

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN
CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL,
EN LOS COLABORADORES DEL
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL –RIC-
ZACAPA Y CHIQUIMULA**

EDUARDO RENÉ SOLÍS FONG

CHIQUIMULA, GUATEMALA, NOVIEMBRE 2014

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN
CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL,
EN LOS COLABORADORES DEL
REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL –RIC-
ZACAPA Y CHIQUIMULA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI-**

Informe final de trabajo de graduación para la obtención del grado académico de Maestro en Ciencias, con base en el Normativo para la Elaboración de Trabajos de Graduación para la obtención del grado académico de Maestro en Ciencias en los estudios de postgrados del Centro Universitario de Oriente, aprobado por Consejo Directivo, en el punto Vigésimo Sexto, del Acta 11-2010, del veintiocho de abril de dos mil diez.

EDUARDO RENÉ SOLÍS FONG

CHIQUMULA, GUATEMALA, NOVIEMBRE 2014

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**



RECTOR

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente:	MSc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Representantes de docentes:	Ph.D. Felipe Nery Agustín Hernández
	MSc. Edgar Arnoldo Casasola Chinchilla
Representante de graduados:	Lic. Zoot. Genesio Alberto Orellana Roldán
Representantes estudiantiles:	Br. Heidy Jeaneth Martínez Cuestas
	Br. Otoniel Sagastume Escobar
Secretaria:	Licda. Marjorie Azucena González Cardona

Director del Departamento de Estudios de Postgrado

MSc. Mario Roberto Díaz Moscoso

JURADO EXAMINADOR

Presidente:	PhD. Héctor Hugo Arriola Flores
Secretaria:	MSc. Lucero Rodas Mazariegos
Vocal:	MA. Milton Estuardo del Cid Hernández
Asesor de Tesis:	PhD. Felipe Nery Agustín Hernández

AGRADECIMIENTOS

A DIOS	Padre eterno, mi Creador, quien por su eterno amor, misericordia y bondad, me da la sabiduría y la vida para poder completar una meta más en mi vida.
A MI ESPOSA	Bianka Tatyana Girón Campos de Solís , gracias por compartir tus sueños conmigo, por tu amor y apoyo incondicional.
A MIS HIJOS	Carlos Eduardo, Alejandro René y José Arturo , por su amor, paciencia y comprensión, por el tiempo que nos regalaron a su mami y a mí, para que pudiéramos lograr uno más de nuestros sueños.
A MIS PADRES	Eduardo René Solís Cordón y Belia Raquel Fong de Solís , por su amor, y por ser mis intercesores ante nuestro Dios. En honor a ustedes.
A MIS PASTORES	Helmer Véliz y Ruth de Véliz , por su apoyo espiritual y sus sabios consejos.
A LA DIRECCIÓN Y PERSONAL DEL RIC, ZACAPA Y CHIQUIMULA	Por el apoyo brindado para la realización del presente trabajo de investigación.
A LA DIRECCIÓN Y AL PERSONAL DE POSTGRADOS DE CUNORI	Por el apoyo que me brindaron durante mi formación profesional.
A MI ASESOR	PhD. Felipe Nery Agustín Ramírez, por su acompañamiento en la elaboración del presente documento de investigación. ¡Gracias Dr. Nery, su apoyo fue muy valioso para mí!
A MIS CATEDRÁTICOS	Por compartir sus conocimientos, pero sobre todo por su cariño y amistad.
A MIS COMPAÑEROS	Por su amistad.
AL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE Y A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	"Baluartes de la Educación Superior"

RESUMEN

El trabajo juega un papel importante en el desarrollo humano, viene a contribuir al crecimiento económico y al bienestar de las familias. De tal forma, que en las condiciones bajo las cuales se desarrolle, las características, condiciones y entorno laboral, influirá en el colaborador y en las organizaciones de una forma positiva o negativa.

De allí la importancia de crear ambientes laborales propicios y motivadores, con el propósito de satisfacer las necesidades de los trabajadores, entre las cuales se citan: condiciones de trabajo seguro e higiénico, seguridad en el puesto, relaciones entre jefes y compañeros, oportunidad de avanzar por méritos y sentir a la institución como apoyo permanente de desarrollo integral personal y familiar.

Por lo antes expuesto, y sabiendo que uno de los objetivos fundamentales de las instituciones que pertenecen al sector público en Guatemala es “brindar servicios de calidad a la población”, la eficacia organizacional juega un papel trascendental en la calidad del servicio prestado.

En el caso del Registro de Información Catastral (RIC), específicamente en Zacapa y Chiquimula, quien ejecuta una serie de actividades técnicas, administrativas y legales con el propósito de establecer, mantener y actualizar el catastro en ambos departamentos; se observaron indicios acerca de una posible ineficacia organizacional, la cual podría estar siendo provocada por: a) una baja calidad de vida laboral psicológica, b) insatisfacción respecto a la operacionalización de los sistemas de gestión, c) escasa organización del trabajo, d) ineficiencia en los procesos organizacionales, e) falta de equilibrio entre trabajo y vida privada, f) condiciones físicas del entorno laboral poco agradables. Aspectos que para el presente estudio, forman parte de la Calidad de Vida Laboral.

Según lo descrito anteriormente, resultó necesario realizar una investigación que permitiera determinar cuáles son las debilidades que se tienen en el Registro de Información Catastral (RIC), en cuanto a Calidad de Vida Laboral, y determinar cuál es la relación que ésta guarda con la Eficacia Organizacional, a fin de que esta última sea mejorada.

La investigación fue de tipo *Correlacional*, con el objetivo de determinar el grado en que uno o varios indicadores de la variable independiente "Calidad de Vida Laboral", influían en la variación de la dependiente "Eficacia Organizacional", con el objetivo de abordarlas individualmente según sus características específicas.

La información obtenida y las medidas de los datos requirieron un tratamiento riguroso para interpretarlo, compararlo, hacer inferencias y dar respuestas a las preguntas de investigación; para lo cual se acudió a la estadística descriptiva.

Se utilizaron variables cuantitativas continuas, medidas en una escala de intervalos, realizándose un análisis comparativo con la curva normal. La técnica paramétrica utilizada fue el Coeficiente de Correlación de K Pearson, haciéndose uso de la estadística inferencial.

Finalmente, la correlación entre la “Calidad de Vida Laboral” y el “Compromiso Organizacional” indicó que, a un nivel de significancia de 0.01 se **“Acepta”** la hipótesis general de investigación **“A mayor calidad de vida laboral percibida por los colaboradores, mayor eficacia organizacional en el Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula”**, en virtud que la significancia de correlación (.000) es menor al alfa aplicada (0.01). Con un grado de correlación de **0.855 “positiva alta”**, revela que aspectos como, la calidad de vida laboral psicológica, los sistemas de gestión, la organización del trabajo, los procesos organizacionales: comunicación y participación, condiciones para el equilibrio trabajo-vida privada, características del puesto de trabajo, condiciones físicas del entorno laboral; influyen significativamente en el grado de Eficacia Organizacional que el empleado ejerce en la institución.

Palabras clave: Calidad de Vida Laboral, eficacia organizacional, Guatemala, instituciones públicas, Registro de Información Catastral –RIC-, investigación correlacional, coeficiente de correlación K Pearson.

ABSTRACT

The work plays a very important role in human development, to contribute to economic growth and well-being of families. So, in the conditions under which they develop, features, conditions and working environment, and influence the partner organizations in a positive or negative.

Hence the importance of creating supportive and motivating work environments, in order to meet the needs of workers, among which are cited: safe and hygienic conditions of work, job security, relationships between bosses and colleagues, opportunity advance by merit and feel to the institution as a permanent support comprehensive personal and family development.

By the above, and knowing that one of the fundamental objectives of the institutions in the public sector in Guatemala is "to provide quality services to the population", organizational effectiveness plays a vital role in the quality of service provided.

For the Registro de Información Catastral (RIC), specifically in Zacapa and Chiquimula, who runs a number of technical, administrative and legal activities for the purpose of establishing, maintaining and updating the cadastral activities in both departments; signs were observed about a possible organizational inefficiency, which could be being caused by: a) a low quality of psychological work life, b) dissatisfaction with the operationalization of management systems, c) poor work organization, d) inefficient organizational processes, e) lack of balance between work and private life, f) physical conditions of unpleasant work environment. Aspects for this study are part of the Quality of Working Life.

As described above, it was necessary to conduct an investigation that would determine what the weaknesses are in the Registro de Información Catastral (RIC) for Quality of Working Life are, and determine the relationship it has with the Efficiency Organizational, so that the latter is improved.

The research was correlational type, in order to determine the degree to which one or more indicators of the independent variable "Quality of Working Life", influenced the variation of the dependent "Organizational Effectiveness", in order to address them individually as its specific characteristics.

The information obtained and measures required rigorous data to interpret, compare, make inferences and provide answers to the research questions treatment; for which he went to the descriptive statistics

Continuous, quantitative measures variables were used in an interval scale, they performed a comparative analysis with the normal curve. Parametric technique used was the correlation coefficient of Pearson K, making use of inferential statistics.

Finally, the correlation between the "Quality of Working Life" and "Organizational Effectiveness" indicated that, at a significance level of 0.01 is **"Accept"** the general research hypothesis **"The higher the perceived quality of work life for employees, higher organizational effectiveness in the Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa and Chiquimula"**, under which the significance of correlation (.000) is lower than the applied alpha (0.01). With a correlation of **0.855** **"high positive"** reveals that aspects such as the psychological quality of working life, management systems, work organization, organizational processes: communication and participation, conditions for work-life balance, job characteristics, physical conditions of the work environment; significantly influence the degree of Organizational Effectiveness that the employee holds the institution.

Keywords: Quality of Working Life, organizational effectiveness, Guatemala, public institutions, Registro de Información Catastral -RIC -, correlational research, K Pearson correlation coefficient .

ÍNDICE GENERAL

Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	xv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del problema	1
1.1.1	Antecedentes y contexto	1
1.1.2	Formulación del problema	3
1.1.3	Sistematización del problema	3
1.2	Justificación	4
1.3	Objetivos	5
1.3.1	General	5
1.3.2	Específicos	5
1.4	Objeto de estudio	6
1.5	Delimitación del problema	6
1.6	Hipótesis	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Concepción general sobre el asunto	9
2.1.1	Calidad de vida laboral	9
2.1.2	Eficacia organizacional	11
2.1.3	Relación entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional	18
2.2	Conceptos, categorías, leyes y postulados	21
2.2.1	Calidad de vida laboral	22
2.2.2	Eficacia organizacional	28
2.3	Aportes explicativos de otros autores	37
2.4	Toma de posición sobre el asunto	41
2.5	Aspectos referenciales	42
2.5.1	Registro de Información Catastral –RIC-	42
2.5.2	Estructura Organizacional	43

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1	Tipo de investigación y enfoque	46
3.2	Método y estadística	47

3.2.1	Método	47
3.2.2	Estadística	50
3.3	Población y muestra	53
3.3.1	Población	53
3.3.2	Muestra	54
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.4.1	Técnicas	54
3.4.2	Instrumentos	56
3.5	Fuentes de información y estrategias de investigación	58
3.5.1	Fuentes de información	58
3.5.2	Estrategias de investigación	59
3.6	Conceptualización y operacionalización de variables e indicadores	60

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Consideraciones preliminares	63
4.2	Análisis de la información general	65
4.3	Análisis de la variable “Calidad de Vida Laboral” (independiente)	67
4.3.1	Calidad de vida laboral emocional	69
4.3.2	Sistemas de gestión	72
4.3.3	Organización del trabajo	75
4.3.4	Procesos organizacionales: comunicación y participación	77
4.3.5	Puesto de trabajo	79
4.3.6	Condiciones para el equilibrio trabajo – vida privada	81
4.3.7	Condiciones físicas del entorno laboral	83
4.4	Análisis de la variable “Eficacia Organizacional” (dependiente)	85
4.5	Relación entre Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional	86

CAPÍTULO V

PROPUESTA

PROGRAMA INTEGRAL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

5.1	Presentación	91
5.2	Beneficios	92
5.3	Objetivos	94
5.4	Alcance	94
5.5	Dimensiones del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral	94
5.5.1	Participación y control	95

5.5.2	Equidad económica	97
5.5.3	Alienación en el trabajo	97
5.5.4	Medio ambiente	99
5.5.5	Satisfacción en el trabajo	100
5.5.6	Identidad y autoestima laboral	102
5.6	Fases para la implementación del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral	103
5.7	Factibilidad de la Propuesta	108
5.8	Recursos	108
5.9	Presupuesto	109
5.10	Cronograma de actividades	109
5.11	Seguimiento y evaluación	110
	CONCLUSIONES	111
	RECOMENDACIONES	112
	BIBLIOGRAFÍA	113

Índice de Tablas

1	Definiciones de la calidad de vida laboral	22
2	Definiciones de eficacia organizacional desde la perspectiva de diferentes autores	28
3	Variables e indicadores en la investigación sobre “Consecuencias económicas del comportamiento del empleado”, realizada por Macy y Mivis (1976)	37
4	Variables e indicadores en la investigación sobre “Estudio con trabajadores de ocho organizaciones de gerontológicas en los EUA”, realizada por Efraty y Sirgy (1990)	38
5	Variables e indicadores en la investigación sobre “Estudios las nuevas perspectivas de la calidad de la calidad de vida laboral y sus relaciones con eficacia organizacional en términos de desempeño laboral”, realizada por Silva (2006)	40
6	Escala para interpretar el Coeficiente de Confiabilidad	51
7	Escala para interpretar el Coeficiente de Correlación	52
8	Distribución de colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula.	53
9	Operacionalización de variables e indicadores	60
10	Criterios utilizados para la medición de la variable Calidad de Vida Laboral	64

11	Criterios utilizados para la medición de la variable Eficacia Organizacional	64
12	Distribución del recurso humano por unidad o área de trabajo	65
13	Distribución de la población según el género.	66
14	Distribución de la población según la edad	66
15	Calidad de Vida Laboral según la Unidad o Área de Trabajo	67
16	Coeficiente de Correlación entre la Calidad de Vida laboral Psicológica y Eficacia Organizacional	71
17	Calidad de vida laboral respecto a los Sistemas de Gestión según la unidad o área de trabajo.	73
18	Coeficiente de correlación entre los Sistemas de Gestión y la Eficacia Organizacional	74
19	Calidad de Vida Laboral respecto a la Organización del Trabajo según la unidad o área de trabajo	75
20	Coeficiente de Correlación entre la Organización del Trabajo y Eficacia Organizacional	76
21	Calidad de Vida Laboral respecto a los Procesos Organizacionales según la unidad o área de trabajo	77
22	Coeficiente de correlación entre los Procesos Organizacionales y Eficacia Organizacional.	78
23	Calidad de Vida Laboral respecto al Puesto de Trabajo, según la unidad o área de trabajo	79
24	Coeficiente de correlación entre el Puesto de Trabajo y Eficacia Organizacional	80
25	Calidad de Vida Laboral respecto al Equilibrio Trabajo-Vida Privada, según la unidad o área de trabajo	81
26	Coeficiente de Correlación entre las condiciones Equilibrio Trabajo-Vida Privada y Eficacia Organizacional	82
27	Calidad de Vida Laboral respecto a las Condiciones Físicas del Entorno, según la unidad o área de trabajo	83
28	Coeficiente de Correlación entre las Condiciones Físicas del Entorno y Eficacia Organizacional	84
29	Eficacia Organizacional según la unidad o área de trabajo	85
30	Coeficiente de Correlación entre Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional	87
31	Niveles de Calidad de Vida Laboral por cada subvariable y su correlación con la Eficacia Organizacional	89
32	Beneficios del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral	93

33	Dimensiones del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)	94
34	Fases para la implementación del Programa de Calidad de Vida Laboral	104
35	Actividades propuestas para la implementación del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral en el RIC Zacapa y Chiquimula	110

Índice de Gráficas

1	Niveles de percepción de la Calidad de Vida Laboral en los colaboradores del RIC	68
2	Niveles de percepción de la Calidad de Vida Laboral Emocional en los colaboradores del RIC	71
3	Niveles de percepción de Eficacia Organizacional en los colaboradores del RIC	86

Índice de Figuras

1	Estructura organizacional del Registro de Información Catastral –RIC-	44
2	Dimensiones del Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral	92
3	Elementos de la participación y el control, según el Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)	95
4	Elementos de la alineación en el trabajo, según el Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)	97
5	Elementos del medio ambiente, según el Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)	99
6	Elementos de la satisfacción laboral, según el Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)	100

Lista de Siglas

ASH	Auditoría del Sistema Humano
CVL	Calidad de Vida Laboral
EFO	Eficacia Organizacional
PAT	Proyecto de Administración de Tierras
RIC	Registro de Información Catastral
SPSS	Statistic Package for Social Sciences

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Calidad de Vida Laboral (CVL) es un tema considerado como un indicador importante para evaluar a las organizaciones que persiguen un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. Se refiere además, al carácter positivo o negativo de crear un ambiente laboral que sea excelente para los trabajadores, contribuyendo a la salud económica de la organización. Puede ser medida a través de las percepciones que manifiestan las personas acerca del liderazgo, condiciones de trabajo, entre otros, que ofrece la gerencia de la institución.

Los programas de Calidad de Vida Laboral, ponen en relieve el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los trabajadores. Estos últimos, dentro de la organización, constituyen el elemento clave y determinante, no sólo para llevar a cabo estrategias, que permiten el logro de los objetivos y metas organizacionales, sino para que éstas sean efectivas y generen alta productividad y competitividad en el trabajo.

Dadas las condiciones que anteceden, resultó necesario realizar un estudio que permitiera determinar las debilidades que se tienen en el Registro de Información Catastral (RIC), en Zacapa y Chiquimula, en cuanto a la Calidad de Vida Laboral, y establecer cuál es su relación con la eficacia organizacional, a fin de que esta última sea mejorada, contribuyendo a brindar un mejor servicio a la población.

Se partió de la hipótesis general de investigación que estableció que **“A mayor calidad de vida laboral percibida por los colaboradores, mayor eficacia organizacional en el Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula”**; y su comprobación se realizó por medio de un estudio tipo transversal correlacional.

El objetivo general del estudio constituyó en “Evaluar la relación entre la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula, para diseñar una propuesta que contribuye a mejorar dichos aspectos”; el cual pudo lograrse por medio de la consecución de objetivos específicos que coadyuvaron a establecerlo.

En el **Capítulo I**, se detalla el planteamiento del problema, antecedentes y contexto, formulación y sistematización del problema, justificación, objetivos general y específicos, objeto de estudio, delimitación del problema y las hipótesis de investigación.

El **Capítulo II**, comprende el marco teórico de la investigación, el cual se integra por la concepción general sobre el asunto, conceptos, categorías, leyes y postulados, aportes explicativos de otros autores, toma de posición sobre el asunto y aspectos referenciales del Registro de Información Catastral –RIC-.

En el **Capítulo III**, se describe el diseño metodológico del estudio, el cual describe el tipo de investigación, método y estadísticas utilizadas, población, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, fuentes de información y estrategias de investigación, y la conceptualización y operación de variables e indicadores.

El **Capítulo IV** detalla los resultados del estudio, tanto desde el punto de vista de la estadística descriptiva como correlacional, lo cual permite comprobar las hipótesis de investigación y dar cumplimiento a los objetivos propuestos. Este capítulo evidencia hallazgos de la investigación, que permitirán proponer soluciones y mejoras al problema planteado.

El **Capítulo V** describe como propuesta la elaboración de un “Programa Integral de Calidad de Vida Laboral”, cuyo objetivo es promover estrategias destinadas al crecimiento y desarrollo del recurso humano, así como direccionar los recursos institucionales, hacia actividades que promuevan el bienestar y satisfacción de los colaboradores, logrando un desempeño eficaz dentro de la organización.

Finalmente, se establecen las conclusiones y recomendaciones del estudio, así como las fuentes bibliográficas consultadas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes y contexto

Hoy en día, lograr que las organizaciones sean más "eficaces", demanda que sus colaboradores conozcan el propósito de sus actividades, cuáles son los resultados que se espera de ellos, y si los objetivos organizacionales se han alcanzado. Así mismo, eficacia organizacional permitirá contar con colaboradores satisfechos, motivados y empoderados.

Autores como Daft y Steers (1992) mencionan que "La eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas." Así también para Hannan y Freeman (1977) es el "Grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables. La eficacia está bien definida sólo si tanto los objetivos como los resultados están bien definidos y la comparación entre los dos es significativa."

En ese mismo sentido, lograr que las organizaciones alcancen un alto grado de eficacia, también implica que el trabajo sea desempeñado en ambientes altamente motivadores y desafiantes, participativos y con personal altamente motivado e identificado con la organización. Es por ello, que el recurso humano debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que deberá tenerse presente la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar los índices de eficacia y productividad esperados.

Dadas las condiciones que anteceden, es importante considerar que el éxito o fracaso de las organizaciones están influenciados por el recurso humano y por la propia organización, debido a la interrelación que existe entre las características propias del colaborador en el puesto de trabajo y la calidad del entorno laboral que la empresa propicia para su desarrollo.

Significa entonces, que es esencial crear ambientes laborales más propicios y motivadores, con el propósito de satisfacer las necesidades de los trabajadores, entre las cuales se pueden mencionar: condiciones de trabajo seguro e higiénico, seguridad en el puesto, relaciones entre jefes y compañeros, oportunidad de avanzar por méritos y sentir a la institución como apoyo permanente de desarrollo integral personal y familiar.

Actualmente, la Calidad de Vida Laboral (CVL) es uno de los temas que dentro del comportamiento humano, ha cobrado gran relevancia, pues representa el grado de satisfacción de las necesidades personales importantes en el trabajo. Robbins (1989) define la Calidad de Vida Laboral como “el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados, desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales.”

Chiavenato (2011), al referirse a la Calidad de Vida Laboral indica que “las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa: se necesita algo más. Las condiciones sociales y emocionales también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que para alcanzar la calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución.”

Sin embargo, no todas las organizaciones consideran la Calidad de Vida Laboral como una de las piezas claves que condicionan el desempeño del recurso humano, y que además influye en los niveles de eficacia alcanzados por la organización.

En virtud de lo anterior, y sabiendo que uno de los objetivos fundamentales del sector público en Guatemala es “brindar servicios de calidad a la población”, la eficacia organizacional juega un papel trascendental en la calidad del servicio prestado.

En el caso específico del Registro de Información Catastral (RIC), en Zacapa y Chiquimula, a través de diagnósticos y entrevistas, se observaron indicios acerca de una posible baja eficacia organizacional, pues algunos factores determinantes como la productividad, alcanzar los objetivos y las metas institucionales en todo y en cada una de las fases del proceso catastral, no se han logrado de acuerdo a lo programado y establecido en los planes operativos anuales, lo que implica que la entrega de producto final a los titulares catastrales aún no se ha logrado.

Lo anterior podría estar siendo provocado por: a) una baja calidad de vida laboral emocional, b) insatisfacción respecto a la operacionalización de los sistemas de gestión, c) escasa organización del trabajo, d) ineficiencia en los procesos organizacionales, e) falta de equilibrio entre trabajo y vida privada, f) condiciones físicas del entorno laboral poco agradables. Aspectos que para el presente estudio, forman parte de la Calidad de Vida Laboral.

Significa entonces, que se parte de una percepción inicial de que en el Registro de Información Catastral –RIC- en Zacapa y Chiquimula, existe baja eficacia organizacional la cual está siendo provocada por la calidad de vida laboral en sus colaboradores.

Basados en las condiciones que anteceden, resultó necesario realizar una investigación que permitiera determinar cuáles son las debilidades que se tienen en el Registro de Información Catastral (RIC), en cuanto a calidad de vida laboral, y determinar cuál es la relación que ésta guarda con la eficacia organizacional, a fin de que esta última sea mejorada, contribuyendo a brindar un mejor servicio a la población.

1.1.2 Formulación del problema

En el orden de las ideas expuestas dentro de los antecedentes y contexto, se formuló el problema de investigación, según se describe a continuación:

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula?

1.1.3 Sistematización del problema

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral “emocional” y la eficacia organizacional?
- ¿Cuál es la relación entre los sistemas de gestión y la eficacia organizacional?
- ¿Cuál es la relación entre la organización del trabajo y la eficacia organizacional?
- ¿Cuál es la relación entre los procesos organizacionales de comunicación y participación, y la eficacia organizacional?
- ¿Cuál es la relación entre el puesto de trabajo y la eficacia organizacional?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones para el equilibrio trabajo-vida privada y la eficacia organizacional?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones físicas del entorno laboral y la eficacia organizacional?

1.2 Justificación

El estudio de la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional es importante para las organizaciones, pues se ha comprobado que ambas guardan una estrecha relación, son multidimensionales, se pueden entender y evaluar de distintas formas, según sean los objetivos del estudio, los contextos geográficos, históricos y campos de actuación de los investigadores. Robbins (1987) argumenta que quizás, sea ese uno de los motivos de tanta diversificación en su definición y operativización.

Así mismo se debe resaltar, que la calidad de vida laboral es trascendental para lograr la eficacia organizacional, este es uno más de los motivos por los cuales las organizaciones deben considerarla dentro de sus estrategias empresariales, pues permite contar con colaboradores satisfechos, motivados y empoderados de las metas y objetivos de la organización.

Para el caso específico de los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC-, el producto final es la prestación de servicios catastrales a zonas declaradas en proceso catastral, de una forma eficaz y eficiente.

Situación que no se ha logrado en algunas fases del proceso catastral, la entrega de producto final se ve interrumpida por aspectos que pudieran estar influenciados por el desempeño laboral, improductividad y desmotivación, falta de compromiso, características individuales y grupales del personal, qué los satisface, qué los motiva, el entorno laboral no han permitido la culminación de algunas etapas del proceso catastral.

El aporte de la investigación consistió en dar respuesta a la necesidad de la dirección municipal del Registro de Información Catastral de Zacapa y Chiquimula en determinar la situación por la cual en algunas fases del proceso no se han alcanzado los resultados esperados, así mismo determinar si la problemática de la falta de entrega de productos finales a los titulares catastrales, se debe al recurso humano, características del propio puesto de trabajo o a las condiciones ambientales, físicas y emocionales que la institución brinde al colaborados para que este desarrolle sus competencias y habilidades.

En el orden de las ideas anteriores, el estudio permitirá identificar aquellos aspectos que interrelacionados entre las competencias y habilidades del recurso humano con las condiciones, ambientes agradables que la institución brinde a los empleados, para que

alcancen los niveles requeridos de eficacia organizacional. De manera que puedan ser tratados individualmente para fortalecer la eficacia organizacional.

Finalmente, se estructuró una propuesta que contiene estrategias para implementar mejoras en la calidad de vida de los colaboradores y contribuciones al mejoramiento de las dimensiones de eficacia organizacional. Dicha propuesta podrá ser considerada en otras dependencias del RIC, pues no se han encontrado investigaciones que aborden dicha problemática institucionalmente.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, se expone como objetivo general del presente estudio:

- Evaluar la relación entre la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula, para diseñar una propuesta que contribuye a mejorar dichos aspectos.

1.3.2 Específicos:

- Determinar la relación entre la calidad de vida laboral “emocional” y la eficacia organizacional.
- Identificar la relación entre los sistemas de gestión y la eficacia organizacional.
- Establecer la relación entre la organización del trabajo y la eficacia organizacional.
- Determinar la relación entre los procesos organizacionales de comunicación y participación, y la eficacia organizacional.
- Identificar la relación entre el puesto de trabajo y la eficacia organizacional.
- Establecer la relación entre las condiciones para el equilibrio trabajo-vida privada, y la eficacia organizacional.

- Determinar la relación entre las condiciones físicas del entorno laboral, y la eficacia organizacional.
- Diseñar una propuesta que contribuya a mejorar la calidad de vida laboral y la eficacia organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- de Zacapa y Chiquimula.

1.4 Objeto de estudio

Calidad de Vida Laboral y su relación con la Eficacia Organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula.

1.5 Delimitación del problema

1.5.1 Delimitación temporal

La investigación finalizó el 31 de octubre de 2013.

1.5.2 Delimitación geográfica

La investigación se realizó en oficinas del Registro de Información Catastral ubicadas en el kilómetro 172 ruta a Esquipulas, Chiquimula, y en la oficina ubicada en Teculután, Zacapa.

1.5.3 Delimitación institucional

El Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula.

1.5.4 Delimitación personal

Personal técnico y profesional de las unidades de Administración, Levantamiento Catastral, Análisis Catastral, Comunicación Social, y colaboradores del proyecto de Administración de Tierras Fase II.

1.5.5 Delimitación teórica

La calidad de vida laboral se comprenderá según Robbins (1989) como “el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados, desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales.”

Complementándola según Palomino (2006), quien sugiere que analizar la calidad de vida laboral es “considerar su entorno, el ambiente de trabajo, la dirección de la gestión así como el desarrollo de las actividades del personal; en este sentido los gerentes en las empresas se han empeñado en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de algunos trabajadores sin tomar en cuenta el efecto que eso produce en la organización”.

La eficacia organizacional, se abordará según la conceptualización de Hannan y Freeman (1977) como "el grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables. La eficacia está bien definida sólo si tanto los objetivos como los resultados están bien definidas y la comparación entre los dos es significativa."

1.6 Hipótesis

1.6.1 General

H_i: A mayor calidad de vida laboral, mayor eficacia organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula.

1.6.2 Específicas:

H₁: A mayor calidad de vida laboral emocional, mayor eficacia organizacional.

H₂: A mayor calidad de vida laboral en los sistemas de gestión, mayor eficacia organizacional.

H₃: A una mayor calidad de vida laboral en la organización del trabajo, mayor eficacia organizacional.

- H₄: A mayor calidad de vida laboral en los procesos organizacionales, mayor eficacia organizacional.
- H₅: A mayor calidad de vida laboral en el puesto de trabajo, mayor eficacia organizacional.
- H₆: A mayor calidad de vida laboral en las condiciones para el equilibrio trabajo-vida privada, mayor eficacia organizacional.
- H₇: A mayor calidad de vida laboral respecto a las condiciones físicas del entorno laboral, mayor eficacia organizacional.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Concepción general sobre el asunto

2.1.1 Calidad de Vida Laboral (CVL)

Calidad de Vida Laboral (CVL) es un variable que no ha sido muy utilizada como sujeto de estudio en el ámbito nacional, en especial en el sector público, por lo que la descripción de investigaciones previas publicadas ha sido limitada tanto en este ámbito como en el internacional.

El tema de Calidad de Vida Laboral surgió inicialmente en el ámbito académico. Los trabajos del Instituto Tavistock de Londres, que evolucionaron desde un enfoque socio psicológico hacia el socio técnico, son considerados precursores de este movimiento. Sin embargo, el interés por el tema ya estaba presente en otros movimientos sociales de los años 30 (Derechos de los trabajadores; Protección de jóvenes y mujeres), de los años 50 (Relaciones Humanas; Enfoque socio técnico), de los años 60 (Dirección Democrática; Enriquecimiento del puesto de trabajo; Participación en el trabajo) (Visauta, 1983; González, Peiró y Bravo1996).

Los movimientos de la CVL que influenciaron sus posteriores desarrollos fueron la Democracia Industrial (países escandinavos) y el Desarrollo Organizacional (Estados Unidos). El primero resaltaba la búsqueda de las alternativas que posibilitaran la flexibilidad y la participación de todos en la planificación y realización del trabajo. El segundo enfocaba la eficiencia y eficacia organizacional y desarrollo humano. La diferencia entre ellos radica en la importancia dada a los objetivos que cada uno se propone. Sin embargo, lo que une esos movimientos es el intento de otorgar una mayor calidad de vida a las personas en su entorno laboral (González, 1996).

El movimiento de la CVL se ratifica en la Conferencia Internacional que tuvo lugar en la Universidad de Columbia en 1972 y cuya tema central eran los problemas del entorno laboral. La obra de Davis y Cherns The quality of working life (1975) recopila en dos volúmenes las aportaciones de esta reunión en la que se destaca el interés por la

búsqueda de soluciones para los problemas del entorno laboral, así como una mayor humanización y desarrollo del potencial humano en los centros de trabajo.

Entre uno de los diferentes autores que se han dedicado a investigar sobre la calidad de vida laboral, se encuentran, haciendo mención de algunos en esta investigación:

Barrios y Paravic (2006), llevaron a cabo una revisión de publicaciones de los últimos diez años, de autores exponentes en el tema sobre cómo, a través de la promoción en salud por parte de los profesionales de enfermería, se pueden desarrollar entornos laborales saludables. Se concluyó que el profesional de enfermería que se desenvuelva en salud laboral debe tener presente ciertas estrategias, como el desarrollo de destrezas y habilidades, que consiste en apoyar a trabajadores en la elección de alternativas saludables a través del uso de procesos educativos que aumenten o cambien sus conocimientos, actitudes, intenciones y motivaciones y así, facilitar, apoyar y fomentar el desarrollo de hábitos saludables en los trabajadores y su grupo familiar.

Entre otras conclusiones se reportaron la participación de los empleadores, trabajadores y otros actores sociales interesados en la realización de estrategias conjuntas para controlar, mejorar y mantener la salud y el bienestar de los trabajadores y la realización de procesos orientados a lograr el empoderamiento de empleados y empleadores, ya que un ambiente laboral saludable promueve el desarrollo personal, familiar y social, apoyando de esta manera al cumplimiento de las metas definidas por gerentes y trabajadores, mejorando las condiciones de la productividad, y por lo tanto, la calidad de vida de toda la población.

Guerrero, J. y otros (2006), desarrollaron una investigación sobre un conjunto de elementos relacionados con la salud y la calidad de vida del trabajador como ser biopsicosocial, a través del abordaje de ciertos factores objetivos del entorno laboral que influyen en su calidad de vida, con el fin de exponer una estrategia para el mejoramiento de la misma.

Los autores citados anteriormente determinan que la calidad de vida en el trabajo tiene como un objetivo contribuir a proteger la salud del trabajador, el ambiente y el bienestar del mismo; sin embargo, en el ambiente laboral el recurso humano se relaciona con su objeto de trabajo, que es parte del mundo exterior al que se enfrenta durante el desarrollo de su actividad, incluyendo factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con el trabajo.

Asimismo, concluyen que para lograr la calidad de vida en el trabajo, se requieren cambios, tanto en la forma de ver y hacer como de conducir las situaciones, por lo que plantean la necesidad de desarrollar puestos de trabajo saludables que respondan a las exigencias de los trabajadores, cada día más sensibilizados con el mejoramiento de las condiciones de su calidad de vida laboral, para lo cual propusieron una estrategia dirigida a lograr un mejoramiento en la calidad de vida en general, que se estructura en seis (6) pasos: preparación, planificación, divulgación, despliegue, implantación y mejoramiento constante.

Además exponen que el abordaje de salud del trabajador se realizó en tres componentes: la familia, el entorno laboral y el medio ambiente, así como los factores subjetivos que influyen en la calidad de vida del trabajador, concluyen que mejorar ésta a partir de la modificación de sus conductas extra laborales negativas, de la contribución a un proceso de crecimiento personal y de consolidación de los valores familiares, es el medio para lograr una alianza estratégica familia-organización-medio ambiente, con el consecuente beneficio tanto para el trabajador como para la organización.

2.1.2 Eficacia Organizacional (EFO)

La revisión de la literatura manifiesta que existen varios modelos explicativos, una multitud de estudios y, sin embargo, hay poco consenso respecto al significado y criterios de Eficacia Organizacional (EFO). Según Fernández-Ríos y Sánchez (1997) el concepto de eficacia o efectividad organizacional ha suscitado más polémicas que acuerdos. Esto se hace visible en las distintas definiciones, modelos e indicadores utilizados para evaluarla.

La diversidad metodológica y resultados contradictorios revelados por la investigación empírica sobre EFO, resultó en extensas críticas como las presentadas por Cameron (1978); Kanter y Brinkerhoff (1981); Cameron y Whetten (1983) haciendo surgir distintas reacciones por parte de los investigadores organizacionales.

Unos han defendido un aplacamiento para los estudios de la EFO, otros fueron más radicales proponiendo el abandono de tales estudios y, felizmente, hay un tercer grupo que se ha posicionado a favor de seguir estudiando al tema.

Goodman, Atkin y Schoorman (1983), tras un detallado análisis de diversos estudios sobre EFO se posicionan a favor de una moratoria. Argumentan la carencia de una teoría

consolidada y la poca utilidad de los estudios empíricos realizados hasta aquel momento. Sus críticas resaltan, sobretodo, la inadecuada identificación de los indicadores de la EFO, la ignorancia de las relaciones entre diferentes indicadores, falta de estudios transversales y generalizaciones a organizaciones o unidades no comparables (Cameron, 1986).

Entre los investigadores defensores del abandono de los estudios sobre EFO, están Hannan y Freeman (1977). Según ellos las deficiencias metodológicas y teóricas, bien como la falta de distinción en la literatura EFO entre actividad científica y actividad de ingeniería, además de la divergencia en los criterios utilizados para evaluarla dentro de un mismo sector, y de los problemas que plantean las distintas conceptualizaciones de eficacia, son motivos suficientes para abandonar estos estudios.

En el grupo de los defensores de la continuidad de los estudios sobre EFO, encabezado por Cameron (1986), se destaca entre otros Morin et al. (1994); Fernández-Ríos y Sánchez (1997); Savoie y Morín (2001).

De manera general esos investigadores argumentan que a pesar de la confusión conceptual, operacional y demás problemas enfatizados los estudios de eficacia organizacional son necesarios, sobre todo en ciertos tipos de organizaciones.

Cameron (1978) ilustra mediante un estudio empírico en 29 organizaciones, cómo las objeciones de Goodman y sus colegas a la literatura empírica de eficacia pueden ser dirigidas, señalando que es importante seguir estudiando el tema, especialmente todo lo relacionado con su evaluación.

Según Fernández - Ríos y Sánchez (1997) las consistentes críticas presentadas por Goodman, Atkin y Schoorman (1983), bien como por Hannan y Freeman (1977) son limitaciones a superar y que ellas en sí mismas no invalidan los estudios sobre EFO. Incluso, esas dificultades deben ser objetos de más investigación y presentan razones teóricas, empíricas y prácticas que justifican la continuidad de tales estudios.

Se observa que, en todas las conceptualizaciones sobre la naturaleza de las organizaciones, implícita o explícitamente, existen nociones sobre la EFO y las diferencias entre organizaciones eficaces e ineficaces (razones teóricas); demostrar que una estructura es, de algún modo, mejor que otras hace que la noción de eficacia sea una cuestión empírica central (razones empíricas) y, finalmente, el juicio que hacen las

personas sobre la validez del diseño y funcionamiento de una organización (razones prácticas).

Para Savoie y Morín (2001) la evaluación de la eficacia con criterios e indicadores apropiados es un ejercicio fundamental para el éxito de las organizaciones, cualesquiera que sean sus sectores de actividad. Afirman que desde las objeciones de Goodman (1983) se realizaron grandes progresos.

a. Modelos y criterios para evaluar la Eficacia Organizacional (EFO)

La diversidad conceptual existente en la literatura de la EFO remite también a una cantidad de modelos bajo distintas dimensiones y criterios utilizados para evaluarla. Sin embargo, para Brunet et al. (1991) los distintos modelos no dan cuenta de la complejidad del constructo eficacia organizacional, presentando una visión parcial y limitada del mismo.

El análisis de las similitudes o superposición de los criterios presentes en los diversos modelos, indujo a que investigadores como Robbins (1987), Morín (1994), bien como Fernández Ríos y Sánchez (1997) realizasen un esfuerzo de síntesis entre los diversos criterios propuestos, en un intento de proponer un modelo que pudiera dar cuenta de una visión más amplia e integral de EFO, para lo cual se describen algunos de estos modelos:

a.1 El modelo multidimensional

Morin (1994) analizó las dimensiones y criterios propuestos en diversos modelos (Pfeffer y Salancik, 1978; Goodman y Pennings, 1980, Seashore, 1983, Zammuto, 1984, entre otros) y propusieron un modelo multidimensional con cuatro dimensiones de eficacia: la social, la económica, la sistémica y la política. Tal modelo ha sido aplicado en sectores como salud, educación, energía y construcción.

Posteriormente, sus creadores lo modifican y añaden la dimensión ecológica. También se ha modificado el nombre de la dimensión social para psicosocial y se han determinado los 16 criterios utilizados para evaluar las cinco dimensiones de la EFO (Savoie y Morin, 2001). Según los idealizadores del modelo, esos criterios fueron elegidos bajo el principio de parsimonia, grado de operacionalización, naturaleza y nivel de objetivación de los mismos

en el desempeño organizacional. En la versión actual de este modelo multidimensional las dimensiones y sus respectivos criterios son:

a.1.1 Dimensión sistémica: la perennidad de la organización – Como en el modelo de sistemas, en esta dimensión la EFO es evaluada mediante los procesos organizacionales y según los objetivos que se quiere alcanzar. Refleja el grado al cual las actividades de la organización son continuas en el tiempo, garantizando estabilidad y crecimiento. Para ello, tres preocupaciones o criterios deben estar presentes en los miembros de la organización: mejora constante de la calidad de los productos y servicios, mantenimiento de la competitividad y satisfacción de los grupos de interés (clientes, proveedores, accionistas y acreedores).

a.1.2 Dimensión económica: la eficiencia económica – Es el centro de interés de inversionistas y gestores. Se mide por el logro de objetivos formales, los cuales se suponen conocidos, compartidos y ajustados a la eficiencia económica. Esta dimensión hace posible la obtención y mantenimiento de contribuciones necesarias para el logro de objetivos de crecimiento financiero. Sin embargo, para aumentar la eficiencia de las actividades, los gestores deben estar atentos a los tres criterios: ahorrar recursos, mejorar la productividad y mejorar la rentabilidad general.

a.1.3 Dimensión psicosocial: el valor de las personas – Resalta los recursos inexplorados de las personas y la satisfacción de sus necesidades. En esta dimensión de la eficacia organizacional pone de manifiesto el valor aportado por todos los empleados, incluyendo a los directivos, a las actividades y logro de objetivos de la organización. Incluye cinco criterios: compromiso, clima de trabajo, rendimiento, competencias, salud y seguridad de los empleados.

a.1.4 Dimensión ecológica: la legitimidad organizacional – Enfatiza que la calidad del intercambio entre ambiente y organización es primordial. Ya que las organizaciones extraen y/o utilizan sus recursos del medio-ambiente, devolviendo a éste posteriormente, productos y servicios oriundos de esas transformaciones, hay que cuidar para que tales intercambios sean ventajosos para ambos. Según esta dimensión, las presiones que invitan a amplificar la noción de EFO vienen frecuentemente del exterior de las organizaciones e implican, sin duda, desafíos a superar. Los criterios utilizados para evaluarla son tres: respecto a la regulación, responsabilidad social y responsabilidad ambiental.

a.1.5 Dimensión política: intereses y valores de los principales constituyentes

externos – Alerta para la acción de los constituyentes, bien como para los procesos susceptibles de producirse y modificarse al finalizar el diagnóstico organizacional. Destaca que los constituyentes tienen sus juicios e intereses hacia la organización, los cuales intentan promover, sostener o defender. Por lo tanto, la preferencia y elección de los criterios o indicadores de EFO, bien como la valoración que de ellos se deriva, dependerán del interés y valores de los constituyentes. Como criterios factibles para evaluar esta dimensión, Savoie y Morín (2001) sugieren los cuatro meta-criterios propuestos por Zammuto (1984), los cuales son: satisfacción de la coalición dominante, satisfacción de los constituyentes según su poder relativo, minimización de los perjuicios y, adecuación de la organización al entorno.

También Robbins (1987), bien como Fernández Ríos y Sánchez (1997) tras una extensa revisión de los criterios propuestos en los modelos por Scott (1977); Miles (1980); García (1988); Orpen (1988) plantean una integración en tres marcos teóricos: modelos de objetivos; modelos de sistemas y modelos de componentes múltiples, resaltando las condiciones de aplicabilidad, particularidades, criterios, limitaciones e intersecciones entre ellos.

a.2 El modelo de objetivos

En el modelo de objetivos la organización es vista como un *sistema racional* donde se destaca el papel central del cumplimiento de las metas como criterio para medir la eficacia. En este sentido, su característica básica es la definición de la eficacia en términos de consecución de los objetivos propuestos. Los adeptos de este modelo (Simon, 1964; Mintzberg, 1976) entienden que las organizaciones son creadas para lograr objetivos.

Argumentan que el grado de cumplimiento de los objetivos de una organización incide en el grado de eficacia de la misma. Cuanto mayor es el grado en que la organización logra sus objetivos, mayor es su eficacia.

En este modelo, según Fernández-Ríos y Sánchez (1997), implícita o explícitamente hay dos supuestos en los cuales se basan sus defensores. Primero, las organizaciones se dirigen a un objetivo último, lo cual puede ser su misión o función. Segundo, este objetivo puede ser identificado, definido y medido empíricamente. Sin embargo, si los objetivos

representan resultados deseados, en este modelo surge el cuestionamiento: ¿cuáles son los objetivos apropiados para medir la eficacia de una organización?

Esta pregunta ha derivado una vieja polémica entre objetivos prescritos y objetivos derivados. De un lado están los que defienden los objetivos prescritos, los cuales se centran en la parte formal de la organización como fuente más válida de información respecto a sus objetivos (Etzioni, 1960; Weiss y Rein, 1969). Para Katz y Kahn (1966), representantes del grupo de los objetivos derivados, es el investigador quien a partir de su teoría debería llegar a los objetivos, los cuales pueden ser independientes de las intenciones de los miembros de la organización.

En un intento de conciliar estas dos posiciones Dubin (1976) argumenta que la EFO según sea considerada desde dentro o desde fuera – eficiencia o utilidad social – respectivamente, tiene dos significados difíciles de conciliar y que son a menudo contradictorios. El planteamiento de Dubin no genera soluciones respecto a los criterios para evaluar la EFO.

Para Fernández-Ríos y Sánchez (1997) el análisis de la eficacia organizacional desde el modelo de objetivos parece ser apropiado cuando los objetivos organizacionales son claros, existe un consenso y se puede medirlos. Sin embargo, aunque esta condición sea necesaria, no es suficiente y conlleva a algunas limitaciones, ya que los objetivos son versátiles, están en flujo, requieren redefiniciones una vez que las organizaciones persiguen objetivos tanto a corto como a lo largo plazo.

a.3 El Modelo de Sistemas

La crítica a esas limitaciones y visión parcial de la EFO en el modelo por objetivos, impulsó el surgimiento del modelo de sistemas, lo cual entiende las organizaciones son *sistemas abiertos*. Preconiza una estructuración que se reproduce en toda la organización, como un conjunto de subsistemas funcionalmente interrelacionados, donde el análisis de las relaciones organización-entorno es indispensable para determinar la eficacia (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997).

Este modelo enfatiza que más importante que el logro de objetivos, es la habilidad que las organizaciones deben tener, para encontrar sus objetivos y sobrevivir. Es decir, la capacidad de responder a las necesidades del ambiente externo, bien como la de utilizar y optimizar sus recursos internos para mantener el sistema en un grado de funcionamiento

óptimo. En la base de este modelo está el concepto de sistema argumentado por Von Bertalanffy, desarrollado posteriormente por Emery y Trist (1965), Kast y Rosenzweig (1980) y otros.

Así, la evaluación de EFO considera no solamente los objetivos, sino todos atributos que tienen alguna función significativa en la adaptación, mantenimiento, procesos de transformación y crecimiento a largo plazo, valorados de forma integrada. Desde este punto de vista la definición y medición de la eficacia será en función del marco espacial (nivel individual y nivel supersistema) y del marco temporal (corto y/o largo plazo) admitiendo un tratamiento genérico en el análisis de la misma. Además se destacan los criterios que aumentan la supervivencia de la organización o aquellos que evitan su declive (Reiman, 1982).

Considerar la organización como un sistema abierto sugiere la idea de que el significado de un indicador dado puede ser contingente en el sentido de que puede tener diferentes implicaciones, incluso contradictorias, en diferentes contextos. Este modelo hace la distinción entre variables *resultado* por un lado, y variables *causales*, por otro, y opera en una red de relaciones que pueden ser causales en ambas direcciones.

a.4 El concepto de eficacia en el modelo de la Auditoria del Sistema Humano (ASH)

Con un enfoque sistémico y ético el **modelo ASH** contribuye a una eficaz gestión del sistema humano y su relación con los objetivos de negocio. Ha sido aplicado en distintos sectores y en diversas empresas europeas. Ese modelo incluye tres aspectos: (1) un modelo teórico de comportamiento organizativo; (2) una batería de instrumentos para la evaluación de distintas dimensiones de la organización, útiles al diagnóstico e intervención; y (3) un sistema de control de la gestión, lo cual permite acompañar la evolución de la organización desde la perspectiva de su sistema humano y sus relaciones con los resultados empresariales (Quijano et al. 2005).

Los procesos psicosociales, particularmente el liderazgo y la cultura organizativa, inspiran e influyen en las dimensiones anteriores, al tiempo que son influidos por ellas y modificados. Como consecuencia de todo ello se producen los procesos psicológicos en las personas, que finalmente repercuten en los resultados en las personas, entendiendo por ello no sólo el nivel individual, sino el grupal y el organizacional.

Estos resultados en las personas es lo que hemos llamado la calidad de los recursos humanos de la organización que finalmente producen unos resultados de las personas para la organización en el nivel de los individuos – por ejemplo, mediante su rendimiento en el trabajo, o en la reducción del absentismo y la rotación -, en el nivel de los grupos – por ejemplo, mediante la productividad grupal - y en el nivel del sistema organizativo global – por ejemplo, mediante sus resultados financieros.

Estos tres niveles configuran la efectividad organizativa o también a veces llamada los resultados duros de la empresa” (Quijano et al., 2005).

Esa descripción textual ilustra el funcionamiento operacional actual del modelo ASH, lo cual plantea teórica y empíricamente, un índice de Calidad del Sistema Humano (ICSH) de la organización.

Según Quijano et al. (2005) ese índice contiene, entre otros aspectos, la calidad de los recursos humanos, la calidad de los procesos y sistemas de gestión de recursos humanos y la estructura de los puestos de trabajo. Por su vez, la calidad de los recursos humanos incluye constructos como la motivación, el compromiso, el estrés, y otros.

La calidad de los procesos psicológicos comporta fenómenos como: autoeficacia, equidad, instrumentalidad, claridad de rol, apoyo social. La calidad de los procesos psicosociales enfatiza la cultura organizacional, la participación, el liderazgo, la visión compartida etc. Respecto a la estructura del puesto el análisis se basa en las características descritas por Hackman y Oldham (1980).

2.1.3 Relación entre calidad de vida laboral y eficacia organizacional

Partiendo del análisis de artículos que relacionan aspectos de la CVL o condiciones de trabajo, con EFO en términos de desempeño individual, grupal o en nivel organizacional se han elegido algunos estudios empíricos, realizados en distintos contextos. A continuación se presenta un breve resumen de los mismos, identificando las variables utilizadas y los resultados encontrados entre CVL y EFO.

Macy y Mivis (1976), realizaron un estudio longitudinal de 3 años en una industria de Norteamérica con el propósito de evaluar las consecuencias económicas del

comportamiento del empleado. Proponen una metodología para la evaluación de experimentos de CVL y EFO en término de comportamiento económico. Utilizando variables relacionadas con la participación del trabajador y con el desempeño en el trabajo.

Para los autores, los accidentes y daños son indicadores significantes de la calidad de vida de trabajo, que a menudo representan costes sustanciales a una organización. Enfatizan que el comportamiento del empleado en el trabajo es resultante de opciones que ellos hacen respecto a estar disponible para trabajar y sobre el desempeño de su papel en el tiempo de trabajo. Afirman que los empleados estarán más propensos a venir al trabajo bien como a permanecer en la organización si ellos obtienen satisfacción de sus trabajos.

Asimismo, es probable que los empleados trabajen más eficazmente si ellos esperan ser premiados por sus esfuerzos y desempeño. Sin embargo, la satisfacción y la expectativa de la recompensa son influenciadas por el ambiente de trabajo y por la extensión en que las recompensas proporcionadas, son valoradas por los empleados.

El ambiente laboral incluye el trabajo de empleados, de supervisores y de los grupos de trabajo, bien como la estructura y la tecnología organizacional. Tal conceptualización trae implícito el supuesto de que los comportamientos en el trabajo son, de cierto modo, consecuencia de la organización socio-técnica. Así, los experimentos de Calidad de Vida Laboral (CVL) que alteran las características organizacionales y las expectativas de recompensa, influyen en las percepciones y opciones que hacen los empleados respecto a sus trabajos. No obstante, estos comportamientos son moderados por el mercado externo de trabajo, los cambios tecnológicos bien como las diferencias individuales.

Según Efraty y Sirgy (1990) las variables como desempeño o trabajo bien hecho son determinados, por lo menos en parte, por el grado de congruencia entre las necesidades de los individuos y los recursos disponibles en la organización para satisfacerlos. Dicho investigadores utilizan cuatro agrupaciones de necesidades, estructuradas jerárquicamente como postuladas por Maslow (1954), las cuales son:

- 1ª) Necesidades de supervivencia: *seguridad y recursos económicos* (paga).
- 2ª) Necesidades sociales: *interacción interpersonales* (amistad y cordialidad) y *partencia grupal*.

- 3ª) Necesidades de ego: *autoestima* (reconocimiento, consideración por valía personal de uno, por el valor del trabajo realizado) *autonomía* (oportunidad de ejercitar el pensamiento y juicio independiente para hacer contribuciones creativas en su trabajo).
- 4ª) Necesidades de auto-actualización: *autorrealización, desarrollo, utilización de capacidades*.

En la evaluación del desempeño, los autores parten del supuesto de que los jefes tienen una cierta impresión global del resultado de desempeño de sus trabajadores. En este sentido la evaluación ha sido realizada por los jefes a partir de una medida de desempeño, elaborada por los autores la cual consideraba las varias dimensiones de los trabajos ejecutados, tales como: "*la cantidad de esfuerzo empleado; tiempo dedicado al trabajo; velocidad; calidad del servicio, amabilidad y consideración para los clientes, etc.*", con 7 grados de evaluación, 1= bajo y 7= excepcional.

Efraty y Sirgy (1990) subrayan la importancia relativa de calidad de la vida laboral o satisfacción de necesidad, para diversas variables relacionadas a la gerencia y que los directivos y gestores públicos deben esforzarse por mejorar la calidad de la vida de trabajo de empleados. Concluyen que el aumento de la CVL del empleado puede tener ventajas tangibles e intangibles a la organización en términos de mayor identificación, motivación, satisfacción profesional, implicación y desempeño en el trabajo. Además, el aumento de la calidad de la vida de trabajo de empleados proporciona ventajas adicionales a la sociedad, tanto por enriquecer la vida de los trabajadores con experiencia positivas y disminuir la enajenación personal.

Tal es el caso de Da Silva (2006) efectuó una investigación sobre las nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional en términos de desempeño laboral, específicamente en el sector bancario oficial brasileño en los años 2004 y 2006. Concluyó, en primer lugar, que el concepto de calidad de vida laboral evoluciona en el tiempo según los contextos laborales, los cambios de tecnologías, entre otros aspectos; por lo que se planteó considerar la calidad de vida laboral como variable de la eficacia en la organización en dos niveles de análisis; es decir, el desempeño individual y desempeño de la sucursal bancaria.

Por otra parte, los resultados demostraron que una calidad de vida laboral adecuada a las características y necesidades de los trabajadores añade ventajas competitivas para el recurso humano y la organización.

Así también, Palacios y otros (2006), publicaron una investigación monográfica documental, relacionados a proyectos de calidad de vida en el trabajo; definiendo que actualmente las organizaciones se han vuelto más competitivas a partir del surgimiento de empresas de calidad y de empresas eficientes, con un recurso humano que juega un papel muy importante, cuya calidad de vida laboral influye grandemente en el éxito de las organizaciones.

De acuerdo a los autores mencionados, se puede concluir que los proyectos de calidad de vida en el trabajo buscan el bienestar y desarrollo de los trabajadores, al mismo tiempo la eficiencia organizacional, por lo que son beneficiosos para ambos; las organizaciones deben orientar sus fuerzas y recursos hacia actividades de mayor importancia para el logro de sus objetivos; toda implementación de un proyecto de calidad de vida en el trabajo implica en muchos casos, costos adicionales a la organización, lo cual podría ser una limitante, pero en el futuro, al ganar eficiencia organizacional, estos serían cubiertos y la calidad de vida en el trabajo contribuye a mejorar el grado en que los miembros de una organización tengan el espacio para satisfacer sus necesidades.

Y así lograr encaminar al personal de la organización hacia un mayor nivel de satisfacción en cuanto a sus necesidades personales (suficiencia en las retribuciones, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas, así como oportunidades de crecimiento continuo, seguridad, la integración social en el trabajo de la organización, finalmente un balance entre el trabajo y la vida.

Como se evidencia, existe una tendencia mundial con respecto a la importancia del estudio de los condicionantes del entorno laboral en las organizaciones, no solo en cuanto a la percepción de los trabajadores, sino del rol activo que los mismos deben ejercer para que se adapte a las necesidades y expectativas del recurso humano.

2.2 Conceptos, categorías, leyes y postulados

Para fundamentar teóricamente las variables de la investigación, se realiza una revisión de los conceptos, categorías, leyes y postulados de Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional, desde el punto de vista de diferentes autores, así como el enfoque que se les dará en la presente investigación.

2.2.1 Calidad de vida laboral

Muchas y variadas son las definiciones de la Calidad de Vida laboral surgidas en las tres últimas décadas, predominando diferentes términos como consecuencia de las experiencias de trabajo sobre la satisfacción laboral y salud mental de los individuos; mejoras para las personas y para la organización; enriquecimiento y humanización del trabajo; motivación, entre otros. Nadler y Lawler (1983) analizaron la evolución de los distintos significados atribuidos al término entre 1969 y 1983, período en el cual la concepción de CVL se presenta amplia y genérica.

Tabla 1. Definiciones de Calidad de Vida Laboral

Autor /Año	Definiciones
1. Waton (1973)	“un proceso para humanizar el lugar de trabajo”
2. Katzell Yankelovich, Fein Ornati y Nash (1975)	“...Un trabajador disfruta de alta CVL cuando: a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro; b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y c) cuando siente que su vida laboral encaja bien con su vida privada, de tal modo que es capaz de percibir que existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales.”
3. Hoffenberg y Dyer (1975)	“La CVL 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.”
4. Guest (1979)	“Un proceso a través del cual una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros implicándoles en las decisiones que afecten a su trabajo”
5. Carlson (1980)	“Es una meta y a la vez un proceso continuo para ir mejorando esa meta. Como meta, la CVL es el compromiso de toda organización por mejorar el trabajo; la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación, satisfacción, y eficacia para las personas a todos los niveles de la organización. Como proceso, apela a los esfuerzos para lograr estas metas a través de una implicación activa de las personas dentro de la organización”.
6. Bergeron (1982)	“Aplicación concreta de una filosofía humanista a través de métodos participativos, con el objeto de modificar un 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”
7. Visauta (1983)	“La calidad de vida en el trabajo será buena y suficiente en la medida en que sean buenas y suficientes: las condiciones objetivas del puesto de trabajo y de su ambiente (calidad del empleo aspecto objetivo); la adecuación de las aptitudes y necesidades del individuo a las características del puesto (aspecto subjetivo), la satisfacción experimentada por los individuos en situación de trabajo. La calidad de vida del individuo considerada globalmente”
8. Nadler y Lawier (1983)	“...forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacional”
9. Mirvis y Lalwer (1984)	“Una relación económica, social, y psicológica entre la organización y sus empleados. En términos funcionales puede ser representada como $CVL = f(O, E)$, donde O representa las características del trabajo y del ambiente de trabajo en la organización y E representa su impacto en el bienestar de los individuos, miembros de la organización y miembros de la sociedad.”
10. Mateu (1984)	“La oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en su trabajo”.
11. Turcotte (1986)	“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.
12. Sun (1988)	“un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementarán la productividad y la satisfacción”.

13.Fernández y Giménez (1988)	“El grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano.”
14.Robbins (1989)	“La CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones de sus vidas laborales.
15. Fernández (1990)	“”Gestión dinámica y contingencial de los factores físicos, tecnológicos y socio psicológicos que afectan la cultura y renuevan el clima organizacional, reflejando en bien estar del trabajador y productividad de las empresas.”
16. Fields y Thacker (1992)	“Esfuerzos corporativos entre tos representantes de la dirección y los sindicatos para implicar a los empleados en el proceso de toma de decisiones del trabajo”.
17. González, Peiró y Bravo (1996).	“Desde una perspectiva personal la CVL puede ser definida como la estimación o la apreciación subjetiva del conjunto de compensaciones que se obtienen del entorno y de la actividad laboral y que responden, en niveles satisfactorios, a las demandas, expectativas, deseos y necesidades de esa persona en el propio trabajo y fuera de él.”
18. Fernández Ríos (1999)	“Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y auto desarrollo individual y en equipo”
19. Lau y May (2000)	“La CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorable que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas , seguridad laboral y oportunidad de desarrollo personal”

Fuente: Elaboración propia con base en información citada por Visauta (1983), González, Peiró y Bravo (1993) y Segurado y Agulló (2002).

La competencia a la cual se enfrenta constantemente las organizaciones, requiere de una actitud innovadora y flexible que permita a las empresas generar ambientes de trabajo

justos, productivos y potenciadores. Según Toro (2001), la Calidad de Vida Laboral se refiere a:

La existencia objetiva de las condiciones y realidades del trabajo que promueven en las personas bienestar y desarrollo, es decir, el esquema de retribución, las condiciones de salubridad, seguridad e higiene, la calidad del ambiente social, la calidad del liderazgo, la calidad del diseño del trabajo, el nivel de empoderamiento, la variedad y atractivo de la tarea, las posibilidades de movilidad en la organización, los beneficios y privilegios de todo tipo, asociados a la realización del trabajo o a la vinculación de la empresa, el trato equitativo y, en general, todas las circunstancias que vive cotidianamente la persona en el trabajo.

Este concepto incluye la percepción y la evaluación subjetiva que la persona hace de tales circunstancias y se deben cumplir las tres condiciones referidas: ser reales; percibidas y valoradas positivamente por las personas; promover o auspiciar efectivamente el bienestar y el desarrollo de las persona

La competencia global requiere que las corporaciones se adecuen a innovaciones, diversidades y lugares de trabajo flexibles. Los programas de CVL en la empresa pueden fortalecer la reputación de la compañía entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas y también con la comunidad en la cual operan, a través de logros como: mejorar el funcionamiento financiero, incrementar el valor de mercado, reducir los costos operativos, mejorar la habilidad para retener y atraer a los mejores empleados, así como, fortalecer la confianza y lealtad de los empleados.

Palomino (2006), refiere que para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral, ya que la administración autocrática genera deterioro del mismo, que lleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renunciaciones, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia que caracterizan a las instituciones esclerosadas.

Asimismo, señala el autor que el personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir exactamente con el tiempo establecido para sus actividades de trabajo, el simple hecho de cumplir con su trabajo es con frecuencia insuficiente si su labor no les permite influir en las decisiones que lo afectan. La mayor

parte de las personas considera que disfruta de un entorno laboral de alto nivel cuando contribuye con el éxito de la organización de una manera significativa.

El entorno psico-social tiene un componente de incertidumbre que afecta el colectivo laboral y que genera fuertes presiones sobre las condiciones psicosociales y sobre las condiciones de trabajo. Cada persona puede valorar de manera distinta los estímulos o perturbaciones, considerando algunos un desafío que lo estimula a ser mejor y desarrollarse, lo que a otros les parece una terrible amenaza, jugando un papel importante la valoración a la autoestima, tolerancia a las frustraciones, seguridad, optimismo, creatividad y sensación de seguridad no sólo interna sino externa, a través de redes de apoyo efectivas, sociales y económicas, entre otras.

Llevado todo esto al ámbito laboral y su relación con la calidad de vida, no cabe duda que la presencia de un estrés no motivante (reconociendo que es necesario tener un nivel de tensión mínima para que una persona desarrolle al máximo sus capacidades) es capaz de afectar drásticamente el hacer personal y de la comunidad laboral, perturbando el desarrollo personal, familiar y laboral.

Los componentes que serán estudiadas dentro de la CVL, corresponden Silva (2006) a los siguientes indicadores que estructuran la variable:

a) ***Calidad de vida laboral “emocional”*** Tratar y entender la calidad de vida laboral bajo una aproximación psicosocial significa, de entrada, tener en cuenta los procesos psicosociales básicos que se originan en el entorno de trabajo, considerando la interdependencia entre los aspectos psicológicos y sociales a partir de los que se construye y configura la realidad laboral. Dicho de otro modo, la CVL es el resultado de la actuación de un individuo socializado por, para y en el trabajo (en un entorno organizacional), un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, su entorno socio-laboral específico (Blanco, 1985; Agulló, 1997; Fernández Ríos, 1999).

El enfoque que se viene proponiendo en este trabajo para abordar el estudio de la Calidad de vida en el trabajo se caracteriza por su carácter integrador (psicosocial: no podemos olvidar la pretensión transdisciplinar de la Psicología Social) y tiene como propósito comprenderla de forma holística, sistémica, integral y contextualizada. La

naturaleza multidimensional e interactiva del constructo obliga a tener en cuenta los siguientes principios y criterios definitorios para delimitarla conceptualmente.

- b) **Sistemas de gestión:** Auditoria del Sistema Humano-ASH Quijano (1997, 1998, 1999, 2000, 2002), Definen el Sistema de Gestión como la retribución económica (salarios, remuneración adecuada y justa, equidad y justicia en el pago, beneficios intrínsecos y extrínsecos), participación en los beneficios de la empresa, estabilidad salarial, seguridad o estabilidad en el empleo, seguridad social, formación, entrenamiento ofrecidos, oportunidades de desarrollo profesional, políticas de promoción y sistemas de evaluación del rendimiento.

- c) **Organización del trabajo:** En este concepto se pueden tomar la presión laboral, ambigüedad de rol, conflicto de rol, esfuerzo físico, trabajo agotador, carga mental, estrés laboral, cansancio, sobrecarga de trabajo, demandas de trabajo

- d) **Procesos organizacionales: comunicación y participación:** Auditoria del Sistema Humano-ASH Quijano (1997, 1998, 1999, 2000, 2002) Definen al proceso organizacional como la comunicación grupal y organizacional; procesos de comunicación, expresar quejas, ofrecer sugerencias, libertad de expresión, percepción de confianza y justicia, participación (toma de decisiones), estímulo a la participación en el ambiente de trabajo, intervenir en decisiones, liderazgo y/o supervisión orientados a la tarea o las personas

- e) **Características del puesto de trabajo:** (Hackman y Oldham, 1980): Definen la Característica del puesto de trabajo como importancia, variedad, desafío, autonomía, responsabilidad personal, grado de responsabilidad, autoridad en la decisión, trabajar con independencia, participación en elección y distribución de tareas, feedback, retroalimentación, conocimiento de los resultados, identidad con la tarea

- f) **Condiciones físicas del entorno laboral:** En la dimensión objetiva se hallan tanto las categorías asociadas con las condiciones del entorno laboral como: seguridad, iluminación, ergonomía, tecnología, etc., como las que se relacionan con el puesto de trabajo, con los sistemas de gestión, con las características y procesos organizacionales. En esta perspectiva, entre otros, están los trabajos de Davis (1975) Walton (1975), Ferrer (1988).

La concepción personal de la variable Calidad de Vida Laboral, se basa en las condiciones tanto físicas, ambientales, sociales y emocionales que la organización brinda a los colaboradores para crear satisfacción personal y profesional, para que a través del desarrollo de sus competencias y habilidades se logre la productividad que la organización establezcan entre sus objetivos y metas organizacionales.

2.2.2 Eficacia organizacional

El concepto Eficacia organizacional (EFO), tal como el de Calidad de Vida Laboral (CVL), es multidimensional. Fue entendido y evaluado de distintas formas, según los objetivos del estudio, los contextos geográficos, históricos y campos de actuación de los investigadores. Robbins (1989) argumenta que quizás, sea esto uno de los motivos de tanta diversificación en su definición y operativización. Sin pretensión de exhaustividad, sino para ilustrar esa diversidad, en la tabla 1 se presenta algunas definiciones de EFO surgidas en las últimas cuatro décadas.

Tabla 2. Definiciones de Eficacia Organizacional desde la perspectiva de diferentes autores

Autor /Año	Definiciones
Quijano y Navarro (2000)	“Definiríamos la eficacia como la relación outputs conseguidos /outputs esperados o estándares (O/S), y la eficiencia como la relación outputs conseguidos/inputs utilizados (O/I). El concepto de eficiencia incluiría los costos...aspecto este que junto con la eficacia completaría de forma importante el concepto de efectividad.
Fernández-Ríos y Sánchez (1997)	“ La eficacia es el grado de correspondencia que existe entre la organización en cuanto sistema de significados y el resultado de transformar dicho sistema en una realidad objetiva.”
Daft y Steers (1992)	“La eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas.”
Morín (1989)	“la eficacia organizacional es un juicio que pronuncia un individuo o un grupo sobre la organización, y más concretamente sobre las actividades, los productos, los resultados o los efectos que se esperan de ella.”
Tosi y Slocum (1984)	“Grado en que una organización obtiene un número muy limitado de resultados altamente deseables.”

Seashore (1983)	La organización eficaz es flexible, productiva, satisface a sus miembros, es rentable, adquiere recursos, minimiza la tensión, controla el entorno, es eficiente, retiene a los empleados, crece, está integrada, mantiene comunicaciones abiertas y sobrevive."
Weick y Daft (1983)	"La eficacia es una función de la interpretación de avisos sobre el entorno. La eficacia organizativa es similar a una interpretación exacta."
Cummings (1983)	"Una organización eficaz es aquella en la que el mayor porcentaje de participantes se perciben a sí mismos como libres para utilizar la organización y sus subsistemas como instrumentos para sus propias necesidades. Cuanto mayor es el grado de instrumentalidad organizacional percibida por cada participante, más eficaz es la organización."
Zammuto (1982)	"... la efectividad proviene de la habilidad de una organización de satisfacer preferencias cambiantes de sus grupos de interés a través del tiempo"
Cunningham (1978)	"Habilidad de la organización ya sea en términos absolutos o relativos, para explotar su medio ambiente en la adquisición de recursos escasos y valiosos."
Penning y Goodman (1977)	"La eficacia está asociada con las atribuciones de las subunidades (...) ya que las subunidades son interdependientes cada una influye en la eficacia organizativa, directamente por su influencia en la eficacia de las otras subunidades, bien indirectamente por su contribución al bienestar organizativo."
Pfeffer (1977)	"Las organizaciones eficaces son aquellas que perciben correctamente modelos de interdependencia de recursos y demandas, y luego responden a esas demandas hechas por esos grupos y controlan las interdependencias más críticas."
Hannan y Freeman (1977)	"Grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables... La eficacia está bien definida sólo si tanto los objetivos como los resultados están bien definidos y la comparación entre los dos es significativa."
Etzioni (1975)	"La efectividad comprende el grado que una organización realiza sus metas."
Lawrence y Lorsch (1967)	" La eficacia es la habilidad para estructurar actividades en torno a las contingencias ambientales... la eficacia de una organización es juzgada por su capacidad de atender a las necesidades de sus miembros a través de acciones planificadas

	con el ambiente interno y externo.”
Yutchman y Seashore (1967)	“Una organización es eficaz en la medida en optimiza y mantiene una afluencia de recursos esenciales de su entorno.”
Katz y Kahn (1966)	“Se ha definido la eficacia organizativa como el grado en que aumentan todas las formas de recuperación energética de la organización, lo cual queda determinado por una combinación de la eficiencia en la organización como sistema y su éxito en obtener, en condiciones ventajosas, los insumos que necesita.”

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Fernández-Ríos y Sánchez (1997:47)

Se observa en la revisión conceptual, realizada hasta 2003, que hay poco consenso en cuanto a la definición de la EFO. Para algunos investigadores eficacia es sinónimo de eficiencia, efectividad, logro de objetivos, metas organizacionales; para otros, significa supervivencia y obtención de recursos; para otros aún, equivale a la satisfacción de los grupos de interés.

También es común la confusión conceptual entre eficacia y términos como eficiencia, productividad, rentabilidad, competitividad, éxito y excelencia organizacional los cuales, aunque relacionados, son conceptos diferentes (Morín, 1989). Además, según Hirsch y Levin (1999) desde hace algunos años, el termino desempeño organizacional parece suplantar al de eficacia organizacional en distintos estudios.

Tal diversidad, según Fernández-Ríos y Sánchez (1997) es producto de las distintas formas de entender lo que es una organización, y de los diferentes criterios utilizados para evaluar la eficacia a lo largo de la historia de la teoría de la organización.

Sin embargo, aunque las organizaciones entiendan de formas distintas su eficacia, es posible describir criterios comunes conformadores de diferentes formas de entender la eficacia organizacional.

Visión de la eficacia organizacional en las teorías de las organizaciones

El carácter multidisciplinario del estudio de las organizaciones ha posibilitado el surgimiento de distintas teorías y abordajes científicos las cuales, explícita o implícitamente, hacen referencia al tema de la eficacia organizacional. Se puede decir que la eficacia es una

cuestión central y es casi imposible imaginar teorías organizacionales que no la incluyan (Robbins, 1989).

Según Hatch (1997) en las teorías clásicas de la organización la definición de eficacia, casi siempre implícita, está ligada a la consecución de determinados objetivos de la organización. Taylor, Fayol y Weber, principales exponentes de esas teorías, aportaron principios y métodos racionales para que las organizaciones pudiesen desarrollar sus actividades con mayor eficacia. Bajo esa perspectiva, en los fenómenos organizativos predomina la racionalidad económica, siendo preponderantes los criterios de rentabilidad y valor.

La valoración de la eficacia organizacional desde el punto de vista económico se caracteriza por el uso de criterios de tipo financiero y por la preocupación por la eficiencia, sobre todo por la minimización de costes. En función de esto, la evaluación de la eficacia se realiza mediante indicadores cuantitativos de rentabilidad.

La inserción del componente humano para contrarrestar la visión racional-mecanicista presente en las teorías clásicas, marca el desarrollo de una segunda etapa en la historia de la teoría de la organización. Especialmente Mary Parker Follet y Chester Barnard, cuyas ideas enfatizaban la importancia del factor humano para el éxito de la organización, están entre los que posibilitaron la transición entre la visión clásica y la de las relaciones humanas. Follet (1918) enfatizó que las fuerzas que motivan a una persona en su trabajo, son las mismas que influyen en su vida fuera del trabajo, que se podía analizar las organizaciones desde la perspectiva del comportamiento individual y de los grupos.

En este sentido, el rol del gestor sería coordinar y armonizar el esfuerzo del grupo que, según ella, sería la base de todos los enfoques. Para Barnard (1938) el éxito de la organización dependía, en grande parte, de buenas relaciones con las personas e instituciones con las cuales interactuaba (Robbins, 1987; Robbins y De Cenzo, 2002)

La teoría de las relaciones humanas, en la cual destacan las contribuciones de Mayo, Maslow, Argyris, McGregor, Herzberg, Likert y tantos otros, gana impulso con los estudios de Hawthorne iniciados en 1924. Esos experimentos fueron las primeras tentativas de utilizar técnicas científicas para examinar el comportamiento en el trabajo. Distintas escuelas componen este abordaje, cuyo énfasis es el comportamiento del individuo y su influencia en la organización.

Con el surgimiento de las teorías sistémicas, la organización pasa a ser vista como un conjunto de subsistemas interrelacionados y sometido a la influencia del entorno. Así, las preocupaciones de la teoría de las relaciones humanas, respecto a la satisfacción y desarrollo del trabajador, se amplían hacia el crecimiento y supervivencia de la empresa. En este sentido, la visión de eficacia organizacional estaba asociada a la capacidad de la organización en gestionar sus recursos, bien como en explorar su entorno en busca de recursos valiosos y escasos.

Desde este punto de vista, la eficacia fue entendida bajo diversas perspectivas, tales como: posición negociadora (Yutchman y Seashore, 1967); capacidad estructural para adaptarse a las contingencias ambientales (Lawrence y Lorsch, 1967); calidad humana de la organización (Likert, 1967), etc., los cuales vinculaban la representación de la eficacia de la organización con la realización de objetivos. El desarrollo de esa teoría aportó al estudio de la organización, una visión alternativa de eficacia, en la cual emerge la consideración del entorno y, consecuentemente, la idea de contingencia (Fernandez-Ríos y Sánchez 1997).

En el contexto de los años 70, según Robbins (1987), la organización fue conceptualizada como campo político y los subsistemas organizacionales cobraron más importancia que las relaciones de la organización con su entorno. Además, el rol y la capacidad del gestor pasan a ser preponderantes para la determinación de la eficacia organizacional. Para Pennings y Goodman (1977) la organización eficaz es aquella que consigue satisfacer las necesidades y exigencias de sus constituyentes.

Por otro lado, Steers (1977) argumenta que para ser eficaz la organización debe priorizar tres principios básicos, los cuales son: optimizar los objetivos; valorar la percepción de sus constituyentes y enfatizar el comportamiento humano.

También se admite que una organización puede ser eficaz en algunos aspectos de su funcionamiento y en otros no. Además, se reconoce que lo considerado eficaz por una organización, podrá no serlo para otra. Se entiende que eficacia no es sólo ganancias, ni equivale a la eficiencia y que dependerá de la habilidad del gestor en interpretar las señales del entorno y discernir los límites de su actuación (Brunet, Brassard y Corriveau, 1991).

Se observa que, a partir de los años 90, la representación de lo que es eficacia organizacional se acerca a una conceptualización que ya estaba presente en los argumentos de Van de Ven y Ferry (1980).

Para estos autores, la eficacia es un juicio de valor sobre los resultados deseados por una organización, en diferentes niveles de análisis, resaltando la necesidad de distinguir entre cuestiones de valor y de hechos.

Idalberto Chiavenato en su libro "Administración de Recursos Humanos" (2000) elabora el concepto de eficacia organizacional, abriendo el tradicional concepto de eficacia administrativa de lo financiero, administrativo y agrega el componente humano, tomando el enfoque de Likert.

La organización es un organismo abierto necesita importar una cantidad de energía mayor a la que se devuelve al ambiente, convertida en productos. Es un proceso de entrada y salida. Las organizaciones reciben energía a través de recursos humanos que son fuente de energía y materiales (recursos no humanos). La mano de obra directa es energía que actúa sobre los materiales que entran en la empresa en tanto, que la mano de obra indirecta es la energía que actúa sobre los otros miembros de la empresa o sobre materiales que no hacen parte de la transformación empresarial (planeación, estudios de tiempo, contabilidad, etc.).

La medida de las entradas y salidas de la empresa se hace a través de litros, metros, etc. depende los materiales que se utilicen. Y se usa el dinero como unidad de medida en casos que impliquen inversión de energía y rendimiento intelectual.

Algunos teóricos como Likert, Mahoney, Bennis entre otros, sugirieron medidas de eficacia administrativa en función de los activos humanos. Likert critica que se utilicen las medidas tradicionales de eficacia administrativa, a partir únicamente de materias primas, costos, ganancias o datos duros de las áreas financieras. Para este autor, también la eficacia administrativa se alcanza a través las cualidades de la organización humana, el nivel de confianza e interés de la gente, la motivación, la lealtad, el desempeño, la comunicación interna y la toma de decisiones adecuadas. Se proponen otros criterios relacionados con los empleados, para evaluar de manera adecuada la eficacia administrativa.

1. Capacidad de la administración para encontrar la fuerza laboral adecuada
2. Niveles elevados de moral de los empleados y satisfacción en el trabajo
3. Bajos niveles de rotación de personal y ausentismo
4. Buenas relaciones interpersonales
5. Buenas relaciones entre los departamentos
6. Percepción respecto a los objetivos globales de la empresa
7. Utilización de la fuerza laboral calificada

La elección del modelo: Auditoria del Sistema Humano (ASH) se justifica porque enfatiza el comportamiento humano dentro de las organizaciones. Además integra la gestión de los procesos de recursos humanos, considerando la eficacia o efectividad organizativa como un resultado de la calidad de sus recursos humanos. El ASH es un modelo teórico que se fundamenta en teorías científicas de distinto rango y niveles: individual, grupal y organizacional. La batería de instrumentos que le da soporte es capaz de medir, de forma válida y fiable, los constructos comprendidos y contemplados en esas diversas teorías que se pueden usar como tecnologías de diagnóstico.

Se compone de partes interrelacionadas que dan respuesta a un sistema de Gestión de los Recursos Humanos, que a su vez se compone de varios sub-sistemas, siendo él mismo un subsistema mayor y más complejo sistema abierto que es la organización.

Como herramienta de evaluación y diagnóstico el ASH antes de evaluar la EFO, trata de identificar cómo cada organización, a través de sus distintos grupos de interés entienden su eficacia. En función de la conceptualización de EFO obtenida, se evalúan los niveles de eficacia alcanzados por la organización.

El modelo multidimensional de eficacia organizacional utilizado en el ASH integra distintos modelos y diversos criterios propuestos por diferentes investigadores. Este proceso ofrece distintas configuraciones de eficacia, según los grupos de interés que la definen y los resultados organizacionales son recogidos en dos columnas. En una está la calidad de los recursos humanos y en la otra, la efectividad organizacional. Ambas columnas, respectivamente, son identificadas como resultados blandos y resultados duros de una organización, los cuales constituyen la EFO.

En el ASH algunas veces los resultados duros son considerados como variable dependiente y los resultados blandos como antecedentes de la EFO. Sin embargo en este

modelo se considera que una organización es eficaz se obtiene resultados duros y blandos simultáneamente (Quijano y Navarro 2000).

Los componentes que serán estudiadas dentro de la EFO, corresponden a los siguientes indicadores que estructuran la variable:

a) Relación con compañeros: Bisquerra (2003) la describe como “interacción que un individuo sostiene con colegas y subordinados o superiores, en este sentido, se refiere a las relaciones positivas entre el personal de una organización, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad. Comunicación, cortesía, respeto, ética, comprensión colaboración, amistad, convivencia, reproches, injusticia, familiaridad, compartimento de recursos, sinceridad, trabajo en equipo, competencias polémicas.”

b) Relación con jefes: Mirvis y Lawler (1984); Efraty y Sirgy (1990); Van der Doef y Maes (1999), “grado de apoyo y reconocimiento en el trabajo por el jefe, apertura a la comunicación, adecuada planificación y delegación de las tareas.”

c) Motivación, identificación y compromiso: Harter et al. (2002); Quijano et al. (2000); Lau y May (1998), “grado en que se hallan presente en el trabajador determinadas características y procesos psicológicos deseados por la organización (motivación, identificación, compromiso) así como el bienestar proporcionado por el trabajo realizado.”

d) Estrés: Requena (2000); Quijano y Navarro (2000), “grado en que se hallan presente en el trabajador determinados procesos psicológicos que deben ser evitados o minimizados por la organización, tales como estrés, burnout y mobbing.”

e) Satisfacción con el rol y potencial motivador del puesto: Efraty y Sirgy (1990); Mirvis y Lawler (1984); Hackam (1980), “grado que la tarea / función contempla la identidad, variedad, retroalimentación, claridad de rol, autonomía, uso de las habilidades y desarrollo profesional.”

f) Equidad remunerativa, la equidad de remuneración tiene por objeto eliminar la discriminación de género en las condiciones retributivas y la fijación de los salarios. Originalmente, la equidad de remuneración se refería a un salario igual por un trabajo igual. Sin embargo, cuando las instituciones y los interlocutores sociales empezaron a aplicar políticas de remuneración equitativa se enfrentaron con el problema de que muchos

puestos de trabajo no eran idénticos y requerían diferentes tareas. Así, la definición se amplió a salario igual por trabajo de valor igual o comparable en puestos de trabajo que no son exactamente idénticos.

Dado que existe actualmente una mayor sensibilización respecto a la “interseccionalidad” (un concepto centrado en los efectos discriminatorios de categorías estructurales imbricadas entre sí como género, raza, clase, etc.), se decidió ampliar el concepto de la equidad de remuneración para tomar también en cuenta estas categorías. Así, algunas instituciones consideran la equidad de remuneración no sólo como un concepto destinado a poner fin a la discriminación de género, sino también para erradicar las desigualdades causadas por la discriminación racial.

Por remuneración equitativa se entiende:

- Igualdad de remuneración por el mismo trabajo cuando se comparan trabajos idénticos
- Igualdad de remuneración para aquellos trabajos de valor comparable/igual cuando no son idénticos
- Eliminar las diferencias salariales entre los puestos de trabajo predominantemente femeninos y los masculinos
- Tomar en cuenta categorías estructurales como el origen racial o étnico, la discapacidad, etc.
- Estrategias para la sensibilización política y la aplicación de programas de equidad remunerativa.

g) *Bienestar subjetivo derivado del trabajo:* Veenhoven (1984) define el bienestar subjetivo como “el grado en que una persona juzga de un modo general o global su vida en términos positivos o, en otras palabras, en qué medida la persona está a gusto con la vida que lleva.”

h) *Características de personalidad:* Pelechano (1996), “se manifiesta en cualquier conducta, estabilidad y cambio, consistencia y especificidad, es un todo global, organizado y coherente, influencias biológicas, culturales, sociales.”

La concepción personal de la variable Eficacia Organizacional, es el resultado de la interacción entre las características del recurso humano en el puesto de trabajo y las condiciones tanto ambientales, físicas y emocionales que la empresa brinde para que el

colaborador se sienta comprometido y parte de los objetivos y metas, así lograr la productividad que toda organización busca en su funcionamiento

2.3 Aportes explicativos de otros autores

Macy y Mivis (1976), al estudiar y proponer una metodología para la evaluación de la Calidad de Vida Laboral y la Eficacia Organizacional, en un estudio longitudinal de 3 años en una industria de Norteamérica con el propósito de evaluar las consecuencias económicas del comportamiento del empleado, utilizaron los siguientes indicadores, según se describen en la Tabla 3.

Tabla 3. Variables e indicadores en la investigación sobre “Consecuencias Económicas del Comportamiento del Empleado”, realizada por Macy y Mivis (1976).

Variables	Indicadores
Relacionadas con la participación del trabajador	▪ Absentismo ▪ Retrasos ▪ Rotación ▪ Obstrucciones del trabajo y huelgas
Desempeño en el trabajo	▪ Productividad ▪ Calidad producto/servicio ▪ Quejas ▪ Accidentes y enfermedades de trabajo ▪ Tiempo fuera del servicio no programado ▪ Baja o sobre utilización de los recursos y materiales

Fuente: Elaboración propia, con base a información citada por Macy y Mivis (1976).

Los resultados presentados aportan evidencias que los programas de CVL tienen efecto en el comportamiento de los empleados. En este sentido, sus datos revelan que entre los comportamientos medidos, durante los tres años, los mayores costes estaban asociados con la baja productividad, con pagos de salarios y beneficios y costes de contratación y entrenamiento (recolocación) de nuevos empleados. Según los autores la metodología del

comportamiento económico tiene amplias aplicaciones. Por ejemplo, desde el punto de vista de la economía, proporciona un medio para estimar los costes de absentismo, rotación y otros comportamientos del empleado.

Enfatizan que las medidas financieras son importantes indicadores económicos y sociales que pueden ser utilizados para estimular los experimentos de CVL. Hay que destacar que el momento histórico en el cual Macy y Mivis (1976) desarrollan su investigación, emergía la ideología de CVL. En ese período, el énfasis de la CVL era la humanización en los centros de trabajo, bajo un concepto de eficacia económica, respeto a las cuestiones de seguridad del ambiente físico y reducción de los accidentes de trabajo, lo que reflejaba la inversión de la organización en sus empleados.

Efraty y Sirgy (1990), realizan un estudio con trabajadores de ocho organizaciones de gerontológicas en los EUA. Analizan los efectos de la CVL en la identificación organizacional, satisfacción profesional, desempeño en el trabajo y enajenación personal. Los autores definen CVL como sinónimo de satisfacción de necesidades en términos de interacción entre características personales y del ambiente organizacional.

Tabla 4. Variables e indicadores de la investigación sobre “Estudio con trabajadores de ocho organizaciones de gerontológicas en los EUA”, realizada por Efraty y Sirgy (1990)

Variables	Indicadores
Calidad de Vida Laboral	▪ satisfacción de necesidades ▪ características personales ▪ ambiente organizacional.
Identificación organizacional, satisfacción profesional, desempeño en el trabajo y enajenación personal	▪ <i>la cantidad de esfuerzo empleado;</i> ▪ <i>tiempo dedicado al trabajo;</i> ▪ <i>velocidad;</i> ▪ <i>calidad del servicio,</i> ▪ <i>amabilidad</i> ▪ <i>consideración para los clientes</i>

Fuente: Elaboración propia, con base a información citada por Efraty y Sirgy (1990).

Según Efraty y Sirgy (1990), las experiencias afectivas de los trabajadores son determinadas por el grado con que el ambiente responde a sus necesidades. Cuanto mayor la congruencia entre la persona y su ambiente laboral más positiva será la experiencia afectiva, conllevando a una alta motivación y mayor compromiso organizacional. Tomando como marco la teoría de la disonancia (Festinger), los autores enfatizan que cuanto más los trabajadores gratifican sus necesidades a través de su trabajo y como miembro de la organización, más se sentirán implicados en invertir esfuerzo en su trabajo y ser percibidos como trabajadores eficaces para la organización.

En este sentido, las personas que disfrutan de un buen ajuste personalidad-organización (P-O) en el trabajo son aquellas cuyas necesidades de nivel superior han sido satisfechas por los recursos de la organización. Esta experiencia que es intrínsecamente gratificante, motiva a los individuos para sobresalir en los hechos del trabajo. Inversamente, podría ser discutido que individuos que no tuvieron un desarrollo a través de una progresiva satisfacción en la jerarquía de necesidades, pueden experimentar incongruencia (P-O), por tanto, presentar bajo desempeño o poco esfuerzo en su logro.

Los resultados revelan que la satisfacción de la necesidad se relaciona perceptiblemente con todas las variables examinadas en la investigación, corroborando las hipótesis propuestas. Las correlaciones indican que cuanto más los empleados satisfacen necesidades de supervivencia, social, ego, y auto-actualización en la organización, más estarán identificadas con la organización, más satisfacción derivarán de su trabajo, más implicados estarán en su trabajo, y más esfuerzo pondrán en el trabajo, y más podrán ser percibidos como más eficaz por sus superiores.

Sin embargo, las correlaciones, aunque significativa son bajas. Por ejemplo, con respecto a la correlación entre satisfacción de la necesidad y desempeño ($r = -.1219$, $p = .036$). Según Efraty y Sirgy (1990) la correlación puede ser aumentada si la medida incluye indicadores múltiples de desempeño. También argumentan que la baja correlación ha sido debida a aspectos sociométricos de la escala, ya que la medida de desempeño fue evaluada por los supervisores de los empleados, y no a los empleados mismos, como fue hecho con la medida de satisfacción de necesidades.

Efraty y Sirgy (1990) subrayan la importancia relativa de calidad de la vida laboral o satisfacción de necesidad, para diversas variables relacionadas a la gerencia y que los directivos y gestores públicos deben esforzarse por mejorar la calidad de la vida de trabajo

de empleados. Concluyen que el aumento de la CVL del empleado puede tener ventajas tangibles e intangibles a la organización en términos de mayor identificación, motivación, satisfacción profesional, implicación y desempeño en el trabajo. Además, el aumento de la calidad de la vida de trabajo de empleados proporciona ventajas adicionales a la sociedad, tanto por enriquecer la vida de los trabajadores con experiencias positivas y disminuir la enajenación personal.

Tal es el caso de Da Silva (2006), quien efectuó una investigación sobre las nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional en términos de desempeño laboral, específicamente en el sector bancario oficial brasileño en los años 2004 y 2006. Concluyó, en primer lugar, que el concepto de calidad de vida laboral evoluciona en el tiempo según los contextos laborales, los cambios de tecnologías, entre otros aspectos; por lo que se planteó considerar la calidad de vida laboral como variable de la eficacia en la organización en dos niveles de análisis; es decir, el desempeño individual y desempeño de la sucursal bancaria.

Tabla 5. Variables e indicadores en la Investigación sobre “Estudio las nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional en términos de desempeño laboral”, realizada por Silva (2006)

Variables	Indicadores
CVL	▪ Calidad de Vida Laboral emocional ▪ Sistemas de Gestión ▪ Organización del trabajo ▪ Procesos organizacionales: comunicación y participación ▪ Características del puesto de trabajo Condiciones para el equilibrio trabajo-vida ▪ Condiciones físicas del entorno laboral características personales ▪ ambiente organizacional.
Eficacia Organizacional	▪ Gestión de personas ▪ Gestión de resultados ▪ Perfeccionamiento e innovación ▪ Directivos y mandos (gerentes de sucursales, de ambientes, centrales y superintendentes)

	▪ Indicador dos Relaciones en el trabajo ▪ Compromiso con resultados ▪ Perfeccionamiento e innovación
--	---

Fuente: Elaboración propia, con base a información citada por Silva (2006).

Primero, la CVL percibida como satisfactoria por los empleados, añade ventajas para el trabajador y la organización. Por tanto, se confirma la relación predictiva entre las perspectivas de la CVL y la eficacia organizacional.

En la muestra analizada, las dimensiones sistema de gestión, relaciones interpersonales y la motivación-identificación-compromiso, son las que más contribuyen a la CVL global. Esto resalta que, tanto las condiciones de responsabilidad más directa de la organización, así como los procesos psicológicos y psicosociales, son importantes para conformar una adecuada y satisfactoria CVL.

Por otra parte, los resultados demostraron que una calidad de vida laboral adecuada a las características y necesidades de los trabajadores añade ventajas competitivas para el recurso humano y la organización.

2.4 Toma de posición sobre el asunto

El enfoque sobre el cual se desarrolló la investigación, se hace un análisis de los diferentes aspectos relacionados principalmente con la institución, con el recurso humano y con los aportes del estudio:

El Registro de Información Catastral RIC, como única entidad pública del país, cuyo fin primordial es "Establecer, mantener y actualizar el catastro nacional para constituir un registro público orientado a la certeza y seguridad jurídica de la propiedad, tenencia y uso de la tierra", y que además genera y administra información catastral confiable, para múltiples fines, como base para el desarrollo de la nación en la contribución de la creación de la certeza jurídica. Fuente: "Ley del Registro de Información Catastral, decreto 41-2005 Artículo 2"

El RIC debe influir permanentemente en la creación de la certeza jurídica del país, con la creación de herramientas multifinalitarias, además de ser una institución de servicio auto sostenible.

Bajo esta perspectiva, y entendiéndose que el fin del RIC es brindar un servicio a la sociedad y generar recurso económico se realiza el estudio bajo el óptica de un *Enfoque del Sistema de Administración Pública - Social y Económico*.

Es necesario también resaltar que, los resultados de la investigación podrán replicarse en otras instituciones públicas del estado en Guatemala, quienes finalmente también tienen implicaciones en el aporte que hacen a la sociedad en general.

2.5 Aspectos referenciales

2.5.1 Registro de Información Catastral –RIC-

El Registro de Información Catastral de Guatemala –RIC-, es una institución del Estado, autónoma y de servicio, con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios, la cual se crea con la aprobación del Decreto 41-2005 del Congreso de la República de Guatemala en el que se da vida a la Ley del Registro de Información Catastral.

El RIC es la autoridad competente en materia catastral, por lo que es responsable de establecer, mantener y actualizar el catastro a nivel nacional. Con la misión, “Establecer, mantener y actualizar el catastro nacional para constituir un registro público orientado a la certeza y seguridad jurídica de la propiedad, tenencia y uso de la tierra.” Y la visión “Somos una institución de servicio autosostenible que genera y administra información catastral confiable, para múltiples fines, como base para el desarrollo de la nación.”

La institución cuenta con principios y valores que la identifican

- **Respeto** a la multiculturalidad y a la diversidad.
- **Transparencia** en el uso de recursos financieros y en el capital humano.
- **Equidad** en el proceso, reconociendo las diferencias de cada uno de las y los actores.
- **Confiabilidad** en la generación, resguardo, manejo y distribución de información.
- **Eficiencia y eficacia** en el cumplimiento de sus mandatos.
- **Participación** activa de las y los actores en los diferentes procesos para la toma de decisiones.
- **Servicio de calidad** orientado a la satisfacción de los usuarios.

El Registro de Información Catastral de Guatemala en cumplimiento al Decreto 41-2005 ejecuta una serie de actividades técnicas, administrativas y legales con el propósito de establecer, mantener y actualizar el catastro a nivel nacional.

Visto el catastro como un instrumento técnico de desarrollo, para la obtención y mantenimiento de la información territorial y legal para múltiples fines, representada en un registro de forma gráfica y descriptiva de todas las tierras a nivel nacional, orientado a garantizar la certeza y seguridad jurídica de los propietarios, poseedores y tenedores de la tierra; su construcción conlleva una serie de pasos enmarcados en la propia Ley, y normados en manuales y reglamentos propuestos por la Dirección Ejecutiva Nacional y aprobados por el Consejo Directivo del RIC.

Tal como se refleja en el diagrama de flujo que abajo presentamos, las fases para el proceso catastral son tres:

- Fase de Investigación Registral y Actividades Previas
- Fase de Establecimiento Catastral
- Fase de Mantenimiento Catastral

2.5.2 Organización

El RIC, cuenta con un Consejo Directivo como órgano rector de la política catastral, de la organización y funcionamiento del RIC, el cual es conformado de la siguiente manera:

- Ministro de Agricultura, Ganadería y Alimentación quien lo preside, y como suplente el Viceministro que él designe.
- Registrador General de la Propiedad y como suplente el Registrador sustituto.
- El Director del Instituto Geográfico Nacional y como suplente el Subdirector
- Delegados de la Asociación Nacional de Municipalidades –ANAM-
- Delegados nombrados por el Colegio de Ingenieros de Guatemala
- Delegados nombrados por el Colegio de Ingenieros Agrónomos de Guatemala
- Delegados nombrados por el Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala

La estructura organizacional del RIC, es la que se describe en la Figura 1.

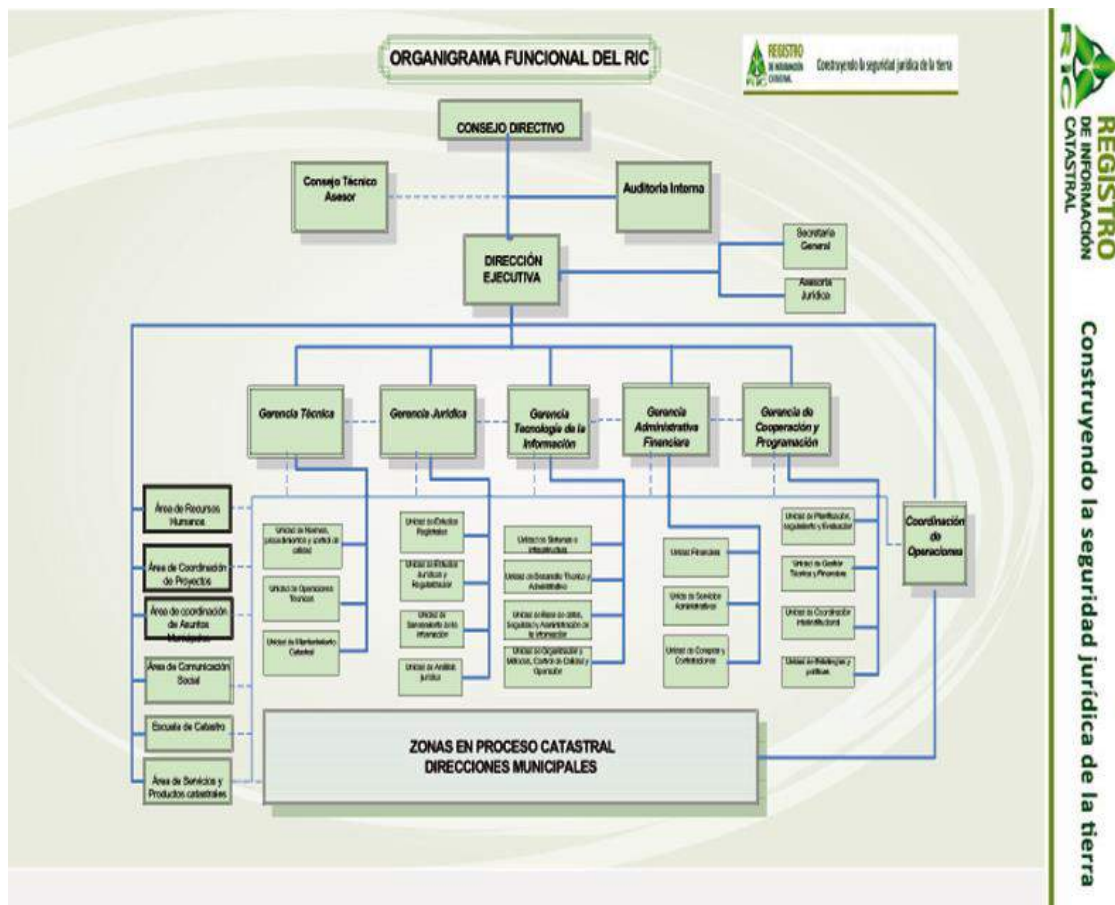


Figura 1. Estructura organizacional del Registro de Información Catastral –RIC-

Fuente: Manual de Normas y Procedimientos del RIC

El Registro de Información Catastral actualmente atiende en 9 departamentos con 64 zonas en proceso catastral (corresponde a un municipio determinado, en el que se desarrollan actividades técnicas y legales, para el establecimiento catastral). El área objeto de estudio comprende los departamentos de Zacapa y Chiquimula, donde se encuentran 7 y 6 zonas en proceso catastral respectivamente, demandado la contratación de 68 colaboradores que forman parte del personal que atiende ambos departamentos.

Actualmente RIC no cuenta con un departamento de recursos humanos encargado de atender y realizar todas aquellas actividades que direccionen los procesos que ayuden a mejorar la productividad del recurso humano, en la zona, únicamente cuentan con este a nivel central. El área administrativa es la que toma el rol y canaliza cualquier situación relacionada con el desarrollo y seguimiento del talento humano.

El 98 % de los colaboradores se encuentran bajo un régimen de contratación temporal. El resto se encuentran con un régimen de contratación temporal pero gozan de algunas prestaciones como bono 14, aguinaldo, indemnización, entre otros, distribución de espacios. La condición presupuestaria hace que existan colaboradores que sean remunerados por diferentes entidades, Banco Mundial, y el RIC propiamente con presupuesto del Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación (MAGA), cada una con sus debilidades y fortalezas.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación y enfoque

La investigación fue de tipo transversal Correlacional, pues el objetivo fue establecer cómo se relacionó la variable Calidad de Vida Laboral conociendo el comportamiento de los indicadores con la variable Eficacia Organizacional. Es decir el grado en que las variaciones en uno o varios indicadores de la variable independiente Calidad de Vida Laboral, influían en la variación de la dependiente Eficacia Organizacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular).” Así también dice que “los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba”

La investigación correlacional, también tiene entre sus bondades, “en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa.” (Hernández, *et al.* 2010)

Además se realizó bajo un enfoque *Mixto*, de manera que la información recopilada fuera más significativa y pudiera así mostrar una perspectiva más amplia y profunda sobre la Calidad de Vida Laboral y su relación con la Eficacia Organizacional en los colaboradores del RIC.

Este enfoque, obedeció a la necesidad pragmática de consolidar los *enfoques cuantitativo y cualitativo en un solo estudio* con el fin de obtener una visión integral y *sistemáticamente* completa del fenómeno estudiado.

Utilizando el enfoque cuantitativo, según Hernández, *et. al* (2010), se utilizó “la recolección de datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.”

Al incluir también el enfoque cualitativo a la investigación, según Hernández, S. (2010), se utilizó “la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar las preguntas de investigación y se podrá o no probar hipótesis en su proceso de interpretación.”

Por lo tanto, al analizar la relación de la Calidad de Vida Laboral en cada una de las dimensiones planteadas con la Eficacia Organizacional de los colaboradores del Registro de Información Catastral, se pudieron hacer aportes explicativos con base en características afines entre la población estudiada, pudiéndose identificar posibles áreas de oportunidades o deficiencias para proponer mejoras y optimizar su desarrollo.

3.2 Método y estadística

3.2.1 Método

El desarrollo de la investigación se realizó utilizando el método hipotético- deductivo, el cual permite poner a prueba una hipótesis en la ciencia, y consistió básicamente en partir de un supuesto o afirmación por demostrar (hipótesis), para luego llegar a descomponer en sus variables y a continuación deducir los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recoger información a partir de éstos. Como resultado, las hipótesis pudieron ser corroboradas, refutadas o salvadas de la refutación.

Se hace referencia al método deductivo cuando se parte de una premisa general para sacar conclusiones de un caso particular; esto es un silogismo. La deducción hace énfasis en la teoría, en la explicación, en los modelos teóricos, en la abstracción. Este método es propio de investigaciones en ciencias formales y de investigaciones aplicadas que pretenden validar una teoría en la práctica.

Según Suarez Ruiz (2001), el método hipotético deductivo “parte de la observación de casos particulares para plantear un problema y éste remite a una teoría.” Por lo tanto, a partir del marco teórico se formula una hipótesis mediante un razonamiento deductivo que posteriormente se intenta validar empíricamente.

Las etapas que se desarrollaron utilizando el método hipotético deductivo en el proceso de investigación de la relación Calidad de Vida Laboral con la Eficacia Organizacional en los colaboradores del RIC en Zacapa y Chiquimula, fueron desarrolladas de la siguiente forma:

a. Planteamiento del problema a partir de la observación de casos particulares.
Revisión de la bibliografía

Se partió del conocimiento de la existencia de un problema que debía ser investigado, y basados en el diagnóstico preliminar y algunas situaciones observadas en el comportamiento de los colaboradores del personal que labora en el Registro de Información Catastral RIC Zacapa y Chiquimula, en el cual se detectó una deficiente eficacia organizacional, el cual pudiera estar siendo provocado por una baja calidad de vida laboral.

b. Formulación de la hipótesis

Posterior a la detección de la problemática a investigar, se formularon las hipótesis de investigación, las cuales partieron de una hipótesis general o de investigación, planteada según el objeto de estudio. La que enuncia que la calidad de vida laboral tiene relación con la eficacia organizacional en los colaboradores del RIC en Zacapa y Chiquimula.

De la hipótesis general, surgieron las hipótesis específicas, las cuales se enuncian según las sub-variables de “calidad de vida laboral”, en relación a la eficacia organizacional.

c. Recolección de información

Una vez formuladas las hipótesis y sus consecuencias, fue preciso proceder a su verificación o determinación, para lo cual se hizo uso de diversas técnicas e instrumentos de investigación, como la observación, cuestionarios, entrevista, que posterior a su análisis permitieron afirmar o rechazar las hipótesis planteadas.

d. Análisis de datos

El programa en donde se recolectaron y capturaron los datos obtenidos de los cuestionarios implementados fue el SPSS (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales versión 15.0). Se efectuó el análisis de Coeficiente de alfa de Cronbach, con el propósito de validar el instrumento.

Este trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirvió para comprobar si el instrumento que se estaba evaluando recopiló información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hizo mediciones estables y consistentes.

Para efectuar el análisis cuantitativo de los datos se realizó en el mismo programa un análisis K Pearson, que es un estadístico basado en rangos, que sirve para determinar si hay asociación entre dos variables de un mismo sujeto utilizando para éste, las variables nominales y ordinales de esta investigación.

Además se realizó un análisis del coeficiente de correlación de K Pearson el cual es un índice que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de K Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

De manera menos formal, se define el coeficiente de correlación de Pearson, como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

e. Conclusiones, interpretación y generalización de resultados de cara a aumentar el conocimiento teórico

A fin de responder a los objetivos tanto general como específicos planteados en la investigación, en este apartado se exponen y analizan los resultados obtenidos, donde se describen y analizan primeramente la información general (edad, sexo, tiempo de laborar, profesión, etc.).

En otra sección se procede a concluir y analizar las diferentes relaciones, basadas en los objetivos específicos, donde se hizo uso de tablas estadísticas y gráficas, que permitieron aceptar o rechazar las hipótesis planteadas, y es aquí donde se determinó si la Calidad de Vida Laboral guarda relación con la Eficacia Organizacional.

3.3.2 Estadística

El análisis de los datos en esta investigación fue mixta (cuantitativa y cualitativa) recurriendo a técnicas de medición de variables y a la estadística como técnica específica en la organización e interpretación de este tipo de datos.

En esta etapa se utilizó el programa estadístico SPSS 15.0, “Estadística para las Ciencias Sociales”, en el que se realizó el análisis estadístico de los datos recabados en la investigación de la relación Calidad de Vida Laboral con la Eficacia Organizacional, se utilizando los siguientes modelos y cálculos estadísticos:

a. La escala tipo Likert

Consistió en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicio ante los cuales se solicitó la reacción de los colaboradores del RIC sobre la Calidad de Vida Laboral y sus dimensiones, así como la Eficacia Organizacional, indicándoles que las respuestas podían tener dirección favorable o positiva y desfavorable o negativa y en una escala numérica el encuestado señaló una intensidad entre dos extremos. Esta escala es aditiva porque al asignar un puntaje a cada afirmación relativa a la actitud que se mide, la suma de los puntajes da una medida total de la actitud.

b. Coeficiente Alfa de Cronbach

Luego del desarrollo la prueba piloto en esta investigación, al instrumento tanto de la Calidad de Vida Laboral como el de Eficacia Organizacional se le efectuó el análisis de Coeficiente de alfa de Cronbach, con el propósito de validar el instrumento. Con este índice de consistencia interna que toman valores entre 0 y 1 comprobándose si el instrumento evaluado recopiló información defectuosa o válida, para su posterior saneamiento.

Para determinar el índice se utilizó la siguiente fórmula

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

ST^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

Luego se utilizó la siguiente tabla, donde se determinó la magnitud de la confiabilidad, en base la escala planteada, según Blanco y Alvarado (2005).

Tabla 6. Escala para interpretar el Coeficiente de Confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,40 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Elaboración propia, citado por Blanco y Alvarado (2005).

c. Estadística descriptiva

La información obtenida y las medidas de los datos requirieron un tratamiento riguroso para poder interpretar, comparar, hacer inferencias y dar respuestas a la pregunta de investigación. Para ello, la investigación acudió a la estadística descriptiva. Algunos ítems del cuestionario contenían información descriptiva, ya que tiene variables cuantitativas continuas. Utilizando para su análisis tablas de contingencia, específicamente en la información general, (sexo, edad, tiempo de laborar en la institución, escolaridad, salario, etc.)

d. Estadística paramétrica

Se utilizó cuando las variables implicadas eran cuantitativas continuas medidas en una escala de intervalos, y por lo tanto se realizó un análisis comparativo con la curva normal. Las técnicas paramétricas que se utilizó fue el Coeficiente de Correlación de K Pearson,

De manera menos formal, se puede definir el coeficiente de correlación de Pearson como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

Este coeficiente indica la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor $r = 0$ indica que no existe relación entre las variables; los valores ± 1 son indicadores de una correlación perfecta positiva.

Para interpretar el coeficiente de correlación se utilizó la siguiente escala:

Tabla 7. Escala para interpretar el Coeficiente de Correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Incorrelación
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Blanco y Alvarado (2005).

Nivel de medición de las variables: Intervalos o razón. Interpretación: El coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$ donde: -1.00 = correlación negativa perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y” de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante). El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa) y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (2010)

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población "es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (Hernández et al, 2010).

La población estuvo constituida por el total de colaboradores que labora en el Registro de Información Catastral RIC Zacapa-Chiquimula: administrativos, encargado zonal, coordinadores, técnico de levantamiento y análisis catastral, técnicos de comunicación social y externalización; tal como se describe en la Tabla 8.

Tabla 8. Distribución de colaboradores del Registro de Información Catastral RIC Zacapa-Chiquimula

No.	Puesto nominal	Total de sujetos
01	Encargado Zonal y Administrativo (Encargados de dirigir, planear, organizar, supervisar al personal bajo su cargo, nombrados en el renglón presupuestario 022)	2
02	Personal administrativo (Encargados de llevar el control, orden de documentos y dar respuesta a requerimientos, en los renglones 029)	9
03	Coordinadores de Área	7
04	Personal técnico, levantamiento y análisis catastral, comunicación social, externalización, nombrados en (el renglón 029)	50
Total Colaboradores		68

Fuente: Elaboración propia, con base en información proporcionada por Administración del RIC, Zacapa/Chiquimula.

3.3.2 Muestra

Para el desarrollo de la investigación no se utilizó la fórmula de la muestra de población, debido a que es un estudio de caso específico, donde se consideró la población completa, es decir a los 68 colaboradores del Registro de Información Catastral RIC Zacapa-Chiquimula, evaluando a los colaboradores administrativos, coordinadores, técnicos personal operativo de cada una de las áreas de Administración, Levantamiento Catastral, Análisis Catastral, Comunicación Social y Externalización.

Es decir, se realizó un censo que según Hernández, et. al (2010) “implica un conjunto de operaciones que consisten en recoger, recopilar, evaluar, analizar y publicar o divulgar de alguna otra forma características habitacionales de los hogares y datos demográficos, económicos y sociales relativos a todos los habitantes de un país (o de una parte bien delimitada de un país) en un momento determinado.” Tiene como principal objetivo cuantificar y debe:

- Contar a la población exhaustivamente;
- Proporcionar información estadística que caracterice a la población y mostrando su distribución espacial;
- Proporcionar información a niveles geográficos pequeños;
- Permitir la construcción de marcos de muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

a. Observación

La observación es una de las estrategias para recoger y medir información de fuentes primarias. La observación científica es una técnica de medición que acepta material no estructurado y puede trabajar con volúmenes diferentes de datos mediante el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas, de características de un fenómeno o de diferentes aspectos de la realidad empírica susceptibles de ser captados por los sentidos.

El registro de la información obtenida sobre las variables observadas se realizó en listas de cotejo previamente elaboradas; en este se consignaron los aspectos que para la investigación fueron relevantes en relación con la hipótesis planteada.

La observación se realizó en forma individual, directamente en las diferentes unidades e instancia administrativa, en las que se desempeñan los empleados del RIC, donde se midieron aspectos como el entorno laboral, relación entre compañeros y jefes, como por ejemplo. El uso y las condiciones de la infraestructura, mobiliario y equipo tecnológico, hechos captados tal y como se presentan en el puesto de trabajo, estudiándose comportamientos, así como otros elementos que aportaron información valiosa al proceso de investigación.

b. Entrevista

Las entrevistas son diálogos que entabla el investigador con personas que tienen la calidad de ser fuentes primarias o en ocasiones, secundarias, por ejemplo, como en relatos de hechos que han conocido a través de las fuentes primarias.

La entrevista para esta investigación se desarrollaron mediante una serie de preguntas que se estructuraron para obtener del entrevistado información sobre las variables Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional.

Esta permitió obtener información que integró aspectos relacionados a grupos más grandes de empleados en la institución. En este caso fue dirigida principalmente al Director Municipal y encargados de unidades y algunos colaboradores que selectivamente se seleccionaron.

c. Encuesta

Permitió recopilar información sobre actitudes, creencias, comportamientos y características de los empleados objeto de estudio dentro de la institución. Esta será respondida por el 100 % de la población que labora en las oficinas del Registro de Información Catastral, en Chiquimula y Zacapa, se realizó por medio de un cuestionario, el cual a través de una escala tipo Likert, integró información que pudo ser cuantificada y procesada, para su posterior análisis.

d. Técnica de análisis de documentos

Se realizó a través de la recopilación y análisis de información relacionada al objeto de estudio, el cual procedió de: documentos internos de la institución (manuales y normas de procedimientos, manual de funciones, controles de asistencia del personal, buzón de quejas y/o sugerencias de clientes y público en general), libros, investigaciones, ensayos, prensa y artículos de revistas científicas de circulación nacional e internacional, tesis, documentos de circulación en internet, así como todos aquellos que aportaron información relevante a la investigación.

Para la aplicación de esta técnica se vigiló que la información proviniera de fuentes confiables, que guardaran relación con el objeto de estudio, el contexto, así como la posición, tendencias e ideologías del autor o autores.

3.4.2 Instrumentos

Para la medición de las variables en esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

a. Cuestionario “Calidad de Vida Laboral”

Para registrar la información y datos se utilizó un instrumento elaborado a partir de la operacionalización de la variable “Calidad de Vida Laboral”, para el que se consideró como referencia diversas aproximaciones teóricas e instrumentos de referencia.

Dirigido a 68 colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula, de todos los niveles, el que incluye un total de 48 preguntas para la medición de la Calidad de Vida Laboral y cada una con escala de Likert de cinco opciones de respuesta, así como preguntas de datos generales.

La escala de medida de la calidad de vida laboral representa en la valoración que va desde 1, o siempre, a 5, o nunca, con la afirmación contenida en el ítem, a través de la aplicación de la escala de Likert.

Los contenidos de las preguntas se refirieron a:

- Calidad de vida laboral “emocional”
- Sistemas de gestión

- Organización del trabajo
- Procesos organizacionales: comunicación y participación, negociación de conflictos
- Características del puesto de trabajo
- Condiciones para el equilibrio trabajo – vida privada
- Condiciones físicas del entorno laboral

b. Cuestionario “Eficacia Organizacional”

Para registrar la información y datos se utilizó un instrumento elaborado a partir de la operacionalización de la variable “Eficacia Organizacional”, para el que se tomó como referencia diversas aproximaciones teóricas e instrumentos de referencia.

Incluye un total de 55 preguntas para la medición de la Eficacia Organizacional y cada una con escala de Likert de cinco opciones de respuesta, así como preguntas de datos generales.

La escala de medida de la eficacia organizacional representa en la valoración que va desde 1 o siempre, a 5 o nunca, con la afirmación contenida en el ítem, a través de la aplicación de la escala de Likert.

Indicadores medidos en la variable Eficacia Organizacional:

- Relación con compañeros
- Relación con jefes
- Motivación, identificación y compromiso
- Estrés
- Satisfacción con el rol y potencial motivador del puesto
- Bienestar subjetivo derivado del trabajo
- Equidad remunerativa
- Características de personalidad

c. Guía de observación

Este instrumento permitió registrar comportamientos o características observables que aportaron información relevante a la investigación.

Su estructuración permitió que la información pudiera estandarizarse y ser más objetiva,

excluyendo los juicios subjetivos de los informantes y del investigador. Además se obtuvieron directamente los datos de la realidad empírica sin intermediarios, ni distorsiones de la información.

La guía de observación incluyó aspectos observables del desempeño laboral, condiciones físicas, ambientales, tecnológicas y de infraestructura en el puesto de trabajo.

d. Guía de entrevista

La guía de entrevista utilizada fue la semi estructurada, la cual según Hernández S. et al. (2010) “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el investigador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas).”

La utilización de esta herramienta proporcionó al encuestado, mayor libertad de expresión, siempre dentro del marco de la pregunta hecha. Así también, se obtuvo información adicional que permitió profundizar más sobre el comportamiento de las dos variables en estudio. Aportando información que al ser contrastada, le proporcionó mayor confiabilidad a la investigación.

La guía de entrevista también permitió homogeneizar la información, conocer diferentes puntos de vista y tener un panorama más amplio del objeto de estudio.

3.5 Fuentes de información y estrategias de investigación

3.5.1 Fuentes de información

a. Fuentes primarias

Las fuentes primarias permitieron obtener información directa, que en este caso fue la proporcionada por los colaboradores Registro de Información Catastral –RIC- de Zacapa y Chiquimula, aplicando las técnicas e instrumentos de recopilación citados anteriormente.

b. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias provinieron de información ya procesada, en este caso, documentos internos de la institución: la Norma Técnica del RIC, Ley del RIC, manual de

funciones, control de asistencia del personal, solicitudes de permisos, memorándum, tesis, investigaciones, ensayos, prensa y artículos de revistas científicas de circulación nacional e internacional, documentos de circulación en internet; así como todos aquellos que aportaron información relevante a la investigación.

3.5.2 Estrategias de investigación

El proceso de obtención de información preliminar, trabajo de campo para la recolección de datos, procesamiento, análisis e interpretación de resultados; requirieron de una serie de estrategias que facilitaron la obtención de información, al mismo tiempo que la hicieron más confiable y objetiva.

Las estrategias y actividades utilizadas en el proceso de investigación fueron:

a. Entrevistas con el Director Zonal, encargados de las unidades y algunos colaboradores del RIC en Zacapa y Chiquimula: con el objetivo de realizar un diagnóstico preliminar que permitió detectar problemas, para ser investigados desde el área de los recursos humanos.

b. Entrevista personal con el Director Zonal: para abordar los resultados del diagnóstico preliminar, así como las alternativas de investigación según los problemas detectados. Al mismo, solicitar la autorización respectiva para realizar el estudio.

c. Aplicación de la prueba piloto de los cuestionarios de Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional: Con el fin de verificar que los instrumentos cumplieran con las condiciones de validez y confiabilidad, así como de claridad en las instrucciones y enunciados.

Se aplicó la prueba piloto al 15% de la población, seleccionado al azar, para cada una de las cinco unidades. Administración, Levantamiento Catastral, Análisis Catastral, Comunicación Social, Externalización.

d. Aplicación definitiva de los instrumentos: Requiere de la utilización de estrategias que aseguran que la información proporcionada fuera lo más confiable y objetiva posible.

3.6 Conceptualización y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 9. Operacionalización de variables e indicadores

Hipótesis	Variables	Sub - Variables	Indicadores	Tipo de variable
A mayor calidad de vida laboral, mayor eficacia organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula.	Calidad de Vida Laboral (Independiente)	<i>Calidad de vida laboral emocional</i>	Grado en el que las relaciones y el apoyo entre mis compañeros, jefes, la integración al grupo de trabajo, la identidad y pertenencia, el hacer bien mi trabajo, el compromiso con la institución, el bienestar laboral, el reconocimiento, estímulo, aceptación de mi trabajo, el desarrollo profesional y personal, sean percibidos como satisfactorios y aceptables .	Ordinal
		<i>Sistemas de gestión</i>	Grado en que los sistemas de formación, retribución, promoción, evaluación de desempeño y estabilidad laborales son percibidos como satisfactorios .	Ordinal
		Organización del trabajo	Grado en que el tiempo para realizar el trabajo, la carga de trabajo adecuada, conflictos por demandas, el trabajar los fines de semana, la definición de actividades y atribución, horario de trabajo flexible, el respeto a la jornada de trabajo, son percibidos como satisfactorios .	Ordinal
		<i>Procesos organizacionales: comunicación y participación, negociación de conflictos</i>	Grado en que los procesos de comunicación, participación, negociación de conflictos, son favorables la realización de las tareas.	Ordinal

		Características del puesto de trabajo	Grado en el que puedo realizar tareas o funciones diversificadas, un trabajo que tiene relevancia social; existe reconocimiento por lo que hago; existe retroalimentación; tengo la oportunidad de decidir; y sean percibido como que siempre sucede.	Ordinal
		Condiciones para el equilibrio trabajo – vida privada	Grado en que el trabajo permite tiempo para la familia, vida social y ocio. Situación que sucede siempre	Ordinal
		Condiciones físicas del entorno laboral	Grado en que el entorno de trabajo proporciona seguridad, limpieza, climatización, iluminación mobiliario e instalaciones ergonómicas, espacio físico y recursos tecnológicos adecuados.	Ordinal
	Eficacia Organizacional (Dependiente)	Relación con compañeros	Grado de apoyo, colaboración, cordialidad, confianza y respeto entre los compañeros de trabajo.	Ordinal
		Relación con jefes	Grado de apoyo y reconocimiento en el trabajo por el jefe, apertura a la comunicación, adecuada planificación y delegación de las tareas.	Ordinal
		Motivación, identificación y compromiso	Grado en que se hallan presente en el trabajador determinadas características y procesos psicológicos deseados por la organización (motivación, identificación, compromiso) así como el bienestar proporcionado por el trabajo realizado.	Ordinal
		Estrés	Grado de presión laboral, (cantidad de trabajo), estado físico y mental, frustración, problemas entre colaboradores.	Ordinal

		<i>Satisfacción con el rol y potencial motivador del puesto</i>	Grado que la tarea / función contempla la identidad, variedad, retroalimentación, claridad de rol, autonomía, uso de las habilidades y desarrollo profesional	Ordinal
		<i>Bienestar subjetivo derivado del trabajo.</i>	Grado de bienestar emocional; alegría; satisfacción derivado por el trabajo.	Ordinal
		<i>Equidad remunerativa</i>	Grado de compensación económica justa, suficiente y satisfactoria. Equitativa internamente y competitiva externamente.	Ordinal
		<i>Características de personalidad</i>	Grado de optimismo, positivismo, tranquilidad y estabilidad personal.	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Consideraciones preliminares

Se presentan los resultados de la investigación sobre la relación de la Calidad de Vida Laboral (variable independiente) y la Eficacia Organizacional (variable dependiente), en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula.

La Calidad de Vida Laboral fue analizada en relación con las siguientes subvariables:

- Calidad de vida laboral “emocional”
- Sistemas de gestión
- Organización del trabajo
- Procesos organizacionales: comunicación y participación, negociación de conflictos
- Características del puesto de trabajo
- Condiciones para el equilibrio trabajo – vida privada
- Condiciones físicas del entorno laboral

Así mismo, se obtuvo información respecto a la Eficacia Organizacional, considerando las siguientes subvariables:

- Relación con compañeros
- Relación con jefes
- Motivación, identificación y compromiso
- Estrés
- Satisfacción con el rol y potencial motivador del puesto
- Bienestar subjetivo derivado del trabajo
- Equidad remunerativa
- Características de personalidad

Se parte del análisis descriptivo de las variables y subvariables antes citadas, para lo cual se utilizan “tablas de contingencia”, en las cuales se calificaron los reactivos de la siguiente forma:

- Cuestionario de Calidad de Vida Laboral calificación máxima fue 240 (48 ítems x 5 escala tipo Likert), la calificación mínima es de 48.
- Cuestionario de Eficacia Organizacional, calificación máxima 275 (55 ítems x 5), y la calificación mínima es de 55.

Los resultados fueron interpretados según se describe en las siguientes tablas:

Tabla 10. Criterios utilizados para la medición de la Variable Calidad de Vida Laboral

Criterios	Definición	Rangos
Baja	Las condiciones de la calidad de vida laboral no han sido cubiertas.	48 a 96
Media	Las condiciones de la calidad de vida laboral han sido cubiertas, pero en forma mínima	97 a 144
Alta	Las condiciones de la calidad de vida laboral han sido cubiertas según las expectativas.	145 a 192
Muy Alta	Las condiciones de la calidad de vida laboral han sido cubiertas y han sobrepasado las expectativas.	193 a 240

Fuente elaboración propia.

Tabla 11. Criterios utilizados para la medición de la Variable Eficacia Organizacional

Criterios	Definición	Rangos
Baja	El grado de efectividad está por debajo de los parámetros que la institución exige.	55 a 110
Media	La eficacia organizacional cumple con las expectativas de la institución, pero en una forma mínima	111 a 165
Alta	La eficacia si cumple con las expectativas de la institución	166 a 220
Muy Alta	La eficacia organizacional sobrepasa las expectativas de la institución.	221 a 275

Fuente: Elaboración propia.

Para la elaboración de este criterio de evaluación de la calidad de vida laboral y eficacia organizacional en el Registro de Información Catastral, se utilizó y readecuó lo propuesto por Aamodt, Michael G. (2010), "grado en el que se cumplen las expectativas de la

organización, tal vez el mejor enfoque es calificar a los empleados por el grado en el que su conducta cumple las expectativas de la organización“.

Se incluye también la información obtenida en entrevistas realizadas al Director Zonal, encargados de las unidades y algunos colaboradores del RIC en Zacapa y Chiquimula: así como datos obtenidos en la guía de observación.

Finalmente, se presenta el análisis inferencial a través de los resultados de la correlación entre las variables de Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional, los cuales permitieron dar respuesta a los objetivos planteados, así como a las hipótesis de investigación.

4.2 Análisis de la información general

En este apartado, se realiza un análisis de la información general obtenida de la primera parte de los cuestionarios, articulada con las variables de Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional, específicamente en los siguientes aspectos: unidad o área de trabajo, género, edad, años de laborar en la institución, escolaridad, financiamiento.

En ese orden de ideas, se estableció la distribución del recurso humano, según la unidad o área de trabajo, en la tabla siguiente.

**Tabla 12. Distribución del recurso humano por unidad o área de trabajo.
Octubre 2013**

Unidad o Área de Trabajo		Financiamiento		Total
		RIC	PAT	
Administración		6	4	10
	%	30.0%	8.3%	14.7%
Levantamiento Catastral		5	28	33
	%	25.0%	58.3%	48.5%
Análisis Catastral		8	5	13
	%	40.0%	10.4%	19.1%
Comunicación Social		1	6	7
	%	5.0%	12.5%	10.3%
Externalización		0	5	5
	%	.0%	10.4%	7.4%
Total		20	48	68
	%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

Las unidades que cuentan con mayor personal dentro de la institución son, la unidad de

levantamiento catastral, con un 48.5%, seguida de la unidad de análisis catastral con un 19.1%. Lo cual indica que estas dos unidades es donde se genera una mayor carga laboral, y que la mayoría del personal contratado realiza tareas técnicas, según la finalidad de la institución.

Resulta oportuno citar, que el 71% de la población se encuentra contratada bajo la fuente de financiamiento PAT (Proyecto de Administración de Tierras), y el 29 % bajo la fuente de financiamiento RIC.

Al hacer referencia a la distribución del recurso humano, según el género, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 13. Distribución de la población según el Género. Octubre 2013

Género		Cantidades	Porcentaje
Válidos	Femenino	24	35.3
	Masculino	44	64.7
Total		68	100.0

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

En la institución tiene mayor prevalencia el género masculino, pues constituye el 64.7% del personal, en tanto que el recurso humano femenino lo integra el 35.3%. Lo cual indica que dada la naturaleza de las actividades de esta institución, dan prioridad a la contratación de personal masculino.

Considerando que la edad del colaborador, también es un factor influyente en la percepción respecto a las variables en estudio, fue necesario cuantificar la información proporcionada en este aspecto:

Tabla 14. Distribución de la población según la edad. Octubre 2013

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje
18-25	6	8.8
26-35	37	54.4
36-44	17	25.0
45-54	6	8.8
Mayor de 55	2	2.9
Total	68	100.0

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

Según lo describe la tabla 14, el 63.20 % agrupa los rangos de las edades comprendidas entre los 18-25 y 26-35, situación que indica que la mayor parte del personal está conformado por personas jóvenes. Situación considerada como una fortaleza institucional, pues la finalidad y objetivos institucionales, demandan contar con personal joven, en condiciones de realizar actividades físicas permanentes, para efectuar el levantamiento catastral y el control de calidad en áreas rurales y urbanas.

El resto de la información general proporcionada por los colaboradores, se examinará con más detalle, en los apartados relacionados a la calidad de vida laboral y eficacia organizacional.

4.3 Análisis de la variable Calidad de Vida Laboral (independiente)

La Calidad de Vida Laboral se conformó, como se observó anteriormente, por las subvariables: calidad de vida laboral emocional, sistemas de gestión, organización del trabajo, procesos organizacionales: comunicación y participación, condiciones para el equilibrio trabajo-vida privada, características del puesto de trabajo, condiciones físicas para el entorno laboral.

Considerando los aspectos anteriores, se establecieron los niveles de calidad de vida laboral percibidos por el personal del RIC, según la unidad o área donde prestan sus servicios.

Tabla 15. Calidad de Vida Laboral según la Unidad o Área de Trabajo. Octubre 2013.

Unidad o Área de Trabajo		Nivel de Calidad de Vida Laboral				Total
		Baja	Media	Alta	Muy Alta	
Administración		0	0	6	4	10
	%	0%	0%	60.0%	40.0%	100.0%
Levantamiento Catastral		0	1	18	14	33
	%	0%	3.0%	54.5%	42.4%	100.0%
Análisis Catastral		0	3	6	4	13
	%	0%	23.1%	46.2%	30.8%	100.0%
Comunicación Social		0	1	3	3	7
	%	0%	14.3%	42.9%	42.9%	100.0%
Externalización		0	1	3	1	5
	%	0%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
Total		0	6	36	26	68
	%	0%	8.8%	52.9%	38.2%	100.0%

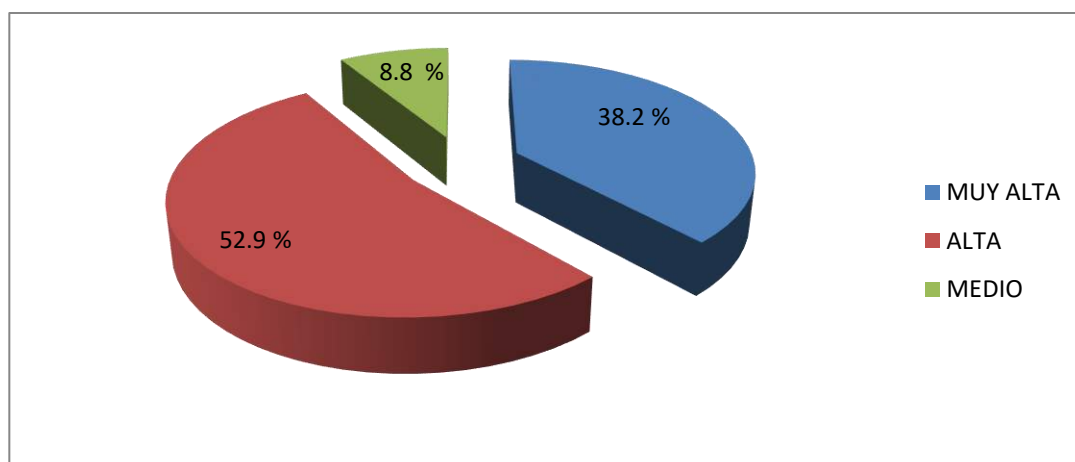
Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

Como se observa en la tabla 15, los resultados establecen que en las unidades Administrativa, de Levantamiento Catastral, Análisis Catastral y Externalización, el mayor porcentaje de Calidad de Vida Laboral están ubicados en “Alta”, lo cual evidencia que, se han cubierto las expectativas de los colaboradores, en la mayoría de los casos. Situación que podría estar siendo influenciada, porque la contratación del personal ubicado en dichos departamentos, es financiada por un proyecto de reciente creación (Proyecto de Administración de Tierras Fase II), que cuenta con mayores recursos financieros, lo cual hace que la estabilidad laboral sea mejor para dicho personal.

En el caso de dichas unidades o áreas de trabajo, también se observan resultados en los que los colaboradores situaron la calidad de vida laboral en la categoría “Muy Alta”, lo cual también es influenciado por las condiciones citadas anteriormente.

En relación al personal ubicado en la unidad de Comunicación Social, igual número de colaboradores calificaron la Calidad de Vida Laboral como “Alta” y “Muy Alta”, según su percepción el ambiente de trabajo, la toma de decisiones, los procesos organizacionales, ha sido cubiertos y sobrepasado sus expectativas en este aspecto.

En ese orden de ideas se puede citar que, independiente de la unidad o área de trabajo de los colaboradores, los niveles de calidad de vida laboral en el RIC son los que se describen en la gráfica 2.



Gráfica 1. Niveles de percepción de la Calidad de Vida Laboral en los colaboradores del RIC. Octubre 2013.

Fuente: Elaboración propia.

De forma general, pudo establecerse que la Calidad de Vida Laboral es percibida como “Alta” en un 52.9%, lo cual significa que la institución ha cubierto las expectativas de los

empleados; y “Muy Alta” 38.2%, es decir, que se han sobrepasado las expectativas; independientemente de la unidad o área de trabajo en que los empleados presten sus servicios.

En ese mismo sentido, también se observó que en ninguno de los casos, la Calidad de Vida Laboral se ponderó como “Baja”, y únicamente en un 8.8% fue “Media”, lo cual indica que en el RIC, sin importar la unidad o área de trabajo, los empleados perciben que dicho aspecto cubre y sobrepasa sus expectativas.

De acuerdo a los razonamientos que se han venido realizando, en los siguientes apartados se realizó un análisis descriptivo de cada una de las subvariables que integran la calidad de vida laboral, el cual permite establecer con mayor detalle, cuál es su influencia sobre la percepción global de la misma.

Así mismo, se presenta también un análisis inferencial de las subvariables citadas, estableciendo los niveles de correlación de cada una, en relación a la eficacia organizacional. Análisis que permitió dar respuesta a las hipótesis y objetivos de investigación.

4.3.1 Calidad de vida laboral emocional

La calidad de vida laboral emocional está comprendida por: las relaciones y el apoyo entre compañeros y jefes, la integración de los grupos de trabajos, la identidad y pertenencia, el que el empleado se sienta bien en el trabajo, el compromiso con la institución, el bienestar laboral, el reconocimiento, estímulo, aceptación del trabajo realizado, el desarrollo profesional y personal.

En el orden de las ideas anteriores, se consideró necesario establecer el nivel de calidad de vida laboral emocional de los colaboradores del RIC, según la unidad o área de trabajo, para determinar de una forma individual la percepción de los colaboradores hacia los indicadores que influyen esta subvariable, en los resultados obtenidos.

Tabla 15. Calidad de Vida Laboral Emocional según la Unidad o Área de Trabajo. Octubre 2013.

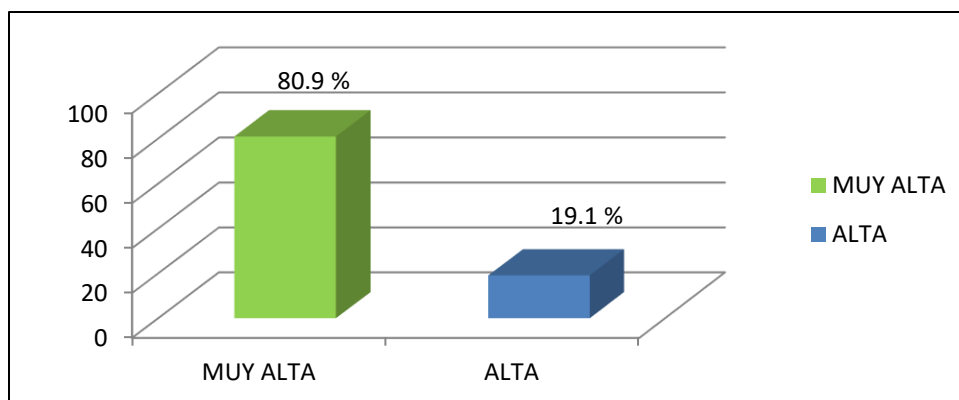
Unidad o Área de trabajo		Nivel de Calidad de Vida Laboral Emocional				Total
		Baja	Media	Alta	Muy Alta	
Administración		0	0	2	8	10
	%	0%	0%	20.0%	80.0%	100.0%
Levantamiento Catastral		0	0	3	30	33
	%	0%	0%	9.1%	90.9%	100.0%
Análisis Catastral		0	0	6	7	13
	%	0%	0%	46.2%	53.8%	100.0%
Comunicación Social		0	0	1	6	7
	%	0%	0%	14.3%	85.7%	100.0%
Externalización		0	0	1	4	5
	%	0%	0%	20.0%	80.0%	100.0%
Total		0	0	13	55	68
	%	0%	0%	19.1%	80.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

Desde la perspectiva de las unidades o áreas de trabajo, la calidad de vida laboral emocional es percibida como “muy alta”, pues los resultados que se observan en cuatro de las cinco unidades o áreas de trabajo se ubican en el 80% y más en dicha categoría.

Dichos resultados evidencian que las expectativas del colaborador en cuanto a las relaciones y el apoyo entre compañeros y jefes, la integración de los grupos de trabajos, la identidad y pertenencia, el compromiso con la institución, el bienestar laboral, el reconocimiento, estímulo, aceptación del trabajo realizado y el desarrollo profesional y personal; son aspectos que el personal reconoce que han sido alcanzadas y superadas en cada unidad o área de trabajo.

Finalmente pudo establecerse que, independientemente de la unidad o área de trabajo del personal, los niveles de calidad de vida laboral emocional son los que se muestran en la siguiente gráfica.



Gráfica 2. Niveles de percepción de la Calidad de vida laboral emocional en los colaboradores del RIC. Octubre 2013.

Fuente: Elaboración propia.

Los colaboradores del RIC perciben la calidad de vida laboral emocional en las categorías de “Alta” y “Muy alta”, en un 19.1% y 80.9% respectivamente; perciben como aceptables y superadas las expectativas, sobre las condiciones que la institución genera en cada uno de los aspectos de esta subvariable.

El análisis inferencial de la subvariable “Calidad de Vida Laboral Emocional”, en relación con la “Eficacia Organizacional”, da respuesta a la hipótesis de investigación que plantea:

H₁: A mayor calidad de vida laboral emocional, mayor eficacia organizacional

La tabla 16, describe los resultados de la correlación.

Tabla 16. Coeficiente de Correlación entre la Calidad de Vida Laboral Emocional y Eficacia Organizacional. Octubre 2013.

Variables		Eficacia Organizacional	Calidad de Vida Laboral Emocional
Eficacia Organizacional	Correlación de Pearson	1	.78(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	68	68
Calidad de Vida Laboral Emocional	Correlación de Pearson	.78(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	68	68

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

El grado de correlación de 0.78 **"positiva alta"**, significa que aspectos como las relaciones y el apoyo entre compañeros, jefes, la integración de los grupos de trabajo,

la identidad y pertenencia, que el empleado se sienta bien en el trabajo, el compromiso con la institución, el bienestar laboral, el reconocimiento, estímulo, aceptación del trabajo realizado, el desarrollo profesional y personal; si ejercen una fuerte incidencia en el nivel de eficacia organizacional del empleado en la institución.

Por las consideraciones anteriores, se pudo establecer que la eficacia organizacional está asociada fuertemente a la calidad de vida laboral emocional que se le brinda al colaborador en la institución. Es necesario entonces, que la labor del empleado sea reconocida, sea estimulado, se propicien programas de desarrollo profesional y personal, así también que se desarrollen programas de integración e identidad y pertenencia hacia la institución.

Cualquier variación de mejora que se desarrolle en los indicadores de esta subvariable de la calidad de vida laboral, estará contribuyendo de una forma positiva a la eficacia organizacional de la institución. Por lo que es importante, tomar en cuenta que en este indicador, aunque la percepción de la mayoría de colaboradores, se sitúa en “alta” y “muy alta”, al correlacionarla con la eficacia organizacional, el resultado indica que es en estos aspectos donde la institución deberá de centrar sus mayores esfuerzos.

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 0.01, se **"Acepta"** la hipótesis de investigación **"a mayor calidad de vida laboral emocional, mayor eficacia organizacional"**, en virtud que la significancia bilateral de correlación (.000) es menor al alfa aplicada (0.01).

4.3.2 Sistemas de gestión

Los sistemas de gestión están conformados por los sistemas de formación, retribución, promoción, evaluación de desempeño y estabilidad laboral, que la institución brinda a los colaboradores.

Se estableció cual es la percepción de los colaboradores de cada unidad o área de trabajo, sobre la calidad de vida laboral en relación a los sistemas de gestión, que la institución brinda en cada uno de los indicadores que componen esta subvariable.

Tabla 17. Calidad de Vida Laboral respecto a los Sistemas de Gestión según la Unidad o Área de Trabajo. Octubre 2013.

Unidad o Área de trabajo		Nivel de Calidad de Vida Laboral según los Sistemas de Gestión				Total
		Baja	Media	Alta	Muy Alta	
Administración		1	5	4	0	10
	%	10.0%	50.0%	40.0%	0%	100.0%
Levantamiento Catastral		4	17	12	0	33
	%	12.1%	51.5%	36.4%	0%	100.0%
Análisis Catastral		7	4	2	0	13
	%	53.8%	30.8%	15.4%	0%	100.0%
Comunicación Social		1	3	3	0	7
	%	14.3%	42.9%	42.9%	0%	100.0%
Externalización		1	1	3	0	5
	%	20.0%	20.0%	60.0%	0%	100.0%
Total		14	30	24	0	68
	%	20.6%	44.1%	35.3%	0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

Tal como se observa en la tabla 17, para el caso de las unidades Administrativa y de Levantamiento Catastral, los porcentajes mayores respecto a los sistemas de gestión se ubican en la categoría “Media” con un 50.0% y 51.5% respectivamente.

Dichos resultados evidencian que, la percepción de los colaboradores en este aspecto, cubre sus expectativas pero en forma mínima, específicamente en lo relacionado a los procesos de formación, retribución, promoción, evaluación de desempeño y estabilidad laboral, que la institución proporciona. Lo cual puede estar siendo provocado, porque en la institución, las condiciones de contratación no son estables, existen pocas oportunidades para obtener un ascenso y se carece de retroalimentación, respecto al desempeño en el puesto de trabajo.

Para el caso de la Unidad de Análisis Catastral, el mayor porcentaje se ubicó en la categoría “Baja” 53.8%; resultado que podría estar influenciado por las mismas condiciones citadas en el párrafo anterior, y además por la falta de formación y capacitación en el puesto de trabajo.

Sin embargo, en la unidad de Externalización, los sistemas de gestión son ubicados en la categoría “Alta”. Tal percepción se debe a que el personal de dicha unidad, es de reciente

ingreso, por lo tanto sus expectativas respecto al trabajo, son diferentes que las del resto del personal.

El análisis inferencial de la subvariable de “Sistemas de Gestión” en relación a la “Eficacia Organizacional”, da respuesta a la hipótesis de investigación que plantea:

H₂: A mayor calidad de vida laboral en los sistemas de gestión, mayor eficacia organizacional

Tabla 18. Coeficiente de Correlación entre los Sistemas de Gestión y la Eficacia Organizacional. Octubre 2013.

Variables		Eficacia Organizacional	Calidad de Vida Laboral en los Sistemas de Gestión
Eficacia Organizacional	Correlación de Pearson	1	.721(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	68	68
Calidad de Vida Laboral en los Sistemas de Gestión	Correlación de Pearson	.721(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	68	68

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

El grado de correlación de 0.721 **"positiva alta"**, significa que aspectos como los sistemas de formación, retribución, promoción, evaluación de desempeño y estabilidad laboral que la institución brinda a los colaboradores; tienen una fuerte incidencia con la eficacia organizacional.

En ese orden de ideas, pudo establecerse que la eficacia organizacional está asociada fuertemente a los sistemas de gestión dentro de la institución. Es importante entonces, que dentro de las políticas institucionales, se brinde especial atención a los aspectos relacionados a esta subvariable de la calidad de vida laboral, considerando la preponderante influencia que ejerce sobre la eficacia organizacional.

En este sentido, según la percepción de los colaboradores respecto a los sistemas de gestión, se cubren las condiciones mínimas, por lo que es determinante hacer cambios importantes que propicien la creación de un ambiente estable laboralmente, hacer sentir a los colaboradores como parte importante de la institución, generar programas de

capacitación permanente y propiciar la promoción, lo cual resultará de beneficio para la institución.

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 0.01, se **"Acepta"** la hipótesis de investigación **"a mayor calidad de vida laboral en los sistemas de gestión, mayor eficacia organizacional"**, en virtud que la significancia bilateral de correlación (0.000) es menor al alfa aplicada (0.01).

4.3.3 Organización del trabajo

La organización del trabajo considera el tiempo adecuado para realizar el trabajo, la adecuada carga de trabajo, los conflictos por demandas, trabajar los fines de semana, la definición de actividades y atribuciones, horario de trabajo flexible, el respeto a la jornada de trabajo.

Se determinó el nivel de percepción de los colaboradores respecto a la organización del trabajo, según la unidad o área de trabajo, con el propósito de analizar con más detalle las situaciones observadas en cada una.

Tabla 19. Calidad de Vida Laboral respecto a la Organización del Trabajo, según la Unidad o Área de Trabajo. Octubre 2013.

Unidad o Área de trabajo		Nivel de Calidad de Vida Laboral según la Organización del Trabajo				Total
		Baja	Media	Alta	Muy Alta	
Administración		0	2	8	0	10
	%	0%	20.0%	80.0%	0%	100.0%
Levantamiento Catastral		1	6	26	0	33
	%	3.0%	18.2%	78.8%	0%	100.0%
Análisis Catastral		0	4	9	0	13
	%	0%	30.8%	69.2%	0%	100.0%
Comunicación Social		0	3	4	0	7
	%	0%	42.9%	57.1%	0%	100.0%
Externalización		0	1	4	0	5
	%	0%	20.0%	80.0%	0%	100.0%
Total		1	16	51	0	68
	%	1.5%	23.5%	75.0%	0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

Se observa claramente que, en todas las unidades o áreas de trabajo, los mayores porcentajes se ubican en la categoría "Alta", lo cual significa que un porcentaje alto de su personal califica que la organización de trabajo se realiza según sus expectativas.

Una minoría del personal percibe que la organización del trabajo en sus unidades se realiza pero en forma mínima, aquellos que se ubican en la categoría “Media”.

Únicamente para el caso de la unidad de Levantamiento Catastral, se observa una calificación en la que las necesidades del personal en dicho aspecto no han sido cubiertas.

Es evidente entonces que, de forma general la organización del trabajo realizado en la institución, ha alcanzado las expectativas del personal que allí labora. Sin embargo, deberán evaluarse de forma particular, aquellos aspectos en los que por algún motivo se detectó deficiencia, con el objetivo de mejorar los procesos organizacionales.

El análisis inferencial de la subvariable “Organización del Trabajo” en relación con la “Eficacia Organizacional”, da respuesta a la hipótesis de investigación que plantea:

H₃: A mayor calidad de vida laboral en la organización del trabajo, mayor eficacia organizacional

Tabla 20. Coeficiente de Correlación entre la Organización del Trabajo y la Eficacia Organizacional. Octubre 2013.

Variables		Eficacia Organizacional	Calidad de Vida Laboral en la Organización del Trabajo
Eficacia Organizacional	Correlación de Pearson	1	.617(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	68	68
Calidad de Vida Laboral en la Organización del Trabajo	Correlación de Pearson	.617(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	68	68

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

El grado de correlación de 0.617 "**positiva moderada**", significa que aspectos como, el tiempo adecuado para realizar el trabajo, la adecuada carga de trabajo, conflictos por demandas, el trabajar los fines de semana, la definición de actividades y atribución, horario de trabajo flexible, el respeto a la jornada de trabajo, que la institución brinde a los colaboradores en la institución; influyen moderadamente en el nivel de eficacia organizacional del empleado en el RIC.

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 0.01, se **"Acepta"** la hipótesis de investigación **"a mayor calidad de vida laboral en la organización del trabajo, mayor eficacia organizacional"**, en virtud que la significancia bilateral de correlación (0.000) es menor al alfa aplicada (0.01).

4.3.4 Procesos organizacionales: comunicación y participación

Los procesos organizacionales lo integran la comunicación, participación y la negociación de conflictos, desarrollados dentro de la institución.

En el orden de las ideas anteriores, se estableció el grado de calidad de vida laboral en relación a los procesos organizacionales de comunicación y participación, en cada unidad o área de trabajo, según se describe en la tabla 21.

Tabla 21. Calidad de Vida Laboral respecto a los Procesos Organizacionales, según la Unidad o Área de Trabajo. Octubre 2013.

Unidad o Área de trabajo		Nivel de Calidad de Vida Laboral según los Procesos Organizacionales				Total
		Baja	Media	Alta	Muy Alta	
Administración		0	4	3	3	10
	%	0%	40.0%	30.0%	30.0%	100.0%
Levantamiento Catastral		2	7	9	15	33
	%	6.1%	21.2%	27.3%	45.5%	100.0%
Análisis Catastral		1	7	4	1	13
	%	7.7%	53.8%	30.82%	7.7%	100.0%
Comunicación Social		1	2	2	2	7
	%	14.3%	28.6%	28.6%	28.6%	100.0%
Externalización		1	2	0	2	5
	%	20%	40.0%	0%	40.0%	100.0%
Total		5	22	18	23	68
	%	7.4%	32.4%	26.5%	33.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

En el caso de las unidades Administrativa y de Análisis Catastral, los porcentajes más altos en relación a los procesos organizacionales de comunicación y participación, se ubicaron en la categoría "Media". Lo cual indica que la mayor parte del personal que labora en dichas unidades, consideran que dichos procesos han sido atendidos pero en una forma mínima.

En ese mismo sentido, las unidades de Comunicación Social y Externalización, han calificado los procesos organizacionales en porcentajes que se distribuyen entre las

categorías “Media”, “Alta” y “Muy Alta”, en una forma proporcional.

Sin embargo, en la unidad de Levantamiento Catastral, el 45.5% de los colaboradores opinan que los procesos organizacionales de comunicación y participación, han sobrepasado sus expectativas.

El análisis inferencial de la subvariable “Procesos Organizacionales” en relación a la “Eficacia Organizacional”, da respuesta a la hipótesis de investigación que plantea:

H₄: A mayor calidad de vida laboral en los procesos organizacionales, mayor eficacia organizacional

Tabla 22. Coeficiente de Correlación entre los Procesos Organizacionales y la Eficacia Organizacional. Octubre 2013.

Variables		Eficacia Organizacional	Calidad de Vida Laboral en los Procesos Organizacionales
Eficacia Organizacional	Correlación de Pearson	1	.65 (**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	68	68
Calidad de Vida Laboral en los Procesos Organizacionales	Correlación de Pearson	.65(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	68	68

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

La correlación es de 0.65 **"positiva moderada"** indica que aspectos como, la comunicación, participación y la negociación de conflictos; influyen pero de una forma moderada en el grado de eficacia organizacional que el empleado ejerce dentro de la institución.

Significa entonces, que si la institución realiza talleres vivenciales, donde el empleado pueda motivarse e involucrarse en los procesos organizacionales de comunicación y participación, se incrementará la eficacia organizacional.

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 0.01, se **"Acepta"** la hipótesis de investigación **"a mayor calidad de vida laboral en los procesos organizacionales, mayor eficacia organizacional"**, en virtud que la significancia bilateral de correlación (0.000) es menor al alfa aplicada (0.01).

4.3.5 Puesto de trabajo

Las características del puesto de trabajo lo conforman: la diversificación de tareas, la relevancia social del trabajo, el reconocimiento, retroalimentación y la oportunidad de tomar decisiones en el puesto de trabajo.

Se estableció el grado de calidad de vida laboral respecto al puesto de trabajo, en cada unidad o área de trabajo, según se describe en la tabla 23.

Tabla 23. Calidad de Vida Laboral respecto al Puesto de Trabajo, según la Unidad o Área de Trabajo. Octubre 2013.

Unidad o Área de trabajo		Nivel de Calidad de Vida Laboral según el Puesto de Trabajo				Total
		Baja	Media	Alta	Muy Alta	
Administración		0	2	5	3	10
	%	0%	20.0%	50.0%	30.0%	100.0%
Levantamiento Catastral		0	3	15	15	33
	%	0%	9.0%	45.5%	45.5%	100.0%
Análisis Catastral		0	5	5	3	13
	%	0%	38.5%	38.5%	23.0%	100.0%
Comunicación Social		1	2	2	2	7
	%	14.3%	28.6%	28.6%	28.6%	100.0%
Externalización		1	1	3	0	5
	%	20%	20.0%	60.0%	0%	100.0%
Total		2	13	30	23	68
	%	2.9%	19.1%	44.1%	33.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

En las unidades Administrativa, de Levantamiento Catastral y Externalización, los porcentajes más altos en relación al puesto de trabajo, se sitúan en las categorías “Alta” y “Muy Alta”. Significa que la mayoría del personal que labora en dichas unidades, consideran que los aspectos relacionados al puesto de trabajo, han cubierto sus expectativas en el primero de los casos, y las han sobrepasado en el segundo.

En ese mismo sentido, en la unidad de Análisis Catastral, los porcentajes mayores se ubican en las categorías “Media” y “Alta”, en iguales proporciones, y únicamente el 23% en “Muy Alta”. Tales resultados se explican debido a que, existe una constante retroalimentación y reconocimiento en el puesto de trabajo, así como libertad en la toma de decisiones, bajo ciertos parámetros establecidos.

El análisis inferencial de la subvariable "Puesto de Trabajo" en relación con la "Eficacia Organizacional", da respuesta a la hipótesis de investigación que plantea:

H₅: A mayor calidad de vida laboral en el puesto de trabajo, mayor eficacia organizacional

Tabla 24. Coeficiente de Correlación entre el Puesto de Trabajo y la Eficacia Organizacional. Octubre 2013.

Variables		Eficacia Organizacional	Calidad de Vida Laboral en el Puesto de Trabajo
Eficacia Organizacional	Correlación de Pearson	1	.654(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	68	68
Calidad de Vida Laboral en el Puesto de Trabajo	Correlación de Pearson	.654(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	68	68

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

La correlación es de 0.654 "positiva moderada" significa que aspectos como, la diversificación de tareas o funciones, la relevancia social del trabajo, el reconocimiento, retroalimentación y la oportunidad de tomar decisiones en el puesto de trabajo; influyen pero de una forma moderada en el grado de eficacia organizacional que el empleado ejerce dentro del RIC.

Visto de otra perspectiva, el empleado puede o no estar de acuerdo con las características del puesto de trabajo, pero dicha situación no incide de una forma preponderante en el grado de eficacia organizacional que ejerza en la institución.

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 0.01, se **"Acepta"** la hipótesis de investigación **"a mayor calidad de vida laboral en el puesto de trabajo, mayor eficacia organizacional"**, en virtud que la significancia bilateral de correlación (.000) es menor al alfa aplicada (0.01).

4.3.6 Condiciones para el equilibrio trabajo - vida privada

Las condiciones para el equilibrio trabajo- vida privada, incluye aspectos relacionados con el tiempo que la jornada laboral permite al empleado para dedicar a la familia, vida social y ocio.

En ese mismo orden y dirección, se estableció el grado de calidad de vida laboral respecto a las condiciones para el equilibrio trabajo-vida privada, en relación con la unidad o área de trabajo, considerando que éste puede ser uno de los aspectos influyentes en los resultados obtenidos.

Tabla 25. Calidad de Vida Laboral respecto al Equilibrio Trabajo-Vida Privada, según la Unidad o Área de Trabajo. Octubre 2013.

Unidad o Área de trabajo		Nivel de Calidad de Vida Laboral según el Equilibrio Trabajo-Vida Privada				Total
		Baja	Media	Alta	Muy Alta	
Administración		0	1	3	6	10
	%	0%	10.0%	30.0%	60.0%	100.0%
Levantamiento Catastral		0	6	4	23	33
	%	0%	18.2%	12.1%	69.7%	100.0%
Análisis Catastral		1	2	4	6	13
	%	7.7%	15.4%	30.8%	46.2%	100.0%
Comunicación Social		0	2	2	3	7
	%	0%	28.6%	28.6%	42.9%	100.0%
Externalización		0	0	1	4	5
	%	0%	0%	20.0%	80.0%	100.0%
Total		1	11	14	42	68
	%	1.5%	16.2%	20.6%	61.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

Es interesante observar que, en todas las unidades o áreas de trabajo el equilibrio trabajo-vida privada fue calificado en la categoría “Muy Alta”, es decir, se ha sobrepasado las expectativas de los empleados en este aspecto de la calidad de vida laboral.

De forma general, el 61.8% de los colaboradores le asignaron dicha calificación, esto se debe a que la institución respeta las jornadas laborales, y apoya al trabajador en cuanto a ausencias y permisos justificados.

La información anterior también evidencia que, únicamente el 1.5% la ponderó como “Baja” y el 16.2% “Media”, lo cual indica que, en términos generales las condiciones de equilibrio trabajo – vida privada, no es un aspecto que perjudique fuertemente la calidad de vida laboral dentro del RIC.

El análisis inferencial de la subvariable "Equilibrio Trabajo – Vida Privada" en relación con la "Eficacia Organizacional", da respuesta a la hipótesis de investigación que plantea:

H₆: A mayor calidad de vida laboral en las condiciones para el equilibrio trabajo – vida privada, mayor eficacia organizacional

Tabla 26. Coeficiente de Correlación entre las condiciones de Equilibrio Trabajo-Vida Privada y Eficacia Organizacional. Octubre 2013.

Variables		Eficacia Organizacional	Calidad de Vida Laboral respecto al Equilibrio Trabajo – Vida Privada
Eficacia Organizacional	Correlación de Pearson	1	.613(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	68	68
Calidad de Vida Laboral respecto al Equilibrio Trabajo - Vida Privada	Correlación de Pearson	.613(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	68	68

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 0.01, se **"Acepta"** la hipótesis de investigación **"a mayor calidad de vida laboral en las condiciones para el equilibrio trabajo – vida privada, mayor eficacia organizacional"**, en virtud que la significancia bilateral de correlación (.000) es menor al alfa aplicada (0.01).

La correlación es de 0.613 "positiva moderada" significa que aspectos relacionados con el tiempo que la jornada laboral permite al empleado para dedicar a la familia, vida social y ocio; influyen pero de una forma moderada en el grado de eficacia organizacional que el empleado ejerce dentro del RIC.

Sobre la base de las condiciones anteriores, el empleado puede o no estar de acuerdo con las condiciones de equilibrio trabajo – vida privada, pero dicha situación no incide de una forma preponderante en el grado de eficacia organizacional que ejerza en la institución.

4.3.7 Condiciones físicas del entorno laboral

Las condiciones físicas del entorno laboral están conformadas por la seguridad, limpieza, climatización, iluminación, mobiliario e instalaciones ergonómicas, espacio físico y recursos tecnológicos adecuados.

En el orden de las ideas anteriores, se estableció el grado de calidad de vida laboral respecto a las condiciones físicas del entorno laboral, según las unidades o áreas de trabajo en que se desenvuelve el personal del RIC.

Tabla 27. Calidad de Vida Laboral respecto a las Condiciones Físicas del Entorno, según la Unidad o Área de Trabajo. Octubre 2013.

Unidad o Área de trabajo		Nivel de Calidad de Vida Laboral según las Condiciones Físicas del Entorno				Total
		Baja	Media	Alta	Muy Alta	
Administración		0	1	5	4	10
	%	0%	10.0%	50.0%	40.0%	100.0%
Levantamiento Catastral		0	4	12	17	33
	%	0%	12.1%	36.4%	51.5%	100.0%
Análisis Catastral		0	3	3	7	13
	%	0%	23.1%	23.1%	53.8%	100.0%
Comunicación Social		1	2	3	1	7
	%	14.3%	28.6%	42.9%	14.3%	100.0%
Externalización		0	1	3	1	5
	%	0%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
Total		1	11	26	30	68
	%	1.5%	16.2%	38.2%	44.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

Lo anterior evidencia que, en todas las unidades o áreas de trabajo, las condiciones físicas del entorno fueron calificadas en las categorías “Alta” 38.2% y “Muy Alta” 44.1%, lo que significa que en el primer caso, dichas condiciones han alcanzado las expectativas de los empleados, y en el segundo caso las han sobrepasado.

Dichos resultados evidencian que el desempeño del colaborador no es afectado por las condiciones físicas del puesto de trabajo, pues la institución proporciona al colaborador un ambiente ergonómico adecuado para el ejercicio de las funciones.

De forma general, y dados los porcentajes bajos del personal que se situaron en las categorías "Baja" y "Media", se puede establecer que las condiciones físicas del entorno, no es un aspecto que afecte fuertemente la calidad de vida laboral en los trabajadores del RIC.

El análisis inferencial de la subvariable "Condiciones Físicas del Entorno" en relación con la "Eficacia Organizacional", da respuesta a la hipótesis de investigación que plantea:

H₇: A mayor calidad de vida laboral respecto a las condiciones físicas del entorno, mayor compromiso organizacional

Tabla 28. Coeficiente de Correlación entre las Condiciones Físicas del Entorno y la Eficacia Organizacional. Octubre 2013.

Variables		Eficacia Organizacional	Calidad de Vida Laboral respecto a las Condiciones Físicas del Entorno
Eficacia Organizacional	Correlación de Pearson	1	.529(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	68	68
Calidad de Vida Laboral respecto a las Condiciones Físicas del Entorno	Correlación de Pearson	.529(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	68	68

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

La correlación de 0.529 "**positiva moderada**", indica que aspectos como, la seguridad, limpieza, climatización, iluminación, mobiliario e instalaciones ergonómicas, espacio físico y recursos tecnológicos adecuados; influyen pero de una forma moderada en el grado de eficacia organizacional que el empleado ejerce en la institución.

Visto de otra perspectiva, una mejora en las condiciones físicas del entorno, en lo que respecta a iluminación, temperatura, espacios agradables e higiénicos, equipo tecnológico, contribuirá con un incremento con la eficacia organizacional moderadamente

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 0.01, se "**Acepta**" la hipótesis de investigación "**a mayor calidad de vida laboral respecto a las condiciones físicas del entorno, mayor eficacia organizacional**", en virtud que la significancia bilateral de correlación (.000) es menor al alfa aplicada (0.01).

4.4 Análisis de la variable Eficacia Organizacional (dependiente)

La Eficacia Organizacional (EFO) está integrada, tal y como se citó anteriormente, por la relación con compañeros, relación con jefes; motivación, identificación y compromiso; estrés, satisfacción con el rol potencial y motivador del puesto, bienestar subjetivo derivado del trabajo, equidad remunerativa y características de personalidad,

Considerando los aspectos anteriores, se establecieron los niveles de Eficacia Organizacional del personal del RIC, según la unidad o área donde prestan sus servicios, según se describe en la siguiente tabla.

Tabla 29. Eficacia Organizacional según la Unidad o Área de Trabajo. Octubre 2013

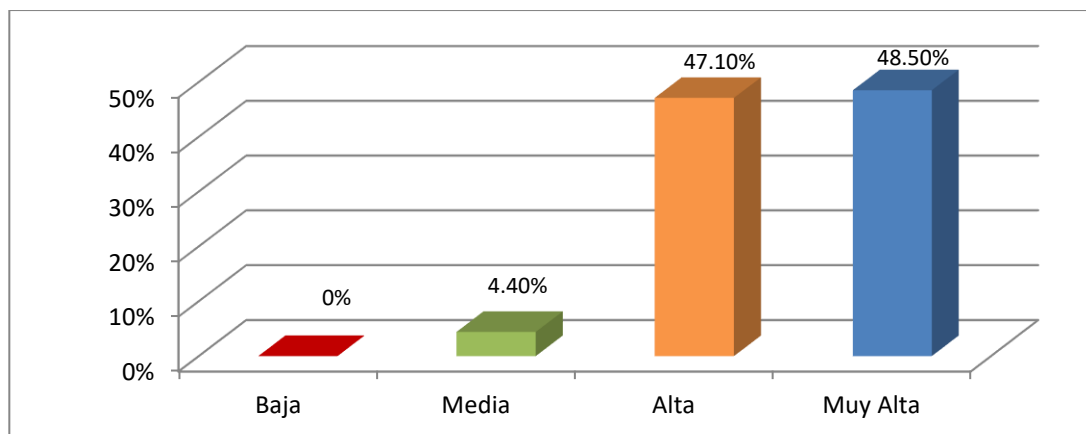
Unidad o Área de trabajo		Nivel de Eficacia Organizacional				Total
		Baja	Media	Alta	Muy Alta	
Administración		0	0	6	4	10
	%	0%	0%	60.0%	40.0%	100.0%
Levantamiento Catastral		0	1	10	22	33
	%	0%	3.0%	30.3%	66.7%	100.0%
Análisis Catastral		0	2	8	3	13
	%	0%	15.4%	61.5%	23.1%	100.0%
Comunicación Social		0	0	5	2	7
	%	0%	0%	71.4%	28.6%	100.0%
Externalización		0	0	3	2	5
	%	0%	0%	60.0%	40.0%	100.0%
Total		0	3	32	33	68
	%	0%	4.4%	47.1%	48.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

El personal que labora en la unidad de Levantamiento Catastral es la que muestra los mayores porcentajes de Eficacia Organizacional en la categoría “Muy Alta”, lo cual indica que en dicha unidad se sobrepasan las expectativas del colaborador, debido a que manejan una buena relación con compañeros, manifiestan una actitud de identificación y compromiso; se encuentran satisfacción con el rol potencial y motivador del puesto, obtienen un bienestar subjetivo derivado del trabajo.

En ese mismo sentido, las unidades Administrativa, de Análisis Catastral, Comunicación Social y Externalización, se ubican en su mayoría en la categoría “Alta”, lo cual significa que la Eficacia Organizacional cumple con las expectativas del colaborador.

Así mismo, también es importante analizar cómo se percibe la Eficacia Organizacional de una forma global dentro de la institución.



Gráfica 3. Niveles de percepción de Eficacia Organizacional en los colaboradores del -RIC- Zacapa y Chiquimula. Octubre 2013.

Fuente: Elaboración propia.

En ese mismo sentido, se puede decir que independientemente de la unidad o área de trabajo en que se desenvuelve el colaborador, la Eficacia Organizacional sobrepasa las expectativas de los colaboradores en un 48.5%, y un 47.1 % percibe que si se cumple con las expectativas, al encontrarse en un nivel “Alto”.

Únicamente un 4.4% se ubicó en la categoría “Media”, es decir los que perciben que la eficacia organizacional cumple con las expectativas de la institución, pero en una forma mínima. También se observa, que en ninguno de los casos se percibió que el grado de efectividad está por debajo de los parámetros que la institución exige, pues no hubo ningún ubicado en la categoría “Baja”.

Es evidente entonces que, de forma general los niveles de Eficacia Organizacional en el Registro de Información Catastral –RIC-, están acordes a las expectativas del colaborador y en muchos de los casos las sobrepasan.

4.5 Relación entre Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional

El análisis inferencial de la variable "Calidad de Vida Laboral" en relación con la "Eficacia Organizacional", da respuesta a la hipótesis general de investigación que plantea:

H_i: A mayor calidad de vida laboral, mayor eficacia organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula.

La tabla 30, describe una correlación de **0.855**, que muestra una correlación "**positiva alta**", entre la Calidad de Vida Laboral y la Eficacia Organizacional.

Tabla 30. Coeficiente de Correlación entre Calidad de Vida Laboral y Eficacia Organizacional. Octubre 2013.

Variables		Eficacia Organizacional	Calidad de Vida Laboral
Eficacia Organizacional	Correlación de Pearson	1	.85(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	68	68
Calidad de Vida Laboral	Correlación de Pearson	.85(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	68	68

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (SPSS versión 15.0)

La correlación de 0.85 "**positiva alta**", indica que aspectos como, la calidad de vida laboral emocional, sistemas de gestión, organización del trabajo, procesos organizacionales: comunicación y participación, condiciones para el equilibrio trabajo-vida privada, características del puesto de trabajo, condiciones físicas del entorno laboral; en forma global influyen significativamente en los niveles de Eficacia Organizacional de los colaboradores del RIC en Zacapa y Chiquimula

Como se observó en el análisis individual de cada una de las subvariables en su mayoría de análisis existen correlaciones positivas moderadas, excepto en la correlación con la calidad de vida laboral emocional y sistemas de gestión la correlación es positiva alta, es de resaltar que, aunque en forma individual los ajustes o cambios que se implementen en los procesos organizacionales de cada una de las unidades, el incremento en la eficacia organizacional es moderado.

Sin embargo, al integrar las subvariables dentro de la Calidad de Vida Laboral, se observa una correlación "positiva alta", la cual indica que los programas, talleres vivenciales, incentivos, mejoras en el entorno laboral, promover la participación, procesos organizacionales alineados, contribuirán e influenciarán a la eficacia organizacional de una forma positiva.

Es evidente entonces que, un aumento en la calidad de vida laboral del colaborador, está asociada a un aumento en la eficacia organizacional, lo que implica que, en la institución es necesario crear ambientes agradables que motiven al colaborador, y que el puesto de

trabajo sea un lugar donde el recurso humano logre desarrollar sus competencias y habilidades, logrando alcanzar niveles de eficacia organizacional acordes a lo planificado según las metas y objetivos institucionales.

A manera de resumen final, se describen en la siguiente tabla, los niveles de calidad de vida laboral según cada una de las subvariables que la integran, para que más concretamente se enfoque la atención en aquellas que, teniendo una **"alta correlación"** con la eficacia organizacional, sus niveles de calidad de vida laboral no han sido alcanzados en su totalidad.

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 0.01, se **"Acepta"** la hipótesis de investigación **"a mayor calidad de vida laboral, mayor eficacia organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula"**, en virtud que la significancia bilateral de correlación (.000) es menor al alfa aplicada (0.01).

Tabla 31. Niveles de Calidad de Vida Laboral por cada subvariable y su correlación con la Eficacia Organizacional.
Octubre 2013

Niveles de Percepción	Calidad de Vida Laboral						
	CVL Emocional	Sistemas de Gestión	Procesos Organizacionales	Puesto de Trabajo	Organización del Trabajo	Equilibrio Trabajo-Vida Privada	Condiciones del Entorno Físico
Baja	0.00	20.6%	7.4%	2.9%	1.5%	1.50%	1.5%
Media	0.00	44.1%	32.4%	19.1%	23.5%	16.2%	16.2%
Alta	19.1	35.3%	26.4 %	44.1%	75%	20.6%	38.2%
Muy Alta	80.9	0.00%	33.8%	33.8%	0.00%	61.8%	44.1%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Coeficiente	Correlación con la Eficacia Organizacional						
	0.77	0.72	0.65	0.65	0.62	0.61	0.53

Interpretación de la Correlación:



Positiva Moderada



Positiva Alta

Fuente: Elaboración propia. (SPSS versión 15.0)

Es evidente entonces, que las subvariables de la calidad de vida laboral que ejercen mayor influencia en la eficacia organizacional son la "Calidad de Vida Laboral Emocional" y los "Sistemas de Gestión", los cuales atienden aspectos específicos en sus ámbitos particulares.

En la "Calidad de Vida Laboral Emocional", los niveles de percepción se ubican únicamente en la categoría "Alta" el 19.1% y "Muy Alta" el 80.9%, lo cual significa que existe un bajo porcentaje que percibe que las expectativas en este aspecto han sido cubiertas, y un mayor porcentaje que considera que sus expectativas han sido sobrepasadas. Es importante entonces, conservar los resultados obtenidos, dado el grado de influencia que dicha subvariable ejerce sobre la eficacia organizacional.

Así mismo, se encuentran los "Sistemas de Gestión", en los cuales el 20.6% del personal se ha ubicado en la categoría "Baja", y el 44.1% en "Media", es decir, quienes aún perciben que sus expectativas en este aspecto no han sido alcanzadas, o quienes perciben que lo han hecho pero en una forma mínima. Se deberán centrar los esfuerzos institucionales, por atenderlo, pues se ha comprobado que dicho aspecto, tiene una fuerte influencia en el grado de eficacia organizacional que el colaborador ejerce dentro de la institución.

Resulta oportuno también resaltar que, no significa que el resto de aspectos incluidos en la Calidad de Vida Laboral, que indican un grado de correlación "Positiva Moderada", dejen de atenderse, pues si bien es cierto que, individualmente indican una influencia "Moderada" en la Eficacia Organizacional, se debe considerar, que al integrarse todos a la variable de Calidad de Vida Laboral, indican una correlación "Positiva Alta", lo cual demuestra que si ejercen una fuerte influencia en la eficacia que el personal ejerce en la institución.

CAPITULO V

PROPUESTA

Programa Integral de Calidad de Vida Laboral

5.1 Presentación

Los programas de calidad de vida laboral ofrecen estrategias destinadas al crecimiento y desarrollo de los empleados tanto en el ámbito laboral como familiar, y en consecuencia afecta la productividad de la organización, debido a que el personal se encuentra motivado en la realización de sus funciones.

Dichos programas buscarán satisfacer, atraer y retener a los empleados para lograr el desempeño eficaz de la organización. Cabe también resaltar, que los aspectos específicos de cada programa varían de una empresa a otra, depende de la manera como se implanten o apliquen los procesos.

Un programa de calidad de vida laboral, es una forma de vida diferente dentro de la organización, que permitirá a una persona mejorar su desarrollo, debido a la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales de desempeño mediante su experiencia dentro de la empresa.

Mejorar la calidad de vida laboral, requiere la implementación de un programa destinado a promover entornos de trabajo saludables, interesantes y participativos.

La propuesta que se presenta, consiste en la implementación de un **Programa Integral de Calidad de Vida Laboral** en el Registro de Información Catastral –RIC- de Zacapa y Chiquimula, con el propósito de direccionar sus recursos hacia actividades que promuevan el bienestar y satisfacción de los trabajadores, haciéndose énfasis en el reconocimiento de logros, así como del potencial intelectual, políticas de motivación de personal, mejoramiento de condiciones de trabajo, políticas salariales y el incremento de la participación del personal en el proceso de toma de decisiones.

Dicho programa incluye dimensiones objetivas, que según Lares (1998) “están relacionadas con el grado de participación y control, equidad económica, ambiente laboral; y dimensiones subjetivas relacionadas con la satisfacción en el trabajo, identidad, autoestima y alienación, los mismos representan sentimientos que demuestran los trabajadores como resultado de su vida laboral.”



Figura 2. Dimensiones del Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Lares Armando (1998). **Calidad de Vida Laboral: un Modelo.**

En los apartados siguientes se describe con mayor detalle los elementos a considerar en cada una de las dimensiones citadas.

5.2 Beneficios

En el orden de las ideas anteriores, Lares (1998) destaca que operacionalizar el Programa Integral de Calidad de Vida Laboral trae consigo múltiples beneficios, tanto para la institución, los colaboradores como para la sociedad; según se cita en la siguiente tabla.

Tabla 32. Beneficios del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral.

Sector	Beneficios
Institución	• Ayudará a elevar la productividad y rentabilidad • Aumentará el compromiso organizacional y la motivación • Ayudará a captar y retener el talento de sus empleados • Disminuirá los índices de absentismo y los costos de archivos médicos • Mejorará notablemente la imagen de la institución
Colaboradores	• Aumentará la satisfacción con sus tareas laborales • Reducirá el nivel de conflicto que pueda surgir entre la vida laboral y familiar • Aumentará su motivación y rendimiento • Optimizará sus habilidades • Elevará su empleabilidad • Aumentará la satisfacción y realización en su trabajo • Desarrollar todo su potencial y creatividad
Sociedad	• Mantendrá a fuerza laboral en óptimos niveles de productividad • Reducirá la “contaminación social” y la negatividad asociada a la insatisfacción laboral • Elevará los niveles de optimismo, motivación y entusiasmo • Reducirá los niveles de conflictividad social • Generará una nueva modalidad de relación social más sana y constructiva

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Lares (1998).

Desde esta nueva perspectiva, Lares (1998) plantea que “existe una relación intrínseca entre **salud, calidad de vida y productividad**. La productividad y rentabilidad de una empresa es una consecuencia natural de su calidad de vida laboral. Todo organismo saludable busca manifestar sus capacidades, desarrollar su potencial y convertirse en productivo. Las empresas tienen la misma dinámica que los organismos biológicos, cuando están sanas, también se convierten en productivas.”

5.3 Objetivos

- Orientar la implementación de un Programa Integral de Calidad de Vida Laboral para los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- de Zacapa y Chiquimula.
- Plantear estrategias que promuevan y faciliten la ejecución del programa, mediante la participación de todos los miembros de la institución.

5.4 Alcance

El Programa de Calidad de Vida Laboral deberá ser promovido e implementado a través de una Comisión encargada de promover e implementar el Programa Integral de Calidad de Vida Laboral, en todas las unidades del Registro de Información Catastral –RIC- de Zacapa y Chiquimula.

5.5 Dimensiones del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral

Según se ha citado, Lares (1998) propone seis dimensiones y sus respectivos elementos, que son los que deberá incluir un programa de calidad de vida laboral, que es el que se considera en la presente propuesta:

Tabla 33. Dimensiones del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)

Dimensiones	Elementos
Participación y control	▪ Información ▪ Contenido y asuntos ▪ Nivel de participación
Equidad económica	▪ Beneficio y retorno económico
Alienación	▪ Sentimiento de impotencia ▪ Aislamiento social ▪ Ausencia de significación
Medio ambiente	▪ Percepción ambiental ▪ Salud ocupacional
Satisfacción en el trabajo	▪ Oportunidad de desarrollo ▪ Reconocimiento

	▪ Logro ▪ Características del trabajo ▪ Supervisión ▪ Sueldos y salarios
Identidad y autoestima laboral	▪ Identificación organizacional ▪ Identidad y autoestima

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Lares Armando (1998). **Calidad de Vida Laboral: un Modelo.**

5.5.1 Participación y control

Se refiere al grado por medio del cual los trabajadores participan y controlan en el proceso de toma de decisiones.

Para Lares (1998), la participación significa “que los trabajadores de determinada organización se involucran en el proceso de toma de decisiones a diferentes niveles de la misma; y el control, sugiere que los trabajadores no sólo participen en las decisiones de la empresa, sino que ejerzan también, un grado de determinación en asuntos concernientes a la organización.”

La participación y el control se categorizarán en el programa, a través de los siguientes elementos:



Figura 3. Elementos de la participación y el control, según el Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Lares Armando (1998). **Calidad de Vida Laboral: un Modelo.**

Los indicadores citados, plantean las siguientes características:

a. Información

Es la cantidad y calidad de información obtenida por los trabajadores, requerida para evaluar aquellos aspectos que tienen que ver con el proceso de toma de decisiones.

En el programa este indicador se medirá a través de:

- los límites establecidos por los niveles directivos para la información
- la cantidad de comunicación establecida entre los diversos sectores, interactuantes en la organización

b. Contenido y asuntos

Está relacionado con los asuntos e información que los miembros de la institución consideran en el proceso de toma de decisiones relacionados con el personal.

En ese mismo sentido, este aspecto deberá considerar:

- la promoción de personal y el adiestramiento
- Horas de trabajo
- Formulación de nuevos planes y programas

c. Nivel de participación y control

Se refiere al grado en el cual los trabajadores expresan sus ideas en el proceso de toma de decisiones, es decir, si en realidad éstos son considerados en la institución.

Para implementar dicho elemento en el programa se deberá tomar en cuenta:

- el nivel del proceso de control
- las estructuras establecidas para la participación

5.5.2 Equidad económica

El modelo planteado por Lares (1998), considera no sólo aspectos restringidos del concepto de sueldo y salario, sino también los beneficios adicionales que se pueden obtener en la organización a la cual pertenecen los trabajadores.

Los siguientes elementos se considerarán en la propuesta que se plantea:

a. Beneficio y retorno económico

Se refiere a la igualdad interna que deberá existir entre el beneficio y el retorno económico, expresando así una equidad económica para la institución.

El programa lo operacionalizará por medio de:

- los beneficios percibidos por los empleados de la institución.

5.5.3 Alienación en el trabajo

Se considera como una falta de poder y reflejo de sentimientos de impotencia por parte del trabajador; como un sentimiento de insatisfacción con las relaciones sociales dentro de la institución, y finalmente como una falta de control real en la toma de decisiones.

Se propone considerar dentro de esta dimensión los siguientes elementos:

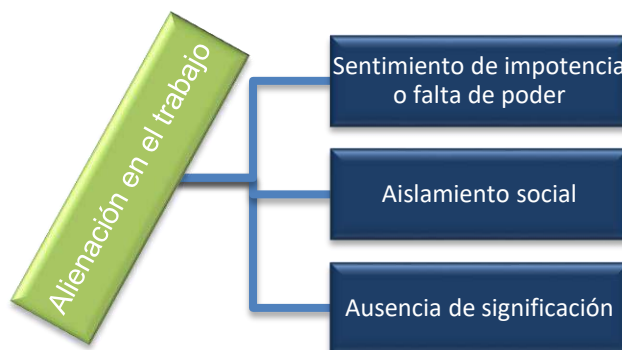


Figura 4. Elementos de la alienación en el trabajo, según el Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Lares Armando (1998). Calidad de Vida Laboral: un Modelo.

Los elementos citados, plantean las siguientes características:

a. Sentimiento de impotencia o falta de poder

Ayuda a medir los sentimientos que manifiestan los trabajadores, cuando éstos sienten que no tienen influencia y control sobre los resultados de su actividad laboral.

La supervisión será utilizada para implementar este elemento dentro del programa.

b. Aislamiento social

Se refiere a la percepción que experimentan los trabajadores de su ambiente laboral, tales como: sentimiento de no estar integrado a un grupo y la ausencia de identificación con la institución.

Dentro de este elemento se considerarán:

- los niveles de contactos sociales en la institución
- la separación del grupo o de las normas estandarizadas por los grupos de trabajo
- los deseos de cambiar de institución

c. Ausencia de significación

Mide la relación existente entre los procesos de la institución y el conocimiento del trabajador en cuanto a éstos, en relación con lo anterior Lares (1998) expresa que la ausencia de significación "...se experimenta cuando el individuo deja de entender el funcionamiento de la empresa o industria a la cual pertenece."

Hecha la observación anterior, se considerará que este elemento será implementado a través de:

- la percepción de los trabajadores acerca del trabajo que realizan
- la percepción sobre el futuro del trabajador en la institución

5.5.4 Medio ambiente

Se refiere a los aspectos relacionados con todos los elementos que inciden en la salud ocupacional, y a la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico y ambiental en el trabajo.

Este componente se estructurará a través de los siguientes elementos:



Figura 5. Elementos del medio ambiente, según el Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Lares Armando (1998). **Calidad de Vida Laboral: un Modelo.**

a. **Percepción ambiental**

Indica la percepción que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo.

En este propósito, se hará referencia a:

- las condiciones físicas donde se desarrolla el trabajo
- la iluminación del ambiente laboral
- el ruido
- la temperatura en el lugar de trabajo
- medio ambiente y descanso laboral
- medio ambiente y servicios con que se cuenta

b. **Salud ocupacional**

Se refiere a todos aquellos aspectos que se encuentran en el ambiente laboral, que inciden de una u otra manera en la salud e higiene ocupacional.

El programa deberá considerar en este aspecto:

- el medio ambiente y la salud ocupacional
- el equipamiento y la salud ocupacional

5.5.5 Satisfacción en el trabajo

Se refiere al estado psicológico que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales.

Dentro de este aspecto se considerarán los elementos siguientes:



Figura 6. Elementos de la satisfacción laboral, según el Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Lares Armando (1998). **Calidad de Vida Laboral: un Modelo.**

Los elementos citados se describen de la siguiente forma:

a. Oportunidad de desarrollo en la institución

Indica la percepción que tienen los trabajadores sobre si la institución les ofrece oportunidad para desarrollarse dentro de la misma.

El programa permitirá establecer:

- los niveles de satisfacción con las oportunidades de adiestramiento que pueda ofrecer la institución
- la satisfacción con la aplicación de los conocimientos
- las opiniones acerca del desarrollo de la carrera en la institución

b. Reconocimiento

Se refiere a la satisfacción que manifiestan los trabajadores cuando éstos perciben que su labor es reconocida por parte de sus servidores.

Al respecto el programa considerará:

- las políticas de motivación establecidas por la institución
- las orientaciones recibidas en relación con el trabajo

c. Logro

Indica la satisfacción que tienen los trabajadores acerca de sus logros, tanto profesionales como personales.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el logro estará asociado con:

- la opinión sobre los resultados obtenidos en el trabajo, en función de las capacidades que el trabajador considera que posee.
- la relación logro y responsabilidad asignada en el trabajo

d. Características del trabajo

Están relacionadas con la satisfacción de los empleados en cuanto a la naturaleza del trabajo que realiza. En este sentido, se considerará:

- los retos que plantea el trabajo
- la satisfacción con la complejidad del trabajo

e. Supervisión

Se refiere a las técnicas que supervisión implantadas por la institución. Es evidente entonces, que dentro de este elemento se tomará en cuenta:

- el nivel de satisfacción con los supervisores

f. Sueldo y salario

Se refiere al pago justo y equitativo acorde con el esfuerzo, dedicación, exigencia y antigüedad, así como también el grado en que el sistema de remuneración incentiva al logro de un mejor desempeño.

Con referencia a lo anterior, se considerará:

- la satisfacción con los sueldos y salarios
- el sueldo recibido y el rol desempeñado
- comparaciones con otros sectores dentro de la empresa

5.5.6 Identidad y autoestima laboral

Se refiere al grado de satisfacción que manifiestan los trabajadores en cuanto a: la autonomía del trabajo, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de logros.

En este sentido, el programa tomará en cuenta:

a. Identificación organizacional

Es el grado de pertenencia que expresan los trabajadores sobre la institución. Lares (1998) sostiene que es "...la identificación que pueda manifestar el empleado o trabajador con la organización a la cual pertenece...tiene como consecuencia una mayor motivación y dedicación con las tareas que deben realizarse."

Este aspecto considerará:

- conocimiento e identificación

- horarios de trabajo
- identificación y tiempo de trabajo

b. Identidad y autoestima laboral

Se refiere a la percepción que tienen los trabajadores referentes a su estatus y el rol dentro de la institución.

En ese mismo sentido, este aspecto deberá considerar:

- el trabajo realizado en la organización
- el cargo en la estructura y actitudes de los compañeros de trabajo
- la pérdida de la confianza laboral
- valoración por parte de los supervisores

Los seis elementos descritos forman parte del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral propuesto, y su propósito fundamental será lograr el desarrollo integral del trabajador, la identificación con la institución y el mejoramiento de su nivel de vida.

En relación a lo anterior, Kast y Rosenzweig (1980), sostienen que “los programas de calidad de vida laboral tienen un punto de vista positivo sobre los trabajadores, pues permiten mejorar su capacidad y disposición por contribuir al desarrollo de la organización.”

5.6 Fases para la implementación del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral

La implementación del programa, requiere de la ejecución de diversas fases que atiendan de manera pertinente y oportuna, cada uno de los aspectos relacionados con la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores del RIC de Zacapa y Chiquimula.

Tabla 34. Fases para la implementación del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral.

Fases	Actividades	Objetivos	Contenido	Estrategias	Duración	Responsable
I	1. Impartir charlas sobre la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Valores y Políticas del RIC.	Contribuir a desarrollar una mayor identificación institucional de los trabajadores. Readecuación y creación misión y visión en la zona.	✓ Misión ✓ Visión ✓ Objetivos Estratégicos ✓ Valores ✓ Políticas	Se llevarán a cabo quince (15) charlas sobre la divulgación de la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Valores y Políticas del RIC.	El tiempo estimado es de tres (3) horas por cada charla.	Director Municipal del RIC Zacapa y Chiquimula.
	2. Realización de cursos sobre “Técnicas del supervisor y manejo eficaz de los grupos de trabajo”	Proporcionar al personal supervisor, de mecanismos que le permitan dirigir de manera exitosa los grupos de trabajo.	✓ Técnicas del supervisor ✓ Manejo eficaz de los grupos de trabajo	Se llevaran a cabo cuatro (4) cursos sobre “Técnicas del supervisor y manejo eficaz de los grupos de trabajo”	El tiempo estimado es de dos (2) días, con una duración de ocho (8) horas diarias por cada curso.	Consultor externo en alianza con INTECAP
	3. Realización de Talleres Vivenciales, Participación, Comunicación, empoderamiento	Proporcionar a los empleados “empoderamiento y compromiso.”	✓ Participación ✓ Compromiso ✓ Identidad	Se llevaran a cabo quince (15) talleres vivenciales	El tiempo estimado es de tres (1) día, con una duración de ocho (4) horas diarias por cada curso.	Consultor externo en alianza con INTECAP, o encargados de cada unidad.

	Actividades	Objetivos	Contenido	Estrategias	Duración	Responsable
	4. Efectuar ciclos de charlas sobre el "Compromiso de los trabajadores con la institución."	Cultivar en los trabajadores el sentido de responsabilidad en sus labores.	✓ Identidad laboral ✓ Identificación organizacional	Se llevarán a cabo quince (15) charlas sobre el Compromiso de los trabajadores con la institución.	El tiempo estimado es de cuatro (4) horas por cada charla.	Comisión de Calidad de Vida Laboral
	5. Efectuar rotaciones en los puestos de trabajo.	Aumentar la variedad de las tareas, así como también la identificación con el trabajo.	✓ Diversificación de las actividades de trabajo ✓ Amplitud de las habilidades	Se llevarán a cabo treinta (8) reuniones para efectuar rotaciones en los puestos de trabajo, en cada Gerencia del RIC Zacapa y Chiquimula	Las reuniones se realizarán cada cuatro (4) meses y el tiempo estimado es de cuatro (4) horas cada una.	Comisión de Calidad de Vida Laboral

	Actividades	Objetivos	Contenido	Estrategias	Duración	Responsable
II	6. Creación de círculos de calidad en cada una de las Gerencias y unidades de trabajo.	Promover la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones.	✓ Los temas a ser considerados en las reuniones de los círculos de calidad serán de acuerdo con los procesos de cada Gerencia y unidades de trabajo.	Se llevarán a cabo Aprox. treinta (10) reuniones en cada una de las Gerencias.	Las reuniones se realizarán cada tres (3) meses y el tiempo estimado es de dos (2) horas por cada reunión.	Comisión de Calidad de Vida Laboral
III	7. Mejoramiento de áreas de descanso.	Proporcionar ambientes confortables y acogedores para el reposo de los trabajadores.		Crear dos (02) salas de descanso.	El tiempo estimado para la creación de las salas de descanso es de veinte (20) días.	Unidad Administrativa
IV	8. Divulgación de los "Planes y Beneficios del Registro de Información Catastral - RIC-."	Mantener informado a los trabajadores de los Planes y Beneficios del RIC.	✓ Planes y Beneficios del RIC	✓ Correo electrónico ✓ Boletines institucionales	El tiempo estimado es de siete (7) meses.	Director Municipal del RIC Zacapa y Chiquimula.

	Actividades	Objetivos	Contenido	Estrategias	Duración	Responsable
V	9. Seguimiento, evaluación y control del "Programa Integral de Calidad de Vida Laboral".	Mantener una revisión y evaluación continua del programa	✓ Reportes de las diferentes actividades contenidas en el programa.	Se llevaran a cabo reuniones permanentes para el seguimiento, evaluación y control del programa.	Las reuniones se realizarán mensualmente durante todo el programa, estimando un tiempo de dos (2) horas por cada reunión.	Comisión de Calidad de Vida Laboral

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Lares Armando (1998). **Calidad de Vida Laboral: Un Modelo.**

5.6 Factibilidad de la Propuesta

La presente propuesta es considerada como un proyecto factible, pues los resultados obtenidos permitieron la elaboración de un Programa destinado a mejorar la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores del Registro de Información Catastral -RIC- de Zacapa-Chiquimula.

a. Factibilidad psicosocial

Desde el punto de vista psicosocial, la propuesta se considera factible debido a la buena receptividad expresada por los trabajadores durante la aplicación del instrumento de recolección de datos.

b. Factibilidad del recurso humano

Desde el punto de vista del recurso humano, la propuesta se considera factible debido a que el RIC, cuenta con el personal requerido para la ejecución de las actividades planteadas en el programa.

Sin embargo, en caso de ser necesario, se obtendrá dicho recurso humano a través de consultorías externas.

c. Factibilidad financiera

Desde el punto de vista financiero, la propuesta es factible, pues el RIC, cuenta con un presupuesto destinado a la educación y desarrollo de su personal, lo que permitirá contar con los recursos necesarios para la implementación del programa.

5.7 Recursos

a. Humanos:

- Comisión de Calidad de Vida Laboral, integrada por Coordinadores de unidades o áreas de trabajo del RIC de Zacapa y Chiquimula.
- Personal de todas las unidades o áreas de trabajo.

c. Materiales:

- **Infraestructura:**
Salas de reuniones del RIC, que proporcionen los ambientes adecuados para las actividades de socialización e implementación del programa.
- **Mobiliario, equipo y otros:**
Equipo de cómputo y audiovisual, pizarra, mesas de trabajo, papelería y útiles de oficina.
- **Documentos Técnico - Educativo:**
La documentación que aborde las temáticas necesarias para la implementación del programa propuesto.

5.9 Presupuesto

- **Recursos Humano**
La institución cuenta con personal profesional con las competencias idóneas para guiar el proceso de implementación del programa; y cuando fuera necesario, se contratará personal por medio de consultorías externas en alianza con INTECAP.
- **Recursos Materiales**
Son parte de los que en la institución se manejan habitualmente, de existir algún costo adicional, sería mínimo.

Dadas las condiciones que anteceden, será necesario únicamente tomar en cuenta que, de existir algún costo adicional dentro del proceso, se tomen las previsiones necesarias en el presupuesto institucional, para cubrir dichos costos.

5.10 Cronograma de actividades

Deberá ser diseñado, partiendo de la fecha de aprobación del Programa (por autoridades del RIC), para que según ésta, se programen las siguientes actividades:

Tabla 35. Actividades propuestas para la implementación del Programa Integral de Calidad de Vida Laboral en el RIC de Zacapa y Chiquimula.

No.	Actividad	Duración	Responsable (s)
1	Aprobación del Programa y nombramiento de la Comisión de Calidad de Vida Laboral	1 mes	Autoridades del RIC
2	Socialización del Programa a directivos y a la Comisión de Calidad de Vida Laboral	1 mes	Profesionales expertos en los temas relacionados con la CVL, nombrados por autoridades del RIC
3	Actividades previas de capacitación y formación a la Comisión de Calidad de Vida Laboral del RIC	3 meses	Profesionales expertos en los temas relacionados con la CVL, nombrados por autoridades del RIC
4	Socialización del programa al personal de todas las unidades o áreas de trabajo del RIC de Zacapa y Chiquimula	2 meses	Comisión de Calidad de Vida Laboral del RIC
5	Implementación del programa en cada unidad o área de trabajo del RIC	8 meses	Comisión de Calidad de Vida Laboral del RIC
6	Seguimiento y evaluación	Durante todo el proceso	Comisión de Calidad de Vida Laboral del RIC

Fuente: Elaboración propia.

5.11 Seguimiento y evaluación

El seguimiento y la evaluación la realizará la Comisión de Calidad de Vida Laboral del RIC, durante todas las fases del proceso. Los siguientes aspectos podrán proporcionar ciertos parámetros para realizar dicha evaluación:

- No. de personas en cada unidad o área de trabajo, participando en el proceso de implementación del programa.
- No. de personas comprometidas en cada unidad o área de trabajo, con las metas y proyectos institucionales.
- Reducción de tasas de absentismo por enfermedades relacionadas con el trabajo.
- Mejora en las relaciones interpersonales, y como consecuencia reducción de conflictos en cada unidad o área de trabajo.
- Minimización de quejas por parte de los usuarios del servicio.
- No. de proyectos institucionales gestados en el seno de las unidades o áreas de trabajo en cada sede del RIC en Zacapa y Chiquimula, derivados del incremento de la participación y motivación del personal.

CONCLUSIONES

- El análisis inferencial de las subvariables de "Calidad de Vida Laboral" en relación con la "Eficacia Organizacional", indican que a un nivel de significancia de 0.01 se "Aceptan" las hipótesis de investigación planteadas, en virtud que la significancia bilateral de correlación (.000) es menor al alfa aplicada (0.01). Así mismo, la Calidad de Vida Laboral con un coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.85, indica una correlación "**positiva alta**", confirmando la relación esperada entre la Calidad de Vida Laboral y la Eficacia Organizacional.
- Se determinó que las subvariables **calidad de vida laboral emocional y sistemas de gestión**, son las que más influyen en la Eficacia Organizacional de la institución, con una correlación "positiva alta" de 0.77 y 0.72 respectivamente. Esto resalta que, es la institución la que deberá promover las condiciones propicias, que contribuyan a brindar una adecuada y satisfactoria Calidad de Vida Laboral en estas dos dimensiones.
- Se estableció que, aún existe un porcentaje de colaboradores de las unidades de Análisis Catastral, Externalización, Comunicación Social, que perciben la Calidad de Vida Laboral como "media", en un 23.1%, 14.3%, 20.00% respectivamente, lo cual evidencia que en dicha variable, los aspectos relacionados con los sistemas de gestión, los procesos organizacionales, el puesto de trabajo y las condiciones físicas del entorno laboral, han sido cubiertos en dicha unidades, pero en forma mínima.
- El análisis inferencial de la "Calidad de Vida Laboral" en relación con la "Eficacia Organizacional", indica que a un nivel de significancia de 0.01 debe "Aceptarse" la hipótesis general de investigación que plantea "**a mayor calidad de vida laboral, mayor eficacia organizacional en los colaboradores del Registro de Información Catastral –RIC- Zacapa y Chiquimula**", en virtud que la significancia bilateral de correlación (.000) es menor al alfa aplicada (0.01). Significa que la calidad de vida laboral emocional, sistemas de gestión, organización del trabajo, procesos organizacionales: comunicación y participación, condiciones para el equilibrio trabajo-vida privada, características del puesto de trabajo, condiciones físicas para el entorno laboral; influyen significativamente en el grado de eficacia organizacional del empleado, dado que el grado de correlación fue de 0.855 "**positiva alta**".

RECOMENDACIONES

- Que los órganos directivos del Registro de Información Catastral –RIC- en Zacapa y Chiquimula, aprueben en el corto plazo la implementación del **Programa Integral de Calidad de Vida Laboral** propuesto, para que el mismo contribuya a mejorar las relaciones y el apoyo entre compañeros, jefes, la integración de los grupos de trabajos, la identidad y pertenencia, el que el empleado se sienta bien en el trabajo, el compromiso con la institución, el bienestar laboral, el reconocimiento, estímulo, aceptación del trabajo realizado, el desarrollo profesional y personal; indicadores que afectan positivamente la eficacia organizacional.
- Que la institución promueva las condiciones necesarias que permitan la implementación del modelo de Calidad de Vida Laboral propuesto, de manera que se logre la mejora en la percepción de dicha variable, provocando un impacto positivo en los colaboradores y la institución. En este sentido, ofrecer Calidad de Vida Laboral se convertirá en una política estratégica con beneficios mutuos, lo cual implica una gestión integrada y profesional de los recursos humanos dentro de la institución.
- A la institución, readecuar la visión y misión, así como crear una propia para la oficina Zacapa y Chiquimula, que incluya al recurso humano, como parte fundamental del quehacer institucional, lo cual promoverá el empoderamiento, identidad y pertenencia, vitales en toda organización para el logro de sus objetivos y metas.
- Que a la institución promueva programas de capacitación y talleres vivenciales para el personal de todas las unidades y áreas de trabajo del RIC de Zacapa y Chiquimula, que fomenten la integración, identificación y compromiso de los colaboradores, principalmente con la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y políticas institucionales.
- Que la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de las instancias correspondientes, promueva investigaciones, sobre la variable “eficacia organizacional”, con el objetivo de aportar otros elementos que permitan mejorarla, en virtud de la importancia de la misma, tanto en el nivel institucional como empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

AGULLÓ, E. (1997). Trabajo, individuo y sociedad. Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo. Madrid: Pirámide.

BARNARD, CHESTER (1938). Las funciones de los elementos dirigentes. Instituto de Estudios Políticos, Madrid, 1959.

BARRIOS CASAS, S.; PARAVIC KLIJN, T. (2006) Healthpromotion and a healthyworkplace. Revista Latino-Americana de Enfermagem. Vol.14, n. 1, ISSN 0104-1169.

BECK, J. (2000). Terapia Cognitiva. Barcelona, Editorial Gedisa.

BERGERON, J.L. (1982). Los aspectos humanos de la organización. San José, C.R.: ICAP.

BISQUERRA, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de Investigación Educativa.

BLANCO, A. (1985). La calidad de vida: supuestos psicosociales. En Morales, J. F., Blanco, A., HUICI, C.

BLANCO, N. Y ALVARADO, M. (2005). Escala de actitud hacia el proceso científico social. Revista de Ciencias Sociales 11(3). Instituto de Investigación Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo - Venezuela.

BONAVÍA, T. Y QUINTANILLA, I. (1996). La cultura en las organizaciones y sus efectos sobre la participación de los empleados. Revista del Psicología del Trabajo y de las Organizaciones

BRUNET, L., BRASSARD, A., & CORRIVEAU, L. (1991). Administration scolaire et efficacité dans les organizations. Montréal, Canada: Agence d'ARC.

CAMERON, K.S. (1978). Measuring organizational effectiveness: in institutions of higher education. Administrative Science Quaterly, 23, 604-632.

CAMERON, K.S., WHETTEN, D. (1983). Organizational effectiveness: a comparison of multiple models. Vol. 733

CASTILLO, J.J. Y PRIETO, C. (1990). Condiciones de trabajo: hacia un enfoque renovador de la Sociología del trabajo. Monografía 6. Madrid: CIS.

CHIAVENATO, IDALBERTO (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. 9ª. Edición. McGraw Hill, México.

CHIAVENATO, IDALBERTO. (2000). Administración de Recursos Humanos. 5a. Edición. McGraw Hill, Colombia

CUNNINGHAM, J.B. (1978). A system-resource approach for evaluating organizational effectiveness. Human Relations, 31, pp. 631-65

DAVIS, K. Y NEWSTROM, J.W. (1985). Comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional. Mc Graw-Hill, México

DAVIS, L. Y CHERNS, A. (1975). The quality of working life: Problems, prospects and the state of the art. Vol. I Nueva York: the Free Press.

DA SILVA, MARINALVA (2006). Nuevas Perspectivas de la Calidad de Vida Laboral y sus Relaciones con la Eficacia Organizacional. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Social. Programa de Doctorado en Recursos Humanos y Organizaciones. Universidad de Barcelona.

DAFT, R.L. y STEERS, R.M. (1992). El comportamiento del individuo y de los grupos humanos. México: Limusa.

DE QUIJANO, SD Y NAVARRO CID, J., (1999). El ASH (Auditoría del Sistema Humano). Los modelos de calidad y la evaluación organizativa. R. Psicología Gral y aplic, 52(2-3)

DUBIN, R. (1976). Organizational effectiveness: Some dilemmas of perspectives. En S.L. Spray (ed), Organizational effectiveness. Kent: Kent State University Press.

EFRATY, D. Y SIRGY, M. (1990). The effects of Quality of Working life (QWL) on employee behavioral responses. Social Indicators Research, 22, 31- 47.

EMERY Y TRIST (1965), KAST Y ROSENZWEIG (1980) Y OTROS. Emphasis on the employee. En W. Kiernan y R. Schalock (Eds.). Quality of life Vol II, Application to persons with disabilities. (1ra ed., pp. 63-77) Washington, DC.

ETZIONI, A. (1960). **Two approaches to organizational analysis: a critique and suggestion.**

Administrative Science Quarterly, 5, 257-278

FERNÁNDEZ RÍOS, M. Y GIMÉNEZ, L. (1999). **Criterios para definir la calidad de vida laboral.**

Libro de Simposios. 1er Congreso Iberoamericano y 3º Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: Colegio Oficial de psicólogos.

FERNÁNDEZ-RÍOS, M. Y SÁNCHEZ J.C. (1997). **Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación.** Madrid: Díaz de Santos S.A.

FERRER, R. (1988). **La calidad de vida laboral. Sistema para su evaluación en medianas empresas de 100 a 500 trabajadores.** En Libro de Simposios. 1º. Congreso Iberoamericano y 3º

Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: COP.

FIELDS, M. W. Y THACKER, J. W. (1992). **Influence of quality of work life on company and union commitment.** Academy of Management Journal.

GARCÍA, M. (1988). **Modelos para la evaluación de la efectividad organizacional.** En Libro de Simposios. 1º. Congreso Iberoamericano y 3º. Nacional de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: COP.

GONZÁLEZ, P., PEIRÓ, J.M. Y BRAVO, M.J. (1996). **Calidad de vida laboral. Tratado de Psicología del Trabajo: Aspectos psicosociales del trabajo.** Vol. (2). Madrid: Síntesis.

GOODMAN, P.S., ATKIN, R.S. Y SCHOORMAN F.D. (1983). **On the demise of organizational effectiveness studies.** En K.S. Cameron y D.A. Whetten, Organizational effectiveness: a

comparision of multiple models. Nueva York: Academic Press.

HACKMAN, J. R Y OLDFHAM, G. R. (1980). **Work redesign.** Reading. Mass: Addison- Wesley.

HANNAN, M.T. Y FREEMAN, J.H. (1977). **Obstacles to the comparative study of organizational effectiveness.** En P.S. Goodman y J.M. Pennings (Eds).Nex Perspectives on Organizational

Effectiveness. San Francisco: Jossey-Bass.

HARTER, J.K., SCHMIDT, F.L. Y HAYES, T.L. (2002). **Business unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta analysis.**

Journal of Applied Psychology, 87 (2), 268-279

HATCH, M.J. (1997). Organization theory modern, symbolic, and postmodern perspectives. Oxford. Oxford University Press.

HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA (2010). Metodología de la Investigación. 3ª. Edición. México: Mc Graw-Hill-

HIRSCH P.M. Y LEVIN D.Z. (1999). Umbrella Advocates versus Validity Police, A Life-Cycle Model, Organizational Science. 10 (2), 199-212

KANTER, R.M. Y BRINKERCHOFF, D. (1981). Organizational performance: recent developments in measurement. Annual Review of Sociology. 7, 321-349

KAST, F.E. Y ROSENZWEIG, J.E. (1980). Administración en las organizaciones. Un enfoque de sistemas. México: McGraw Hill.

KATZ, D. Y KAHN, R.L. (1966). The social psychology of organizations. New York: Wiley.

KIERNAN, W. E., MARRONE, J. (1997). Quality of Work life for persons with disabilities.

LARES SOTO, ARMANDO (1998). Calidad de Vida en el Trabajo: Un Modelo Integral. Editorial BL Consultores Asociados- Servicio Editorial, Caracas.

LAU, R. Y MAY, B.A. (1998). Win-Win Paradigm for Quality of Work life and Bussiness Performance. Human Resource Developpment Quaterly, 9 (3), 211-227

LAWRENCE Y LORSCH, (1967). Organización y Ambiente. 3ª. Edición; Editorial labor, S.A.

LIKERT (1967). El factor humano en la empresa: su dirección y valoración. Bilbao: Deusto.

MACY, B.A. Y MIRVIS, P.H. (1976). A methodology for assessment of quality or work life and organizational effectiveness in behavioral.economic terms. Administrative Science Quaterly, 21, 212-226

MASLOW, A. (1954). La amplitud potencial de la naturaleza humana. México: Trillas.

MATEU, M. (1984). La nueva organización del trabajo. Barcelona: Hispano Europea.

MILES, R.H. (1980). **Macro organizational behavior**. Sta. Mónica: **Goodyear Publishing Company**. Mintzberg, H., Raisinghani, D. y Theoret, A. (1976). The structure of unstructured decision process. *Administrative Science Quarterly*, 246-275.

MIRVIS, P. Y LAWLER, E. (1984). **Accounting for the Quality of Work Life**. *Journal of Occupational Behavior*, 5, 197- 212.

MORIN, E.M. (1989). **Vers une mesure de l'efficacité organisationnelle: exploration conceptuelle et empirique de ses représentations**. These de doctorat presentee a la Faculte d'Etudes Superieures de l'Universite de Montreal.

MORIN, E.M., SAVOIE, A. Y BEAUDIN G. (1994). **L'efficacité de l'organisation. Theories, representations et mesures**. Montreal; Gaëtan Morin.

NADLER, D. Y LAWLER, E. (1983). **Quality of Work Life: Perspectives and Directions Organizational Dynamics**. Winter, 20-30

ORPEN, C. (1988). **Toward a taxonomy of organizational effectiveness measures**. *International Review of History and Political Science*, 25, 12-26

PEIRÓ, J.M. (1993). **Desencadenantes del estrés laboral**. Madrid: Eudema.

PELECHANO BARBERÁ, V. (1996). **Psicología de la Personalidad**. 1a. Edición. Barcelona: Ariel.

PENNINGS, J. Y GOODMAN, P.S. (1977). **Toward a Workable Framework. New Perspectives On Organizational Effectiveness**. USA: Jossey Bass Publishers.

POZA DE LA, J. (1998). **Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**. Madrid: Pirámide.

QUIJANO, S. Y NAVARRO, J. (2000). **El ASH (Auditoría del Sistema Humano), los modelos de calidad y la evaluación organizativa**. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52 (2-3), 301-328.

QUIJANO, S., CORNEJO, J.M., YEPES, M. Y FLORES, R. (2005). **La calidad de los procesos y recursos humanos (CPRH) como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y medida**. *Anuario de Psicología*, 36 (1) 7-36

REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL (2005). Ley del Registro de Información Catastral. Decreto 41-2005.

REIMANN, B.C. (1982). Organizational competence as a predictor of long run survival and growth. Academy of Management Journal, 25, 323-334

REQUENA, F. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, 92.

ROBBINS, S. P. (1989). Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias y Aplicaciones. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

ROBBINS, S. P. Y DE CENZO, D. A. (2002). Fundamentos de administración. Conceptos esenciales y aplicaciones. México: Pearson Educación.

ROBBINS, S.P. (1990). Organization theory: Structure, design and applications.

SAVOIE, A. Y MORÍN, E. (2001). Representations de l'efficacité organisationnelle: développements récents. Psychologica, 27, 7-29

SCOTT, W.R. (1977). Effectiveness of organizational effectiveness studies. En P.S. Goodman y J.M. Pennings. New perspectives on organizational effectiveness. San Francisco: Jossey-Bass.

SEGURADO, A. Y AGULLÓ, T. (2002). Calidad de Vida Laboral: Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4), 828- 836.

SIMON, H.A. (1964). On the concept of organizational goal. Administrative Science Quaterly, 9, 1-22.

STEERS, R.M. (1977). Organizational effectiveness: a behavioral view. Santa Mónica: Goodyear.

SUÁREZ RUÍZ, P. (2001). Metodología de la investigación: diseños y técnicas. Orión Editores.

TAYLOR, F.W. (1911). The Principles of Scientific Management. Traducido por Ed. Orbis, como Management Científico, Barcelona.

TORO, A.F. (2001). **El Clima Organizacional. Perfil de Empresas Colombianas**. Ed. Cincel.

Van de Ven, A. y Ferry, D. (1980). Measuring and assessing organizations. New York: Wiley.

VAN DER DOEF, M. Y MAES, S. (1999). **The Leiden quality of work questionnaire: it's construction, factor structure, and psycometric qualities**. Psychological Reports, 85, 954-962.

VEENHOVEN, R. (1984). **Conditions of Happiness**. Kluwer Academic.

VISAUTA, B. (1983). **La calidad de vida en el trabajo: un modelo de análisis**. Tesis Doctoral. Departamento de Psicología Experimental. Universidad de Barcelona.

WALTON, R. (1975). **Criteria for quality of working life**. Pp. 91-118. In Davis, L. y Cherns, A. The quality of working life V 1. New York: The Free Press.

WEISS, R.S. Y REIN, M. (1969). **The evaluation of broad-aim programs: a cautionary case and a moral**. The Annals of the American Academy of Political and Social Sciences, 385, 113-145.

YUTCHMAN, E. Y SEASHORE, S. (1967). **A system resource approach to organizational effectiveness**. American Sociological Review, 32, 898.

ZAMMUTO, R.F. (1984). **A comparison of multiple constituency models of organizational effectiveness**. Academy of Management Review, 9 (4), 606-616

EGRAFÍA

FOLLET, M. (1918). **The New State**. Consultado el 20 octubre de 2013, de http://sunsite.utk.edu/FINS/Mary_Parker_Follett/Fins-MPF-01.html

GUERRERO, J. Y OTROS (2006). **Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones para el profesional de la información**. Consultado el 10 de octubre de 2013, de URL: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci05206.htm

PALOMINO, R. (2006). **Temas de Recursos Humanos. Clima Organizacional**. Consultado el 10 de agosto de 2012, de URL: <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/clima.htm#Autor>



Chiquimula, 24 de Octubre de 2014.

MSc. Mario Roberto Díaz Moscoso
Director del Departamento de Estudios de Posgrado
Centro Universitario de Oriente -CUNORI-
Chiquimula:

Maestro Díaz Moscoso:

De conformidad con el Normativo de Trabajos de Graduación a nivel de Posgrado de ésta unidad académica, manifiesto a usted que procedí a asesorar el trabajo de Tesis denominado: **"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL, EN LOS COLABORADORES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL -RIC- ZACAPA Y CHIQUIMULA"**; trabajo elaborado por el maestrante **EDUARDO RENE SOLIS FONG**.

Para el desarrollo del trabajo antes mencionado, el Ingeniero Solis Fong, utilizó procedimientos técnicos, que a mi criterio, cumplen con los requerimientos mínimos exigidos en el desarrollo de un trabajo de tesis a nivel de posgrado, por lo que me permito recomendar que se continúe con el trámite que corresponda, para que en lo sucesivo se autorice su impresión final.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

PhD. Felipe Nery Agustín Hernández
Asesor de Tesis

El Director del Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario de Oriente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, CERTIFICA: que para el efecto ha tenido a la vista el Acta de Presentación de Exámenes Privados de Tesis Número doce guion dos mil catorce (Acta 012-2014), que copiada literalmente dice: -----

Acta 012-2014: En el salón J-1 de las instalaciones del Centro Universitario de Oriente, nos reunimos los miembros del Jurado Examinador, Doctor Héctor Hugo Arriola Flores, (Presidente), Maestra en Ciencias Lucero Judith Rodas Mazariegos (Secretaria) y Maestro en Ciencias Milton Estuardo del Cid Hernández (Vocal), el día domingo nueve de noviembre de dos mil catorce (2014), siendo las once horas, para practicar el **EXAMEN PRIVADO DE TESIS**, del Ingeniero **Eduardo René Solís Fong**, (Postulante), inscrito con carné No. **100023736**, en la Maestría en Gerencia de Recursos Humanos de esta Unidad Académica, como requisito previo a optar el grado de **Maestro en Ciencias en Gerencia de Recursos Humanos** del Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario de Oriente.-----

PRIMERO:Procedimos a efectuar el referido examen de conformidad con el **NORMATIVO DE TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS**, aprobado por el Consejo Directivo del Centro Universitario de Oriente, en el Punto Vigésimo Sexto del Acta 11-2010, en la sesión celebrada el veintiocho de abril de dos mil diez.-----

Segundo: El examen privado de tesis fue oral y consistió en la evaluación de los elementos técnico-formales y de contenido científico del informe final de la tesis intitulado: "**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL, EN LOS COLABORADORES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL -RIC- ZACAPA Y CHIQUIMULA-**", elaborado por el postulante Ingeniero Eduardo René Solís Fong.-----

Tercero: El resultado del examen fue **APROBADO** por **UNANIMIDAD** de votos, **CON ENMIENDAS**, por los miembros del Jurado Examinador. Previo a la aprobación final de tesis, el postulante debe incorporar las recomendaciones emitidas, en reunión del Jurado Examinador, las cuales, se le entregarán por escrito y deberá presentar nuevamente la tesis en el plazo máximo de treinta días, a partir de la presente fecha. Las correcciones realizadas deberán contar con el aval del Doctor Héctor Hugo Arriola Flores presidente de la tema evaluadora. En fe de lo cual firmamos la presente acta, en la ciudad de Chiquimula, siendo las trece horas del día domingo nueve de noviembre de dos mil catorce. Damos fe: Firmaron el acta Doctor Héctor Hugo Arriola Flores (presidente) Maestra en Ciencias Lucero Judith Rodas Mazariegos (Secretaria), Maestro en Ciencias Milton Estuardo Del Cid Hernández (Vocal), y Ingeniero Agrónomo Eduardo René Solís Fong (Postulante).

M.Sc. Mario Roberto Díaz Moscoso
Director
Departamento de Estudios de Postgrado
Centro Universitario de Oriente





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



Chiquimula, 17 de noviembre de 2014.

MSc.
Mario Roberto Díaz Moscoso
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Centro Universitario de Oriente –CUNORI–
Su despacho.

Respetable Maestro Díaz Moscoso:

En cumplimiento del encargo que me hiciera el Jurado que practicó el examen de tesis al Ingeniero Agrónomo **EDUARDO RENÉ SOLÍS FONG**, a quien le fue aprobado el tema intitulado **"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL –RIC- ZACAPA Y CHIQUIMULA"**, para revisar el cumplimiento de las recomendaciones que se le hicieron en reunión del Jurado Examinador, me permito informarle que:

El Ingeniero **Solís Fong**, me presentó nuevamente un ejemplar de su informe final de tesis, el cual procedí a revisar con el objeto de comprobar el cumplimiento de las observaciones efectuadas, habiendo corroborado que las mismas fueron atendidas en forma satisfactoria, por lo que recomiendo que se continúe con el trámite correspondiente para la impresión de dicho documento.

Deferentemente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Ph.D. Héctor Hugo Arriola Flores
Presidente del Jurado Examinador

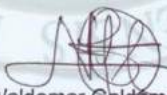
cc. Archivo

D-TG-MADP-113/2014

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, POR ESTE MEDIO HACE CONSTAR QUE: Conoció el Informe Final de Tesis del maestrante **EDUARDO RENÉ SOLÍS FONG** titulado **"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL, EN LOS COLABORADORES DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN CATASTRAL -RIC- ZACAPA Y CHIQUIMULA"**, trabajo que cuenta con el aval de su Asesor y Coordinador del departamento de Estudios de Postgrados de esta Unidad Académica. Por tanto, la Dirección del CUNORI con base a las facultades que le otorga las Normas y Reglamentos de Legislación Universitaria **AUTORIZA** que el documento sea publicado como **Informe Final de Tesis** a Nivel de Postgrado, previo a obtener el título de **MAESTRO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**.

Se extiende la presente en la ciudad de Chiquimula, a veintiuno de noviembre de dos mil catorce.

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"



MSc. Nery Waldemar Galdamez Cabrera
DIRECTOR

CUNORI - USAC



c.c. Archivo

NWGC/ogjm