajuste, compromiso y reparación, cuando esto no ocurre, pueden surgir problemas, y el “todo” comienza a verse afectado.

Camacaro (2010) lo define como un proceso planificado, cooperativo y evolucionado que implica acciones tendientes a crear condiciones laborales favorables al desarrollo de las capacidades y potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el trabajo y fortalecer la identificación del trabajador con la organización.

Gómez, Hernández & Méndez (2013) explican que, en las sociedades modernas, hay una mayor consideración y responsabilidad, de parte de las organizaciones, de velar por la calidad de vida y seguridad y, por consiguiente, de la salud e higiene de sus trabajadores, asegurando así el mínimo de riesgos en las labores que estos desempeñan. Además, cabe señalar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido la salud como el estado de bienestar tanto físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades; es por esto que la salud laboral pretende fomentar y mantener el nivel más alto de bienestar físico, social y mental de sus trabajadores.

Dentro de esta visión, en un contexto dinámico las organizaciones, de cambios tanto económicos como sociales, necesitan tener trabajadores motivados y sanos, tanto física como psicológicamente y para conseguirlo, las políticas de recursos humanos deben ser consecuentes con dichos objetivos (Gómez et al, 2013).

Dyer y Haffenberg (1955) establecen que una perspectiva teórica se necesita para analizar el concepto calidad de vida en el trabajo. Ellos categorizan cuarenta variables sobre este tópico y argumentan que, el resultado de las organizaciones debe ser considerado como un vector de los bienes producidos, de las características del servicio prestado, de los cambios en las actitudes psicológicas y sociales, de las variaciones de la conducta y de otros aspectos secundarios. Dichos autores asumen que, la calidad de vida en el trabajo puede ser definida en términos de la contribución de la empresa u organización, a la satisfacción de las necesidades económicas y psico-sociales de sus trabajadores (Camacaro, 2010).

3.2- Beneficios de la CVL.

La preocupación por la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores, como ya se ha mencionado, brinda una gran cantidad de beneficios a la organización y por sobre todo a sus trabajadores, y de esta forma, permite que exista un ambiente afable y productivo en la organización.

A continuación, se mencionarán los beneficios de preocuparse por la CVL de acuerdo a los estudios de diferentes autores:

Mirvis & Lawler (1984) establecen que, la calidad de vida es entendida como una transacción económica, psicológica y social entre las organizaciones y sus trabajadores; plantean que la calidad de vida puede ser cuantificada con la formula $CLV=f(O,E)$, donde O representa las características del trabajo y el ambiente de trabajo dentro de la organización y E representa su impacto en el bienestar de los individuos; así mismo, se postula que los trabajadores deben ser desarrollados buscando incrementar todo su potencial y no solo utilizados, esto con el fin de disminuir la rotación de personal, el ausentismo, las quejas y el ocio ofreciendo variedad de ocupaciones para disminuir la monotonía (Segurado & Agulló, 2002).

Drucker & Peter (1999) señala que la relevancia radica en la aplicación del conocimiento al contexto organizacional para generar productividad e innovación; esto significa, que la persona es la parte fundamental ya que esta es la que aprende y aplica dicho conocimiento para el beneficio de la organización, razón por la cual los mejores

elementos que puede brindar la organización a sus trabajadores es una constante capacitación, ya que si la organización potencializa a sus empleados los hará empleables.

3.3 Dimensiones de CVL

La Calidad de Vida Laboral, es un estudio que no posee dimensiones únicas, es decir, que puede tener 5 dimensiones, como puede tener 10, todo depende del objetivo de la investigación y de los propósitos con los que se desarrolla, su complejidad para definir dimensiones únicas, proviene a que es un tema muy subjetivo, y, por lo tanto, es más difícil establecer parámetros que se apliquen para todas las situaciones.

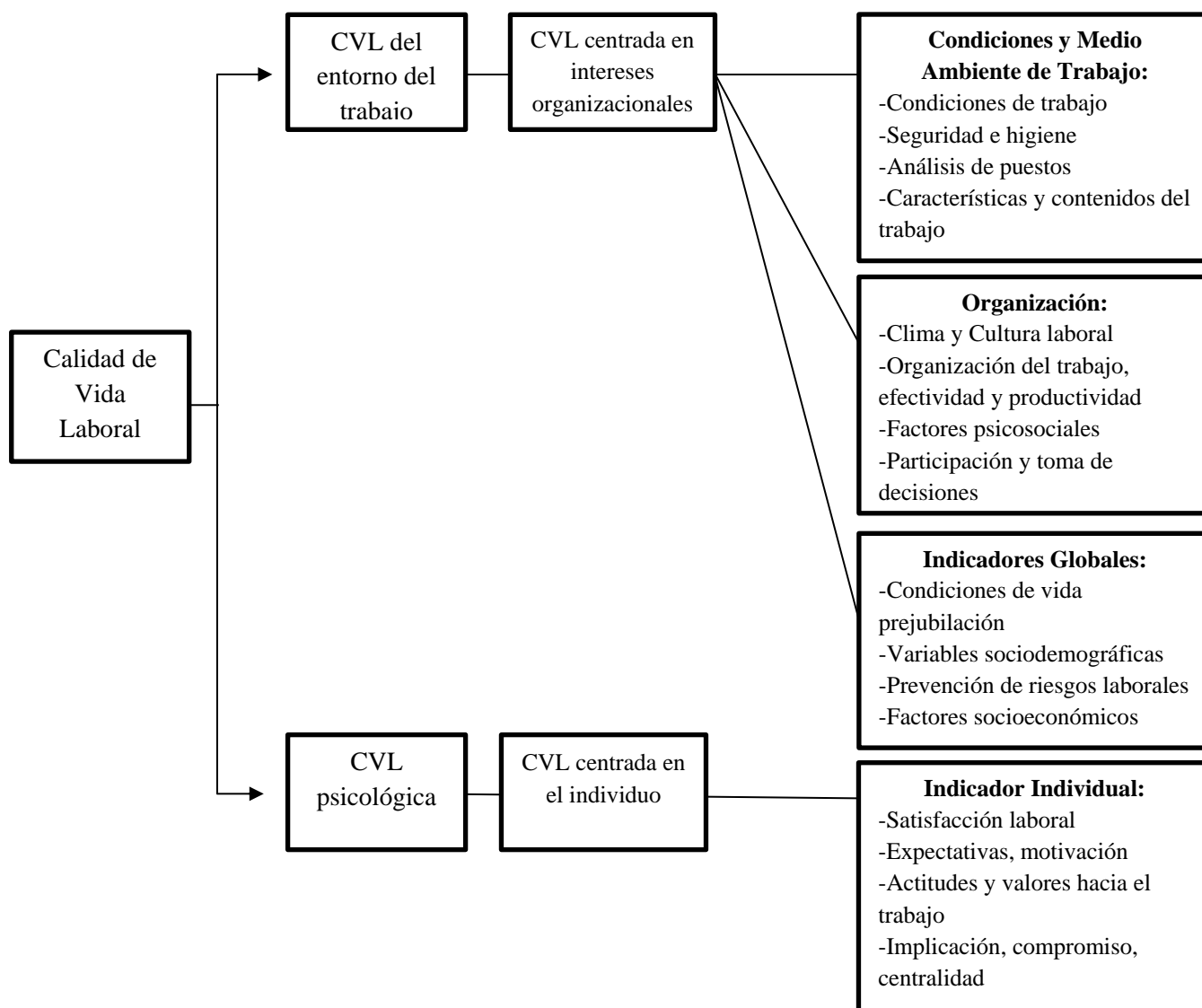
La calidad de vida laboral se nos presenta, pues, como un constructo árido de definir y de operacionalizar por su complejidad y riqueza de dimensiones que traspasan los límites del contexto laboral, en general, y del organizacional en particular. La descripción de la naturaleza multidimensional de la CVL ha sido uno de los temas de estudio más recurrentes sobre el que se ha venido investigando desde el ámbito académico y científico. El interés por delimitar de forma operativa el significado de la CVL ha generado un abundante repertorio de estudios e investigaciones cuyo cometido ha sido el de tratar de identificar las posibles variables que afectarían a la vida en el trabajo (Segurado & Agulló, 2002)

Para este proyecto de investigación, se escogió las 4 dimensiones del estudio de Chiang y Krausse (2009) sobre Calidad de vida Laboral, es decir:

- Indicadores Individuales.
- Indicador Condiciones y Medio Ambiente.
- Indicador Organización.
- Indicadores Globales.

Los cuales se pueden observar gráficamente a continuación:

Gráfico 1: “Esquema de Calidad de Vida Laboral de Chiang y Krausse (2009)”



Fuente: Estudio empírico de Calidad de Vida Laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento (2009).

3.3.1- Indicadores Individuales.

Aunque, en el gráfico anterior se muestra que los Indicadores Individuales son: Satisfacción laboral, Expectativas, motivación, Actitudes y valores hacia el trabajo e Implicación, compromiso y centralidad. Esta investigación, en esta dimensión, solo se enfocó en el ítem Satisfacción Laboral.

Shepard menciona (como se cita en Lares, 1998) que la satisfacción en el trabajo, se utilice como indicador fundamental de la calidad de vida en el trabajo. Este componente cuando se aplica en un paradigma con cuatro alternativas y se relaciona con el empleo, contribuye a establecer una tipología que toma en cuenta los atributos físicos y económicos de la vida en el trabajo. De esta manera se podría considerar un tipo ideal con un buen ambiente físico laboral, alta seguridad en el trabajo, elevados salarios e índices de satisfacción en el trabajo, hasta otro tipo menos ideal, con poca seguridad, reducidos salarios, bajos índices de satisfacción en el trabajo y otros indicadores.

Robbins (1998) define la satisfacción laboral como *“la actitud general de un individuo hacia su trabajo”*. El menciona que la satisfacción laboral es una actitud, no una conducta. La calidad de vida en las organizaciones tiene que ver con la satisfacción en el trabajo, ya que ayuda a motivar a las personas para lograr un clima organizacional sano. Además, para los administradores ha existido la premisa de que los empleados satisfechos generalmente son más productivos que los que no lo son.

Stanley & Taber (1975) mencionan que la medición de la satisfacción laboral como un indicador social, puede tener tres roles: (1) para representar un producto valioso de la sociedad, un componente del GNP² psicológico; (2) para proveer un monitoreo y ayuda diagnóstica para advertir de forma temprana dislocaciones sociales, falta de políticas o programas, y desarrollar lentamente cambios sociales; (3) para proveer un componente significativo en las teorías y modelos para ser usado en la formulación de políticas sociales y programas.

² **GNP** (Gross National Product), es una estimación del valor total de todos los productos y servicios finales producidos en un periodo determinado por medio de la producción propia de los residentes de un país.

La utilidad de medir la satisfacción laboral descansa en el desarrollo de múltiples métodos de medición que son estandarizados, que son adecuados para un uso amplio, y capaz de detectar diferencias de población y cambios en ella. En adición, la utilidad descansa sobre las mediciones, teniendo un acuerdo conceptual y referencias del “mundo real” tan bien como conocer la matriz causal y relaciones consecuentes para otras variables significativas. Ambos requerimientos se deben cumplir antes de que las pruebas convincentes puedan avanzar en cuanto a la utilidad práctica de la medición de satisfacción laboral por anticipado, comprendiendo e influenciando futuros resultados de las presentes condiciones sociales.

3.3.2- Indicador Condiciones y Medio Ambiente.

Esta dimensión abarca una amplia variedad de ítems que se utilizan para medir calidad de vida laboral, tales como el ambiente físico y salud, seguridad y condiciones de trabajo, que, aunque no están relacionados con el individuo mismo, sí lo están con la organización y el efecto que puede producir en los trabajadores.

Para la OMS y la OPS, (citando en Barrios & Paravic, 2006) la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. El lugar de trabajo puede ser cualquier entorno en el cual la gente trabaja, incluidos el hogar y la calle.

También nos podemos encontrar con condiciones del trabajo y seguridad, por ejemplo, el hecho de contar con una matriz preventiva de riesgos, o como lo señala Walton (1993) que las condiciones de trabajo sean seguras y saludables. Estos y otros factores son aspectos claves relacionados con el trabajo y muy relevantes especialmente para la calidad de vida, ya que, de otra manera, pueden conducir a experiencias de tensión, insatisfacción y otros resultados negativos para los trabajadores de la organización (Segurado & Agullo, 2002).

3.3.3- Indicador Organización.

En el indicador Organización se habla sobre las condiciones existentes en el ambiente laboral y que se relacionan de forma directa con la organización, las funciones y la realización de la tarea, estas condiciones tienen la capacidad para afectar el bienestar y/ la salud del trabajador, como el desarrollo de su función.

Es así como ciertas condiciones que pueden ser desfavorables para el funcionario, son el origen de una serie de determinadas conductas y actitudes que resultan inadecuadas para el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Taylor (1978) menciona una Dimensión Crecimiento y Desarrollo, la cual incluye ítems de oportunidades para el desarrollo laboral, aprender y crecer, oportunidades para utilizar los conocimientos y habilidades, etc., Pero para esto es muy necesario que la organización sea capaz de detectar estas necesidades, capacitar a las personas que lo necesiten y finalmente poder evaluar estos aprendizajes de manera oportuna. Por lo tanto, el concepto de capital humano es de gran relevancia en este punto (González et al, 1996).

3.3.4- Indicadores Globales.

Esta dimensión se refiere a los aspectos que son clave al momento de medir la CVL. En otras palabras, el hecho de que existan factores como políticas de personal en la empresa, participación de los trabajadores en la toma de decisiones, existencia de compensaciones equitativas y consideración de las condiciones ambientales, sociales y humanas en la organización (Gonzalez Et al, 1996).

Dentro de ellos, podemos destacar la importancia, de tener Políticas de Recursos Humanos (RRHH), ya que son guías orientadoras para poder ejecutar acciones administrativas enfocadas en los funcionarios y del desarrollo institucional, éstas deben estar en concordancia con las estrategias generales de la organización. A modo de ejemplo, políticas de ingreso, de capacitación y remuneraciones, evaluación de desempeño, calidad de vida laboral, etc., que son factores claves al momento de medir calidad de vida laboral.

Otro aspecto a destacar, es la comunicación ya que ésta es una dimensión social fundamental, que permite a los integrantes de una organización interactuar tanto entre sí como con externos, y así poder mantener buenas y fluidas relaciones interpersonales entre éstos, vale decir, mantener a los trabajadores informados, integrados y motivados. De esto se sigue que los canales de comunicación son una vía necesaria para integrar a los trabajadores a la organización y facilitar los procesos productivos (Andrade. H, 2005).

3.4- Calidad de Vida Laboral en Chile.

Chile se encuentra en un proceso de cambios, uno de ellos que afecta a los funcionarios municipales y su Calidad de Vida Laboral, es la aplicación de la Ley N° 20922 sobre Plantas Municipales, el cual está enfocado a la profesionalización, mayor independencia en la contratación de personal y aumento en los recursos por parte del Estado Central al Fondo Común Municipal, actualmente, 2018, aumentará a 1.052.000 UTM, lo que equivale a \$49 mil millones en beneficio a los municipios.

Debido a la aplicación de esta ley, la asociación de Municipalidades de Chile (AMUCH), en conjunto con la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo, procedieron a realizar un estudio, con el objetivo de analizar la Calidad de Vida Laboral de todas las municipalidades del país, ocho meses duró la construcción de un programa, el cual constata desde su diagnóstico, para lograr medir como se encuentra cada municipio, hasta su posterior gestión, con el propósito de lograr mejoras, compartir experiencias y premiar las buenas prácticas.

Con este fin, se realizaron encuestas de evaluación a 345 municipios del país, además se solicitó un Diagnóstico Municipal elaborado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere) en el año 2015, los resultados se pueden observar en el gráfico XX, donde los tres primeros municipios de cada categoría fueron premiados ya que representan los mejores lugares para trabajar en Chile.

Gráfico 2: “Resultados por categorías SUBDERE.”

Categoría SUBDERE Grupo 1:

Grandes comunas metropolitanas con alto y/o mediano desarrollo

Ranking	Municipalidad	ci
1	Vitacura	5,11
2	Huechuraba	4,67
3	Las Condes	4,55
4	Lo Barnechea	4,54
5	Renca	4,16
6	Temuco	4,15
7	La Florida	4,01
8	Macul	3,83
9	Quilpue	3,80
10	Maipú	3,27

Categoría SUBDERE Grupo 2:

Comunas mayores con mediano desarrollo

Ranking	Municipalidad	ci
1	Osorno	3,91
2	Coyhaique	3,37
3	Arica	3,24
4	Chillán Viejo	3,15
5	Colina	3,11
6	La Calera	2,92
7	El Tabo	2,83
8	Alto Hospicio	2,80
9	Padre Hurtado	2,67
10	Chillán	2,66

Categoría SUBDERE Grupo 3:

Comunas urbanas medianas de desarrollo medio

Ranking	Municipalidad	ci
1	Curanilahue	3,80
2	Traiguén	3,77
3	Ancud	3,55
4	Mulchén	3,43
5	Puerto Natales	3,24
6	San Javier	2,98
7	Quintero	2,82
8	Cauquenes	2,80
9	San Carlos	2,75
10	Loncoche	2,70

Categoría SUBDERE Grupo 4:

Comunas semi-urbanas y rurales con desarrollo medio

Ranking	Municipalidad	ci
1	Coltauco	4,54
2	Santa María	4,45
3	Panquehue	4,29
4	Quinta de Tilcoco	4,10
5	Fresia	3,83
6	Huasco	3,62
7	Calbuco	3,62
8	Romerol	3,26
9	Calera de Tango	3,22
10	Porvenir	3,12

Categoría SUBDERE Grupo 5:

Comunas semi urbanas y rurales con desarrollo bajo

Ranking	Municipalidad	ci
1	Chanco	3,87
2	Combarbalá	3,74
3	Tirúa	3,74
4	Licantén	3,57
5	Nueva Imperial	3,49
6	Puqueldón	3,32
7	Hualañe	3,29
8	Panguipulli	3,21
9	Ercilla	3,09
10	Lago Ranco	3,05

Fuente: Universidad del Desarrollo, Calidad de Vida Laboral Municipal en Chile (2017)

Además de esto la AMUCH organiza encuentros de Calidad de Vida Laboral y la Feria de beneficios para los funcionarios municipales, estos eventos se realizan para desarrollar de manera más eficiente el área de Recursos Humanos y liderazgo estratégico para la gestión de capital humano municipal.

3.5- Breve Reseña Histórica de la I. Municipalidad de Tomé.

El 22 de diciembre de 1891, con la Ley de Comuna Autónoma, se dicta el Decreto de Creación de Municipalidades, en la que se crea la Municipalidad de Coelemu (cuyo territorio son las Subdelegaciones 3ª Vegas del Itata, 4ª de Coelemu y 5ª de Batuco, del departamento con los límites que le asigna el decreto de 3 de noviembre de 1885), y la Municipalidad de Rafael (cuyo territorio son las Subdelegaciones 6ª Coleral, 7ª de Ránquil, 8ª de Curalí, 9ª de Cornuco, 10ª de Rafael y 11ª de Roa). La Ilustre Municipalidad de Tomé, administra las Subdelegaciones 1ª de Tomé y 2ª de Collén del departamento.

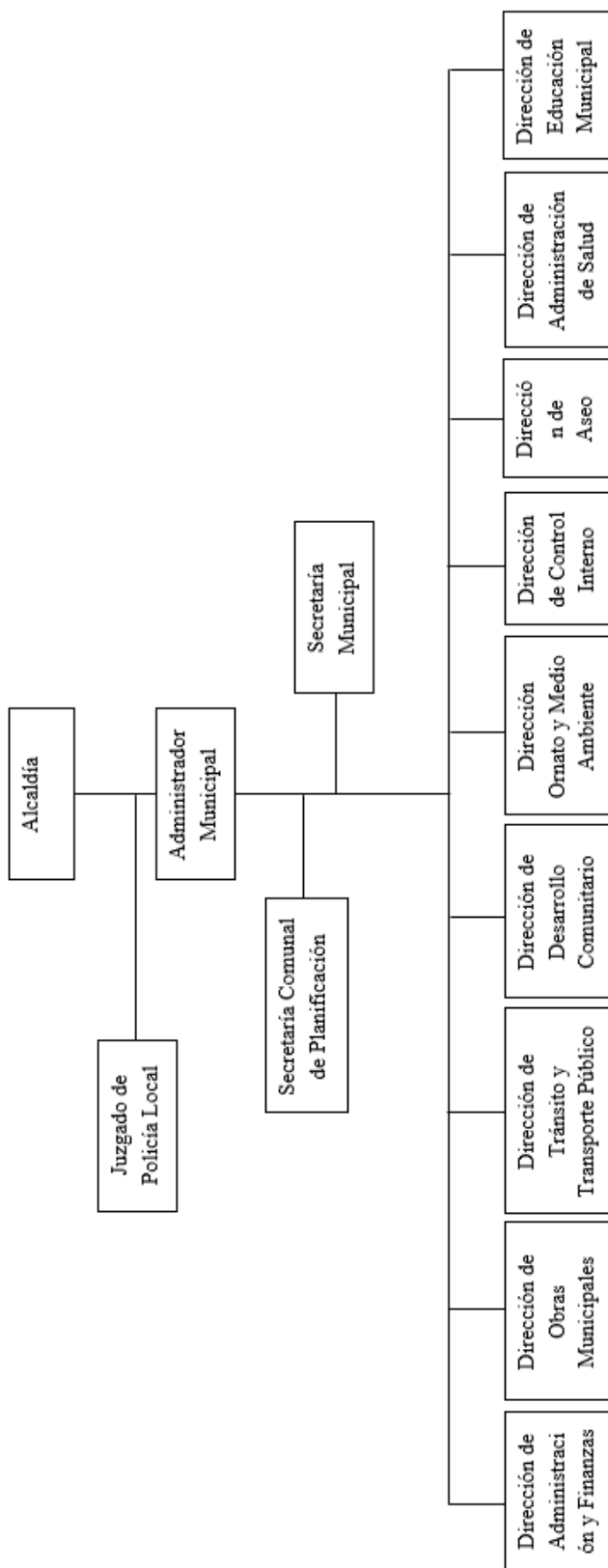
El 30 de diciembre de 1927 es promulgado el DFL 8582, con el que Departamento de Coelemu se convierte en el *Departamento de Tomé*, el cual se suprime en la década de 1970, con la nueva división político - administrativa.

Geográficamente, sus límites son: al norte la comuna de Coelemu y Ránquil, al sur limita con Penco y al oeste con el Océano Pacífico, teniendo una superficie de 572 kilómetros cuadrados, correspondiendo en su mayoría a los cerros. Tome integra la Provincia de Concepción y está formada por 11 distritos censales: El Puerto, Ralihue, El Morro, Coliumo, Dichato, Pudá, Rafael, Conuco, San Antonio, Coroney y Punta de Parra.

Actualmente, la I. Municipalidad de Tomé es dirigida por el alcalde Eduardo Aguilera Aguilera, el cual fue electo el 23 de octubre de 2016, con el 42,62% de las votaciones, el alcalde, es asesorado por el consejo municipal, que se encuentra compuesto por:

- ✓ Humberto Quezada Quezada - Partido Comunista
- ✓ Jonathan Hidalgo Hidalgo - Movimiento Amplio Social
- ✓ Oscar Canto Garrido - Partido Demócrata Cristiano
- ✓ Hernán Gutiérrez Zambrano - Partido Socialista
- ✓ Larry Sandoval Lara – Unión Demócrata Independiente
- ✓ Ruth Acuña Gómez - Renovación Nacional

3.6- Organigrama



Fuente: Elaboración propia en base a organigrama de la I. Municipalidad de Tomé, en Portal Transparencia.

4.- MARCO EMPÍRICO

4.1- Tipo de Investigación.

El tipo de estudio que mejor se adecua a los objetivos de esta investigación es el de tipo No Experimental, ya que la investigación se realizará sin manipular las variables, se observará los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después ser analizadas, finalmente se aplicará una encuesta a los trabajadores de la Ilustre Municipalidad de Tomé.

En esta investigación, también presenta los siguientes tipos de estudio:

- Transversal: Debido a que el estudio se aplicara en un solo momento de tiempo único en donde el principal propósito es describir las variables en estudio y analizar su incidencia.
- Descriptivo: Debido a que se analizaran y medirán las variables en estudio, para esto se realizara un estudio tipo encuesta.

Esta investigación tiene como objetivo medir el nivel de Calidad de Vida Laboral en los trabajadores de la Ilustre Municipalidad de Tomé de la región del Bio Bío, en base a diferentes indicadores que representen los factores, o conjunto de ellos, que los trabajadores de la organización perciben como significativos, ya sea positiva o negativamente.

Se pueden identificar las siguientes etapas en la metodología a utilizar de esta investigación:

Primera etapa.

En esta primera etapa se buscará recopilar información de diversas fuentes oficiales donde se realizará una clasificación, lectura y análisis de antecedentes bibliográficos para la presentación de un marco teórico sobre el tema Calidad de Vida Laboral.

- Revisión bibliográfica.
- Interiorización del área de estudio.
- Análisis de la información.

Segunda etapa.

En esta segunda etapa se realizará la recopilación y estudios de los distintos indicadores para medir la Calidad de Vida Laboral y se procederá a seleccionar los que sean más representativos según la Ilustre Municipalidad de Tomé

- Análisis de los hechos esenciales.
- Búsqueda de indicadores relevantes para la investigación.

Tercera etapa.

En esta tercera etapa, se llevarán a cabo las encuestas a una muestra representativa de toda la organización, para luego recopilar la información, analizarla y finalmente, concluir en qué nivel de Calidad de Vida Laboral se encuentra la Ilustre Municipalidad de Tomé.

4.2- Hipótesis de la Investigación.

A continuación, se puede observar la hipótesis en la que se basa este proyecto de investigación:

- ✓ *“La I. Municipalidad de Tomé posee bajos niveles de Calidad de Vida Laboral”*

4.3- Diseño de la Investigación.

Para el desarrollo de la presente investigación, a modo de dar respuestas a las preguntas formuladas y corroborar la hipótesis utilizaremos un diseño de estudio no experimental, ya que se realizarán las encuestas a los funcionarios de la I. Municipalidad de Tomé, sin influir de ninguna manera en ellos, para así, obtener información lo más verídica posible, para luego ser analizadas.

Esta investigación pretende analizar los niveles reales de Calidad de Vida Laboral en la I. Municipalidad de Tomé, para que esta información, sea utilizada con el fin de dar solución a diversos problemas que afectan a los funcionarios de la institución, y de esta

forma, aumentar la productividad, lo cual finalmente, beneficiará a toda la comunidad tomecina.

Igualmente, esta investigación es de carácter transversal, ya que la encuesta se aplicará en un solo momento, para luego describir las dimensiones elegidas y analizar la interrelación entre los distintos factores de ellas.

4.4- Población y criterios de selección.

Para seleccionar la muestra del presente estudio de investigación, se procederá a considerar solo a los funcionarios en calidad de planta o a contrata, dejando a los de calidad honorario o por proyecto, debido a que existen mayores conflictos entre ellos y la institución por temas de contratación, por lo cual, sus respuestas no serían objetivas, y con ello se perdería la veracidad del instrumento.

En la I. Municipalidad de Tomé existe un universo de 160 funcionarios de planta y a contrata, de los cuales, 100 son de planta y los 60 restantes son a contrata. Para esta investigación, se tomará una muestra representativa de 100 funcionarios de los ya mencionados, con el propósito de que los resultados representen lo más fielmente posible la situación en la que se encuentra la institución.

4.5- Instrumento de Medida.

El instrumento de medida utilizado para esta investigación, es una encuesta, la cual se obtuvo de la investigación *“Estudio empírico de Calidad de Vida Laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento”* (2009, Chiang y Krausse)

La encuesta utilizada, se modificó, con el objetivo de eliminar y/o suprimir todas aquellas preguntas que no son pertinentes con el objetivo de la investigación.

Originalmente la encuesta constaba de 118 preguntas, las cuales se redujeron a 51, divididas en cinco partes.

La encuesta se contesta de manera individual y es de carácter anónimo. Se realizaron las 100 encuestas en un lapso de cuatro días, en los cuales me encontré presente para responder las posibles dudas que pudieran surgir por parte de los funcionarios,

El cuestionario fue entregado personalmente a los funcionarios de todos los departamentos de la institución, dichos son: DIDECO (Dirección de Desarrollo Comunitario), DAF (Dirección de Administración y Finanzas), DOM (Dirección de Obras Municipales), Dirección de Tránsito, SECPLA (Secretaría Comunal de Planificación), DOMAT (Dirección de Ornato, Medio Ambiente y Turismo) y Dirección de Control, además del juzgado de policía local, el cual, aunque no se encuentre dentro del edificio municipal, está compuesta en su totalidad por funcionarios municipales.

A continuación, se presenta la distribución de las preguntas de la encuesta:

TABLA N° 1			
Distribución de la encuesta			
PARTE	N° DE PREGUNTAS	INFORMACIÓN OBTENIDA	TIPO DE RESPUESTA
Parte I	6	Información General	Descriptiva
Parte II	45	Calidad de Vida Laboral	
Parte 2.1	7	Indicadores Individuales	Escala de Likert de 1 a 5. Nada Satisfecho (NS), hasta Muy Satisfecho (MS)
Parte 2.2	4	Condiciones y Medioambiente	Escala de Likert de 1 a 5. Nada Satisfecho (NS), hasta Muy Satisfecho
Parte 2.3	23	Organización	SI/NO
Parte 2.4	11	Indicadores Globales	SI/NO

Fuente: Elaboración propia

La encuesta como se puede observar, está compuesta en dos partes, la primera, por la información general, y la segunda está compuesta por las cuatro dimensiones elegidas para medir la CVL, de esta forma se obtendrá información necesaria para lograr los objetivos planteados en esta investigación.

➤ **PARTE I: Información General**

El área de Información General consta de seis preguntas, con las cuales se busca obtener información que se considera para identificar las características relevantes del individuo. A continuación, se presentan las preguntas presentadas:

Género: Se selecciona el género del funcionario.

Edad: Años cumplidos por el funcionario.

Salario: Se selecciona uno de los cuatro grupos salariales, los cuales van desde los \$276.000 hasta más de \$680.000.

Unidad/Depto. donde trabaja: Se consideran las siguientes áreas: Alcaldía, DIDECO, DAF, DOM, Dirección de Tránsito, SECPLA, DOMAT, Dirección de Control y juzgado de policía local.

Antigüedad en la Municipalidad: Número de años que han transcurrido desde que ingresó a la institución.

Calidad Jurídica: Se consideran a los funcionarios de planta y a contrata.

➤ **PARTE II: Calidad de Vida Laboral**

El área de Calidad de Vida Laboral consta de 45 preguntas, divididas en cuatro dimensiones: Indicadores Individuales, Condiciones y Medio Ambiente, Organización e Indicadores Globales.

2.1) Indicadores Individuales.

Esta área consta de siete preguntas, con las cuales se pretende conocer a grandes rasgos, la percepción que tienen los funcionarios sobre su satisfacción con respecto

al trabajo en general, ambiente físico, oportunidades de desarrollo, relación subordinado-supervisor, su remuneración y reconocimiento del esfuerzo. Estas preguntas se evalúan según la escala de Likert de 1 a 5, desde Nada Satisfecho (NS), hasta Muy satisfecho (MS)

2.2) Condiciones y Medio Ambiente.

Condiciones y Medio Ambiente consta de cuatro preguntas, las cuales se dividen en los ítems ambiente físico del lugar de trabajo y las condiciones de trabajo, salud y seguridad. Estas preguntas se evalúan según la escala de Likert de 1 a 5, desde Nada Satisfecho (NS), hasta Muy satisfecho (MS)

2.3) Organización.

Organización consta de 23 preguntas, las cuales se dividen en siete ítems, en esta área, se realizan preguntas sobre la privacidad percibida por los funcionarios, compensaciones, si les realizan o no evaluaciones de desempeño, si han sido expuestos a momentos de violencia laboral, si han sido capacitados y como se sienten con la organización en diferentes aspectos. Estas preguntas son respondidas bajo los criterios SI o NO

2.4) Indicadores Globales.

Indicadores globales consta de 11 preguntas, las cuales están divididas en cinco ítems, las cuales son: Balance trabajo-tiempo personal, diversidad y respeto, discriminación, derechos laborales y acoso sexual, estas preguntas son respondidas bajo los criterios SI o NO

4.6- Técnica de recolección de información.

Para recolectar información para la presente investigación, se definió realizar una encuesta a los funcionarios de la I. Municipalidad de Tomé, pero para lograr llevarla a cabo, primeramente, se procedió a enviar una carta formal al Sr. Alcalde, especificando el número de encuestas a realizar, a quienes estaba dirigida y el propósito de esta.

Luego, se gestionó una reunión con la Administradora Municipal, la Sñra. Marissa Macchiavello, a quien se le explicó la razón para realizar la encuesta, los procedimientos y tiempos estimados. A continuación, se me derivó con la encargada del departamento de Bienestar, la Sñra Noelia Gajardo, con quien se acordó eliminar todas aquellas preguntas que no eran pertinentes con el objetivo de la investigación, una vez realizado esto, la encuesta fue aprobada.

Cuando la encuesta fue aprobada, se solicitó al departamento de Bienestar el horario idóneo para realizarla, además de una lista de todos los funcionarios de planta y a contrata por departamento, para que de esta forma, fuera más sencillo saber cuántos y quienes ya habían realizado la encuesta, cuantos estaban pendientes (cuando se entregaba la encuesta para ser retirada al día siguiente) y cuantos faltaban, esta lista solo fue usada con este propósito, para así lograr que la recolección de las 100 encuestas fuera más sencilla.

La encuesta fue entregada personalmente a cada funcionario, a quienes se les respondió cualquier duda que pudiera surgir, también se puso énfasis en que la encuesta era anónima y que por lo tanto podían responder con total sinceridad. Se requirió de un plazo de cuatro días para la realización de dichas encuestas, las cuales fueron entregadas de 14:00 a 18:00 horas, debido a que es en ese horario donde se encuentran menos ocupados, ya que de 08:00 a 13:00 horas, es horario de atención al público.

4.7- Análisis de Datos.

Para analizar los datos ofrecidos en la encuesta, se utilizó Microsoft Excel para construir una base de datos, y con esta información, proceder a crear las tablas y gráficos explicativos, que son necesarios para dar respuesta a los objetivos de la investigación, además de identificar los promedios y medias de las distintas variables en sus respectivas dimensiones.

4.8- Validez y Confiabilidad.

El instrumento, en este caso la encuesta, se considera válida, debido a que ha sido elaborada y posteriormente utilizada en diversas publicaciones, la más representativa es, *“Estudio empírico de Calidad de Vida Laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento”* (2009, Chiang y Krausse)

4.9 Aspectos Éticos.

Esta investigación, especialmente el proceso de realización de encuestas en la I. Municipalidad de Tomé, se presidió según los siguientes aspectos éticos:

- Confidencialidad: al ser las encuestas de un carácter anónimo, se respetó el derecho de confidencialidad de las respuestas de cada individuo que participó de la investigación.
- Respeto de horarios: las encuestas se realizaron en el horario en que mejor convenía a los funcionarios, para así no retrasarlos de su trabajo habitual.
- Retroalimentación: al finalizar la investigación, se brindará una copia de los resultados obtenidos a la I. Municipalidad de Tomé, para que la información obtenida sea de utilidad para la organización.
- Consentimiento informado: los funcionarios colaboraron con la investigación de manera libre e informada.

5.- RESULTADOS

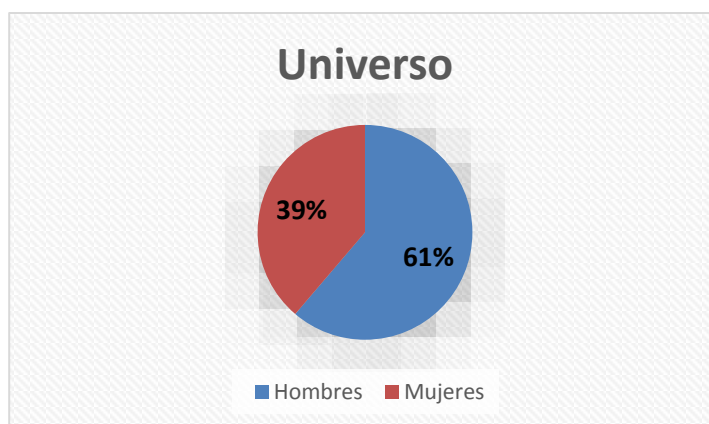
5.1- Universo

Como se ha mencionado anteriormente, la I Municipalidad de Tomé presenta 12 diferentes departamentos, los cuales son:

- Alcaldía
- Juzgado de Policía Local
- Administrador Municipal
- Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA)
- Secretaría Municipal
- Dirección de Administración y Finanzas (DAF)
- Dirección de Obras Municipales (DOM)
- Dirección de Tránsito y Transporte Público
- Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)
- Dirección Ornato y Medio Ambiente (DOMA)
- Dirección de Control Interno
- Dirección de Aseo

En base a la información recopilada a través de Portal Transparencia de la I. Municipalidad de Tomé, mostró que posee un universo de 160 funcionarios con calidad jurídica de planta y a contrata, de las cuales 62 son mujeres, que representan el 38,75% del universo y 98 son hombres, que representan el 61,25% del universo, como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 3: “Representación gráfica de la cantidad de funcionarios de planta en la I. Municipalidad de Tomé.”



Fuente: Elaboración propia en base a información de Portal Transparencia, I. Municipalidad de Tomé

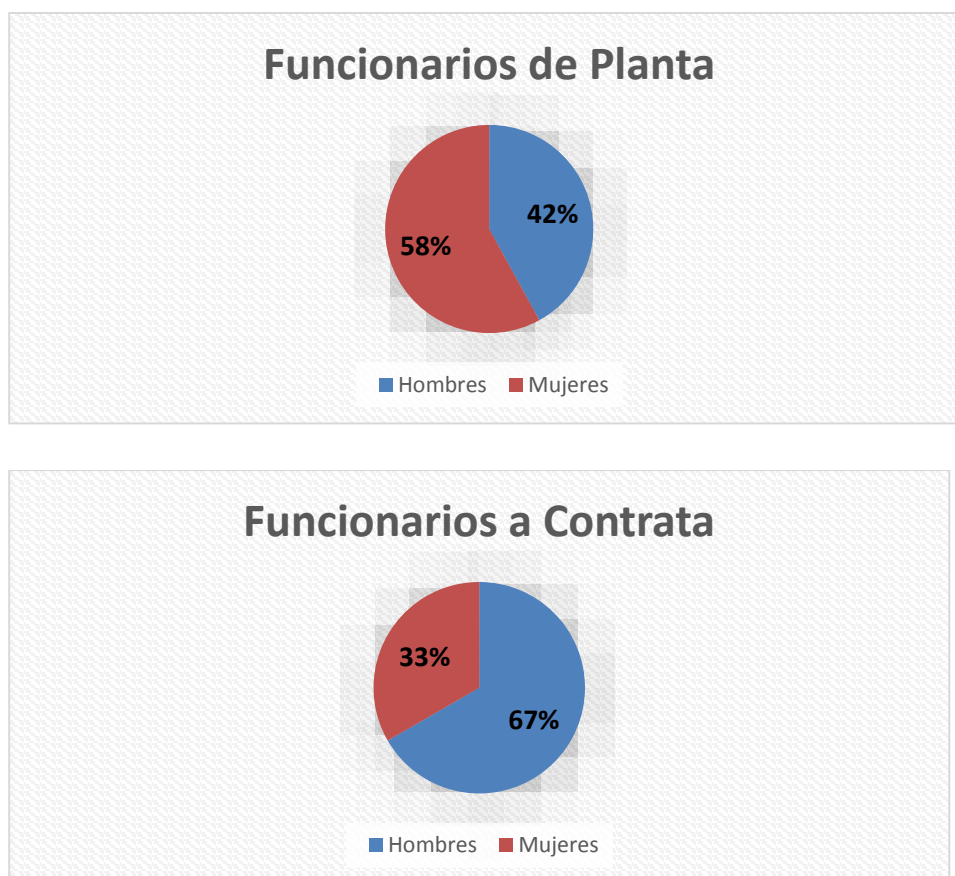
Segmentando el universo de acuerdo a la calidad jurídica de los funcionarios, se puede observar que, 62,5% son funcionarios de planta y 37,5% son a contrata

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Planta	58	42	62,5%
Contrata	40	20	37,5%

Fuente: Elaboración propia en base a información de Portal Transparencia, I. Municipalidad de Tomé.

Además, como se mencionó anteriormente, son 100 los funcionarios con calidad jurídica de planta, y de ellos, 58 son hombres (58%) y 42 son mujeres (42%). Y son 60 los funcionarios con calidad jurídica a contrata, de los cuales 40 son hombres (66,7%) y 20 son mujeres (33,3%).

Gráfico 4: “Representación gráfica de la distribución de hombres y mujeres de acuerdo a su calidad jurídica.”

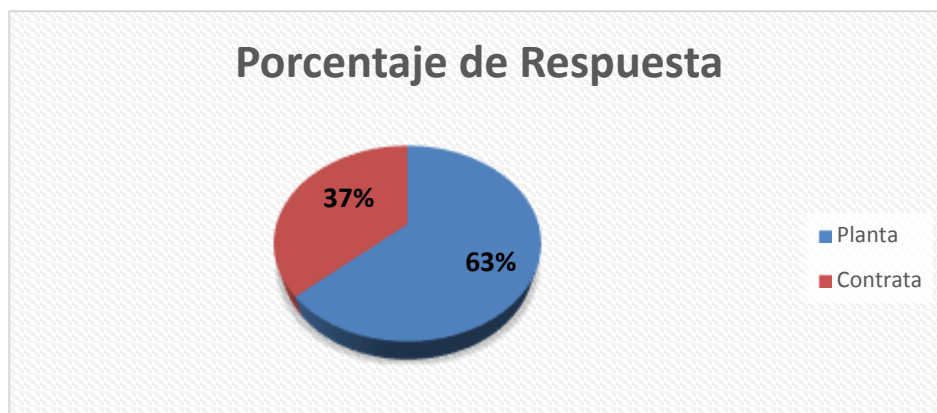


Fuente: Elaboración propia en base a información de Portal Transparencia, I. Municipalidad de Tomé.

5.2- Muestra

De las 100 encuestas realizadas, 90 fueron respondidas, por lo cual existió un 90% de respuesta por parte de la muestra elegida, la que se descompone en 63,3% de respuesta por parte de los funcionarios de planta y 36,7% de respuesta por parte de los funcionarios a contrata, como se puede observar en el gráfico 5:

Gráfico 5: Representación gráfica del porcentaje de respuesta por calidad jurídica.



Fuente: Elaboración propia

Para conocer mayor detalle, a continuación, se observa los niveles de respuesta de los funcionarios de planta y a contrata, y en la tabla 4, se observa por departamento:

Tabla N° 3: Porcentaje de respuesta a la encuesta.			
Calidad Jurídica	Muestra	N° de encuestas respondidas	% de Respuesta
Planta	60	57	95%
Contrata	40	33	82,5%
TOTAL	100	90	90%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 4: Porcentaje de respuesta a la encuesta por departamento					
Departamento	Planta		Contrata		% de Respuesta
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Alcaldía	0	0	1	2	3%
Juzgado de Policía Local	4	2	1	0	7%
Administrador Municipal	0	0	1	0	1%
Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA)	1	5	0	1	7%
Secretaría Municipal	1	1	1	0	3%
Dirección de Administración y Finanzas (DAF)	4	5	5	3	17%
Dirección de Obras Municipales (DOM)	4	0	0	3	7%
Dirección de Tránsito y Transporte Público	4	1	0	0	5%
Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)	11	0	3	2	16%
Dirección Ornato y Medio Ambiente (DOMA)	0	1	0	0	1%
Dirección de Control Interno	1	0	2	0	3%
Dirección de Aseo	1	11	0	8	20%
TOTAL	31	26	14	19	90%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 4, los departamentos con mayor porcentaje de respuesta con respecto a las 100 encuestas, fueron Dirección de Aseo con un 20%, Dirección de Administración y Finanzas (DAF), con un 17% y la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) con un 16% de respuesta a las encuestas, por el contrario, los departamentos con menos grado de respuesta, fue Administración Municipal y Dirección Ornato y Medio Ambiente (DOMA), ambos con un 1% de respuesta.

5.3- Análisis Demográfico

A continuación, se procederá a analizar el entorno general de los funcionarios de la I. Municipalidad de Tomé, para esto, se consideraron seis variables, con el fin de conocer el un perfil general de los encuestados.

El primer factor en ser analizado, es el género, la muestra de 90 funcionarios, se descompone en 45 mujeres y 45 hombres, que corresponden al 50% cada una respectivamente, para que, de esta forma, ambos sexos tuvieran el mismo nivel de aporte, y la investigación no se viera influida más por un género que por el otro.

El siguiente factor que se analizó, fue la edad y los años de antigüedad de acuerdo al género en la organización, dividido por departamento, esto se hizo para lograr tener un promedio general por departamento, los resultados se presentan en la siguiente tabla:

Tabla N° 5: Promedio de edad y antigüedad						
Departamento	Mujeres		Hombres		TOTAL	
	Edad	Antigüedad	Edad	Antigüedad	Edad	Antigüedad
Alcaldía	56	10	49,5	25	52,75	17,5
Juzgado de Policía Local	52,2	24,6	39	5	45,6	14,8
Administrador Municipal	45	13	-	-	-	-
Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA)	46	20	47	16,43	46,5	18,22
Secretaría Municipal	57,5	26,5	50	22	53,75	24,25
Dirección de Administración y Finanzas (DAF)	44,22	18,44	48,13	14,14	46,18	16,29
Dirección de Obras Municipales (DOM)	45,75	14	35,67	5,33	40,71	9,67
Dirección de Tránsito y Transporte Público	49	21,25	44	17	46,5	19,13
Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO)	49,86	20,14	44	10	46,93	15,07
Dirección Ornato y Medio Ambiente (DOMA)	-	-	66	40	-	-
Dirección de Control Interno	48,33	15	-	-	-	-
Dirección de Aseo	55	35	47,5	9,63	51,25	22,32
TOTAL	49,9	19,81	47,08	16,45	49,13	18,9

Como se puede observar en la tabla, de los 90 funcionarios encuestados, la edad promedio de las mujeres es de casi 50 años, y en el caso de los hombres, es de 47 años, promediando entre ambos 49 años, lo cual indica que es una organización con una población mayoritariamente madura.

Respectivamente, los años de antigüedad promedio, en el caso de las mujeres, es de casi 20 años, y de los hombres 16,4 años, promediando entre ambos, 18,9 años de trabajo en la I. Municipalidad de Tomé, lo cual indica que posee un bajo nivel de rotación de personal.

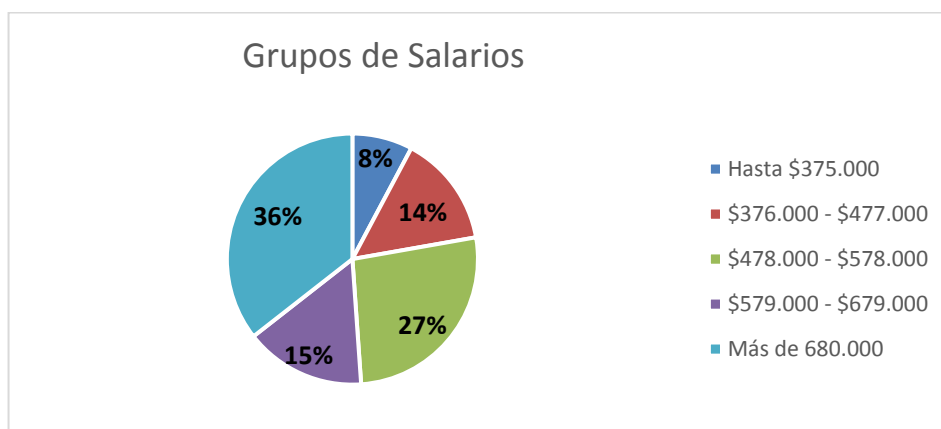
El departamento que posee los niveles más altos de años de vida, además de años de servicio en la I. Municipalidad de Tomé, es Secretaría Municipal, con 53,7 años en promedio, y 24,2 años de antigüedad, por lo tanto, es el departamento que posee mayor retención de funcionarios, en segundo lugar, queda Dirección de Aseo, con 51,2 años de vida y 22,3 de antigüedad en la organización.

En el caso contrario, los departamentos con menor promedio de años de vida es la Dirección de Obras Municipales (DOM), con 40,7 años y 9,7 años de servicio en la organización.

Cabe destacar que el rango de edades de los funcionarios encuestados, van desde los 27 años hasta los 66 años.

Otro factor de análisis, es el grupo salarial al que pertenecen los funcionarios, son cinco los grupos salariales, y los resultados se muestran a continuación:

Gráfico 6: “Representación gráfica de los grupos salariales de los encuestados.”



Como se puede observar, existe un 8% de funcionarios encuestados que reciben hasta \$375.000 mensuales, por el contrario, un 36% recibe más de \$680.000 y un 15% recibe entre \$579.000 y \$679.000, esto quiere decir que un 51% recibe más de \$579.000 mensuales, y que un 49% recibe menos de \$578.000 mensuales.

5.4- Análisis Descriptivo

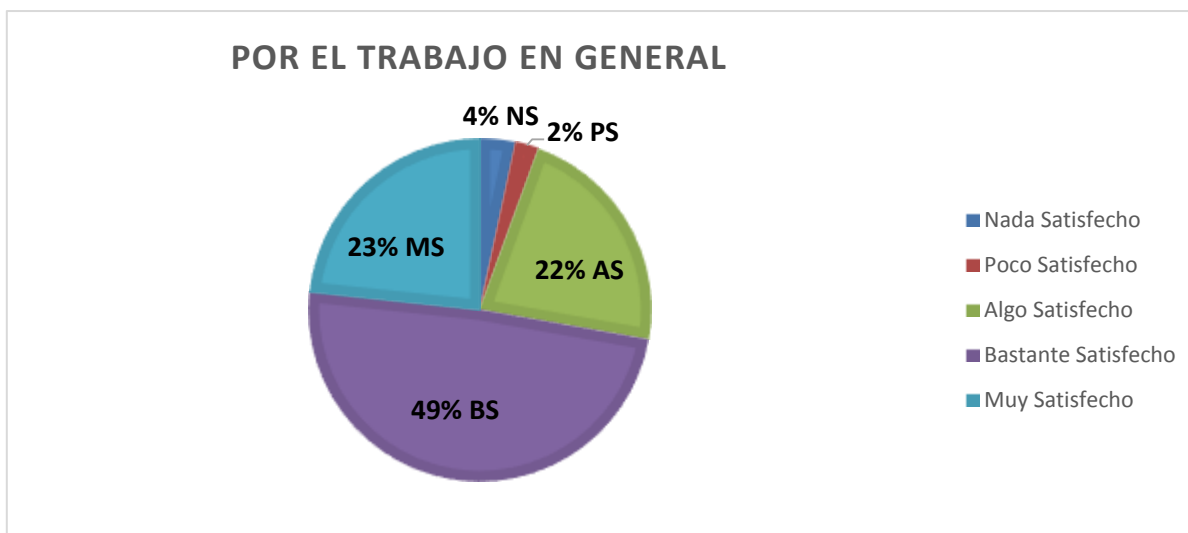
A continuación, se procederá a realizar un análisis descriptivo de las percepciones de Calidad de Vida Laboral de los funcionarios de la I. Municipalidad de Tomé, de acuerdo a las cuatro dimensiones.

5.4.1- Indicador Individual: Satisfacción Laboral

A continuación, se observa el análisis de la dimensión “Indicador individual: Satisfacción Laboral”, la cual posee seis ítems:

➤ **Por el trabajo en general**

Gráfico 7: “Representación gráfica de satisfacción por el trabajo en general.”



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 7, se puede observar que un 72% de los funcionarios se consideran desde bastante a muy satisfechos por el trabajo en general, esto significa que consideran

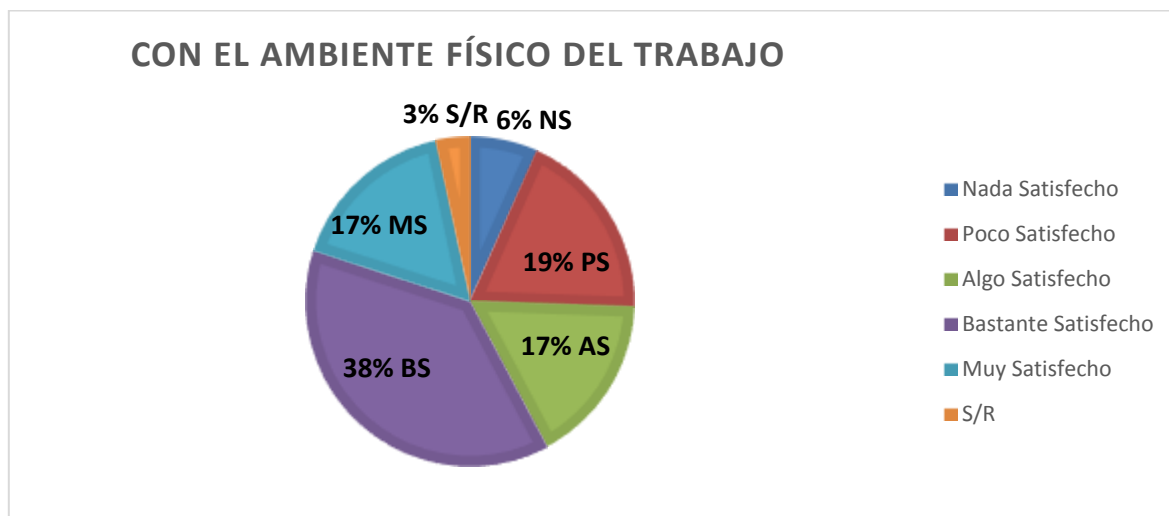
que tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, que poseen una buena comunicación entre ellos, además que se sienten apoyados por sus pares, colaboran en equipo, y que poseen libertad para realizar el trabajo que le corresponde a cada uno.

En contraste, existe un 28% de los funcionarios que se consideran desde nada hasta algo satisfecho, algunas de las razones de sus respuestas son:

- ✓ La remuneración, un 34,7% reciben hasta \$477.000 y un 39,1% reciben desde \$478.000 hasta \$578.000, tomando como techo los datos del PreCenso de 2016, en el cual indican que Concepción tiene un gasto promedio hogar de \$650.720, se puede concluir que la remuneración que reciben, no es considerada suficiente.
- ✓ Cerca del 50% de los funcionarios trabajan solos.
- ✓ Un 39,1de los funcionarios no se consideran conformes con el contrato que le hizo la empresa

➤ **Con el ambiente físico del trabajo**

Gráfico 8: “Representación gráfica de satisfacción con el ambiente físico del trabajo.”



Fuente: Elaboración propia.

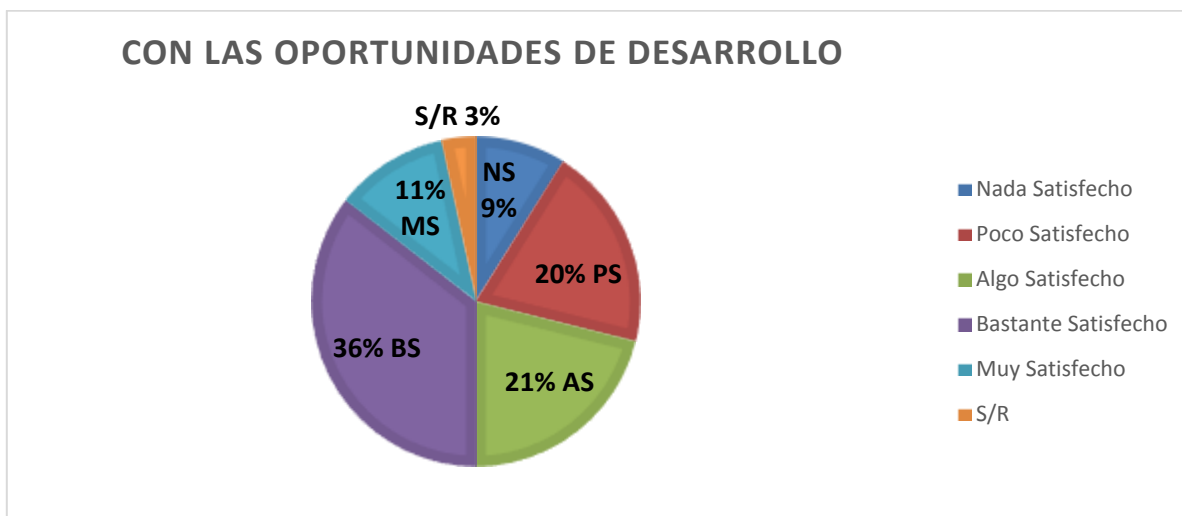
Con respecto a la satisfacción por el ambiente físico del trabajo, se puede observar que un 55% lo considera de bastante a muy satisfecho, donde se consideran factores como la iluminación, la temperatura, ventilación, higiene y espacio del lugar de trabajo. La razón

de estos niveles de satisfacción, se debe mayormente, a que el edificio municipal fue renovado en agosto del año 2016, el edificio anterior era considerablemente más pequeño y solo tenía dos pisos, en cambio, el actual posee cinco pisos, cuenta con ascensor, buena iluminación, calefacción, terraza, además de que todos los muebles fueron renovados.

En contraste, un 42% lo considera desde nada hasta algo satisfactorio, además de un 3% que se encuentra en la opción S/R (Sin Responder), esto se debe mayormente, a que, a pesar de tener un nuevo edificio municipal, de mayores dimensiones al anterior, la organización y logística de los espacios de algunas oficinas no fueron las idóneas, o la elección de muebles no fueron los adecuados para la función de los trabajadores, a modo de ejemplo, un funcionario que debe atender a las personas, por lo tanto, necesita un escritorio y una silla para que se siente la persona atendida, en cambio, tiene un escritorio tipo mesón, en el que tiene que atender a las personas de pie para poder solucionar sus problemas, esta entre otros casos son factores que causan la molestia de los funcionarios y generan menores niveles en su calidad de vida laboral.

➤ **Con las oportunidades de desarrollo**

Gráfico 9: “Representación gráfica de satisfacción con las oportunidades de desarrollo.”



Fuente: Elaboración propia.

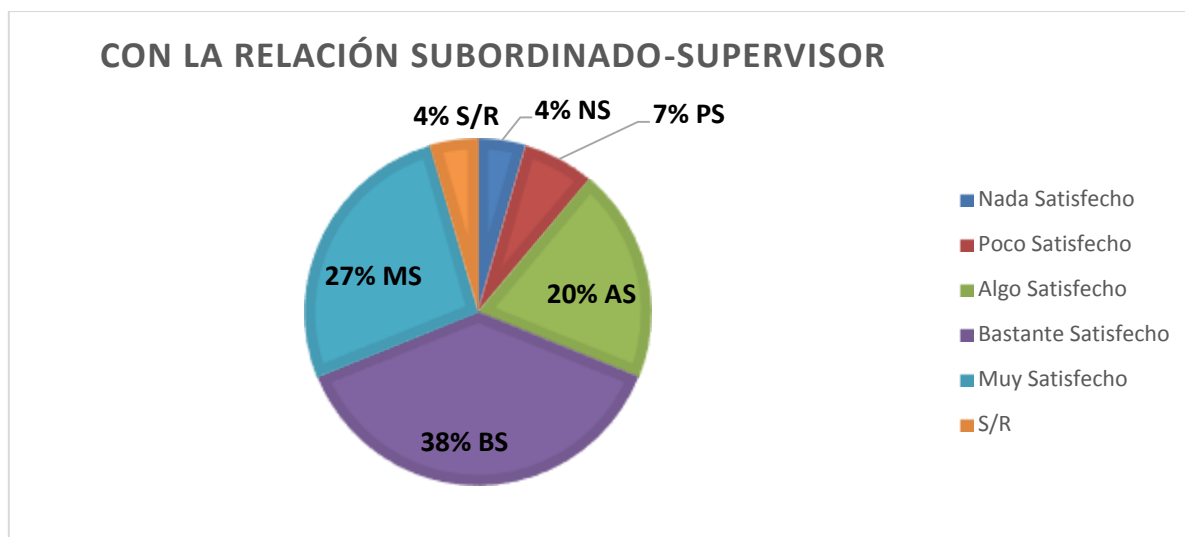
En este ítem se puede observar que un 47% de los funcionarios se consideran de bastante a muy satisfechos con las oportunidades de desarrollo que le brinda la

organización, como perfeccionamientos y promociones, además del respeto por los derechos que tienen como trabajadores.

En contraste, un 3% se encuentra S/R (Sin Responder), y un 50%, se considera desde nada hasta algo satisfecho con las oportunidades de desarrollo de la organización, una de las posibles razones para esto, es que a pesar de que la organización provee cursos de perfeccionamiento, esto no significa necesariamente un mejor puesto laboral o aumento de su remuneración; o simplemente, no consideran lo suficientemente satisfactorias las oportunidades de desarrollo que brinda la organización.

➤ **Con la relación subordinado-supervisor**

Gráfico 10: “Representación gráfica de satisfacción con la relación subordinado-supervisor.”



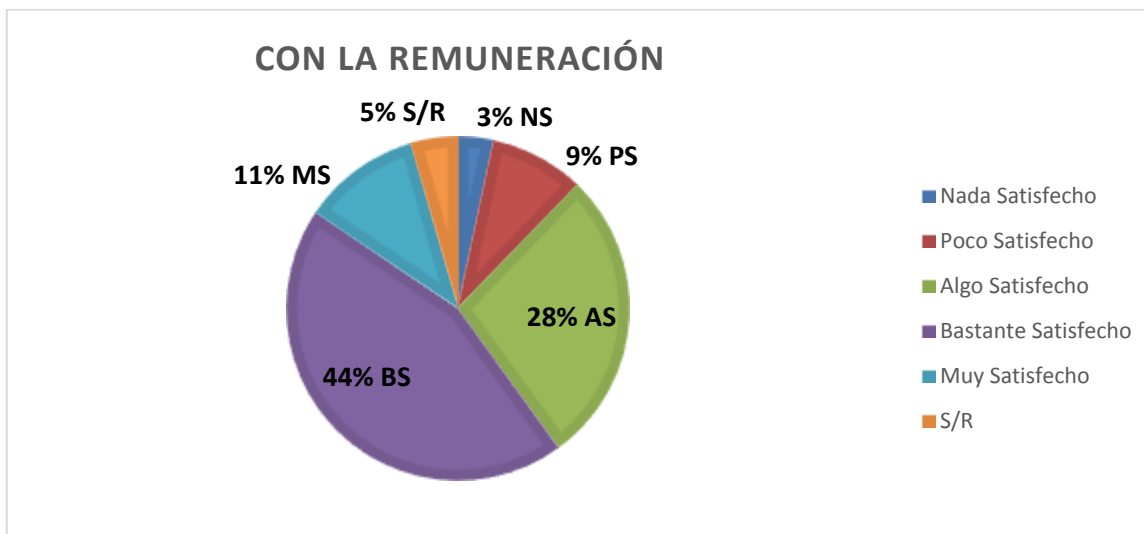
Fuente: Elaboración propia.

En este ítem, un 65% se considera de bastante a muy satisfecho con las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados, lo cual refleja que existe una buena relación de cercanía y comunicación, además de que consideran que su supervisor los dirige de manera que se sientan satisfechos con él o ella.

En contraste, un 4% se encuentra en S/R, y un 31% se considera desde nada hasta algo satisfecho con dicha relación, lo cual sucede en muchas organizaciones, es normal, pero no deseable que exista un grado de disconformidad con sus superiores.

➤ **Con la remuneración**

Gráfico 11: “Representación gráfica de satisfacción con la remuneración.”



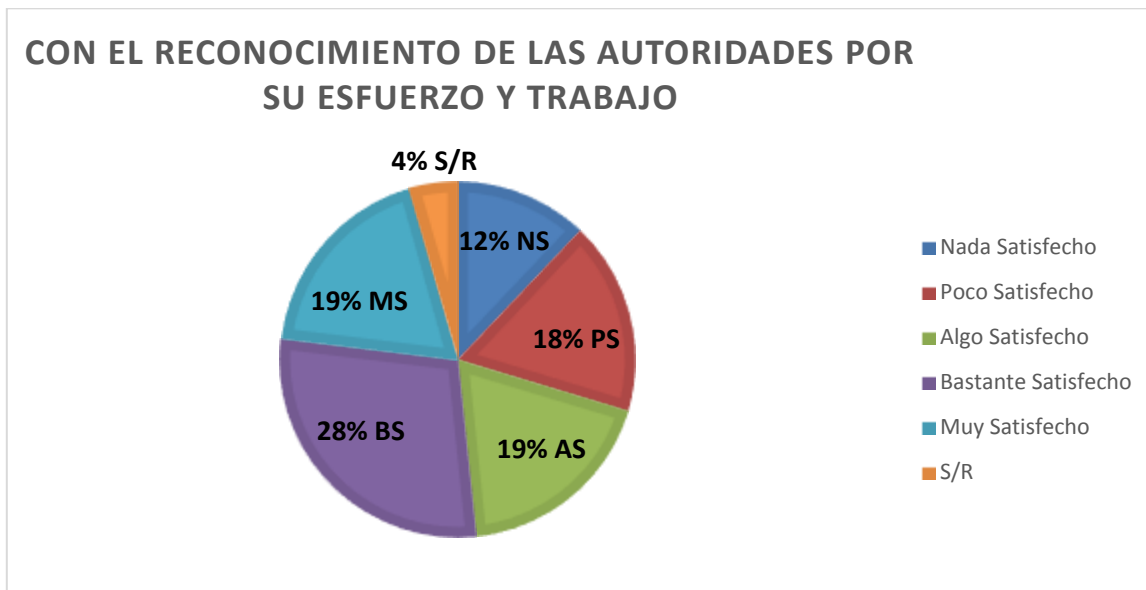
Fuente: Elaboración propia.

En el área de remuneraciones, un 55% se considera de bastante a muy satisfecho con la remuneración que reciben, anteriormente en el gráfico 6, se pudo observar los cinco grupos salariales, que el 51% recibía más de \$579.000 mensuales, lo cual genera conformidad en este grupo de funcionarios.

En contraste, un 5% se encuentra en S/R, y un 40% desde nada hasta algo satisfecho con su remuneración, en el gráfico 6, como se mencionó, reflejaba que un 49%, recibía menos de \$578.000 mensuales, lo cual genera disconformidad en este grupo de funcionarios.

➤ **Con el reconocimiento de las autoridades por su esfuerzo y trabajo**

Gráfico 12: “Representación gráfica de satisfacción con el reconocimiento de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.”



Fuente: Elaboración propia.

Esta pregunta, fue respondida en un 47% desde bastante a muy satisfecho con el reconocimiento de parte de las autoridades por su trabajo hecho de manera satisfactoria, se observa que existen niveles de preocupación en este aspecto, pero que debería mejorar dichos niveles con el tiempo.

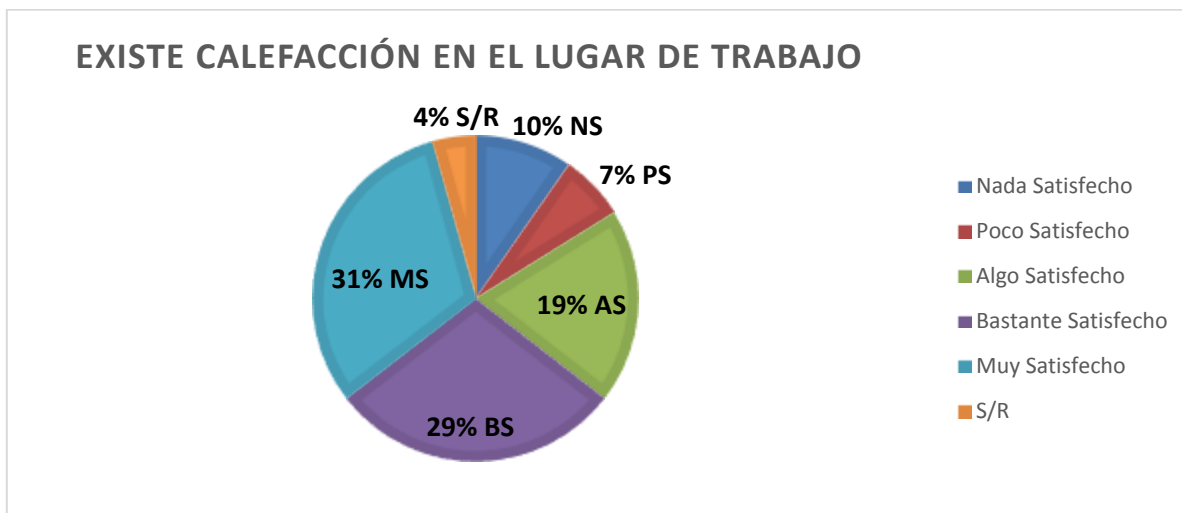
En contraste, un 4% se encuentra en S/R, y un 49% desde nada hasta algo satisfecho, es por esto, que la organización debería poner mayor énfasis en este aspecto, ya que, el ser reconocido por las autoridades de la organización, brinda elevados grados de satisfacción por parte del funcionario, lo cual eleva sus niveles de calidad de vida laboral.

5.4.2- Condiciones y Medio Ambiente

A continuación, se observa el análisis de la dimensión “Condiciones y Medio Ambiente”, la cual posee dos ítems:

- **Ambiente físico en el lugar de trabajo.**

Gráfico 13: “Representación gráfica de satisfacción con la calefacción.”

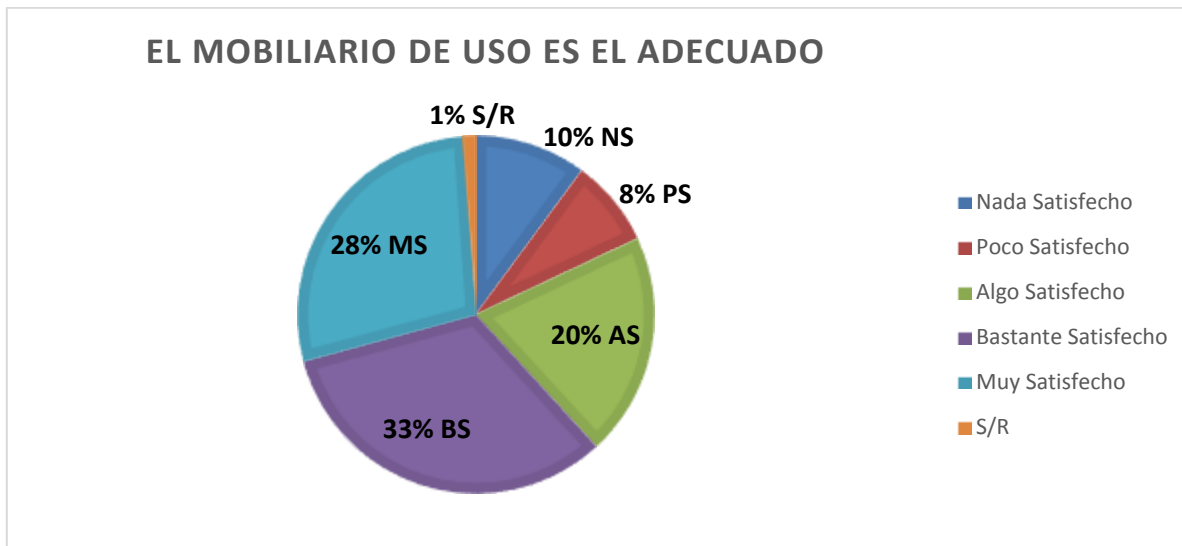


Fuente: Elaboración propia.

Esta pregunta fue respondida en un 60% desde bastante a muy satisfecho con respecto a la calefacción existente en el municipio, debido a que, con el nuevo edificio municipal, la mayor parte de las oficinas cuentan con calefacción.

En contraste, un 4% se encuentra en estado S/R, y un 36% se considera desde nada hasta algo satisfecho con la calefacción.

Gráfico 14: “Representación gráfica de satisfacción con el mobiliario.”



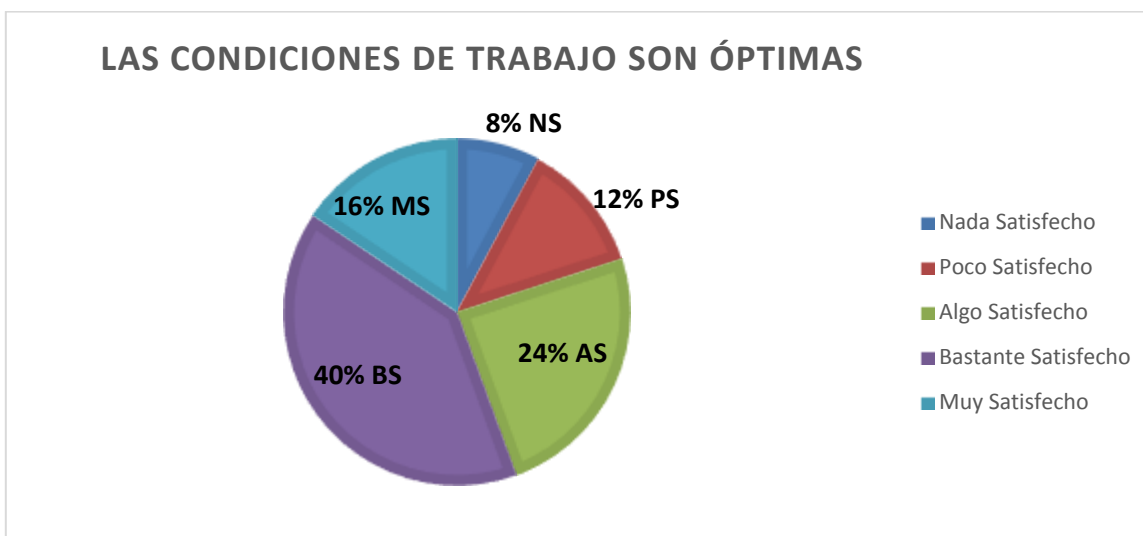
Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a esta pregunta, un 61% de los funcionarios se considera de bastante a muy satisfecho, al igual que en la pregunta anterior, esto se debe a que todo el mobiliario de oficina fue renovado con el nuevo edificio municipal. Por otra parte, un 1% no respondió la pregunta y un 38% se considera desde nada hasta algo satisfecho con el nuevo mobiliario.

En promedio, el ítem Ambiente físico en el lugar de trabajo, presenta un 60,5% de bastante a muy satisfecho, un 37% se considera desde nada hasta algo satisfecho y un 2,5% no respondió las preguntas.

➤ **Salud, seguridad y condiciones de trabajo**

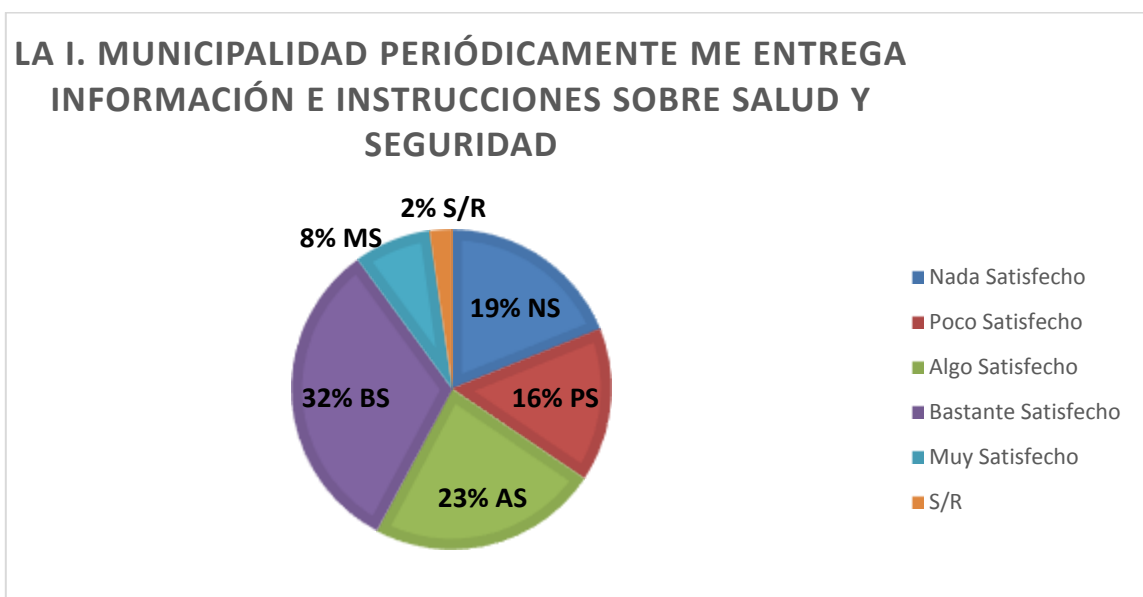
Gráfico 15: “Representación gráfica de satisfacción con las condiciones de trabajo.”



Fuente: Elaboración propia.

Los funcionarios de la I. Municipalidad de Tome se consideran en un 56% de bastante a muy satisfecho con las condiciones de trabajo y un 44% desde nada hasta algo satisfecho con las condiciones de trabajo, lo cual evidencia falta de preocupación por parte de la organización

Gráfico 16: “Representación gráfica de satisfacción con salud y seguridad.”



Fuente: Elaboración propia.

En esta pregunta, los funcionarios expresan que un 40% se encuentra de bastante a muy satisfecho y un 58% desde nada hasta algo satisfecho, y un 2% omitió la pregunta, se puede observar que existe una gran disconformidad en este aspecto, lo cual deja ver una despreocupación por parte de la organización en temas tan importantes como la salud y seguridad.

En promedio, existe un 48% que se considera de bastante a muy satisfecho con las condiciones de trabajo, salud y seguridad, por otro lado, existe un 51% que se considera desde nada hasta algo satisfecho en este aspecto. Este ítem, es uno de los que presenta mayor tasa de disconformidad, por lo cual es un punto de referencia para la organización, para realizar acciones correctivas.

5.4.3- Organización

En esta dimensión, hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, las cuales tienen la capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Cabe señalar, que en las siguientes tablas de la variable “Organización” e “Indicadores Globales”, los promedios que se encuentren demarcados en color azul, corresponden a los niveles de satisfacción o conformidad de los funcionarios con respecto al ítem correspondiente.

A continuación, se encuentra el análisis de la dimensión “Organización”, la cual posee siete ítems, donde se podrá visualizar los promedios de respuesta de cada pregunta, y luego un promedio general de cada ítem, junto con la respectiva explicación de cada uno:

➤ **Privacidad del trabajador.**

Tabla N° 6: Privacidad del trabajador			
	SI	NO	S/R
Controlan mi correo electrónico.	31,1%	61,1%	7,8%
Me prohíben que tenga trabajo fuera de este.	12,2%	87,8%	-
PROMEDIO	21,7%	74,5%	-

Por otro lado, un 21,7% se considera insatisfecho en este aspecto. Los funcionarios consideran que la organización respeta su privacidad y su derecho a realizar actividades remuneradas, siempre y cuando no afecte su actividad normal laboral. Por otro lado, un 21,7% se considera insatisfecho en este aspecto.

➤ **Compensaciones y desempeño.**

Tabla N° 7: Compensaciones y desempeño			
	SI	NO	S/R
¿Cumplen con pagar mi sueldo estipulado?	94,4%	3,3%	2,2%
¿Han evaluado mi desempeño?	91,1%	7,8%	1,1%
PROMEDIO	92,8%	5,6%	1,7%

Fuente: Elaboración propia.

Los funcionarios, dejaron ver en la encuesta, que un 92,8% de ellos se consideran conformes con la organización, respecto al pago total del sueldo estipulado y a las evaluaciones de desempeño que les hacen en la organización. En su contraparte, un 5,6% en promedio no se encuentra conforme respecto a estos criterios, por lo tanto, se puede observar que la organización cumple casi con la totalidad de los puntos mencionados anteriormente. Además, cabe destacar que de los siete ítems del indicador Organización, este es uno de los mejor valorados con un 92,8%, junto con Violencia Laboral con un 92,2%.

➤ **Violencia Laboral.**

Tabla N° 8: Violencia Laboral			
	SI	NO	S/R
¿He recibido amenazas y presiones por parte de mis jefes o compañeros?	6,7%	92,2%	1,1%
PROMEDIO	6,7%	92,2%	1,1%

Fuente: Elaboración propia.

Violencia laboral se refiere a todo tipo de presión que puede recibir un funcionario por parte de sus superiores, ya sea por querer influir, en querer cambiar de parecer o sentirse presionado al negarse a trabajar fuera de las horas de trabajo (Chiang & Krausse, 2009).

Como ya se mencionó, este es uno de los ítems mejor valorados por los funcionarios de la organización, al manifestar que un 92,2% de ellos no han sido víctimas de amenazas o presiones por parte de sus superiores o compañeros de trabajo, lo cual significa que poseen un ambiente laboral mayormente tranquilo y sin presiones. Por otra parte, un 6,7% afirma que sí han recibido amenazas y presiones en algún momento de su trayectoria como funcionario de la I. Municipalidad de Tomé, lo cual, a pesar de ser una cifra menor, no es menos importante, la organización debe esmerarse para evitar que este tipo de situaciones pasen en el futuro, debido a que afectan de gran manera la calidad de vida laboral de aquellas personas, lo cual repercute en la organización por medio de menor productividad o aumento de licencias médicas por estrés.

➤ **Participación de los trabajadores y Bienestar.**

Tabla N° 9: Participación de los trabajadores y Bienestar			
	SI	NO	S/R
Respetan mi libertad y derecho como trabajador.	88,9%	10%	1,1%
La. I. M. siempre comunica sus decisiones a Bienestar.	70%	21,1%	8,9%
Bienestar, de trabajadores me representa.	80%	15,6%	4,4%
PROMEDIO	79,6%	15,6%	4,8%

Fuente: Elaboración propia

En el ítem que habla respecto de la participación de los trabajadores y Bienestar, un 79,6% de los funcionarios se encuentran conformes, lo cual indica que Bienestar cumple de manera satisfactoria sus funciones. Por otro lado, en promedio un 15,6% no se encuentra conforme, dentro de esta disconformidad, un 10% siente que no respetan su libertad y derechos como trabajador, además que un 15% no se siente representado por Bienestar, que es el ente a cargo de velar por las necesidades de bienestar del trabajador municipal y su grupo familiar. Por lo tanto, se puede decir que existen niveles medianamente altos de aceptación en ese ítem.

➤ **Reclutamiento/Contratación.**

Tabla N° 10: Reclutamiento/Contratación			
	SI	NO	S/R
Cuando me contrataron me dieron una descripción clara del puesto.	73,3%	25,6%	1,1%
Estoy conforme con el tipo de contrato que me hizo la I. Municipalidad.	80%	18,9%	1,1%
PROMEDIO	76,7%	22,3%	1,1%

Fuente: Elaboración propia.

En niveles menores al ítem anterior se encuentra “Reclutamiento/Contratación”, con un 76,7% de aceptación, lo cual refleja que la empresa es clara con respecto a la información que brinda al funcionario al momento de ser contratado y que ellos se encuentran conformes con el contrato que se les hizo.

➤ **Cultura Laboral.**

Tabla N° 11: Cultura Laboral			
	SI	NO	S/R
Me siento parte de la I. Municipalidad.	90%	8,9%	1,1%
He contribuido al desarrollo de la I. Municipalidad.	96,7%	2,2%	1,1%
Existe cooperación en mi grupo de trabajo.	93,3%	5,6%	1,1%
Mi jefe se preocupa en escucharme.	83,3%	15,6%	1,1%
Me exigen de forma razonable	86,7%	8,9%	4,4%
PROMEDIO	90%	8,24	1,76%

Fuente: Elaboración propia

En el ítem “Cultura Laboral” existe un importante 90% de aceptación, con respecto a su identificación con la organización, donde destaca un ambiente de trabajo en equipo y el esfuerzo personal para ayudar al desarrollo de la I. Municipalidad de Tomé, en niveles menores de aceptación se encuentra la preocupación de los superiores por escuchar a sus funcionarios a cargo, un 15,6% no se consideran escuchados, lo cual puede traer muchos problemas y confusiones, ya que la comunicación es fundamental en todo equipo de trabajo. En promedio un 8,24% se encuentra disconforme con la cultura existente en su área de trabajo.

➤ **Capacitación y desarrollo personal.**

Tabla N° 12: Capacitación y desarrollo personal			
	SI	NO	S/R
He avanzado mucho desde que me contrataron hasta ahora.	78,9%	17,8%	3,3%
Tengo apoyo de la I. Municipalidad si quiero perfeccionarme.	76,7%	20%	3,3%
La I. Municipalidad ofrece proyecciones laborales.	48,9%	45,6%	5,6%
La I. Municipalidad está atenta y lleva un seguimiento de las capacitaciones	51,1%	44,4%	4,4%
La I. Municipalidad me permite llevar a la práctica lo aprendido	72,2%	22,2%	5,6%
El periodo de capacitación armoniza perfectamente con mi horario laboral	74,4%	22,2%	3,3%
PROMEDIO	67%	28,7%	4,3%

Fuente: Elaboración propia.

El área de “Capacitación y desarrollo personal” posee un 67% de aprobación por parte de los funcionarios, uno de los más bajos del indicador Organización, este ítem revela que los funcionarios se encuentran especialmente disconformes con las oportunidades de optar a cargos de mayor responsabilidad, ya que a pesar de las diversas capacitaciones que organiza la organización para sus funcionarios, esto no se traduce en proyecciones laborales efectivas, además, un 44,4% afirma que la organización no lleva un seguimiento de las capacitaciones, por lo tanto, existe una despreocupación importante en este ámbito por parte de la organización. En promedio, un 28,7% se encuentra disconforme con este ítem.

5.4.4- Indicadores Globales

A continuación, se observa el análisis de la dimensión “Indicadores Globales”, la cual posee cinco ítems:

➤ **Balance Trabajo- Tiempo Personal.**

Tabla N° 13: Balance Trabajo- Tiempo Personal			
	SI	NO	S/R
Me pagan las horas extra que realizo.	73,3%	24,4%	2,2%
Se preocupan de flexibilizar mi horario de trabajo para estar más tiempo con la familia.	60%	37,8%	2,2%
PROMEDIO	66,7%	31,1%	2,2%

Fuente: Elaboración propia.

Existe elevados niveles de disconformidad por parte de los funcionarios con respecto al pago de horas extras y la flexibilidad de tiempo con fines familiares, con un 31,1%, uno de los niveles más altos de los Indicadores Globales, en contraste con los otros ítems que no superan el 10%, esto revela que la organización no se ha preocupado debidamente en este aspecto.

➤ **Diversidad y Respeto.**

Tabla N° 14: Diversidad y Respeto			
	SI	NO	S/R
Siempre apoyo a los de mi sexo.	-	100%	-
Me permiten comportamientos, gestos, lenguaje o contacto físico, que sean abusivos	10%	87,8%	2,2%
PROMEDIO	-	93,9%	-

Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los funcionarios, respondieron que se apoyaban de igual manera tanto a hombres como a mujeres por igual y un 87,8% respondieron que en la organización no se permitían comportamientos que se consideraran abusivos, a esto, un 10% respondió que sí lo permitían, pero al ser un porcentaje menor se consideran hechos aislados, razón por la

cual, se considera que los funcionarios están conformes en un 93,9% con la diversidad y respeto que se presenta en la organización.

➤ **Discriminación.**

Tabla N° 15: Discriminación			
	SI	NO	S/R
¿He sido discriminado?	8,9%	88,9%	2.2%
Especifique ¿Por etnia, apariencia, discapacidad física, religión, tendencia política, clase social, salario, maternidad u otro?	-	-	-
PROMEDIO	8,9%	88,9%	2.2%

Fuente: Elaboración propia.

Al igual que en el ítem anterior, se presenta un porcentaje muy menor respecto de si se han sentido discriminados en algún momento en la organización, aunque también se consideran hecho aislados, se deberían tener en cuenta como ejemplos para que no se repitan en el futuro, o actuar de la manera más idónea dependiendo de la naturaleza de la discriminación. Como se puede observar, un 88,9% de los funcionarios no se ha sentido discriminado en ningún momento en sus años de servicio a la organización, lo cual evidencia que existe un ambiente mayormente afable.

➤ **Derechos Laborales.**

Tabla N° 16: Derechos Laborales			
	SI	NO	S/R
¿Respetan mis derechos laborales?	93,3%	4,4%	2,2%
PROMEDIO	93,3%	4,4%	2,2%

Fuente: Elaboración propia.

Los derechos laborales son una parte muy importante para el funcionario, y en la organización, un 93,3% percibe que, si se los respetan, mientras que un 4,4% considera que no es así, lo cual evidencia que existe una alta preocupación por parte de la organización en lo que concierne a este ítem.

➤ **Acoso Sexual.**

Tabla N° 17: Acoso Sexual			
	SI	NO	S/R
Se ha sentido acosado sexualmente	5,6%	94,4%	-
Ha reportado el acoso a la I. Municipalidad	3,3%	96,7%	-
Si reporta el acoso pone en peligro su empleo	10%	90%	-
PROMEDIO	6,3%	93,7%	-

Fuente: Elaboración propia.

En la organización, del 5,6% de los funcionarios que afirman haber sido acosados sexualmente, el 80% son mujeres, un 3,3 afirma que ha reportado el acoso a la organización y un 10% siente que, si reporta el acoso, podría perder su empleo, aunque son cifras menores, la organización debería informar a sus funcionarios, sobre todo a la población femenina, el procedimiento esperado en estos aspectos, para que así no exista ningún temor de perder el empleo o cualquier tipo de represalia. Por otra parte, en promedio un 93,7% afirma nunca haber tenido problemas de tipo de acoso sexual.

5.5.- Resultados

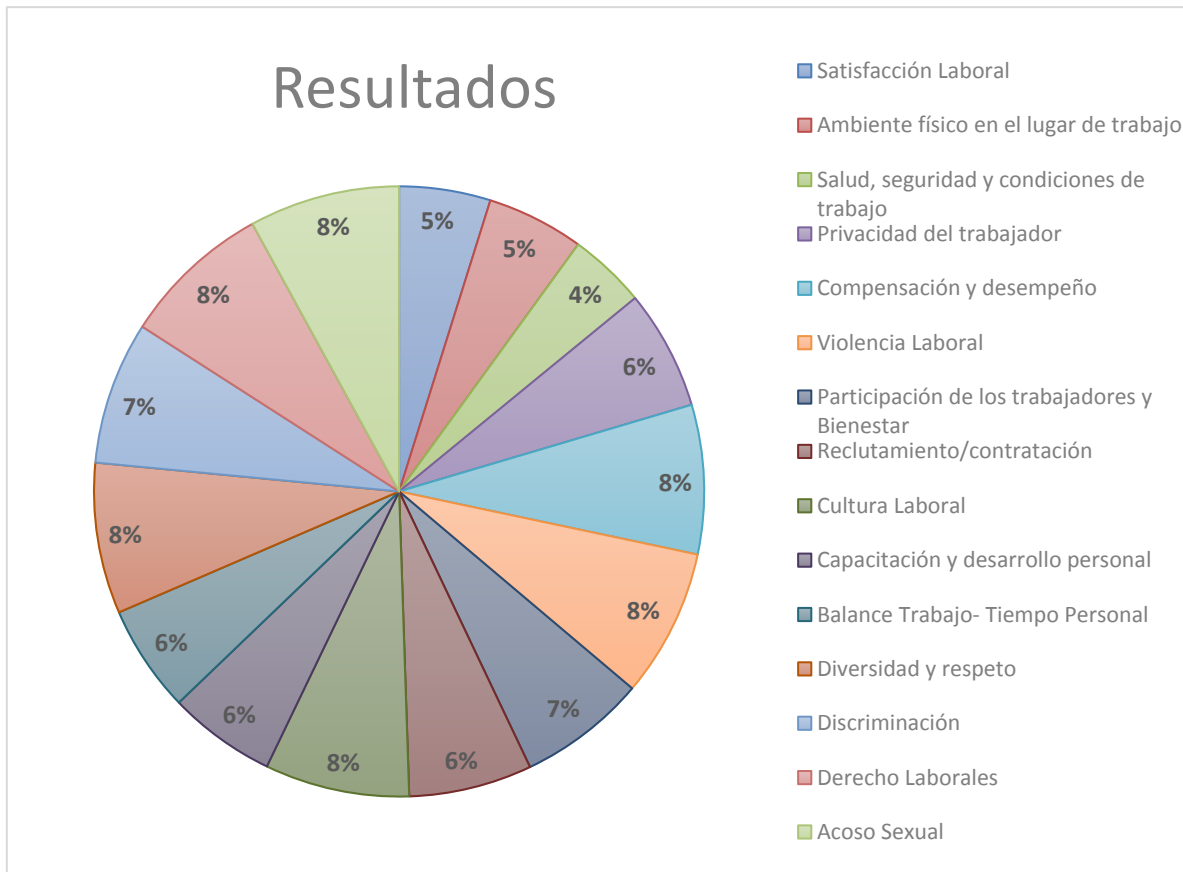
A continuación, se pueden observar los resultados obtenidos en cada ítem de cada dimensión de estudio, para que se pueda tener una visión global de los resultados.

Para analizar los resultados obtenidos, se tomará en cuenta los tres ítems que presentan mayor disconformidad y mayor conformidad con las situaciones planteadas en la encuesta.

Tabla N° 18: RESULTADOS GENERALES			
	BS Y MS	NS, PC Y AS	S/R
I.- Satisfacción Laboral.	56,8%	40%	3,8%
II.- Condiciones y Medio Ambiente.			
2.1) Ambiente físico en el lugar de trabajo.	60,5%	37%	2,5%
2.2) Salud, seguridad y condiciones de trabajo.	48%	51%	-
III.- Organización.	SI	NO	S/R
3.1) Privacidad del trabajador.	21,7%	74,5%	-
3.2) Compensación y desempeño.	92,8%	5,6%	1,7%
3.3) Violencia Laboral.	6,7%	92,2%	1,1%
3.4) Participación de los trabajadores y Bienestar.	79,6%	15,6%	4,8%
3.5) Reclutamiento/contratación.	76,7%	22,3%	1,1%
3.6) Cultura Laboral.	90%	8,24	1,76%
3.7) Capacitación y desarrollo personal.	67%	28,7%	4,3%
IV.- Indicadores Globales.			
4.1) Balance Trabajo- Tiempo Personal.	66,7%	31,1%	2,2%
4.2) Diversidad y respeto.	-	93,9%	-
4.3) Discriminación.	8,9%	88,9%	2,2%
4.4) Derecho Laborales.	93,3%	4,4%	2,2%
4.5) Acoso Sexual.	6,3%	93,7%	-

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17: “Representación gráfica de los resultados de cada ítem.”



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico se utiliza para observar de forma gráfica los resultados vistos en la tabla N° 18, así se pueden ver los niveles de conformidad o satisfacción de cada ítem en promedio, con respecto al total, a modo de ejemplo, Satisfacción Laboral tiene un 5% de conformidad con respecto al total de ítems.

➤ Menor Conformidad

Como se pudo observar, en los primeros dos indicadores es donde se encuentra la mayor disconformidad, debido a que presenta los niveles más bajo de satisfacción

- ✓ EL 48% de los funcionarios se sienten desde bastante a muy satisfecho con respecto a “Salud, seguridad y condiciones de trabajo”, es el ítem con los niveles más bajos de satisfacción

- ✓ El 56,8% de los funcionarios se considera desde bastante a muy satisfecho con respecto a los factores del indicador Satisfacción Laboral, es el segundo índice más bajo
- ✓ El 60,5% de los funcionarios se considera desde bastante a muy satisfecho con respecto al ambiente físico en el lugar de trabajo

➤ **Mayor Conformidad**

Los próximos tres ítems tienen un 93% de conformidad de parte de los funcionarios, solo los separan unos decimales

- ✓ Los funcionarios, responden de manera favorable en un 93,3%, en el área de Derechos Laborales.
- ✓ Los funcionarios, respondieron que un 93,7% de ellos nunca había sufrido de acoso sexual.
- ✓ Con un 93,9%, Diversidad y Respeto es el ítem con mayor grado de conformidad por parte de los funcionarios de la I. Municipalidad de Tomé.

Por lo tanto, debido a que el ítem que posee mayor disconformidad (Salud, seguridad y condiciones de trabajo, con un 48%) se encuentra apenas por debajo del 50% de un total de 15 ítems, en donde el 82,3% de ellos va desde 60,5% a 93,9% de conformidad con los diferentes aspectos vistos, se puede decir que la Ilustre Municipalidad de Tomé, posee niveles medianamente altos de Calidad de Vida Laboral.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis inicialmente planteada:

- ✓ *“La I. Municipalidad de Tomé posee bajos niveles de Calidad de Vida Laboral”*

Gracias a los resultados obtenidos, se puede tomar acciones correctivas en las áreas específicas en que lo necesitan, y de esta forma, solucionar todos aquellos problemas existentes y prevenir que ocurran en el futuro.

5.6.- Sugerencias

Las siguientes sugerencias se realizarán a los tres ítems que presentan menores niveles de conformidad:

✓ **Ambiente físico en el lugar de trabajo**

Un 60,5% de los funcionarios se sienten satisfechos con el ambiente físico de su lugar de trabajo, pero, para el 39,5% que no se siente así, se sugiere que se realicen reuniones departamentales donde se toque el tema respecto a la inconformidad frente a su espacio físico de trabajo, para que, de esta forma, se faciliten las tareas diarias que se deben realizar.

✓ **Satisfacción laboral**

El segundo nivel de conformidad más bajo es satisfacción laboral con un 56,8%, en este aspecto, las sugerencias se enfocan en dos áreas:

-Mejorar las oportunidades de desarrollo, ofreciendo cursos de capacitaciones para todo aquel que lo necesite, y además de esto, realizar un seguimiento de ellos y así constatar que, dichos cursos realmente fueron de utilidad para el trabajo que realizan.

-Las autoridades reconozcan el esfuerzo y trabajo realizado por sus funcionarios, a través de programas de incentivos, como flexibilidad de horarios de trabajo o beneficios para sus hijos, de esta forma, aumentaría el compromiso del funcionario hacia la organización ya que se sentiría valorado por ella.

✓ **Salud, seguridad y condiciones de trabajo**

El nivel de conformidad o satisfacción más bajo lo obtiene salud, seguridad y condiciones de trabajo con un 48%, en este ítem, la solución que se brinda es más simple, ya que la disconformidad proviene principalmente de la falta de información o instrucciones sobre salud y seguridad, la forma de remediar este problema es difundiendo dicha información, ya sea por medio de correos electrónicos informativos, afiches o reuniones en las que se explique lo que deben hacer en casos que comprometan su salud o seguridad, para que así estén preparados en caso de cualquier eventualidad negativa.

6.- CONCLUSIÓN

El objetivo planteado al principio de esta investigación se logró cumplir, el cual era:

“Evaluar los niveles de Calidad de Vida Laboral percibidos por los trabajadores de la Ilustre Municipalidad de Tomé de la región del Bio Bío.”

Se realizaron las encuestas teniendo un 90% de respuesta por parte de los funcionarios, y gracias a la información brindada, se logró analizar los niveles existentes de CVL de la organización a través de un análisis descriptivo.

El resultado obtenido, fue contrario a la hipótesis planteada inicialmente, teniendo niveles medianamente altos de Calidad de Vida Laboral. Gracias a la información analizada, ahora la organización puede saber con precisión las dimensiones que presentar mayor y menor grado de satisfacción por parte de sus funcionarios.

- ✓ 48% en *Salud, seguridad y condiciones de trabajo.*
- ✓ 56,8% en *Satisfacción Laboral.*
- ✓ 60,5% en *Ambiente físico en el lugar de trabajo.*
- ✓ 93,3%, en *Derechos Laborales.*
- ✓ 93,7% en *Acoso Sexual.*
- ✓ 93,9%, en *Diversidad y Respeto.*

Se puede observar, que la organización debe enfocarse en los primeros tres ítems, ya que son los que se encuentran en grados más críticos con respecto a sus pares, para luego enfocarse en los indicadores restantes.

Es de suma importancia que la organización utilice la información brindada por medio de esta tesis, para que, de esta forma, pueda mejorar considerablemente la CVL de sus funcionarios, los cuales, son la base primordial de toda la organización.

7.- REFERENCIAS

- Alves, D. Cirera, Y. & Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *INVENIO*, 16(30), 145-163.
- AMUCH (2017). Amuch presenta barómetro de la Calidad de Vida Laboral Municipal. Extraído el 20 de Enero de 2018 desde <http://www.amuch.cl/amuch-presenta-barometro-de-la-calidad-de-vida-laboral-municipal/>
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: *proceso, disciplina y técnica*. España:Netbiblo.
- Apablaza, M., Bravo, M. & Contreras, H. (2017). *Calidad de Vida Laboral Municipal en Chile: Reconocimiento a los mejores municipios para trabajar en Chile*. Universidad del Desarrollo/AMUCH.
- Barrios, S. & Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Scielo*, 14(1), 136-141.
- Camacaro, P. (2010). *Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana*. Tesis para optar al título de Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Caracas, Venezuela.
- Chiang, M. y Krausse, K. (2009, mayo). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento*. Horizontes Empresariales, pp 23-50
- Fernández, J. (2013) Análisis Estadístico de la Calidad y de las Condiciones de Trabajo. Trabajo fin de grado en relaciones laborales y recursos humanos. Universidad de Valladolid, España.

- García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M. & León, S. (2014). Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. *Scielo*, 16(50), 97-102.
- García, M., Rubio, P. & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Scielo*, 3(2), 301-315.
- Gómez, P., Hernández, J. & Méndez, M. (2013). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Scielo*, 16(49), 9-16.
- González, L. (2006). *Calidad de Vida Laboral*. La Habana: Universidad de la Habana.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6^o ed). México, D.F., México: McGraw-Hill.
- Lares, A. (1998). *Calidad de Vida en el Trabajo: un modelo integral*. Venezuela: BL Consultores asociados.
- López, J. (2011). *Calidad Laboral*. Estudio Manpower Professional, pp 13-55.
- Millaman, P. & Olate, C. (2017). *Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral, caso aplicado a la Ilustre Municipalidad de Penco*. Tesis para optar al título de Ingeniero Comercial, Universidad del Bio Bío, Concepción, Chile.
- Morales, C. (2002). Calidad de Vida y Productividad Académica. Extraído el 20 de Enero de 2018 desde http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17537/2/carmen_morales
- Municipalidad de Tomé (2017). Personal y remuneraciones: Personal a Contrata. Portal Transparencia. Extraído el 10 de Enero de 2018 desde <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta//ta/MU324/PR/PCONT/121234>

- Municipalidad de Tomé (2017). Personal y remuneraciones: Personal de Planta. Portal Transparencia, 1-2. Extraído el 10 de Enero de 2018 desde <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta//ta/MU324/PR/PPLANT/12111>
- Peiró, J. & Prieto, F. (1996). Calidad de Vida Laboral. Tratado de psicología en el trabajo, pp 160-186.
- Seashore, S. & Taber, T. (1975). Job Satisfaction Indicators and Their Correlates. *American Behavioral Scientist*, 18(3), 333-368.
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002) Calidad de Vida Laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.
- SNBP, (2015, 15 de Junio). *Historia de la Comuna de Tomé*. Extraído el 10 de Enero de 2018 desde <http://www.biblioredes.cl/bibliotecas/villaalemana/noticias/historia-de-la-comuna-de-tome>
- Sosa, R. (2011). Comportamiento Organizacional: primera edición. Reynosa: Instituto Tecnológico de Reynosa.