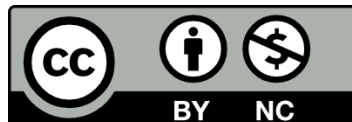


DESEMPEÑO DEL SG-SST, CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LAS MIPYMES.

CASO DE ESTUDIO: MIPYME DE SERVICIOS VILLAVICENCIO



DORYS MARÍA BERMÚDEZ GÓMEZ



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2021

DESEMPEÑO DEL SG-SST, CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LAS MIPYMES.

CASO DE ESTUDIO: MIPYME DE SERVICIOS VILLAVICENCIO

DORYS MARÍA BERMÚDEZ GÓMEZ

Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de
Magister en Calidad y Gestión Integral

Director:
Amable José Pérez
Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas

Codirectora:
Yúber Liliana Rodríguez-Rojas
Ph. D en Administración

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2021

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	
1.DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	12
1.1 ANTECEDENTES	12
1.1.1 Antecedentes del contexto mundial.	12
1.1.2 Antecedentes del contexto Latinoamericano.	12
1.1.3 Antecedentes del contexto Nacional.	13
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
2.JUSTIFICACIÓN	19
3.OBJETIVOS	21
3.1 OBJETIVO GENERAL	21
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
4.CRONOGRAMA	22
5.MARCO REFERENCIAL	23
5.1 MARCO TEÓRICO	23
5.1.1 Sistema integrado de gestión.	23
5.1.2 Satisfacción del cliente - Sistema de gestión de calidad.	25
5.1.3 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	26
5.1.4 Calidad de vida del trabajador - enfoque entre la conciliación de la vida laboral y familiar.	27
5.1.5 Calidad de vida laboral o del trabajador.	27
5.2 MARCO NORMATIVO	30
5.3 MARCO LEGAL	31
6.METODOLOGÍA	32
6.1 Diseño metodológico	32
6.1.1 Tipo de investigación	32
6.1.2 Definición de variables o categorías	33
6.1.3 Diseño muestral	34
7.RESULTADOS	38
7.1 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	38
7.1.1 Cuestionario SERVQUAL	39
7.1.2 Análisis resultado aplicación instrumento SERVQUAL	42
7.1.3 Análisis comparativo de las variables SERVQUAL	49
7.1.4 Cálculo Alpha de Cronbach	50
7.1.5 Fiabilidad del instrumento	51
7.2 CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO	58

7.2.1. Análisis resultado herramienta GOHISALO	59
7.3 NIVEL DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	80
7.3.1 Estándares mínimos de SST	80
7.3.2 Madurez de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo - GSST	83
7.4 RESULTADO CONSOLIDADO DE LAS VARIABLES	86
8.DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	89
9.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
ANEXOS	96
ANEXO A. CRONOGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN	96
ANEXO B. ENCUESTA CLIENTES SERVQUAL	97
ANEXO C. CUESTIONARIO CVT-GOHISALO	10
1	

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Marco conceptual del problema de investigación	18
Figura 2. Componentes de la cultura organizacional.	19
Figura 3. Representación gráfica de los objetivos de investigación.	21
Figura 4. Determinantes de la satisfacción laboral	29
Figura 5. Dimensiones del modelo SERVQUAL	38
Figura 6. Resultados variables SERVQUAL	50
Figura 7. Variación calidad esperada vs. Calidad percibida	50
Figura 8. Antigüedad del personal de la organización objeto de estudio.	59
Figura 9. Resultado global GOHISALO	68
Figura 10. Resultado promedio GOHISALO	69
Figura 11. Desempeño del SG-SST por estándar	82
Figura 12. Desempeño general del SG-SST por ciclo PHVA	82
Figura 13. Resultado EMA por actor	84
Figura 14. Brecha madurez de la SST	85

LISTA DE TABLAS GRÁFICAS

	pág.
Tabla 1. Marco Normativo	30
Tabla 2. Marco legal	31
Tabla 3. Operacionalización de las variables de investigación.	34
Tabla 4. Escala de Likert utilizada.	40
Tabla 5. Cuestionario de medición del nivel de percepción de los clientes	40
Tabla 6. Comportamiento Aspectos tangibles esperado	43
Tabla 7. Comportamiento Aspectos tangibles Topalxe	43
Tabla 8. Comportamiento fiabilidad esperada	44
Tabla 9. Comportamiento fiabilidad Topalxe	45
Tabla 10. Comportamiento sensibilidad esperado	46
Tabla 11. Comportamiento sensibilidad Topalxe	46
Tabla 12. Comportamiento seguridad esperado	47
Tabla 13. Comportamiento seguridad Topalxe	48
Tabla 14. Comportamiento empatía esperada	48
Tabla 15. Comportamiento empatía Topalxe	49
Tabla 16. Número de datos válidos para el análisis	51
Tabla 17. Estadísticas de fiabilidad	51
Tabla 18. Análisis de ítems y fiabilidad	51
Tabla 19. Número de datos válidos para el análisis.	54
Tabla 20. Estadísticas de fiabilidad	55
Tabla 21. Análisis de ítems y fiabilidad	55
Tabla 22. Soporte Institucional para el Trabajo	59
Tabla 23. Seguridad en el Trabajo	61
Tabla 24. Integración al Puesto de Trabajo	62
Tabla 25. Satisfacción por el Trabajo	63
Tabla 26. Bienestar Logrado a Través del Trabajo	64
Tabla 27. Desarrollo Personal	66
Tabla 28. Satisfacción del Trabajador con la Administración del Tiempo Libre	67
Tabla 29. Número de datos válidos para el análisis	70
Tabla 30. Estadísticas de fiabilidad	70
Tabla 31. Análisis de ítems y fiabilidad	70
Tabla 32. Cumplimiento Estándares Mínimos SG-SST Topalxe	80
Tabla 33. Resultados aplicación instrumento EMA	83

Tabla 34. Resultado consolidado variables de estudios	86
Tabla 35. Variables de estudio con mayor brecha de cumplimiento.	87

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es identificar la relación que existe entre el nivel de desempeño del SG-SST, la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción de los clientes en las mipymes Colombianas, para ello se realizó un estudio de caso en una Mipyme de servicios, ubicada en la ciudad de Villavicencio, se evaluó la satisfacción de los clientes bajo el modelo SERVQUAL, se estimó la percepción de los colaboradores respecto a la calidad de vida en el trabajo a través del instrumento "CVT-GOHISALO" y se evaluó el nivel de desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el instrumento EMA-SST que arroja el nivel de madurez de la gestión de la seguridad y salud en el Trabajo.

A partir de los resultados de la aplicación del instrumento SERVQUAL a los clientes, se realizó un análisis descriptivo y de fiabilidad desarrollados en SPSS, encontrando resultados positivos, no obstante al comparar las 5 dimensiones con respecto al nivel máximo posible, el nivel esperado y el nivel percibido por los clientes, se evidencia que en ninguna de estas el nivel de calidad percibido es superior o igual al nivel esperado, analizando las diferencias se resalta que las variables Aspectos Tangibles y Fiabilidad presentan una mayor brecha, que, aunque no sea significativa evidencia aspectos a mejorar en la prestación del servicio. La herramienta GOHISALO mide la calidad de vida en el trabajo, fue aplicada a un total de 28 colaboradores de la organización, el resultado de las siete dimensiones analizadas, permite observar un grado de percepción positivo a nivel general, ninguna de las dimensiones supera el 90%. Generando la necesidad de potenciar los resultados en las dimensiones desarrollo personal y administración del tiempo libre al ser los de más bajo cumplimiento. Para la madurez de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo se utilizó EMA-SST desarrollado por Rodríguez-Rojas (2018). Este instrumento se aplicó a tres personas dentro de la organización las cuales fueron el responsable del SG-SST, un representante de la alta dirección y el representante de los trabajadores al COPASST, obteniéndose un resultado de 80,41% indicando un nivel de madurez 4 o Gestión Proactiva, que se traduce en una gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con participación activa de los colaboradores y propendiendo por la promoción de ambientes seguros y saludables. El resultado del análisis de las variables permite evidenciar que existe una relación de las variables independientes, cumplimiento del SG de Seguridad y Salud en el Trabajo, calidad de vida del trabajador y la variable dependiente satisfacción del cliente, validando la hipótesis donde se planteó que un SG -SST implementado mantiene y mejora la calidad de vida de los trabajadores lo que a su vez se ve reflejado en la satisfacción de los clientes

Palabras clave: Satisfacción del cliente, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, calidad de vida del trabajador, sistema de gestión de calidad, seguimiento y medición.

ABSTRACT

The main objective of the research is focused on identifying the relationship that exists between the performance level of the SG-SST, the quality of life at work and the satisfaction of the clients in Colombian MSMEs, for this a case study was carried out In a Mipyme of services, located in the city of Villavicencio, the satisfaction of the clients was evaluated under the SERVQUAL model, the perception of the collaborators was estimated by analyzing the results obtained from the instrument to measure quality of life at work "CVT-GOHISALO " and the performance level of the occupational health and safety management system was evaluated with the EMA-SST instrument in accordance with the parameters of the Occupational Health and Safety Management Maturity Scale.

From the results of the application of the SERVQUAL instrument to the clients, a descriptive and reliability analysis developed in SPSS was carried out, finding positive results, however when comparing the 5 dimensions with respect to the maximum possible level, the expected level and the level perceived by customers, it is evidenced that in none of these the perceived level of quality is higher or equal to the expected level, analyzing the differences it is highlighted that the variables Tangible Aspects and Reliability present a greater gap, which, although not significant evidence aspects to improve in the provision of the service. The GOHISALO tool measures quality of life at work, this instrument was applied to a total of 28 employees of the organization, the result of the seven dimensions analyzed, allows observing a degree of perception overall positive, none of the dimensions exceeds 90%. Generating the need to enhance the results in the dimensions of personal development and free time management, as they are the ones with the lowest compliance. EMA-SST developed by Rodríguez-Rojas (2018), was applied to three people within the organization the who were the person in charge of the SG-SST, a representative of the senior management and the representative of the workers to COPASST, the average of the results obtained is calculated, in order to establish the existing gaps and opportunities for improvement with respect to the level 5 of maturity, the result obtained of 80.41% indicating a level of maturity 4 or Proactive Management, which translates into an Occupational Health and Safety management with active participation of collaborators and favoring the promotion of safe environments and healthy. The result of the analysis of the variables shows that there is a relationship between the independent variables, compliance with the SG for Occupational Health and Safety, worker quality of life and the dependent variable customer satisfaction, validating the hypothesis where it was proposed that a SG -SST implemented maintains and improves the quality of life of workers, which in turn is reflected in customer satisfaction

Keywords: Customer satisfaction, occupational health and safety management system, worker quality of life, quality management system, monitoring and measurement.

INTRODUCCIÓN

La sociedad de consumo en la cual nos encontramos, los usuarios/clientes mantienen una búsqueda continua de productos y servicios, que puedan satisfacer desde las necesidades básicas hasta las de autorrealización con “altos estándares de calidad” y atributos tanto del producto como del servicio, por ello es apremiante agregar valor, imponer un factor diferenciador, trabajar de manera articulada en todo aquello que le permita a las empresas de todos los sectores económicos mantenerse competitivas en el mercado y que esto a su vez garantice la sostenibilidad organizacional, sin dejar de lado temas tan sensibles como la responsabilidad social empresarial.

El talento humano forma parte importante de los recursos de las organizaciones y es un factor clave para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes pues de acuerdo con las actividades que desarrolla cotidianamente contribuye a la creación del producto o servicio que ofrece la empresa.

La investigación se centra en identificar la relación que existe entre el nivel de desempeño del SG-SST, la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción de los clientes, para ello se realizó un estudio de caso en una Mipyme de servicios, ubicada en la ciudad de Villavicencio, para ello se evaluó la satisfacción de los clientes tomando datos históricos de la empresa, se analizaron en todo su contexto los resultados obtenidos bajo el modelo SERVQUAL, que permite medir la calidad del servicio, en relación con las expectativas y percepciones de los clientes, con base en las dimensiones de: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles.

Se estimó la percepción de los colaboradores en relación con la calidad de vida según lo que expone el modelo, Empresa Familiarmente Responsable (efr), para ello se utilizó el instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” el cual permite el análisis de siete dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador, administración del tiempo libre. Se utilizó EMA-SST para la evaluación del nivel de desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con los parámetros de la Escala de Madurez de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

En concordancia con lo anteriormente descrito y teniendo en cuenta que los instrumentos elegidos están previamente validados por expertos y han sido ya

utilizados en otras investigaciones que cuentan con publicaciones en revistas indexadas se procedió con la aplicación de los mismos en tres grupos: EMA-SST a funcionarios con responsabilidades específicas respecto de este sistema en la organización, SERVQUAL a los clientes, CVT-GOHISALO a los trabajadores. Los instrumentos permitieron el análisis de las variables independientes de la investigación cumplimiento del SG de Seguridad y Salud en el Trabajo y calidad de vida del trabajador, así como la dependiente satisfacción del cliente partiendo de la hipótesis que un SG -SST implementado mantiene y mejora la calidad de vida de los trabajadores lo que a su vez se ve reflejado en la satisfacción de los clientes aportando conclusiones para la mejora continua de los procesos organizacionales, así como aquellas relacionadas con la responsabilidad social empresarial de acuerdo con el enfoque EFR donde se analizan las medidas que debiera tomar la empresa para mejorar la calidad laboral según el puesto y la estabilidad del trabajador que le permitan gozar de salud y bienestar.

La primera parte de la investigación se enfoca hacia la definición, descripción y formulación del problema, con base en la revisión de literatura, lo cual permite identificar de manera general y específica que las variables anteriormente mencionadas han sido estudiadas de manera independiente y no en el contexto de una misma investigación para mipymes de servicios.

Así mismo se revisó literatura relacionada con el sistema integrado de gestión, satisfacción del cliente, calidad de vida laboral, seguridad y salud en el trabajo, enfoque para la conciliación entre la vida laboral y familiar; posteriormente se encuentra el método de investigación, diseño de la misma, así como la operacionalización de las variables de investigación, selección de los instrumentos utilizados.

Finalmente se presentan los resultados a través del análisis estadístico según la información recolectada, con el fin de demostrar la confiabilidad de los instrumentos, así como el análisis de las variables dependientes e independiente de la investigación, se aportan algunas recomendaciones para la empresa objeto de estudio, para las mipymes en general y para la academia en relación con otras investigaciones derivadas de la presente.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 Antecedentes del contexto mundial. Los sectores de servicios aún están debatiendo si la satisfacción del cliente debe considerarse como un concepto específico de la transacción o como un concepto acumulativo (Johnson et al., 2001), presentan argumentos sólidos para adoptar la satisfacción del cliente como una conceptualización y operacionalización acumulativa. La revisión de los diversos estudios sobre el índice de satisfacción del cliente, demuestra claramente que la mayoría de los autores están de acuerdo con la conceptualización específica de la transacción, como citó Nunkoo et al (2019).

Los avances tecnológicos han permitido a las personas evaluar en tiempo real, la calidad de los productos o servicios que requiere para satisfacer sus necesidades, con el uso de las tecnologías de la información y comunicación verifican si el producto o servicio que van adquirir cumple o no con sus expectativas, esto, obliga a las organizaciones de todos los tamaños y actividades económicas a estar a la vanguardia del cambio, generar estrategias diferenciadoras que les permitan mantenerse competitivas en el mercado, y enfocarse en concordancia con el primero de los principios de la gestión de calidad, en la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2015. En el mismo sentido Aenor presenta la serie de las ISO 10000 orientadas a gestionar la satisfacción del cliente (Marcos, 2018).

Así mismo, para el año 2003 con una orientación hacia la conciliación de la vida laboral con la familiar nace en España, la Fundación Másfamilia la cual ha sido creada y dirigida a aportar soluciones innovadoras y altamente profesionales, como el certificado EFR para la protección y apoyo de la familia y especialmente de aquellas con dependencias en su seno (Fundación mas familia, s. f.). La calidad de vida del trabajador implica su bienestar en todos los ámbitos en los que interactúa.

1.1.2 Antecedentes del contexto Latinoamericano. La Universidad del Bio-Bio, Concepción Chile, publica el “Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público”, relacionado con la calidad de vida de los trabajadores donde se analizan los indicadores descritos, Chiang & Krausse (2015) afirman que estas escalas, están validadas y pueden ser

utilizadas para medir la calidad de vida laboral de empresas privadas y de instituciones estatales y con ello ayudar a mejorar y corregir las estrategias con que operan las organizaciones tanto a sus grupos de interés internos como externos (stakeholders).

De acuerdo con Chiang & Krausse (2015) en la calidad de vida laboral psicológica, específicamente el indicador individual satisfacción laboral: “satisfacción por el trabajo en general”, “satisfacción con el ambiente físico del trabajo”, “satisfacción con la forma en que realiza su trabajo”, “satisfacción con las oportunidades de desarrollo”, “satisfacción con la relación subordinado/supervisor”, “satisfacción con la capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo”, si se encuentran en un nivel medio alto, indica la satisfacción por parte de los trabajadores.

Es de mencionar que las variables de satisfacción de los trabajadores están relacionadas con la seguridad y salud de los mismos, para ello la Organización de Estandares Internacionales en la ISO 45001:2018 establece que, desde el contexto organizacional se deben determinar las necesidades y expectativas de los trabajadores, así mismo identificar las que podrían convertirse en requisitos legales.

1.1.3 Antecedentes del contexto Nacional.

En acuerdo con lo mencionado en el contexto mundial, la fundación Másfamilia, ofrece a nivel internacional, un programa orientado a la protección y apoyo de la familia, donde a partir de la evaluación de las organizaciones en el cumplimiento de parámetros específicos, relacionados con la calidad de vida de los trabajadores y el logro de la conciliación entre la vida familiar y laboral, certifica a las empresas con el sello Empresa Familiarmente Responsable (efr).

El día 14 de mayo de 2019, la fundación entregó en Colombia este certificado a 17 entidades: Feedback Experiences, Casa Grajales, Medical TH, Impocoma, Clínica Los Nogales, Centro Policlínico del Olaya, Salud Total ESPS-S, Universidad CES, Ingeniería Apropriada, Cafam, Corporación Hospitalaria Juan Ciudad-Méderi, Fundación ABC, Salamanca, Seguridad Oncor, Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) y Ases., Consultoría, Educación y Gestión y Grupo de Lima.

Colombia ha realizado esfuerzos significativos que le han permitido posicionarse como el primer país de Latinoamérica en adelantar gestiones orientadas hacia la

conciliación de la vida laboral con la vida, para mayo del año 2019 se cuenta entonces con 67 empresas certificadas bajo el modelo efr y se adhieren 68 al proceso de implementación de este modelo de gestión; es de mencionar que las que fueron certificadas en años anteriores, a la fecha trabajan en la mejora continua para la gestión de la conciliación; de acuerdo con el Director de la fundación Másfamilia, Roberto Martínez, se debe gestionar la conciliación para conseguir un cambio de cultura en todas las organizaciones, logrando organizaciones más competitivas, trabajadores con familias más felices y sociedades más justas. (RHPRESS.COM, 2019).

Colombia cuenta con 67 empresas certificadas bajo el modelo de gestión para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral efr, convirtiéndose en el país de Latinoamérica con mayor número de empresas certificadas y el segundo a nivel mundial, siendo que España ocupa el primer lugar (Fundación másfamilia, 2019).

En relación con lo anteriormente descrito, y de acuerdo con el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Decreto 1072 de 2015, que establece el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en Colombia, para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, contempla acciones de mejora que permitan a las organizaciones anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales; así mismo la ISO 45001:2018 precedida por la OHSAS 18001:2007 Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional, proporcionan parámetros importantes relacionados con la calidad de vida de los trabajadores y la satisfacción de los clientes.

En concordancia con los cambios de los entornos organizacionales, los consumidores no centran su atención únicamente en la “calidad” de los productos que están adquiriendo, empujados por la sociedad de consumo en la que están inmersos, compran una marca y la forma en la cual se oferta el producto o servicio que van adquirir; aquí surge la responsabilidad de utilizar efectivamente los recursos de la organización, sin anticiparse o suponer lo que se cree el cliente desea, en definitiva, es preciso demostrar disposición de escucha y servicio, así como prepararse para evaluar los cambios que el entorno en el que desarrolla su actividad le sugiera.

Por otra parte, la NTC-ISO 9000:2015 define satisfacción del cliente: como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas, las cuales se han generado desde la oferta misma de los productos y servicios, la satisfacción comprende los clientes y las partes interesadas(ICONTEC, 2015b).

Según las diferentes fuentes consultadas en las empresas colombianas no se han realizado estudios que permitan identificar los efectos que genera el desempeño del SG-SST, en relación con la calidad de vida del trabajador y la satisfacción de los clientes de las mipymes, en una misma investigación, se encuentra que las variables han sido estudiadas de manera independiente, en este sentido para brindar respuesta al tema de investigación planteado, se aplican instrumentos que permiten medir el nivel de implementación y madurez del SG-SST, la percepción de calidad de vida que presentan los trabajadores, así como la satisfacción de los clientes de una Mypime de servicios ubicada en la ciudad de Villavicencio – Meta.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El SG-SST se establece en Colombia como de obligatorio cumplimiento para las empresas indistintamente de su tamaño y actividad económica, en busca de garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, sin embargo existe la probabilidad que quienes lo adoptan lo hagan solo en el papel para cumplir con la normatividad, por el método de observación se evidencio en algunas organizaciones que, desde el SG – SST se crea el reglamento de trabajo con normas que no son, en su totalidad adoptadas por el personal, y en todo caso están orientadas hacia la seguridad de los trabajadores, sin contemplar el quehacer organizacional con enfoque al cliente, ni con una orientación que logre mantener la calidad de vida de los colaboradores y el logro de la conciliación entre la vida familiar y laboral.

En el afán de cumplir la normatividad vigente en relación con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, se desconocen los efectos que genera este en la calidad de vida del trabajador y la satisfacción de los clientes, en las Mipymes colombianas. Es probable que en el país se haya adoptado el sistema mencionado, como un sistema de cumplimiento reglamentario, que soporta todo, pero no mide su eficacia en relación con la calidad de vida de los trabajadores y la satisfacción de los clientes.

De acuerdo con la apreciación anterior, se encontró la investigación denominada: *Nivel de implementación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en empresas de Colombia del territorio Antioqueño*, este es un estudio transversal con 73 empresas, que cuentan con un promedio de 50 trabajadores cada una, y la respectiva implementación del SG-SST; como resultado los investigadores concluyen que las empresas cumplían medianamente con el modelo de gestión en seguridad y salud en el trabajo, que promueve y propone la Organización Internacional del Trabajo -OIT- (Vega, 2016).

La gestión de los riesgos que abarca el modelo de seguridad y salud en el trabajo responde mayoritariamente al cumplimiento legal para evitar sanciones y documentación de los procesos; es poca la implementación de controles efectivos que reduzcan la fuente de los accidentes laborales del personal.

La alta dirección de las empresas estudiadas genera como hipótesis que la causa de la mediana implementación del SG-SST es el poco compromiso de los jefes de área y la escasez de recursos económicos, así las cosas, concluyen que la gestión de la salud laboral es poco estratégica en consideración del bajo nivel de compromiso de los líderes de los procesos de las empresas objeto de estudio en el Departamento de Antioquia (Vega, 2016).

En cuanto a la relación existente entre las empresas legalmente constituidas en Colombia y según reporte de Confecamaras del 21 de enero de 2020, en las Cámaras de Comercio del país están matriculadas alrededor de 460 mil sociedades, que generan 6,5 millones de empleos formales, un número incipiente de organizaciones evalúan la calidad de vida de los trabajadores, de acuerdo al análisis mencionado en los antecedentes del contexto Nacional numeral 1.1.2, por lo tanto, no se puede precisar si el SG-SST influye en ello o no; así mismo los resultados de la calidad de vida en el trabajo -CVT- y la satisfacción de cliente y más aún en organizaciones prestadoras de servicios no se interrelacionan (Confecamaras, 2017).

El desconocimiento de los efectos que genera el SG-SST, en la calidad de vida de los trabajadores y en la satisfacción del cliente, impide que se conozca el aporte real de estos en los resultados organizacionales, así mismo se podría inferir que, cuando el trabajador percibe una baja calidad de vida en el trabajo, es menos productivo.

El éxito empresarial se relaciona directamente con una planificación estratégica incluyente de los procesos organizacionales, que permitan una orientación hacia la reducción del riesgo, la continuidad de los procesos, el cumplimiento de la misión, el logro de la visión, así como la satisfacción de los clientes; en este sentido la seguridad y salud de los trabajadores se convierte en un proceso, en consideración que si no se garantizan condiciones de seguridad y bienestar para los trabajadores, la calidad y flujo de los procesos no será el ideal y requerido (Vega, 2016).

Según la OMS se ha brindado mayor atención a la ética empresarial, en los procesos seguidos a Enron, WorldCom, Parmalat y otros numerosos escándalos que dejaron al descubierto el impacto negativo e inclusive catastrófico en los

trabajadores y sus familias, exigiendo una conducta ética empresarial que permita condiciones dignas de vida laboral (OMS, 2010).

En relación con la conducta ética empresarial los conceptos como la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad organizacional debieran contemplarse como factores estratégicos coadyuvantes en la construcción de una cultura organizacional, en la que se considere a las personas de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo (Fabricio et al., 2019).

En las organizaciones proceso de apoyo, misionales y estratégicos, los cuales interactúan entre sí, para lograr la satisfacción de los clientes que reciben los productos y servicios ofertados, así como de las partes interesadas, reconociendo en este grupo a las personas que la conforman, máxime cuando la actividad económica de la organización está relacionada con la prestación de servicios, pues es primordial que este se brinde con calidad y humanización de la atención, por consiguiente, un trabajador que goce del equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar o personal es un trabajador cuyas respuestas serán más cálidas y afables.

En relación con la supervivencia de las organizaciones, el 60% de las empresas emergentes en Colombia se quiebra antes de cumplir cinco años de vida, de las cuales el 98% son microempresas. Es decir que solo 4 de cada 10 emprendimientos sobreviven a la etapa de posicionamiento inicial en el mercado nacional (Confecamaras, 2017).

La mayoría de las empresas tienen un producto o servicio estrella con el que logran la fidelización de sus clientes, lo que en adelante podría convertirse en una amenaza, si no se gestionan los cambios del entorno, que a su vez impactan en la gestión con el cliente, siendo la satisfacción de este, de acuerdo al cumplimiento de sus expectativas, un factor estratégico que les permite a las compañías mantenerse competitivas en el mercado u ocasionar una pérdida de la reputación (Portafolio, 2010).

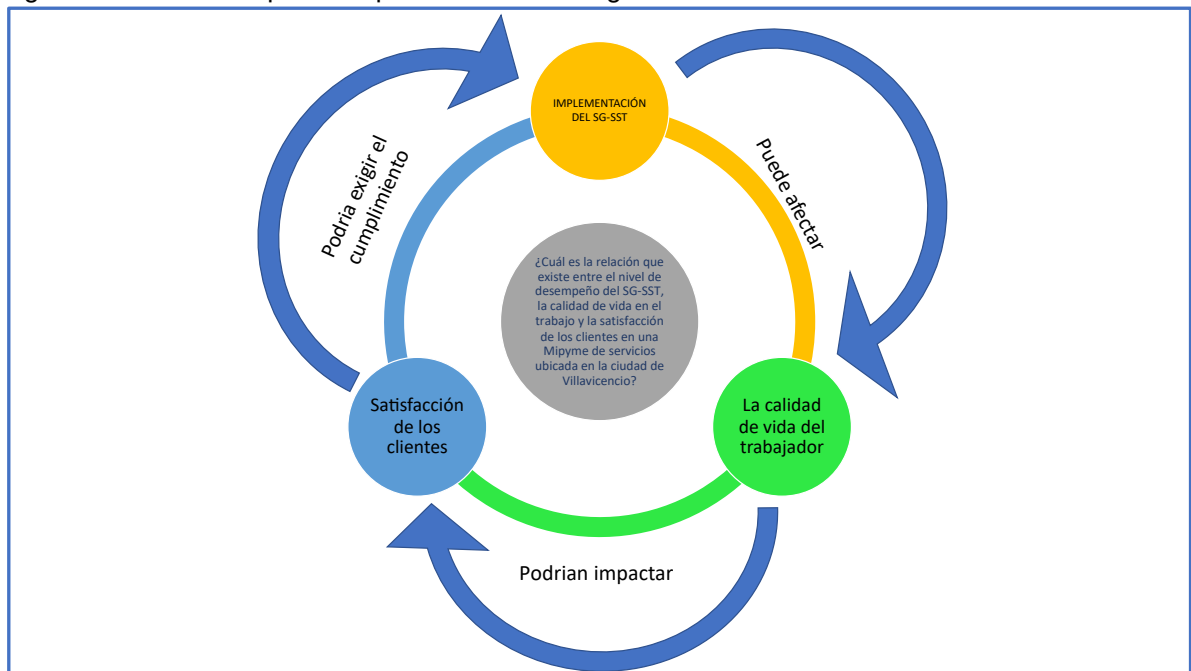
En algunas organizaciones los procesos se han establecido de manera verbal, sin evidencia de seguimiento, medición, análisis y evaluación, que permita la mejora de los mismos, desencadenando procesos ineficientes e ineficaces, desmejorando y afectando aspectos como calidad, satisfacción, logro de objetivos, y aumento de los costos operacionales. La rotación de personal es cada vez más frecuente, en la actualidad las personas buscan un equilibrio entre la vida laboral y personal, obligando a las organizaciones a generar estrategias que permitan minimizar los índices de rotación de los empleados, buscar una armonía entre la vida familiar y

laboral, la productividad, rentabilidad, imagen corporativa y ecuación de valor para los clientes.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con las consideraciones anteriores se formula de manera clara el problema de la investigación (ver Figura 1): ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de desempeño del SG-SST, la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción de los clientes en una Mipyme de servicios ubicada en la ciudad de Villavicencio?

Figura 1. Marco conceptual del problema de investigación



Fuente: elaboración propia

2. JUSTIFICACIÓN

Un elemento clave del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo son las personas, por ello se propone un análisis de acuerdo con el enfoque de conciliación entre la vida laboral y familiar, así como la satisfacción de los clientes, convirtiéndose la implementación bajo estos parámetros en una ventaja competitiva para las Mipymes.

De acuerdo con lo expuesto es importante analizar periódicamente el nivel de implementación del SG-SST que permita, no solo el cumplimiento de leyes, sino, mantener y mejorar la calidad de vida del trabajador, como factor determinante en la satisfacción de los clientes, permitiendo a las empresas mantenerse a la vanguardia de los mercados, aumentando la efectividad en la prestación de los servicios y en concordancia, su competitividad y permanencia.

Las grandes empresas en Colombia iniciaron como las Mipymes que se conocen hasta la segunda década del siglo XXI, por ello evaluar los efectos del SG-SST en relación con la calidad de vida del trabajador y la satisfacción de los clientes, puede constituirse en una herramienta competitiva, que coadyuva de manera significativa hacia el desarrollo sostenible.

Figura 2. Componentes de la cultura organizacional.



Fuente: elaboración propia

La motivación, satisfacción, liderazgo y calidad percibida, como componentes de la cultura organizacional (ver Figura 2), deben ser evaluadas en todas las áreas brindando especial atención al componente social; los sistemas de gestión de calidad se orientan hacia la satisfacción del cliente que recibe el producto o servicio, sin embargo en la oferta de productos o servicios, donde indiscutiblemente se presenta una interacción de dos o más personas, el cliente/usuario percibe la calidad a través de las acciones y actitudes de aquel que le atiende.

3. OBJETIVOS

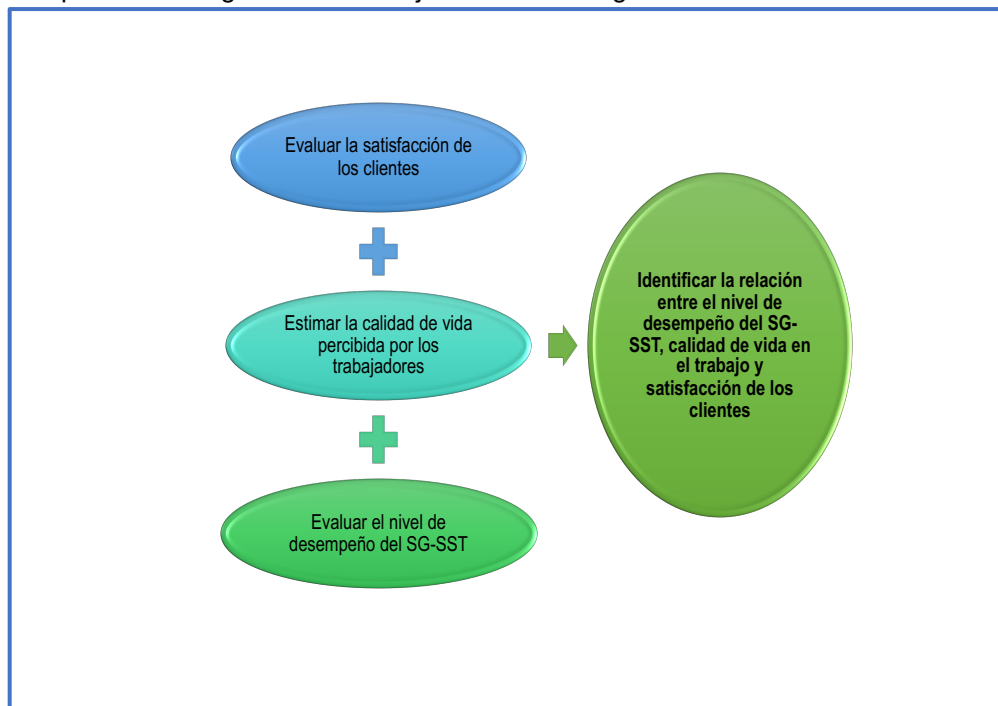
3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación que existe entre el nivel de desempeño del SG-SST, la calidad de vida en el trabajo y la satisfacción de los clientes, en una Mipyme de servicios, ubicada en la ciudad de Villavicencio.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar la satisfacción de los clientes de acuerdo con la percepción de sus necesidades y expectativas, en una Mipyme de servicios ubicada en la ciudad de Villavicencio.
2. Estimar la calidad de vida percibida por los trabajadores en una Mipyme de servicios de la ciudad de Villavicencio.
3. Evaluar el nivel de desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en una Mipyme de servicios de la ciudad de Villavicencio.

Figura 3. Representación gráfica de los objetivos de investigación.



Fuente: elaboración propia

4. CRONOGRAMA

Se planteó inicialmente realizar una consultoría en una empresa de la región, no obstante, a medida que se fue avanzando en la revisión de la literatura y las condiciones mismas de la organización objeto de estudio, el director de la Tesis brindó orientación hacia la investigación dados los beneficios que se pueden obtener a partir de los resultados, los cuales sirven de referentes para las Mipymes de servicios colombianas. (Ver anexo A)

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del marco teórico se realizó una revisión de artículos, tesis, revistas entre otros, con las variables de investigación en diferentes bases de datos: *Science Direct, Scopus, Scielo, Elsevier, Redalyc, Dialnet, Google académico*, repositorios de universidades nacionales e internacionales, utilizando para la búsqueda, los términos claves en español y en inglés: sistemas integrados de gestión, sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, enfoque entre la conciliación de la vida laboral y familiar, calidad de vida del trabajador, *Safety and Health at Work, Maturity in management system, integration and relationship with performance, Evaluation of Occupational Safety and Health*; encontrando investigaciones relacionadas en países como Brasil, Chile, Bolivia, España, México.

Dando alcance al objetivo planteado, describir los efectos del SG-SST, en la calidad de vida del trabajador y la satisfacción de los clientes, en una Mipyme de servicios, ubicada en la ciudad de Villavicencio, se consideraron los conceptos de: sistema integrado de gestión, sistema de gestión de calidad, SG-SST, calidad de vida del trabajador, conciliación de la vida laboral y familiar, así como algunos de sus componentes y metodologías.

5.1.1 Sistema integrado de gestión.

La investigación planteada contempla el SG-SST, la CVT y la satisfacción del cliente, donde este último se analiza a partir de la perspectiva planteada en la ISO 9001:2015 numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente y la serie de las ISO 10000 que desarrollan de una manera más amplia el numeral mencionado, se toma como punto de partida la conceptualización del SIG, teniendo en cuenta que se integran tres variables las cuales forman parte integral el SG-SST y la gestión de calidad.

De acuerdo con lo anteriormente descrito, se encuentra que el Sistema de Gestión Integrado (*IMS*) parece ser una estrategia adecuada para gestionar múltiples sistemas que tienen que satisfacer las necesidades y expectativas de varios interesados (Nunhes et al., 2019).

Desde la aparición de la familia de las normas ISO, las organizaciones han contado con parámetros para el análisis de factores internos y externos, el denominado contexto, con el fin de evitar o mitigar cualquier tipo de riesgo, tanto para el oferente como el demandante y con orientación hacia la mejora continua de los procesos organizacionales, así las cosas, se abre paso a la integración de sistemas, comprendiendo el sistema integrado de gestión, como el conjunto de procesos interconectados que comparten los mismos recursos, para el logro de los objetivos relacionados con la satisfacción de varios interesados (Bernardo et al., 2017).

Existe un auge de normas de gestión, lo cual genera la necesidad de integrar los sistemas de gestión en las organizaciones, aportando beneficios importantes que incluyen la optimización de los recursos, visión compartida y el establecimiento claro de roles entre otros. “La integración es combinar todas las prácticas de gestión al interior de un sistema donde sus componentes no estén separados, sino vinculados formando parte integral del sistema de gestión de la empresa” Carmona & Rivas, (2010, p. 1556).

Por su parte la Norma UNE 66177:2005 Sistemas de gestión- Guía para la integración de los sistemas de gestión, facilita directrices para desarrollar, implantar y evaluar el proceso de integración de los sistemas en las organizaciones que han decidido integrar total o parcialmente dichos sistemas en busca de una mayor eficacia en su gestión, aumentar su rentabilidad y mantenerse competitivo en el mercado.

El Sistema Integrado de Gestión no consiste únicamente en integrar sistemas que trabajaban por separado para ahorrar costos, sino que exige un cambio en la cultura de la organización, la integración se efectúa sobre los procesos de la organización lo que puede conllevar a un cambio en el sistema productivo y administrativo, por lo tanto, es necesario el compromiso y flexibilidad de la alta dirección y el apoyo de la misma en la integración para que esta tenga éxito.

Por otro lado, Jørgensen (2008), citado por Fabrício, Devo's y Gerolamo (2018) declaró que la integración de los sistemas de gestión mientras se enfocaba en la sostenibilidad, se sumaba a los cambios sociales, las actitudes podrían traer cambios fundamentales, que a su vez cambiarán el valor de la empresa.

De acuerdo con la literatura consultada en las bases de datos de *Science Direct*, *Scielo*, *Scopus*, *Dialnet*, repositorios de universidades nacionales e internacionales se encuentra que los sistemas de gestión que se integran con mayor frecuencia son: calidad, seguridad y salud en el trabajo y el desempeño ambiental, en concordancia

las normas ISO 9001, ISO 14001 y 45001, aportando al desarrollo sostenible, y bajo la premisa de responsabilidad social empresarial.

5.1.2 Satisfacción del cliente - Sistema de gestión de calidad.

ISO 9001:2015, es la base del sistema de gestión de la calidad, como norma internacional que concentra la estructura y criterios que una empresa debe tener para mejorar la calidad de sus productos y/o servicios. Siguiendo la evolución de esta norma, la versión 2000 se basó en el enfoque por procesos, en 2008 se profundiza en los requisitos y en el 2015 el principal cambio es la Estructura de Alto Nivel (Hernández & Moreno, 2018), que permite un mejor relacionamiento de las normas de sistemas de gestión ISO.

Según Cubillos y Rozo (2009), citados por Pedraza (2017.p 48), “la gestión de la calidad, proporciona una combinación de las etapas previas del control y el aseguramiento, integrando todas las actividades clave, que alcanza verdaderamente a toda la organización”. En tal sentido el sistema de gestión de calidad es la parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad, esta a su vez según el modelo de la norma ISO 9000 es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

En relación con lo anterior, un sistema de gestión de calidad se percibe a partir de la plataforma estratégica de las organizaciones que les permite plantear su razón de ser, objetivos, estrategias para lograrlos, política del sistema, recursos, procesos y procedimientos, roles con instrucciones de trabajo en donde las personas juegan un papel importante a la hora de entregar a los clientes el producto o servicio de acuerdo con la promesa de valor, lo que lleva a las empresas a contar con personal no solo calificado y cualificado sino motivado, hacia la mejora de su calidad de vida, donde pueda satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios y las propias, en este sentido la dirección planifica, organiza, ejecuta, evalúa, controla y realimenta las actividades para el logro de las metas propuestas.

La norma técnica colombiana 9001:2015 numeral 9.1.2 satisfacción del cliente, establece que la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La percepción del cliente deberá ser medida, monitoreada y analizada, para evaluar su satisfacción respecto de los productos y servicios recibidos.

Se puede entonces inferir que la medición de la percepción del cliente es un elemento estratégico que deben contemplar las organizaciones, así como la asignación de personal en función de lograr la satisfacción del cliente y las partes interesadas en concordancia con un sistema de gestión de la calidad.

5.1.3 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

El SG-SST en Colombia, institucional y jurídicamente fue determinado mediante Decreto 1072 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Artículo 2.2.4.6.4. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). El SG-SST se fundamenta en el desarrollo de un proceso con una estructura lógica, por etapas, orientado hacia la mejora continua y que implica el contexto organizacional desde la planificación, aplicación, evaluación, auditoría y así como las acciones de mejora pertinentes con el objetivo de gestionar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo (Decreto número 1072, 2015).

La salud se considera un fin en sí mismo, lo cual permite a las personas llevar una vida social y económicamente productiva. Hablar de promoción de la salud es hablar, entre otros, de calidad de vida en el entorno laboral, sin delimitarlo al espacio físico de una determinada actividad económica y considerando todas las consecuencias que las condiciones de una labor generan en las esferas de vida de los trabajadores, es decir, en el escenario familiar, social, político, económico, etcétera (OMS, 2010).

De acuerdo con el Ministerio del trabajo y la protección social de Colombia, el SG - SST debe ser implementado por todos los empleadores, sin excepción de número o actividad económica, desarrollado a través de un proceso sistemático que permita la mejora continua, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.

5.1.4 Calidad de vida del trabajador - enfoque entre la conciliación de la vida laboral y familiar.

La percepción de bienestar del empleado está significativamente influenciada por las características laborales y las condiciones del lugar de trabajo. Esto ha llevado a una creciente comprensión de que, para alcanzar un alto nivel de resultados de productividad de recursos humanos, las organizaciones necesitan desarrollar estrategias de mejora del lugar de trabajo con el alcance de efectos que se extienden más allá del entorno organizacional e influyen en la vida no laboral de los empleados (Salazar Estrada, 2018).

El Modelo empresa familiarmente responsable (efr), espera que el talento humano de una organización y su comportamiento al interior de la misma mantenga una relación entre el quehacer y el entorno familiar, no obstante, para la empresa es importante la productividad, rentabilidad y satisfacción del cliente, por ello se busca que el colaborador este lo suficientemente a gusto con sus labores, generando un equilibrio entre vida laboral y personal de los trabajadores.

En el documento normativo efr 1000-2 edición 4 (2015), se rescata la frase “La verdadera riqueza de un país está en su gente”, señalada en el Informe de Desarrollo Humano de 2010 del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), frase que se ha traducido en otra forma de ver el desarrollo. En este sentido, la conciliación del trabajo y la vida familiar como se entiende en Europa es más aplicable en economías desarrolladas, no obstante, dicha cuestión es también esencial para mejorar las estrategias de protección y desarrollo social por su impacto en las economías informales, es decir, las domésticas, porque donde el estado no llega, sí lo hace la familia.

5.1.5 Calidad de vida laboral o del trabajador.

La calidad de vida laboral es un concepto multidimensional, pues toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo en lo que se refiere a la situación real del trabajo. Es la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como seguridad, higiene laboral, salario entre otros, y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive, es decir de como desarrolla las actividades propias de su labor (Gamero, 2003).

La calidad de vida está estrechamente relacionada con el clima organizacional, aunque también depende de condiciones objetivas, está más íntimamente ligado

con las subjetivas y, en concreto, con la calidad de las experiencias sociales que se viven en el grupo y su relación con los fines de la organización (Gamero, 2003).

La administración por objetivos permite la identificación de áreas críticas que requieren mayor atención por parte de los dirigentes, entre estas mencionan los “recursos humanos” quienes son el mayor activo de la organización y se plantean cuestionamientos relacionados con la eficiencia y la capacitación para el desarrollo de actividades específicas inherentes a los cargos desempeñados (Ramírez & Ramírez, 2016).

En tal sentido se puede entonces inferir que la organización debe gestionar el talento humano y convertirlo en una herramienta estratégica en función de garantizar la calidad en el ejercicio de las funciones, dado que, si el mayor activo de una organización es su gente, tiene sentido que esta sea el centro de sus operaciones.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado investigaciones desde el campo de la Psicología abarcan diferentes dimensiones relacionadas con la satisfacción laboral, aspectos como la personalidad, los valores e influencias externas, en la Figura 4, se plantean algunos determinantes de la satisfacción laboral, incluyendo variables de la situación laboral propiamente dicha, la influencia del exterior es decir aquellas situaciones o relaciones que no forman parte del entorno laboral, la personalidad, así como los valores organizacionales.

Figura 4. Determinantes de la satisfacción laboral



Fuente: elaboración propia adaptado de Gamero (2003).

Respecto a lo planteado algunos estudios permiten evidenciar que, cuando se mantiene un patrón constante de experiencias de apoyo por parte de los empleadores y directivos, así como en la mejora de condiciones en el trabajo favorables, esto conduce a que los trabajadores perciban a la organización como un dispositivo de apoyo en su vida personal (Salazar Estrada, 2018).

Los satisfactores laborales trascienden la remuneración económica por el desarrollo de las labores para las cuales ha sido contratado el trabajador, siendo fundamental la motivación como factor determinante de la inteligencia emocional, cuando el talento humano percibe que la organización se interesa por generar ambientes de trabajo saludables física y emocionalmente, ejerce sus funciones con una mayor eficiencia y se proyecta a futuro en esta.

5.2 MARCO NORMATIVO

En la tabla 1, se describen las normas consultadas durante todas las etapas de la investigación desde el planteamiento de esta, hasta el análisis de los resultados, de igual forma sirvieron con base para la operacionalización de las variables.

Tabla 1. Marco Normativo

Marco Normativo
efr 1000-2 : 2015 MODELO DE GESTIÓN efr, Especificaciones y directrices generales asociadas al diseño, implantación y certificación del Modelo efr para pequeñas y medianas organizaciones.
ISO 9000:2015, proporciona los conceptos fundamentales, principios y vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas del Sistema de gestión de la calidad.
ISO 9001:2015, es el modelo base del sistema de gestión de la calidad, como norma internacional que establece la estructura de alto nivel y determina los requisitos que una organización debe cumplir para mejorar la calidad de sus productos y/o servicios.
ISO 10000 orientadas a gestionar la satisfacción del cliente .
ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión en Salud y Seguridad
ISO 30400:2018, Gestión de recursos humanos – Vocabulario.
ISO 30405:2018, Gestión de recursos humanos – Directrices sobre contratación.
ISO 30408:2018, Gestión de los recursos humanos – Directrices sobre la gobernanza del personal.
ISO 30409 DE 2018, Gestión de recursos humanos – Planificación de la plantilla.
UNE 66177:2005, es una guía para la integración de sistemas de gestión, que facilita las directrices para las organizaciones que desean integrar sistemas de gestión

Fuente: elaboración propia.

5.3 MARCO LEGAL

En cuanto al marco normativo en la tabla 2, se describen los decretos y la ley que hacen mención de la gestión de seguridad y salud de los trabajadores en Colombia, las cuales, así como las normas descritas en el ítem anterior fueron consultados para el planteamiento y desarrollo de la investigación.

Tabla 2. Marco legal

Marco Legal
Decreto 1072 de 2015 (26-May-2015), el Ministerio de Trabajo expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
Decreto 1443 de 20014 (31-Jul-2014), Por el cual del Ministerio del Trabajo dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
Ley 1562 de (11-Jul-2012), por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

Fuente: elaboración propia.

6. METODOLOGÍA

6.1 DISEÑO METODOLÓGICO

El alcance de la investigación es descriptivo, donde la meta consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos (Hernández et al., 2014), en relación con el objeto de estudio derivados de la implementación del SG-SST, la calidad de vida de los trabajadores y la satisfacción de los clientes.

Se parte del análisis y comprensión de teorías existentes relacionadas con las variables de la investigación donde, el estudio descriptivo busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos entre otros fenómenos que se sometan a un análisis (Hernández et al., 2014).

En este sentido el estudio permite mostrar la relación que existe entre el SG-SST, la calidad de vida de los trabajadores y satisfacción de los clientes, en una Mipyme de servicios ubicada en la ciudad de Villavicencio, dedicada al comercio de materiales, artículos de papelería y oficina; cuenta con 32 trabajadores entre directos y contratistas a quienes se entregó para su respectivo diligenciamiento, el instrumento que permite evaluar la calidad de vida que perciben los colaboradores en el ambiente de trabajo, y un promedio de 20 trabajadores indirectos en temporada escolar.

De acuerdo con los diseños de investigación cuantitativos, la investigación se relaciona con un estudio no experimental de corte transversal que se centran en analizar el nivel de variables en momentos específicos, contextos en determinados puntos temporales y determinar la relación de variables en un momento definido, estos estudios cuentan con una duración corta, y adquieren la denominación de transeccionales o transversales (Hernández et al., 2014).

6.1.1 Tipo de investigación. Esta investigación se ubica en el enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, siendo este, un proceso que recolecta, analiza y vincula aspectos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio, para responder a un planteamiento del problema, se usan métodos del enfoque cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa (Hernández et al., 2014).

De acuerdo con lo anterior se desarrolló un estudio de caso donde se tomó una Mipyme del sector servicios ubicada en la ciudad de Villavicencio; cabe precisar que los estudios de caso se han convertido en estrategia para abordar argumentos que permiten brindar respuesta a las relaciones causales complejas para las estrategias de investigación, a través de encuesta o experimentos, así mismo describir el contexto real en el cual ha ocurrido un evento o una intervención, evaluar los resultados de una intervención, explorar situaciones en las cuales la intervención evaluada no tiene un resultado claro y singular (Villarreal & Landaeta, 2010).

6.1.2 Definición de variables o categorías

Las variables pueden ser medidas, observadas, evaluadas o inferidas, es decir, que de ellas se pueden obtener datos en la realidad (Hernández et al., 2014). En la Tabla 3. Operacionalización de las variables de investigación, se asocia a cada una de las variables las dimensiones y soporte teórico conceptual de acuerdo con las diferentes fuentes consultadas. Las variables independientes de la investigación son: cumplimiento del SG de Seguridad y Salud en el Trabajo y calidad de vida del trabajador y la dependiente satisfacción del cliente partiendo de la hipótesis que un SG -SST implementado mantiene y mejora la calidad de vida de los trabajadores lo que a su vez se ve reflejado en la satisfacción de los clientes.

Tabla 3. Operacionalización de las variables de investigación.

Operacionalización de las variables de investigación.		
VARIABLE	DIMENSIONES	SOPORTE TEORICO CONCEPTUAL
Cumplimiento del SG-SST	Política de SST	Instrumento EMA-GSST "33. Resultados de madurez" (Rodríguez-Rojas & Plazas, 2017)
	Análisis estratégico	
	Aspectos legales	
	Participación y comunicación	
	Posición estratégica	ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión en Salud y Seguridad
	Integración de la GSST en la organización	
	Evaluación de la GSST	Decreto 1072 de 2015, por el Ministerio de Trabajo expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo en Colombia
	Planeación estratégica	
	Planeación de la capacidad	
	Aprendizaje organizacional en GSST	
Nivel de calidad de vida de los trabajadores.	Calidad en el empleo	efr 1000-2 : 2015 Especificaciones y directrices generales asociadas al diseño, implantación y certificación del Modelo efr para pequeñas y medianas organizaciones.
	Soporte institucional para el trabajo	
	Flexibilidad temporal y espacial	
	Administración del tiempo libre	
	Apoyo a la familia de los empleados	
	Bienestar logrado a través del trabajo	"CVT-GOHISALO". Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo
	Desarrollo personal y profesional	
	Integración al puesto de trabajo	
	Igualdad de oportunidades	
	Satisfacción por el trabajo	
Liderazgo y Estilo de Dirección		
Satisfacción de los clientes	Satisfacción	Numeral 9.1.2. NTC - ISO 9001:2015 Modelo SERVQUAL
	Operación	
	Percepción	ISO 10000 orientadas a gestionar la satisfacción del cliente
	Evaluación	

Fuente: elaboración propia

6.1.3 Diseño muestral. En este aparte se describe el universo sobre el cual se quiere analizar los resultados de acuerdo con la evaluación del nivel de implementación del SG-SST, la calidad de vida de los trabajadores y la satisfacción de los clientes, para lo cual se seleccionó directa e intencionadamente una Mipyme del sector servicios, que permite acceso a la información relevante para la investigación, así mismo pone a disposición los trabajadores directos e indirectos, que tiene y ha tenido en el periodo comprendido entre el mes de diciembre de 2018 y el mes de septiembre de 2020.

6.1.3.1 Universo y muestra. Pequeña empresa privada del Municipio de Villavicencio creada en el año 1986, según la actividad económica está ubicada en el sector terciario servicios y comercio, con actividades comerciales de distribución y comercialización de equipos de copiado e impresión, suministros para oficina y útiles escolares; esta empresa llanera con 34 años de presencia en el mercado es reconocida por la calidad de los productos que comercializa y la mejora continua de los procesos organizacionales. En su larga trayectoria ha acumulado un promedio de 41.836 clientes, ubicados en Villavicencio, Cárquez, San José del Guaviare, Casanare y amplio cubrimiento en los Llanos orientales y la Orinoquia colombiana, según registros de la base de datos del software contable en un parámetro de búsqueda entre el 1 de enero del año 2000 y el 30 septiembre de 2020.

Para lograr establecer una muestra confiable que permitiera evaluar la satisfacción de los clientes se tomó la base de datos de los clientes en los últimos 20 años, realizando varios filtros así: 1. clientes a quienes se registró la última factura entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2020, arrojando entre activos e inactivos 2545 registros, 2. clientes que registran compras a partir del 01 de julio de 2020 donde la empresa considera se tuvo una reactivación económica dada la pandemia que se atraviesa a nivel mundial, con una cifra de 1.467 clientes, 3. Filtro por clientes activos encontrando 884, de los cuales se han atendido en puntos de venta 647, en rutas de atención activas como Villavicencio, Cumaral – Restrepo, Acacias- Guamal, Granada – San Martín, San José del Guaviare entre otras, 4. Filtro clientes que representan el mayor flujo de ingresos según lo mencionado por la Alta Gerencia son los clientes empresariales o especiales 185 de los cuales 165 son empresariales atendidos por los Asesores Comerciales y 20 especiales – licitación, de quienes se encarga directamente la Gerencia.

En este sentido para determinar la muestra que permitió medir la satisfacción de los clientes se tomaron como universo los clientes empresariales y especiales es decir 185, teniendo en cuenta que, son clientes activos y habituales quienes de manera periódica adquieren productos, insumos y suministros, además representan más del 70% de las ventas de la empresa. Se procedió a calcular el tamaño de la muestra de acuerdo con la siguiente fórmula a través de la técnica de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{((N-1) \cdot e^2 + (P \cdot Q \cdot Z^2))}$$

Donde:

- N = 185
- $Z_{\alpha} = 1.96^2$ con una confiabilidad del 95%
- p = proporción esperada 5% = 0.05

- $q = 1 - p$ donde $1 - 0.05 = 0.95$
- $e =$ precisión 0.05

$$n = \frac{185 \cdot 0.05 \cdot 0.95 \cdot 1.96^2}{((185-1) \cdot 0.05^2 + (0.05 \cdot 0.95 \cdot 1.96^2))}$$

$$n = 67.01 \approx 67$$

De acuerdo con la fórmula desarrollada se concluye que la muestra es de 67 sujetos para la aplicación del instrumento que se describirá más adelante.

En cuanto a la calidad de vida en el trabajo se tomó como muestra la planta de personal conformada por 32 trabajadores, 26 directos y 6 contratistas que representan la totalidad de los sujetos de investigación, de acuerdo con la dinámica que representa la temporada escolar para la empresa, contratan un promedio de 20 colaboradores indirectos para lograr satisfacer los requerimientos de los clientes.

De otra parte y según las características propias del instrumento seleccionado para la medición de la madurez del SG-SST en la empresa sujeto de estudio el mismo establece que la muestra son tres personas de la organización a saber responsable del SG-SST, un representante de la alta dirección y el representante de los trabajadores al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).

6.1.3.2 Instrumentos y técnicas de investigación. En la investigación se utilizaron cuestionarios o modelos de medición, los cuales son definidos como instrumentos de medición de la percepción de los clientes frente a los servicios recibidos, se utilizan encuestas, reuniones con los clientes, análisis de sugerencias, entre otros (ICONTEC, 2015a).

En tal sentido para la medición de la satisfacción de los clientes se utilizó el modelo Servqual el cual se publicó por primera vez en el año 1985, se han realizado mejoras y revisiones convirtiendo el instrumento en una técnica de investigación comercial, útil para medir la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y su percepción del servicio, así mismo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes y aquellos factores incontrolables e impredecibles que estos puedan presentar (Matsumoto, 2014).

Este modelo fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, SERVQUAL permite cuantificar la calidad del servicio evaluando de manera independiente las expectativas del cliente y la percepción respecto al servicio recibido, se mide la calidad de los servicios a partir de cinco dimensiones considerando aspectos de tangibilidad donde se evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, tecnología, personal y equipos de comunicación; fiabilidad en cuanto a las habilidades que tiene la organización para brindar el servicio prometido de manera íntegra; sensibilidad - capacidad de respuesta donde se espera los trabajadores estén dispuestos ayudar a los clientes y brindar un servicio de manera oportuna; empatía demostrando un nivel de atención al detalle prestando atención a los requerimientos de los clientes para satisfacer sus necesidades; seguridad donde la empresa y los trabajadores ponen a disposición del clientes las competencias y habilidades necesarias generando credibilidad y confianza (Parasuraman et al., 1988).

Con el fin de determinar el grado de satisfacción del talento humano de la empresa con relación a la vida personal, familiar y laboral existen escalas de medición de actitudes, aplicadas al Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo "CVT-GOHISALO" (Gonzalez et al., 2010). Esta herramienta evalúa de acuerdo a la percepción de los trabajadores las dimensiones del soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, Integración al puesto, Satisfacción, Bienestar y Desarrollo personal logrado a través y por el trabajo y la administración del tiempo libre. El instrumento consta de 74 ítems agrupados en las 7 dimensiones mencionadas.

Instrumento EMA-GSST "33. Resultados de madurez" permite la medición de madurez en seguridad y salud en el trabajo, a partir de la identificación de 10 dimensiones las cuales se agrupan en 3 variables, donde sobresale la madurez de la gestión en el contexto interno, el contexto externo y el enfoque de la seguridad y salud en el trabajo concebido como estrategia central (Rodríguez-Rojas 2017).

En relación con lo anteriormente descrito no se realiza una validación específica de los instrumentos, teniendo en cuenta que estos han sido ya probados y validados en diferentes estudios, es de mencionar que de los instrumentos GOHISALO y EMA-GSST "33 se obtuvo autorización de las autoras principales. De acuerdo con las referencias bibliográficas, el procesamiento de los datos según la operacionalización de las variables de investigación, estas se cruzan según las características que establece la estadística descriptiva.

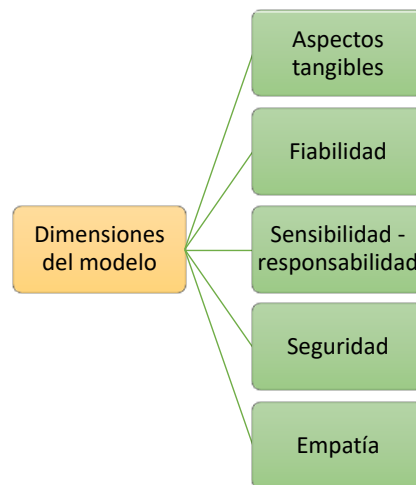
7. RESULTADOS

7.1 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Durante el tiempo de la investigación se monitorizó la satisfacción de los clientes en puntos de venta, con un formato que se desarrolló de manera empírica siguiendo otros modelos, el resultado mensualmente arrojó un índice de satisfacción del 100%, para evitar sesgos en la información y aumentar la confiabilidad del estudio se utilizó el instrumento SERVQUAL (ver anexo B) el cual está validado y ha sido utilizado en diferentes investigaciones a nivel nacional e internacional, este se aplicó a 68 clientes empresariales-especiales para la medición de la satisfacción.

El modelo SERVQUAL, cuenta con 5 dimensiones de la calidad propuestas por los autores permiten, unificar la información de las variables asociadas a cada una. En la Figura 5, se enuncian las dimensiones que lo conforman y que permitieron medir la percepción de los clientes de la empresa objeto de estudio frente a los servicios percibidos de la misma.

Figura 5. Dimensiones del modelo SERVQUAL



Fuente: elaboración propia

En relación con los aspectos tangibles se evalúa la apariencia de instalaciones físicas, los equipos, el talento humano, así como los elementos de comunicación utilizados con los clientes. La fiabilidad permite evaluar la capacidad que tiene la organización para cumplir con el servicio prometido de manera confiable y precisa.

En cuanto a la disposición y capacidad de respuesta que tienen los trabajadores para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido se analiza la dimensión de sensibilidad – responsabilidad. La seguridad está dada en el momento mismo en que los empleados garantizan que conocen acerca del quehacer organizacional y ofrecen un trato cortés generando confianza y seguridad en los clientes; en la quinta y última dimensión se encuentra la empatía donde el trabajador está en la capacidad de brindar atención personalizada a cada uno de los clientes Parasuraman et al., (1988).

El cliente es una persona que acude a una organización en busca de la satisfacción de sus necesidades y tiene expectativas frente a lo que va a recibir (Avellano 1993). Mientras que el servicio es un proceso, eventos o situaciones que tienen como características su intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad de producción o consumo; un servicio generalmente se consume mientras se realiza con el cliente que lo está percibiendo, Albrecht (1996).

Joseph M. Jurán en 1993, definió la calidad como las características del servicio que responden a las necesidades del cliente; por tal razón este con sus necesidades y expectativas cubiertas está satisfecho, permitiendo que la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Calidad no es entregar al cliente lo que quiere, sino lo que nunca había imaginado, superar las expectativas, tan pronto lo obtiene identifica lo que siempre había querido.

7.1.1 Cuestionario SERVQUAL.

El modelo está conformado por 22 preguntas cerradas que permiten medir el grado de satisfacción de los clientes en relación con la calidad del servicio (Ver tabla 5), la calificación se realiza en una escala de Likert, la cual siguiendo el cuestionario original consta de 7 puntos descritos en la tabla 4.

Tabla 4. Escala de Likert utilizada.

CALIFICACION	DESCRIPCION
1	Fuertemente en desacuerdo
2	Moderadamente en desacuerdo
3	Ligeramente en desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Ligeramente de acuerdo
6	Moderadamente de acuerdo
7	Fuertemente en acuerdo

Fuente: adaptado de Hernández et al.,(2014)

Tabla 5. Cuestionario de medición del nivel de percepción de los clientes

DIMENSIONES	CUESTIONARIO SERVQUAL	CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO A LA EMPRESA	CALIFICACION						
			1	2	3	4	5	6	7
ASPECTOS TANGIBLES	1. Las empresas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	1. Los equipos de Distribuciones Topalxe S.A, tienen la apariencia de ser modernos	1	2	3	4	5	6	7
	2. Las instalaciones físicas de las empresas excelentes son visualmente atractivas	2. Las instalaciones físicas de Distribuciones Topalxe S.A, son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
	3. Los empleados de las empresas excelentes tienen apariencia pulcra	3. Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A, tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5	6	7
	4. En una empresa excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos	4. Los materiales relacionados con el servicio que utiliza Distribuciones Topalxe S.A (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD	1. Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	5. Cuando en Distribuciones Topalxe S.A prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	1	2	3	4	5	6	7
	2. Cuando un cliente tiene un problema, las empresas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo	6. Cuando usted tiene un problema con Distribuciones Topalxe S.A, muestran un sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5	6	7

Tabla 5. Continuación

FIABILIDAD	3. Las empresas excelentes realizan bien el servicio a la primera.	7. En Distribuciones Topalxe S.A realizan bien el servicio a la primera	1	2	3	4	5	6	7
	4. Las empresas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	8. En Distribuciones Topalxe S.A concluyen el servicio en el tiempo prometido	1	2	3	4	5	6	7
	5. Las empresas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores	9. En Distribuciones Topalxe S.A insisten en mantener registros exentos de errores	1	2	3	4	5	6	7
SENSIBILIDAD	1. En una empresa excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio	10. Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A, informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio	1	2	3	4	5	6	7
	2. En una empresa excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes	11. Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A, le sirven con rapidez	1	2	3	4	5	6	7
	3. En una empresa excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes	12. Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A, siempre están dispuestos a ayudarles	1	2	3	4	5	6	7
	4. En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	13. Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	1	2	3	4	5	6	7
SEGURIDAD	1. El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes transmite confianza a sus clientes	14. El comportamiento de los empleados de Distribuciones Topalxe S.A, le transmite confianza	1	2	3	4	5	6	7
	2. Los clientes de las empresas de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización	15. Usted se siente seguro en sus transacciones con Distribuciones Topalxe S.A.	1	2	3	4	5	6	7
	3. En una empresa excelente, los empleados son siempre amables con los clientes	16. Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A, son siempre amables con usted	1	2	3	4	5	6	7
	4. En una empresa excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes	17. Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hacen	1	2	3	4	5	6	7

Tabla 5. Continuación

EMPATIA	1. Las empresas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada	18. En Distribuciones Topalxe S.A le dan una atención individualizada	1	2	3	4	5	6	7
	2. Las empresas excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes	19. En Distribuciones Topalxe S.A tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes	1	2	3	4	5	6	7
	3. Una empresa de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes	20. Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A, le dan una atención	1	2	3	4	5	6	7
	4. Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes	21. En Distribuciones Topalxe S.A se preocupan por sus mejores intereses	1	2	3	4	5	6	7
	5. Los empleados de las empresas excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	22. Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A comprenden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: adaptado de Parasuraman et al., (2002) y Matsumoto, (2014)

Se tomaron los 185 clientes empresariales o especiales según el orden de la base de datos, donde se estableció contacto telefónico con 94, y se logró respuesta satisfactoria para la aplicación del instrumento Servqual de 68 clientes.

7.1.2 Análisis resultado aplicación instrumento SERVQUAL.

De acuerdo con el tamaño de muestra previsto se realizó la encuesta a 68 clientes empresariales de Distribuciones Topalxe S.A.S y, a partir de los resultados se realizó un análisis descriptivo y de fiabilidad desarrollados en SPSS, obteniendo resultados positivos.

7.1.2.1 Aspectos Tangibles. La variable aspectos tangibles se compone por 4 ítems y una valoración máxima de 28, en cuanto al resultado, se evidencia en la tabla 6, que para los usuarios la apariencia atractiva de las instalaciones y los materiales como folletos, estados de cuenta y otros si bien son importantes no tienen una incidencia del 100% en la calidad percibida del servicio prestado.

Tabla 6. Comportamiento Aspectos tangibles esperado

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
Las empresas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	68	6	7	475	6,99	,121
Las instalaciones físicas de las empresas excelentes son visualmente atractivas.	68	4	7	472	6,94	,382
Los empleados de las empresas excelentes tienen apariencia pulcra.	68	7	7	476	7,00	,000
En una empresa excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.	68	4	7	471	6,93	,434
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

En cuanto a la calidad percibida en el servicio recibido en la empresa, los resultados de cada ítem son positivos según lo reflejado en la Tabla 7, teniendo una media superior a 6 en cada uno de ellos, sin embargo, se recomienda prestar atención a los materiales relacionados con el servicio debido a que es el ítem que cuenta con un menor puntaje promedio equivalente a 6,15 y una desviación media mayor a 1.

Tabla 7. Comportamiento Aspectos tangibles Topalxe

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
Los equipos de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., tienen la apariencia de ser modernos.	68	4	7	456	6,71	,648
Las instalaciones físicas de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., son visualmente atractivas.	68	4	7	458	6,74	,614
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., tienen apariencia pulcra.	68	4	7	454	6,68	,762

Tabla 7. Continuación

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
Los materiales relacionados con el servicio que utiliza DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos.	68	1	7	418	6,15	1,459
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.1.2.2 Fiabilidad. La variable fiabilidad en cuanto a los niveles esperados por los clientes evidencian una alta exigencia con promedios muy cercanos al nivel máximo, siendo el ítem con menor nivel de exigencia el relacionado con el cumplimiento de tiempos declarados. Igualmente, la desviación estándar de los ítems es baja (Ver Tabla 8).

Tabla 8. Comportamiento fiabilidad esperada

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	68	4	7	471	6,93	,398
Cuando un cliente tiene un problema, las empresas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	68	4	7	472	6,94	,382
Las empresas excelentes realizan bien el servicio a la primera.	68	4	7	472	6,94	,382
Las empresas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	68	6	7	475	6,99	,121
Las empresas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	68	4	7	472	6,94	,382
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

La fiabilidad en la calidad percibida por parte de los clientes dista de los resultados de la calidad esperada, sin embargo, supera el promedio de 6 puntos en todos los ítems. El elemento con evaluación más baja es el relacionado con el cumplimiento de tiempos, al cual se recomienda prestar atención (Ver Tabla 9). Por otro lado,

destaca la desviación estándar cercana a 1 del ítem denominado “En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. realizan bien el servicio a la primera”.

Tabla 9. Comportamiento fiabilidad Topalxe

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
Cuando en DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	68	3	7	434	6,38	,993
Cuando usted tiene un problema con DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., muestran un sincero interés en solucionarlo.	68	3	7	444	6,53	,855
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. realizan bien el servicio a la primera.	68	3	7	440	6,47	,922
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. concluyen el servicio en el tiempo prometido.	68	3	7	441	6,49	,837
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. insisten en mantener registros exentos de errores.	68	3	7	442	6,50	,872
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.1.2.3 Sensibilidad. La variable sensibilidad en cuanto a los niveles esperados por los clientes también tiene una cercanía al nivel máximo, llama la atención la desviación estándar del ítem “En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.” Que coincide con la evaluación más baja de los 4 ítems que contienen esta variable (Ver Tabla 10).

Tabla 10. Comportamiento sensibilidad esperado

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
En una empresa excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	68	6	7	475	6,99	,121
En una empresa excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	68	4	7	471	6,93	,398
En una empresa excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	68	6	7	475	6,99	,121
En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	68	3	7	464	6,82	,711
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

Los resultados encontrados permiten evidenciar unos buenos niveles de calidad en los 4 ítems y, aunque se desvían de los esperados su comportamiento es cercano, resaltando que ninguna evaluación obtuvo un resultado menor a 3. Tabla 11.

Tabla 11. Comportamiento sensibilidad Topalxe

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	68	3	7	453	6,66	,704
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., le sirven con rapidez.	68	3	7	452	6,65	,728
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., siempre están dispuestos a ayudarles.	68	3	7	453	6,66	,725

Tabla 11. Continuación

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	68	3	7	439	6,46	,921
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.1.2.4 Seguridad. Es la variable con menor variación y mayor exigencia por parte de los clientes, solo existe una variación en el ítem, que corresponde al conocimiento de los empleados frente a las inquietudes de los clientes. Tabla 12.

Tabla 12. Comportamiento seguridad esperado

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes transmite confianza a sus clientes	68	7	7	476	7,00	,000
Los clientes de las empresas de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	68	7	7	476	7,00	,000
En una empresa excelente, los empleados son siempre amables con los clientes	68	7	7	476	7,00	,000
En una empresa excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	68	6	7	475	6,99	,121
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

Los niveles de calidad alcanzados por la empresa frente a la variable seguridad se aproximan a la expectativa de los clientes y su desviación en ninguno de los casos es superior a 7, se recomienda seguir implementando acciones para la mejora. Tabla 13.

Tabla 13. Comportamiento seguridad Topalxe

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
El comportamiento de los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., le transmite confianza.	68	4	7	461	6,78	,542
Usted se siente seguro en sus transacciones con DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S.	68	4	7	465	6,84	,507
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., son siempre amables con usted.	68	4	7	463	6,81	,526
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.	68	4	7	455	6,69	,675
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.1.2.5 Empatía. Las expectativas en cuanto a la variable empatía varían entre las puntuaciones de 4 y 7, sin embargo, las desviaciones bajas permiten evidenciar una consistencia en lo esperado por los clientes, llama la atención el ítem “Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes” cuya evaluación promedio fue la más alta. Tabla 14.

Tabla 14. Comportamiento empatía esperada

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
Las empresas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.	68	6	7	475	6,99	,121
Las empresas excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	68	4	7	472	6,94	,382
Una empresa de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.	68	4	7	473	6,96	,364
Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	68	7	7	476	7,00	,000

Tabla 14. Continuación

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
Los empleados de las empresas excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	68	6	7	475	6,99	,121
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

Los resultados, aunque positivos en cuanto a la calidad percibida en la variable empatía distan de los resultados esperados, y sus desviaciones se encuentran sobre 0,5, se recomienda fortalecer esta dimensión al interior de la organización. Tabla 15.

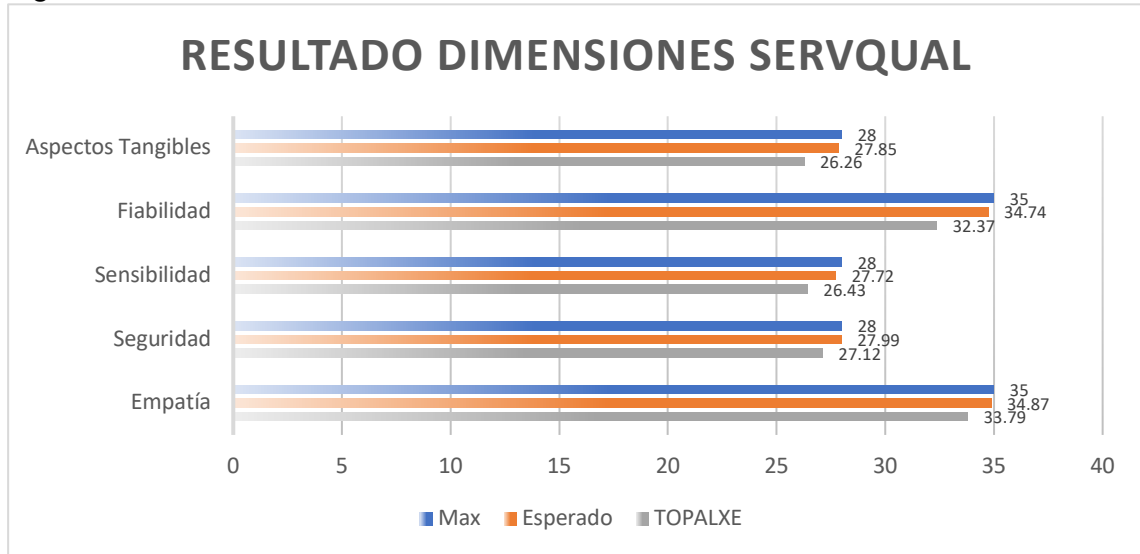
Tabla 15. Comportamiento empatía Topalxe

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. le dan una atención individualizada.	68	3	7	458	6,74	,638
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	68	3	7	458	6,74	,683
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., le dan una atención personal.	68	3	7	460	6,76	,626
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. se preocupan por sus mejores intereses.	68	3	7	463	6,81	,580
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. comprenden sus necesidades específicas	68	3	7	459	6,75	,632
N válido (por lista)	68					

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.1.3 Análisis comparativo de las variables SERVQUAL. Adicionalmente se realizó la comparación de las 5 variables con respecto al nivel máximo posible, el nivel esperado y el nivel percibido por los clientes, evidenciando que en ninguna variable el nivel de calidad percibido es superior o igual al nivel esperado. Figura 6.

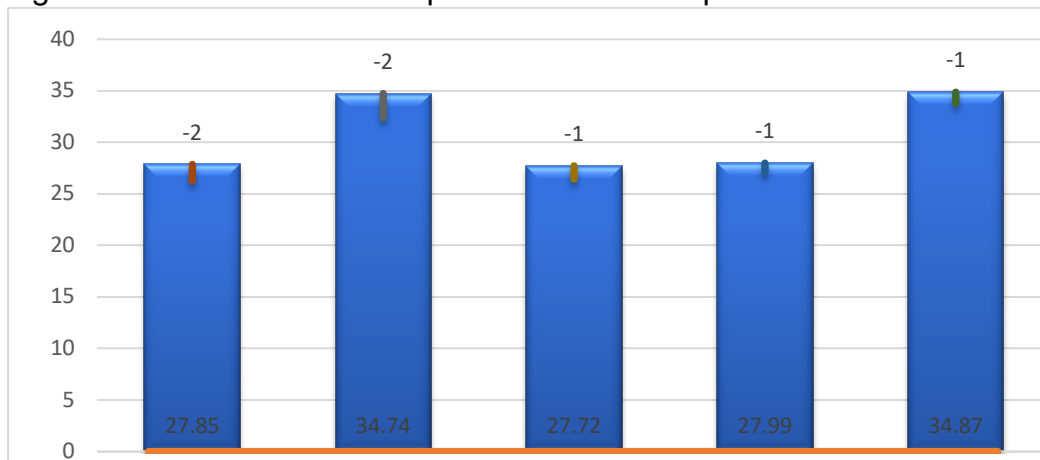
Figura 6. Resultados variables SERVQUAL



Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

De tal manera realizando un análisis de las diferencias se resalta que las variables Aspectos Tangibles y Fiabilidad presentan una mayor brecha, que, aunque no sea significativa evidencia aspectos a mejorar en la prestación del servicio. Figura 7

Figura 7. Variación calidad esperada vs. Calidad percibida



Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.1.4 Cálculo Alpha de Cronbach. Con el fin de determinar la fiabilidad del instrumento aplicado se calculó el Alpha de Cronbach en primera instancia con los resultados de calidad esperados, determinando la cantidad de datos válidos para el análisis. Tabla 16.

Tabla 16. Número de datos válidos para el análisis

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	68	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.1.5 Fiabilidad del instrumento

De acuerdo con el cálculo anterior, para los 22 ítems con una muestra de 68 clientes se obtiene un Alfa de Cronbach igual a 0,907 que se traduce en una alta fiabilidad del instrumento.

Tabla 17. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,907	22

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

En la tabla 18, se presentan los análisis correspondientes al comportamiento de la fiabilidad del instrumento eliminando ítems, se destaca el resultado de 0,918 al eliminar el ítem “En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.”. Puede ser resultado de una baja importancia de los clientes a este ítem con respecto a la calidad esperada del servicio.

Tabla 18. Análisis de ítems y fiabilidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las empresas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	146,18	14,655	,070	,910

Tabla 18. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las instalaciones físicas de las empresas excelentes son visualmente atractivas.	146,22	12,264	,869	,893
Los empleados de las empresas excelentes tienen apariencia pulcra.	146,16	14,735	,000	,909
En una empresa excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.	146,24	12,004	,845	,894
Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	146,24	11,944	,956	,890
Cuando un cliente tiene un problema, las empresas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	146,22	12,085	,943	,891
Las empresas excelentes realizan bien el servicio a la primera.	146,22	12,085	,943	,891
Las empresas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	146,18	14,565	,167	,909
Las empresas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	146,22	12,085	,943	,891
En una empresa excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	146,18	14,655	,070	,910

Tabla 18. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En una empresa excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	146,24	12,004	,932	,891
En una empresa excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	146,18	14,655	,070	,910
En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	146,34	11,690	,522	,918
El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes transmite confianza a sus clientes	146,16	14,735	,000	,909
Los clientes de las empresas de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	146,16	14,735	,000	,909
En una empresa excelente, los empleados son siempre amables con los clientes	146,16	14,735	,000	,909
En una empresa excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	146,18	14,595	,135	,909
Las empresas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.	146,18	14,595	,135	,909

Tabla 18. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las empresas excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	146,22	12,115	,931	,891
Una empresa de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.	146,21	12,255	,921	,892
Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	146,16	14,735	,000	,909
Los empleados de las empresas excelentes comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	146,18	14,745	-,026	,910

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

En cuanto a la fiabilidad de los resultados de la calidad percibida se realizó el análisis con la misma cantidad de observaciones. Tabla 19.

Tabla 19. Número de datos válidos para el análisis.

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	68	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

El análisis arrojó un Alpha de Cronbach igual a 0,954 equivalente a un resultado excelente, lo que indica que los resultados obtenidos tienen una alta fiabilidad para la toma de decisiones. Tabla 20.

Tabla 20. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,954	22

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

Al igual que con la calidad esperada se realiza el análisis de eliminación de ítems destacándose la eliminación del ítem “Los materiales relacionados con el servicio que utiliza DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos.” Que arrojaría un Alpha de Cronbach igual a 9,61, en concordancia con el resultado del análisis descriptivo donde no se tenía una mayor variabilidad en este ítem. Tabla 21.

Tabla 21. Análisis de ítems y fiabilidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los equipos de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., tienen la apariencia de ser modernos.	139,26	138,198	,624	,953
Las instalaciones físicas de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., son visualmente atractivas.	139,24	139,586	,562	,953
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., tienen apariencia pulcra.	139,29	137,584	,557	,954
Los materiales relacionados con el servicio que utiliza DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos.	139,82	130,536	,464	,961
Cuando en DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	139,59	128,843	,811	,950

Tabla 21. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cuando usted tiene un problema con DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., muestran un sincero interés en solucionarlo.	139,44	132,161	,775	,951
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. realizan bien el servicio a la primera.	139,50	131,060	,768	,951
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. concluyen el servicio en el tiempo prometido.	139,49	133,149	,738	,951
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. insisten en mantener registros exentos de errores.	139,47	132,671	,731	,951
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	139,31	134,366	,812	,951
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., le sirven con rapidez.	139,32	134,371	,783	,951
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., siempre están dispuestos a ayudarles.	139,31	134,127	,802	,951
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	139,51	131,836	,730	,952

Tabla 21. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El comportamiento de los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., le transmite confianza.	139,19	138,605	,722	,952
Usted se siente seguro en sus transacciones con DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S.	139,13	140,326	,627	,953
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., son siempre amables con usted.	139,16	140,018	,629	,953
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.	139,28	138,891	,551	,954
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. le dan una atención individualizada.	139,24	135,317	,836	,951
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	139,24	136,153	,722	,952
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S., le dan una atención personal.	139,21	135,569	,834	,951
En DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. se preocupan por sus mejores intereses.	139,16	136,436	,838	,951

Tabla 21. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los empleados de DISTRIBUCIONES TOPALXE S.A.S. comprenden sus necesidades específicas	139,22	135,786	,810	,951

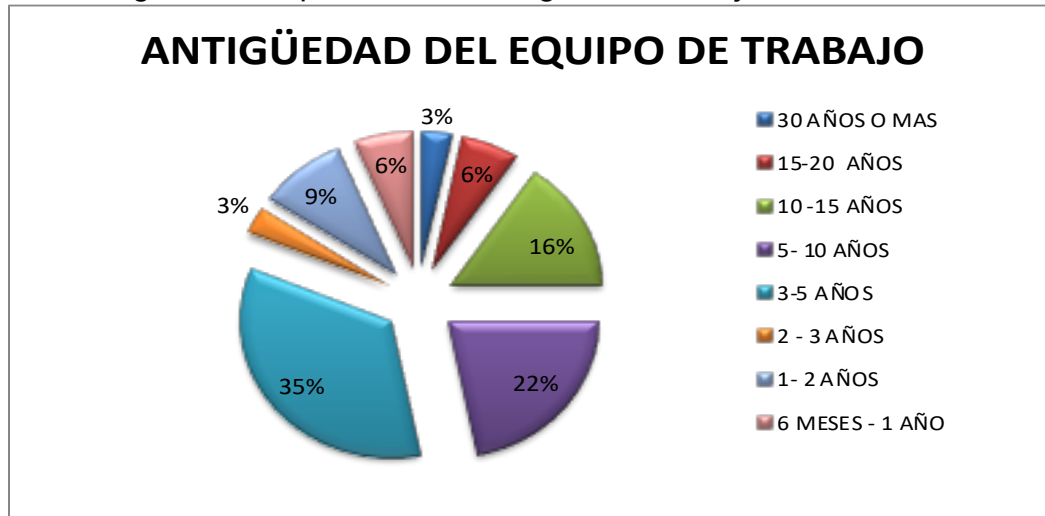
Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.2 CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Desde el inicio de la investigación se realizaron varios encuentros con el talento humano a fin de evitar sesgos en la información que estos pudiesen transmitir, generando así un vínculo de confianza con la investigadora donde se sintieran en la libertad de participar y resolver los cuestionarios, de igual manera se indagaron aspectos como antigüedad, con el fin de conocer el tiempo de vinculación – permanencia evidenciando que de los trabajadores indistinta la forma de vinculación el 84% tiene una antigüedad de más de 2 años, lo que permite inferir que es una empresa que brinda estabilidad laboral a sus trabajadores.

Al comienzo de la investigación solo había dos personas con contrato por prestación de servicios, en la Figura 8, se puede observar la antigüedad del personal de la organización objeto de estudio.

Figura 8. Antigüedad del personal de la organización objeto de estudio.



Fuente: elaboración propia.

7.2.1. Análisis resultado herramienta GOHISALO. La herramienta GHOHISALO (ver anexo C) que mide la calidad de vida en el trabajo se divide en 7 dimensiones y consta de un total de 74 ítems, dicho instrumento fue aplicado a un total de 28 colaboradores de la organización, los resultados se presentan a continuación.

7.2.1.1 Dimensión Soporte Institucional para el Trabajo. Se halló un resultado satisfactorio, siendo todos los resultados promedio superiores o iguales a 3, sin embargo, las desviaciones mayores a 1 y la presencia de resultados iguales a 1 y 0 en algunos ítems como el reconocimiento a los esfuerzos y a las opiniones indican una debilidad en esta dimensión. Tabla 22.

Tabla 22. Soporte Institucional para el Trabajo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo	28	0	4	3,36	,951
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores	28	1	4	3,21	,876
26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo	28	2	4	3,57	,742

Tabla 22. Continuación	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
27. Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo	28	0	4	3,18	1,188
28. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	28	0	4	3,00	1,217
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la calidad de vida de sus trabajadores	28	1	4	3,43	,790
45. Mi jefe inmediato muestra interés por la satisfacción de mis necesidades	28	1	4	3,25	,799
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	28	1	4	3,46	,793
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	28	0	4	3,00	1,122
48. Cuento con apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	28	1	4	3,43	,836
49. Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	28	1	4	3,18	,945
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo	28	0	4	3,29	1,049
51. En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	28	0	4	3,00	1,122
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	28	0	4	3,00	1,155
N válido (por lista)	28				

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.2.1.2 Dimensión Seguridad en el Trabajo. Esta presenta un comportamiento similar a la anterior, destacando la variación en dos ítems relacionados con el nivel de ingresos y los mecanismos de ascenso dentro de la organización, aunque el resultado sea satisfactorio es necesario establecer mecanismos para la mejora. Tabla 23.

Tabla 23. Seguridad en el Trabajo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo	28	0	4	3,21	,957
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo	28	1	4	3,07	1,052
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento	28	0	4	3,07	1,152
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito	28	2	4	3,54	,576
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la empresa	28	1	4	3,11	,994
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)	28	2	4	3,46	,693
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la empresa	28	1	4	3,39	,994
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es	28	1	4	3,29	,937
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación	28	1	4	3,25	,887
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la empresa)	28	1	4	3,57	,836
29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas	28	0	4	2,89	1,133
30. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	28	1	4	3,18	,945
31. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades es la requerida	28	1	4	3,36	,951

Tabla 23. Continuación	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
63. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a curriculum y no a influencias	28	0	4	3,04	1,071
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi empresa, pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma	28	2	4	3,36	,731
N válido (por lista)	28				

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.2.1.3 Dimensión Integración al Puesto de Trabajo. Se sigue presentando un comportamiento similar a las dos anteriores, sin embargo, solo se presenta un ítem con variación superior a 1 “Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros”. Adicionalmente se presentan 4 ítems que no presentan valoraciones menores a 2, los cuales se encuentran ligados a la motivación y la consecución de los objetivos del trabajo. Tabla 24

Tabla 24. Integración al Puesto de Trabajo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo	28	0	4	3,50	,839
32. Corresponde a la frecuencia en que en mi empresa se respetan mis derechos laborales	28	1	4	3,25	,967
36. Mi trabajo contribuye al logro de los objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	28	2	4	3,46	,637
37. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo	28	2	4	3,46	,744
39. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo	28	1	4	3,36	,780
40. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo	28	2	4	3,46	,637

Tabla 24. Continuación	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros	28	0	5	3,68	1,124
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	28	2	4	3,32	,772
43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas	28	1	4	3,18	,945
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	28	1	4	3,11	,956
N válido (por lista)	28				

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.2.1.4 Dimensión Satisfacción por el Trabajo. Es una de las dimensiones que mejor comportamiento tiene, destacándose el grado de satisfacción de las habilidades y su relación con el trabajo, sin embargo, se recomienda establecer medidas para el mejoramiento del reconocimiento a las labores y las habilidades y conocimientos de los colaboradores. Tabla 25.

Tabla 25. Satisfacción por el Trabajo	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
1. Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro	28	1	4	3,36	,780
2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo, me encuentro	28	1	4	3,29	,937
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro	28	2	4	3,36	,731
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo durante mi jornada de trabajo, mi grado de satisfacción es:	28	1	4	3,39	,737
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa (comparando con otras instituciones que conozco) es	28	2	4	3,46	,693

Tabla 25. Continuación	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es	28	1	4	3,43	,742
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es	28	3	4	3,68	,476
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es	28	2	4	3,43	,634
20. Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo	28	1	4	3,18	,772
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento	28	0	4	2,89	1,100
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es	28	0	4	3,32	,945
N válido (por lista)	28				

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.2.1.5 Dimensión Bienestar Logrado a Través del Trabajo. Se destaca por su resultado positivo con algunos resultados promedio superiores a 3,6 relacionados con las capacidades físicas y mentales de los colaboradores, sin embargo, se presenta una alta desviación en el ítem “Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias” que supone una falta de retos a las capacidades de los empleados. Tabla 26.

Tabla 26. Bienestar Logrado a Través del Trabajo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro	28	2	4	3,39	,629
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es	28	1	4	3,36	,826
34. Me siento identificado con los objetivos de la empresa	28	2	4	3,46	,744

Tabla 26. Continuación	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?	28	2	4	3,61	,629
38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias	28	0	4	3,29	,897
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)	28	2	4	3,64	,621
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales	28	2	4	3,71	,600
62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	28	1	4	3,43	,920
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios	28	2	4	3,43	,690
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en calidad y cantidad	28	1	4	3,25	,799
73. En el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo:	28	1	4	3,46	,838
N válido (por lista)	28				

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.2.1.6 Dimensión Desarrollo Personal. Es la dimensión que tiene un desempeño más bajo, evidenciado tanto en la evaluación como en la desviación de los ítems, igualmente se presenta un ítem por debajo de 3 con una evaluación promedio de 2,57 “Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento”, elemento que se recomienda analizar más a fondo con estudios complementarios. Tabla 27

Tabla 27. Desarrollo Personal

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente	28	0	4	3,07	,979
54. Recibo de parte de los usuarios o clientes de la empresa, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	28	0	4	3,21	1,031
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta empresa	28	1	4	3,39	,832
67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa	28	2	4	3,29	,763
68. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	28	1	4	3,00	,861
69. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	28	0	4	2,57	1,372
70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas mentales y sociales	28	2	4	3,11	,786
74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la empresa:	28	2	4	3,54	,576
N válido (por lista)	28				

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.2.1.6 Dimensión Satisfacción del Trabajador con la Administración del Tiempo Libre. Presenta un buen comportamiento en la mayoría de sus ítems, sin embargo, el ítem “La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta” se encuentra una desviación alta (1,536) y una evaluación baja (2,71). Este resultado debe analizarse a fondo determinando los cargos o funciones que ven alterado su tiempo libre. Tabla 28.

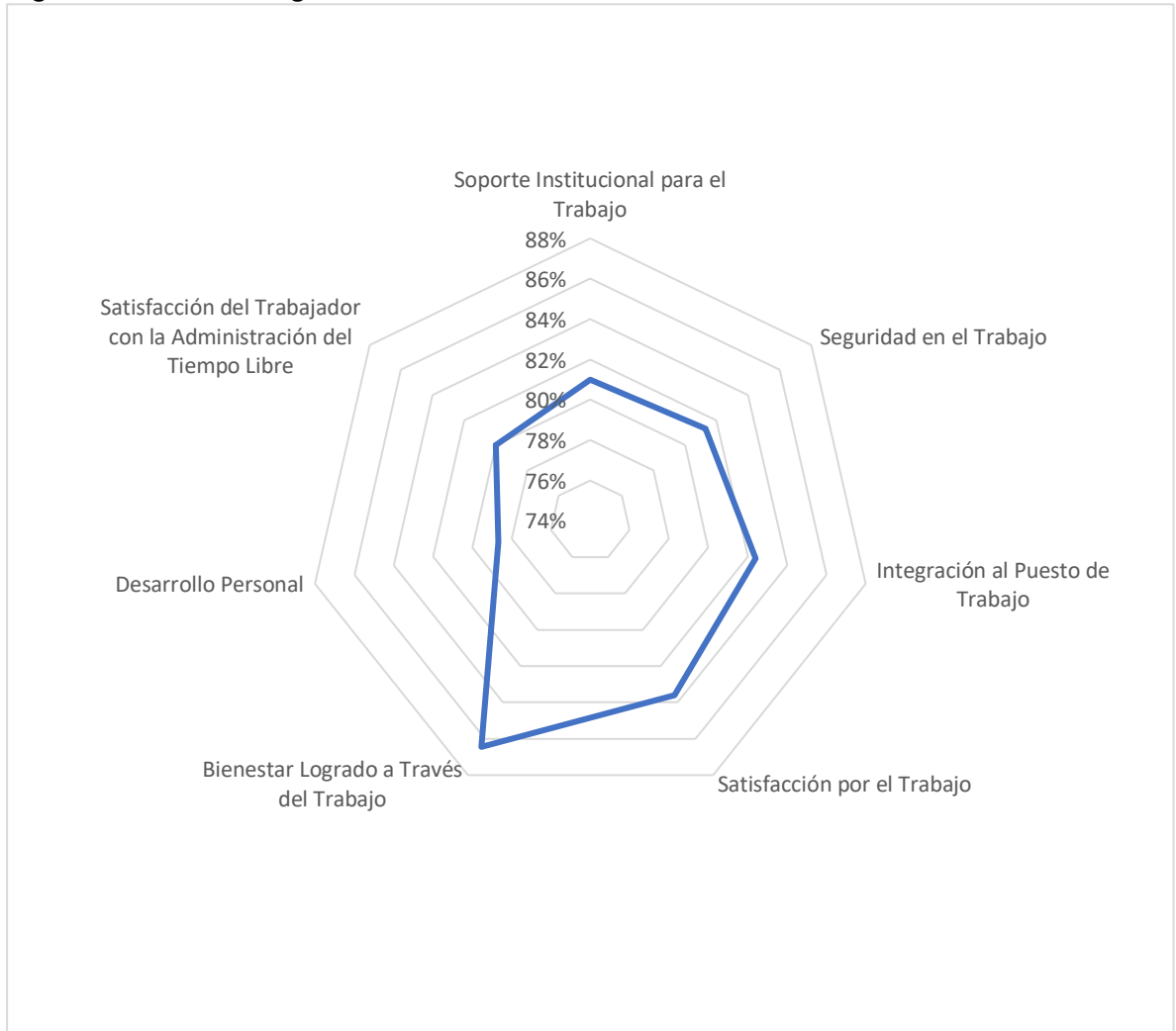
Tabla 28. Satisfacción del Trabajador con la Administración del Tiempo Libre

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta	28	0	4	2,71	1,536
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	28	1	4	3,32	,819
56. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	28	2	4	3,43	,790
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	28	1	4	3,29	,854
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros)	28	2	4	3,25	,799
N válido (por lista)	28				

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.2.1.7 Resultado global de las dimensiones. De tal forma se presenta el resultado de las siete dimensiones analizadas, lo que permite observar un grado de percepción positivo a nivel general, pero, a su vez evidencia la necesidad de mejora en algunos aspectos para lograr los niveles más altos, ya que ninguna de las dimensiones supera el 90%. Figura 9.

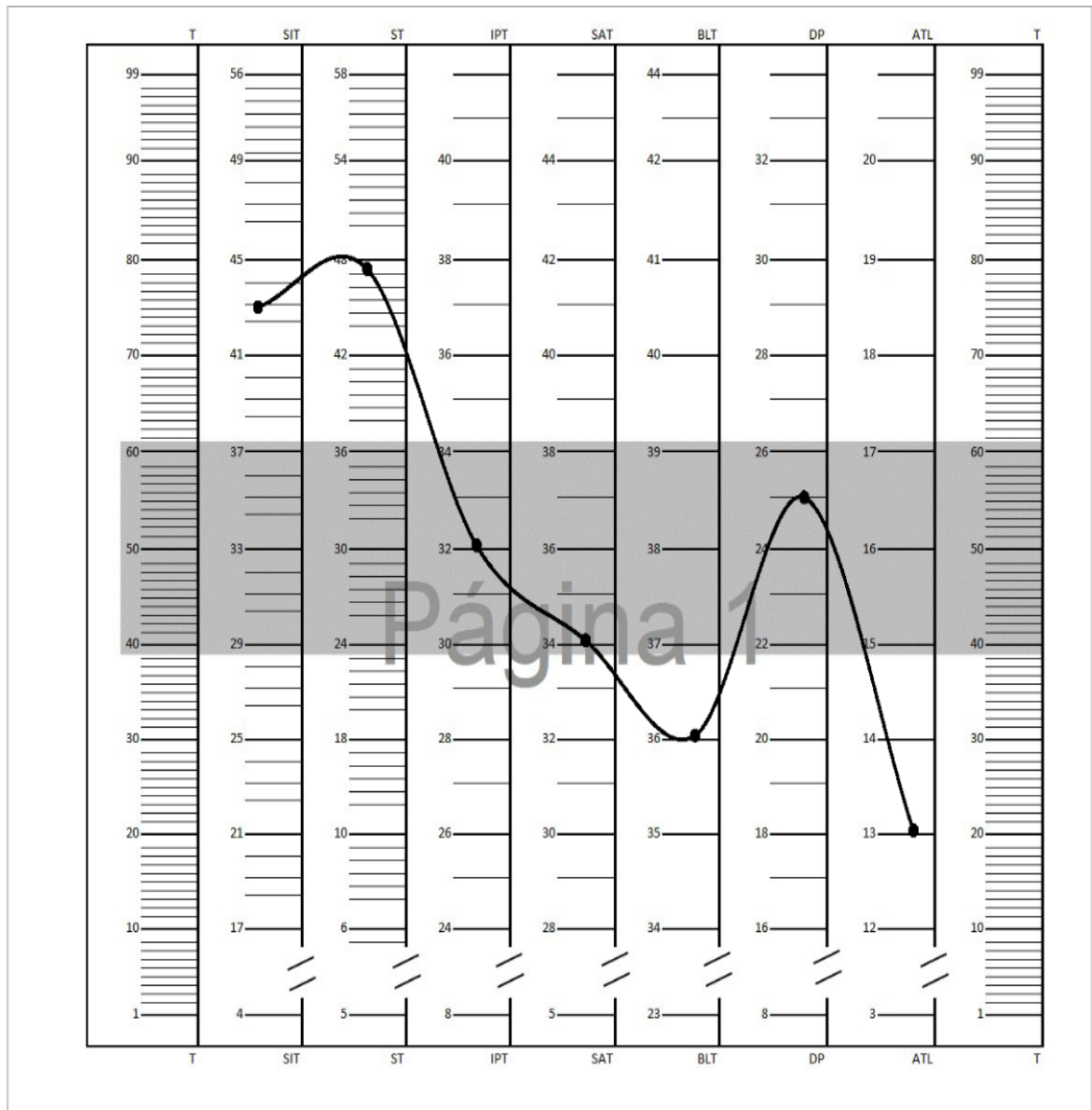
Figura 9. Resultado global GOHISALO



Fuente: elaboración propia

De la misma manera se presenta la curva del resultado promedio que permite observar de manera más clara la necesidad de potenciar los resultados en las dimensiones Desarrollo Personal y Administración del Tiempo Libre al ser los de más bajo cumplimiento. Figura 10

Figura 10. Resultado promedio GOHISALO



Fuente: elaboración propia

7.2.1.8 Fiabilidad del instrumento GOHISALO. Para determinar la fiabilidad de la aplicación del instrumento a los colaboradores de la empresa, se calculó el Alpha de Cronbach en el software estadístico SPSS, el cálculo se realiza sobre un total de 28 observaciones y 74 ítems. Tabla 29. Su resultado fue igual a 0,978 que se traduce como excelente. Tabla 30.

Tabla 29. Número de datos válidos para el análisis

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

Tabla 30. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,978	74

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

Se realizó el análisis por separación de ítems con el fin de determinar posibles ajustes al instrumento. El resultado es completamente consistente, al no variar significativamente el Alpha de Cronbach frente a la eliminación de ítems, por lo cual se acepta el instrumento y el resultado presentado. Tabla 31.

Tabla 31. Análisis de ítems y fiabilidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo	239,14	1649,460	,657	,978
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores	239,29	1640,656	,842	,978

Tabla 31. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo	238,93	1674,291	,433	,978
27. Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo	239,32	1625,485	,775	,978
28. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación	239,50	1624,185	,769	,978
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la calidad de vida de sus trabajadores	239,07	1650,365	,781	,978
45. Mi jefe inmediato muestra interés por la satisfacción de mis necesidades	239,25	1653,898	,717	,978
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	239,04	1663,888	,566	,978
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	239,50	1634,333	,723	,978
48. Cuento con apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	239,07	1648,365	,768	,978
49. Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	239,32	1642,745	,751	,978

Tabla 31. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo	239,21	1640,989	,695	,978
51. En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	239,50	1627,296	,802	,978
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	239,50	1638,630	,654	,978
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo	239,29	1636,656	,821	,978
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo	239,43	1631,587	,806	,978
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento	239,43	1622,032	,838	,978
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito	238,96	1676,110	,524	,978

Tabla 31. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la empresa	239,39	1643,284	,706	,978
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)	239,04	1669,739	,546	,978
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la empresa	239,11	1634,247	,820	,978
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es	239,21	1653,063	,619	,978
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación	239,25	1649,083	,712	,978
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la empresa)	238,93	1653,847	,686	,978
29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas	239,61	1641,803	,632	,978
30. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	239,32	1643,634	,739	,978

Tabla 31. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
31. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades es la requerida	239,14	1638,497	,802	,978
63. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a curriculum y no a influencias	239,46	1638,776	,706	,978
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi empresa, pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma	239,14	1655,164	,764	,978
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo	239,00	1688,148	,178	,979
32. Corresponde a la frecuencia en que en mi empresa se respetan mis derechos laborales	239,25	1634,861	,836	,978
36. Mi trabajo contribuye al logro de los objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	239,04	1666,999	,648	,978
37. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo	239,04	1650,851	,822	,978
39. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo	239,14	1660,794	,625	,978

Tabla 31. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
40. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo	239,04	1668,258	,624	,978
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros	238,82	1659,189	,444	,979
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	239,18	1672,893	,438	,978
43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas	239,32	1642,522	,754	,978
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	239,39	1660,544	,509	,978
1. Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro	239,14	1652,942	,750	,978
2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo, me encuentro	239,21	1635,952	,848	,978
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro	239,14	1658,275	,711	,978

Tabla 31. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo durante mi jornada de trabajo, mi grado de satisfacción es:	239,11	1657,136	,724	,978
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa (comparando con otras instituciones que conozco) es	239,04	1664,110	,647	,978
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es	239,07	1658,217	,702	,978
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es	238,82	1674,819	,671	,978
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es	239,07	1673,847	,518	,978
20. Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo	239,32	1644,671	,892	,978
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento	239,61	1629,210	,796	,978
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es	239,18	1640,448	,781	,978
23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro	239,11	1675,433	,492	,978

Tabla 31. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es	239,14	1666,720	,500	,978
34. Me siento identificado con los objetivos de la empresa	239,04	1666,184	,566	,978
35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?	238,89	1667,507	,647	,978
38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias	239,21	1675,804	,334	,979
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)	238,86	1686,794	,274	,979
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales	238,79	1701,730	-,019	,979
62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	239,07	1647,772	,703	,978
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios	239,07	1684,143	,292	,979

Tabla 31. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en calidad y cantidad	239,25	1662,787	,579	,978
73. En el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo:	239,04	1689,591	,158	,979
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente	239,43	1658,624	,521	,978
54. Recibo de parte de los usuarios o clientes de la empresa, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	239,29	1655,915	,526	,978
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta empresa	239,11	1661,358	,577	,978
67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa	239,21	1660,619	,642	,978
68. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo	239,50	1647,889	,752	,978
69. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	239,93	1639,476	,538	,978

Tabla 31. Continuación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas mentales y sociales	239,39	1654,766	,716	,978
74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la empresa:	238,96	1691,962	,187	,979
25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta	241,21	1676,619	,176	,980
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	239,18	1673,708	,400	,978
56. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	239,07	1665,772	,539	,978
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	239,21	1669,063	,449	,978
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros)	239,25	1664,787	,548	,978

Fuente: elaboración propia utilizando el software SSPS

7.3 NIVEL DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

7.3.1 Estándares mínimos de SST. Los estándares mínimos del SST de Topalxe los cuales se encuentran alineados con la resolución 0312 de 2019 se determinaron de la mano del líder de SST de la organización por medio de una entrevista, de acuerdo con el resultado de dicha entrevista y por medio del formulario de estándares mínimos se obtuvieron los resultados consignados en la Tabla 32.

Tabla 32. Cumplimiento Estándares Mínimos SG-SST Topalxe

ESTÁNDAR	RESULTADO ALCANZADO	RESULTADO ESPERADO
I. PLANEAR (25%)	25	25
1. RECURSOS (10%)	10	10
E1.1 Estándar: Recursos financieros, técnicos humanos y de otra índole (4%)	4	4
E1.2 Estándar: Capacitación en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud (6%)	6	6
2. GESTIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (15%)	15	15
E2.1 Estándar: Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (1%)	1	1
E2.2 Estándar: Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (1%)	1	1
E2.3 Estándar: Evaluación inicial del Sistema de Gestión – Seguridad y Salud en el Trabajo (1%)	1	1
E2.4 Estándar: Plan Anual de Trabajo (2%)	2	2
E2.5 Estándar: Conservación de la documentación (2%)	2	2
E2.6 Estándar: Rendición de cuentas (1%)	1	1
E2.7 Estándar: Normatividad nacional vigente y aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo (2%)	2	2
E2.8 Estándar: Mecanismos de comunicación (1%)	1	1
E2.9 Estándar: Adquisiciones (1%)	1	1
E2.10 Estándar: Contratación (2%)	2	2
E2.11 Estándar: Gestión del cambio (1%)	1	1
II. HACER (60%)	55	60
3. GESTIÓN DE LA SALUD (20%)	20	20
E3.1 Estándar: Condiciones de salud en el trabajo (9%)	9	9

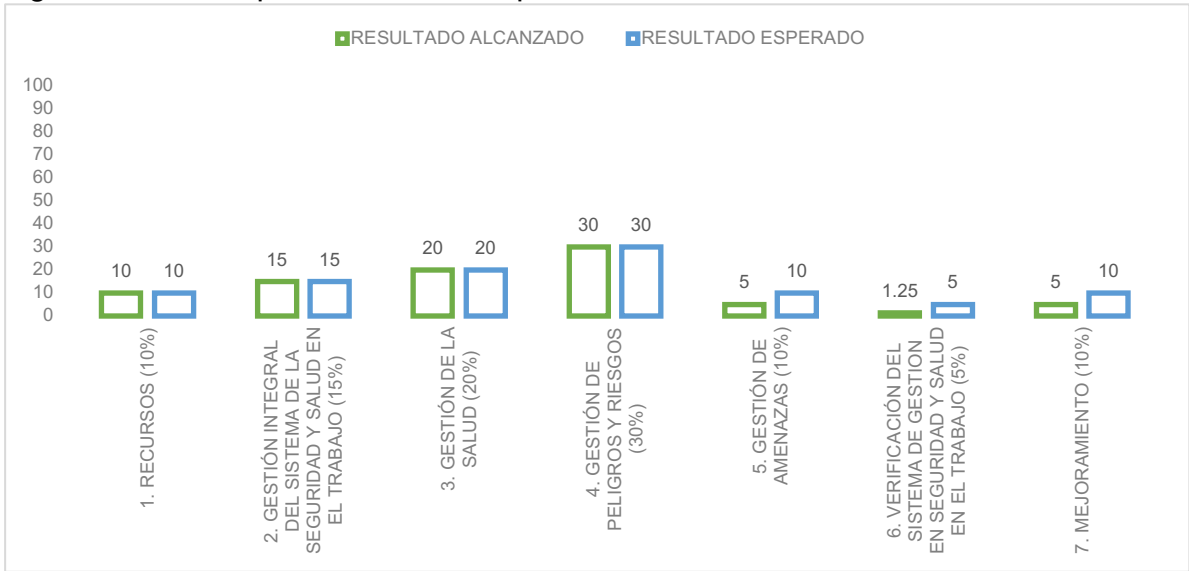
Tabla 32. Continuación

ESTÁNDAR	RESULTADO ALCANZADO	RESULTADO ESPERADO
E3.2 Estándar: Registro, reporte e investigación de las enfermedades laborales, incidentes y accidentes del trabajo (5%)	5	5
E3.3 Estándar: Mecanismos de vigilancia de las condiciones de salud de los trabajadores (6%)	6	6
4. GESTIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS (30%)	30	30
E4.1 Estándar: Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos (15%)	15	15
E4.2 Estándar: Medidas de prevención y control para intervenir los peligros /riesgos (15%)	15	15
5. GESTIÓN DE AMENAZAS (10%)	5	10
E5.1 Estándar: Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (10%)	5	10
III. VERIFICAR (5%)	1,25	5
6. VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (5%)	1,25	5
E6.1 Estándar: Gestión y resultados del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (5%)	1,25	5
IV. ACTUAR (10%)	5	10
7. MEJORAMIENTO (10%)	5	10
E7.1 Estándar: Acciones preventivas y correctivas con base en los resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (10%)	5	10
Total	86,25	100

Fuente: elaboración propia

7.3.1.1 Desempeño del SG-SST. El resultado evidencia un cumplimiento **aceptable** con una valoración igual a 86,25 de los estándares mínimos del SG-SST, con oportunidades de mejora en cuanto a la ejecución del plan de emergencias y la verificación del cumplimiento, ligado directamente a la gestión del sistema. Figura 11.

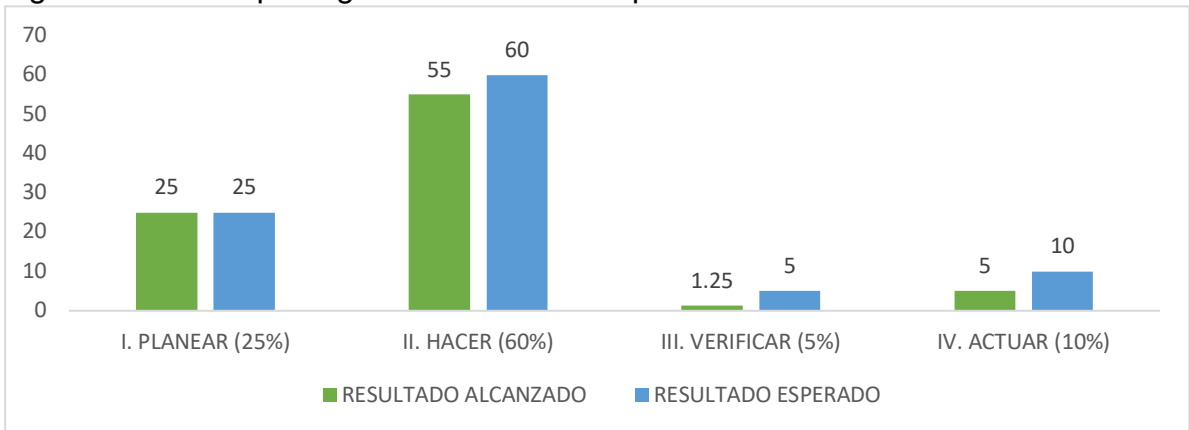
Figura 11. Desempeño del SG-SST por estándar



Fuente: elaboración propia

7.3.1.2 Desempeño del SG-SST ciclo PHVA. De tal manera, se evidencia que los resultados de acuerdo con el ciclo PHVA cumplen en alto grado con la etapa del planear, mientras que en las siguientes etapas se presentan brechas en el cumplimiento. Figura 12.

Figura 12. Desempeño general del SG-SST por ciclo PHVA



Fuente: elaboración propia

7.3.2 Madurez de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo – GSST.

Para la madurez de la GSST se utiliza el instrumento desarrollado por Rodríguez-Rojas (2018) denominado EMA, el cual consiste en un formulario con 24 ítems que conforman un total de 10 dimensiones, se aplicó a tres personas dentro de la organización las cuales fueron el responsable del SG-SST, un representante de la alta dirección y el representante de los trabajadores al COPASST, y los resultados se presentan en la Tabla 33.

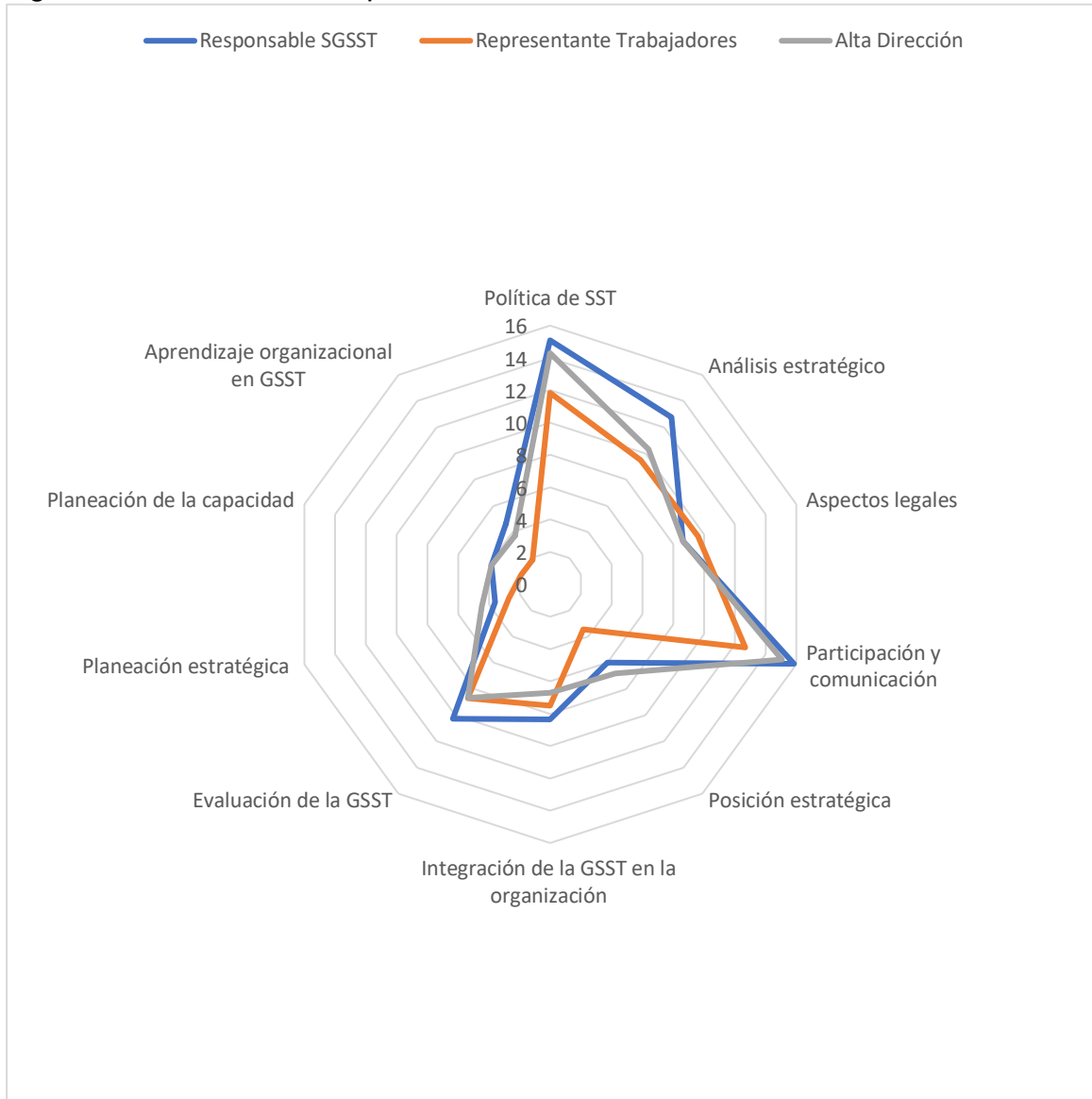
Tabla 33. Resultados aplicación instrumento EMA

VARIABLE	Responsable SG-SST	Representante Trabajadores	Alta dirección	Promedio	Peso	Delta
Política de SST	15,09160354	11,8415435	14,2990065	13,7440512	15,8902869	2,14623572
Análisis estratégico	12,74909013	9,479574181	10,31908692	10,8492504	16,0186061	5,16935567
Aspectos legales	8,627808408	9,592526815	8,638739859	8,95302503	9,59252681	0,63950179
Participación y comunicación	15,84826257	12,67861006	15,06616583	14,5310128	15,8482626	1,31724975
Posición estratégica	5,989206134	3,434709805	6,834961971	5,41962597	8,54370246	3,12407649
Integración de la GSST en la organización	8,354304042	7,506599498	6,707991512	7,52296502	8,35430404	0,83133902
Evaluación de la GSST	10,26023778	8,687573105	8,680862679	9,20955786	11,8381878	2,62862993
Planeación estratégica	3,580185441	2,685139081	4,475231801	3,58018544	4,4752318	0,89504636
Planeación de la capacidad	3,834126359	1,917063179	3,834126359	3,1951053	4,79265795	1,59755265
Aprendizaje organizacional en GSST	4,646233586	1,858493435	3,716986869	3,40723796	4,64623359	1,23899562
Total	88,98	69,68	82,57	80,41	100,00	19,587983

Fuente: elaboración propia.

7.3.2.1 Resultado de madurez por actor. En primera medida se realiza el comparativo de los resultados de cada actor, donde se refleja que la mayor evaluación se obtiene por parte del responsable del sistema con un puntaje de 88,98, mientras que el menor es el obtenido por el representante de los trabajadores con 69,68. Dicho comportamiento se refleja en la mayoría de las dimensiones, exceptuando en la dimensión aspectos legales, en la cual la valoración por parte del representante de los trabajadores es mayor. Figura 13.

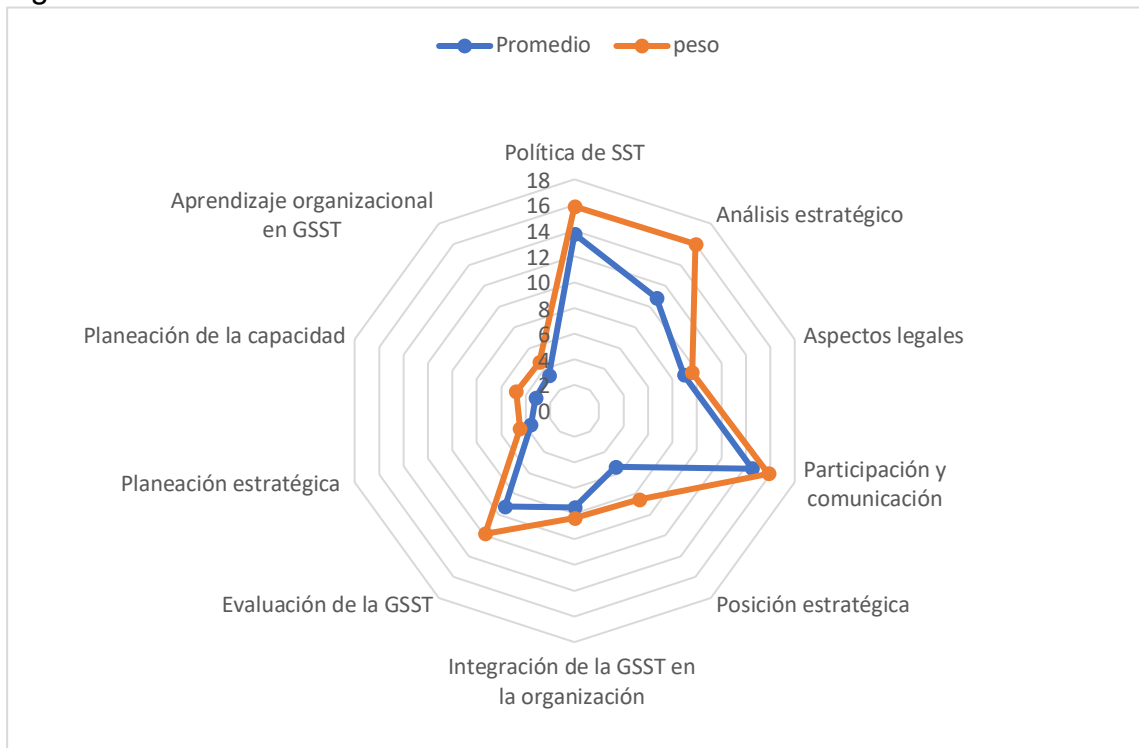
Figura 13. Resultado EMA por actor



Fuente: elaboración propia

7.3.2.2 Identificación de brechas. Finalmente se calcula el promedio de los resultados obtenidos, con el fin de establecer las brechas existentes y las oportunidades de mejora con respecto al nivel 5 de madurez. EL resultado obtenido de 80,41 indica un nivel de madurez 4 o Gestión Proactiva, que se traduce en una gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo con participación activa de los colaboradores y propendiendo por la promoción de ambientes seguros y saludables. Figura 14

Figura 14. Brecha madurez de la SST



Fuente: elaboración propia

Se evidencian grandes brechas en las dimensiones análisis estratégico y posición estratégica, así mismo en la evaluación de la GSST, permitiendo evidenciar la necesidad de cerrar el ciclo de gestión PHVA realizando análisis de los resultados y tomando decisiones basadas en la evidencia.

7.4 RESULTADO CONSOLIDADO DE LAS VARIABLES

Finalmente se realizó un análisis descriptivo de los resultados de las variables resultantes de los cuatro instrumentos aplicados con el fin de hallar relaciones entre ellas. Para ello se establecieron los porcentajes de cumplimiento de cada una de las variables frente al puntaje máximo posible. Tabla 34.

Tabla 34. Resultado consolidado variables de estudio

Medición	VARIABLE	Promedio	Porcentaje de cumplimiento
Madurez de la GSST	Política de SST	13,74	86,5%
	Análisis estratégico	10,85	67,7%
	Aspectos legales	8,95	93,3%
	Participación y comunicación	14,53	91,7%
	Posición estratégica	5,42	63,4%
	Integración de la GSST en la organización	7,52	90,0%
	Evaluación de la GSST	9,21	77,8%
	Planeación estratégica	3,58	80,0%
	Planeación de la capacidad	3,20	66,7%
	Aprendizaje organizacional en GSST	3,41	73,3%
	Total	80,41	80,4%
GOHISALO	Soporte Institucional para el Trabajo	45,36	81,0%
	Seguridad en el Trabajo	48,79	81,3%
	Integración al Puesto de Trabajo	33,79	82,4%
	Satisfacción por el Trabajo	36,79	83,6%
	Bienestar Logrado a Través del Trabajo	38,04	86,4%

Tabla 34. Continuación
Medición

	VARIABLE	Promedio	Porcentaje de cumplimiento
	Desarrollo Personal	25,18	78,7%
	Satisfacción del Trabajador con la Administración del Tiempo Libre	16,00	80,0%
	Total	243,93	82,1%
Estándares mínimos	Recursos	10,00	100,0%
	Gestión Integral del SG-SST	15,00	100,0%
	Gestión de la salud	20	100,0%
	Gestión de peligros y riesgos	30	100,0%
	Gestión de amenazas	5	50,0%
	Verificación del SG-SST	1,25	25,0%
	Mejoramiento	5	50,0%
	Total	86,25	86,3%
SERVQUAL	Aspectos Tangibles	26,26	93,8%
	Fiabilidad	32,37	92,5%
	Sensibilidad	26,43	94,4%
	Seguridad	27,12	96,8%
	Empatía	33,79	96,6%
	Total	145,97	94,8%

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la tabla anterior se puede evidenciar que los niveles de cumplimiento del SG-SST, los niveles de madurez y de calidad de vida son favorables, siendo en su mayoría superiores al 80%, así mismo los niveles de calidad del servicio percibido, se encuentran niveles superiores al 95% exceptuando las variables aspectos tangibles, fiabilidad y sensibilidad, las variables mencionadas se relacionan en la Tabla 35.

Tabla 35. Variables de estudio con mayor brecha de cumplimiento.

Medición	VARIABLE	Promedio	Porcentaje de cumplimiento
Madurez de la GSST	Análisis estratégico	10,85	67,7%

Tabla 35. Continuación

Medición	VARIABLE	Promedio	Porcentaje de cumplimiento
	Posición estratégica	5,42	63,4%
	Planeación de la capacidad	3,20	66,7%
	Aprendizaje organizacional en GSST	3,41	73,3%
GOHISALO	Desarrollo Personal	25,18	78,7%
Estándares mínimos	Gestión de amenazas	5	50,0%
	Verificación del SG-SST	1,25	25,0%
	Mejoramiento	5	50,0%
SERVQUAL	Aspectos Tangibles Topalxe	26,26	93,8%
	Fiabilidad Topalxe	32,37	92,5%
	Sensibilidad Topalxe	26,43	94,4%

Fuente: elaboración propia

De tal manera se encuentra en común que a nivel interno existen oportunidades de mejora frente a la comunicación, el involucramiento del personal y la motivación a partir de los retos que supone el trabajo realizado, resultado que se refleja en las dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad y sensibilidad, en las cuales los colaboradores reflejan de cara al cliente reprocesos traducidos en mayores tiempos de atención e inseguridades frente a la atención, por lo cual se recomienda el tratamiento de las variables mencionadas de la mano de la revisión de los procesos y procedimientos escuchando las observaciones y oportunidades de mejora brindada por los colaboradores.

8. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

- Se logró evaluar la satisfacción de los clientes de acuerdo con la percepción de sus necesidades y expectativas, en una Mipyme de servicios ubicada en la ciudad de Villavicencio, a través de la aplicación del instrumento SERVQUAL el cual permitió identificar la calidad percibida, donde la población objeto de estudio muestra una satisfacción del 95.6%, en acuerdo con el promedio ponderado del resultado total de las variables.
- Los resultados de la aplicación del instrumento SERVQUAL para identificar la calidad percibida por los clientes de la empresa objeto de estudio arrojó resultados favorables, que permitieron conocer las brechas existentes entre los criterios y niveles de calidad esperados y los ofrecidos por la organización, así mismo, el cálculo de la confiabilidad del instrumento da validez a los resultados obtenidos.
- Las brechas identificadas en las 5 variables del instrumento SERVQUAL no superan los 2 puntos, lo que evidencia los esfuerzos y la orientación de servicio al cliente de la empresa Distribuciones Topalxe S.A.S.
- Se estima la calidad de vida percibida por los trabajadores observando fuertes oportunidades de mejora, en mayor medida, en aspectos como el reconocimiento del trabajo, la mejora de oportunidades de ascenso y el ser escuchado en aspectos que vayan más allá del ámbito laboral.
- La medición del nivel de Calidad de Vida en el Trabajo por medio de la herramienta GOHISALO permitió contar con una excelente fiabilidad en los resultados.
- Los estándares mínimos de la gestión de seguridad y salud en el trabajo, al interior de la empresa, tienen un cumplimiento del 86,25% considerado aceptable según los parámetros de la Resolución 0312 de 2019, se destaca la fortaleza en las etapas de Planear y Hacer del ciclo PHVA, así mismo se recomienda generar las acciones para incrementar el nivel de cumplimiento.
- El nivel de Madurez de la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se ubica en Nivel 4 o Gestión Proactiva, existiendo brechas marcadas en dimensiones como lo son el análisis estratégico y la posición estratégica.
- Los resultados de EMA y estándares mínimos guardan una coherencia directa, teniendo en cuenta que la verificación es un insumo fundamental para la toma de decisiones a nivel estratégico dentro de la organización.

- De acuerdo con el resultado del análisis de las variables se evidencia que existe una relación de las variables independientes, cumplimiento del SG de Seguridad y Salud en el Trabajo y calidad de vida del trabajador y la variable dependiente satisfacción del cliente, validando la hipótesis donde se planteó que un SG -SST implementado mantiene y mejora la calidad de vida de los trabajadores lo que a su vez se ve reflejado en la satisfacción de los clientes.
- En este sentido, cuando la alta dirección orienta sus actividades hacia la implementación de sistemas de gestión y cumplimiento de la normatividad, está obligada a proporcionar un ambiente de trabajo incluyente, que promueva la participación activa del personal, el trabajo en equipo, suministrar capacitación, reforzando así el compromiso no solo con las actividades por las cuales fue contratado, sino, con la mejora continua de la Calidad de vida, enfocados en la satisfacción del cliente lo cual resulta mutuamente beneficioso para las partes.

9. RECOMENDACIONES

- En relación con los resultados obtenidos del instrumento SERVQUAL se evidencia que las mayores brechas se encuentran en los aspectos tangibles y la fiabilidad, por lo cual se recomienda que la organización ahonde para mejorar los niveles de calidad percibida.
- Se sugiere a la empresa fortalecer la comunicación con los trabajadores donde se consideren aspectos que vayan más allá de lo normativo y legal, considerando que el éxito de los sistemas de gestión depende en gran parte de la participación activa de los trabajadores quienes necesitan ser incluidos y reconocidos por las actividades que desarrollan para el logro de los objetivos organizacionales.
- La organización se ubica en un nivel de madurez con gestión proactiva, sin embargo y teniendo en cuenta que se evidencia una diferencia alta entre la percepción por parte del representante de los trabajadores, el representante de la dirección y el líder del SG-SST, se recomienda sensibilizar e integrar aún más a los trabajadores a las actividades y avances del SG-SST.
- Por otro lado, se recomienda trabajar en el cierre del ciclo PHVA que permita la toma de decisiones involucrando al máximo a los colaboradores, esto se verá reflejado en una mejor percepción del reconocimiento recibido y permitiría identificar cuáles son los retos a los cuales se quisieran enfrentar.

La implementación del SG-SST de acuerdo a lo establecido por el Gobierno nacional debe llevarse a cabo en todas las organizaciones indistintamente del número de personas que las integren, esto contribuye según los resultados obtenidos en el presente estudio, a la mejora del nivel de calidad de vida de los trabajadores y la satisfacción de los clientes.

Como recomendaciones generales para la academia a partir de esta investigación se pueden realizar entre otros estudios, los referidos a continuación:

- Desarrollo de guía metodológica que permita integrar en un mismo instrumento las dimensiones de SERVQUAL – GOHISALO y EMA, aplicando el conjunto de herramientas en otras organizaciones, para una validación más amplia de la relación de las variables SST – CVT y Satisfacción del Cliente.
- Efectos del SG-SST, en la calidad de vida del trabajador y la satisfacción de los clientes, en las Mipyme de servicios.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernardo, M., Gianni, M., Gotzamani, K., & Simon, A. (2017). Is there a common pattern to integrate multiple management systems? A comparative analysis between organizations in Greece and Spain. *Journal of Cleaner Production*, 151, 121-133. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.03.036>
- Carmona, M. A., & Rivas, M. A. (2010). *Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos*. 1555-1564. http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2010/QUALITY_MANAGEMENT//1_5551564.pdf
- Chiang, V. M. M., & Krausse, M. K. A. (2015). Estudio Empirico De Calidad De Vida Laboral, Cuatro Indicadores: Satisfacción Laboral, Condiciones Y Medioambiente Del Trabajo, Organización E Indicador Global, Sectores Privado Y Público. Desarrollo, Aplicación Y Validación Del Instrumento. *Horizontes Empresariales*, 8(1), 23-50. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039>
- Confecamaras. (2017). Determinantes de la supervivencia empresarial en Colombia (p. 28) [Estudio]. http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/Cuadernos_de_analisis_economico/Cuaderno_de_Analisis_Economico_N_14.pdf
- Fabricio, C., Devós, G., & Gerolamo, M. (2019). Maturity in management system integration and its relationship with sustainable performance. *Journal of Cleaner Production*, 207, 236-247. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.09.250>
- Fundación más Familia. (2019, mayo 15). *Colombia, líder en Latinoamérica en gestión de la conciliación laboral y familiar*. www.masfamilia.org. <https://www.masfamilia.org/blog/colombia-lider-en-latinoamerica-en-gestionde-laconciliacion-laboral-y-familia/>
- Fundación más Familia. (s.f.). Memoria Fundación más familia. <https://www.masfamilia.org/sobre-nosotros/>

- Gamero, C. B. (2003). *Análisis Económico de la Satisfacción Laboral* [Tesis Doctoral, Universidad de Málaga]. <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/cgb/index.htm>
- Gonzalez, R., Hidalgo, G., Salazar, J., & Preciado, M. (2010). Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo https://www.academia.edu/36324477/Elaboraci%C3%B3n_y_Validez_Del_Instrumento_Para_Medir_Calidad_De_Vida_en_El_Trabajo_CVT_Gohisalo
- Hernandez, M. M., & Moreno, M. C. (2018). *Sistema de gestión integrado del comando general de las fuerzas militares cogfm: diagnóstico del nivel de madurez y propuesta de integración* [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomas]. Repositorio <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16662/2019maribelhernandez.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta). McGraw-hill
- Icontec. (2015a). Sistema de gestión de calidad: Requisitos NTC-ISO 9001:2015. (Icontec). <https://ecollection-icontec-org.craiustadigital.usantotomas.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-419&Q=EF8F94009513D3732979E86636AA01B2312408EA304C DFA9&Req=>
- Icontec. (2015b). *Sistema de gestión de calidad: Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO 9000:2015*. (Icontec). <https://ecollection-icontec-org.craiustadigital.usantotomas.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-419&Q=0F9C3861121C65A9AC3F2AC56FE51DCE312408EA304C DFA9&Req=>
- Marcos, T. (2018). Renovando la satisfacción del cliente. *La revista de la normalización Española*, 2, 16-19.
- Matsumoto, R. N. (2014, octubre). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

- Nunhes, T. V., Bernardo, M., & Oliveira, O. J. (2019). Guiding principles of integrated management systems: Towards unifying a starting point for researchers and practitioners. *Journal of Cleaner Production*, 210, 977-993. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.11.066>
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 102414. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- OMS. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Parasuraman, A, Zeithaml, V., & Berry, L. (2002). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale: Vol. III* (By Anne M. Findlay and Leigh Sparks). Taylor & Francis
- Parasuraman, Anantharanthan., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Pedraza, X. L. (2017). *Creación de un instrumento para la medición de la gestión de la calidad universitaria en Colombia* (descargas). Universidad de Celaya.
- Portafolio. (2010, enero 10). En servicio, los clientes son más exigentes con las pymes. *Portafolio*. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/en-serviciolos-clientes-son-masexigentes-con-las-pymes-537036>
- Presidencia de la República (2015). Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+A+actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

- Ramírez, C., & Ramirez, M. (2016). *Fundamentos de Administración* (Cuarta). Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-deadministración-4ed.pdf>
- RHPRESS.COM. (2019, mayo 14). Colombia, primer país de Latinoamérica en gestión de la conciliación laboral y familiar. 14/5/2019. <https://www.rhhpress.com/organizaciones/45956-colombia-primer-pais-delatinoamericaen-gestion-de-la-conciliacion-laboral-y-familiar>
- Rodriguez-Rojas, Y., & Plazas, D. (2017). *Madurez de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. https://serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/Capacitaciones/Madurez_gestion_seguridad_%20salu_el_trabajo.pdf
- Salazar Estrada, J. G. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 41-53. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.02>
- Vega, N. (2016). Nivel de implementación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en empresas de Colombia del territorio Antioqueño. 13, 33(6), 10. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00062516>
- Villarreal, O., & Landaeta, J. (2010). *El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización*. 16(3), 31-52. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312600331>

ANEXOS

ANEXO A. CRONOGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN

ACTIVIDAD	FECHA INICIO	DURACION EN DIAS	FECHA FIN
1.Elegir un tema de investigación de acuerdo con las líneas del grupo de investigación GIFAEA y los ejes o sub-líneas de la facultad e informar al Docente del espacio académico Investigación I el tema sobre el cual se va a trabajar.	25/10/18	3	28/10/18
2.Definir el problema de investigación	28/10/18	20	17/11/18
3.Realizar revisión bibliográfica de las teorías que de manera integrada relacionen la madurez del SIG, CVT y SAC	18/11/18	20	8/12/18
4.Revisar las teorías relacionadas con SIG, SGC, SG-SST, conciliación de la vida laboral y familiar, CVT,SAC.	8/12/18	20	28/12/18
5.Redactar los antecedentes de acuerdo con la revisión bibliográfica.	29/12/18	20	18/01/19
6.Entregar al Docente del espacio académico Investigación I	18/01/19	1	19/01/19
7.Realizar los ajustes pertinentes y avanzar con la justificación y definición de objetivos.	20/01/19	40	1/03/19
8.Visitar la empresa y presentar propuesta de investigación	22/02/19	8	2/03/19
9.Enviar al Docente del espacio académico Investigación I el documento borrador.	3/03/19	1	4/03/19
10.Realizar ajustes pertinentes al proyecto y enviar al Docente para revisión el entregable propuesta de anteproyecto.	6/03/19	45	20/04/19
10.Presentar carta de aceptación de la empresa elegida para el desarrollo de la investigación	2/04/19	1	3/04/19
12.Socializar el anteproyecto a la cohorte II	26/04/19	1	27/04/19
13.Socializar el anteproyecto en el I coloquio de investigación de la Maestría.	3/05/19	1	4/05/19
14.Realizar los cambios y ajustes según recomendaciones del Comité de investigación.	21/05/19	45	5/07/19
15.Socializar proyecto de acuerdo con el primer entregable	5/07/19	1	6/07/19
16.Preparar segundo entregable, elaborar marco de referencia.	16/07/19	45	30/08/19
17.Análisis organizacional - talleres	5/08/19	45	19/09/19
18.Elaborar esquema metodológico	24/09/19	30	24/10/19
19.Elegir instrumentos de medición madurez SST, CVT, SAC	25/10/19	30	24/11/19
20.Socializar el proyecto en el III coloquio de investigación de la Maestría.	9/11/19	0	9/11/19
20.Realizar ajustes pertinentes y enviar segundo entregable	16/11/19	30	16/12/19
21.Realizar correcciones y ajustes de acuerdo con el avance de la investigación.	15/01/20	60	15/03/20
22.Entregar avances de proyecto al Director de tesis	15/03/20	10	25/03/20
23.Realizar correcciones y redactar resultados preliminares.	25/03/20	60	24/05/20
24.Aplicar EMA-GSST	14/04/20	12	26/04/20
25.Adquirir formato encuesta GOHISALO por parte de la autora principal.	2/05/20	9	11/05/20
26.Entregar proyecto con resultados preliminares.	25/05/20	1	26/05/20
27.Revisar base de datos clientes.	6/07/20	15	21/07/20
28.Aplicar encuesta Servqual a una parte de la muestra	4/09/20	60	3/11/20
29.Aplicar encuesta GOHISALO - CVT	5/11/20	2	7/11/20
30.Tabular la información de la encuesta GOHISALO	7/11/20	3	10/11/20
31.Aplicar encuesta Servqual hasta completar la muestra.	15/11/20	20	5/12/20
32.Tabular la información de la encuesta Servqual	5/12/20	5	10/12/20
33.Redactar los resultados de la investigación	5/11/20	40	15/12/20
34.Entregar tesis con los resultados de investigación al Director	17/12/20	1	18/12/20
35.Recibir re-alimentación de acuerdo a los resultados	27/01/21	1	28/01/21
36.Analizar los resultados con un experto estadístico	28/01/21	8	5/02/21
37.Entregar tesis para revisión final a Director y Co-Directora, con las respectivas conclusiones y recomendaciones	5/02/21	1	6/02/21

ANEXO B. ENCUESTA CLIENTES SERVQUAL

Cuestionario de medición del nivel de percepción de los clientes

Apreciado cliente:

Le solicitamos por favor diligenciar el siguiente formulario, para ello debe rellenar el círculo del número que más se ajuste de acuerdo a sus convicciones indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones respecto a la empresa del sector servicio Distribuciones Topalxe S.A.

Muchas gracias por su participación.

ASPECTOS TANGIBLES

(1 fuertemente en desacuerdo, 7 fuertemente en acuerdo)

	1	2	3	4	5	6	7
Las empresas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los equipos de Distribuciones Topalxe S.A. tienen la apariencia de ser modernos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las instalaciones físicas de las empresas excelentes son visualmente atractivas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las instalaciones físicas de Distribuciones Topalxe S.A. son visualmente atractivas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los empleados de las empresas excelentes tienen apariencia pulcra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A. tienen apariencia pulcra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En una empresa excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los materiales relacionados con el servicio que utiliza Distribuciones Topalxe S.A. (folletos, estados de cuenta, etc.), son visualmente atractivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

FIABILIDAD

(1 fuertemente en desacuerdo, 7 fuertemente en acuerdo)

	1	2	3	4	5	6	7
Cuando las empresas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando en Distribuciones Topalxe S.A prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando un cliente tiene un problema, las empresas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando usted tiene un problema con Distribuciones Topalxe S.A , muestran un sincero interés en solucionarlo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las empresas excelentes realizan bien el servicio a la primera.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En Distribuciones Topalxe S.A realizan bien el servicio a la primera.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las empresas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En Distribuciones Topalxe S.A concluyen el servicio en el tiempo prometido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las empresas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En Distribuciones Topalxe S.A insisten en mantener registros exentos de errores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SENSIBILIDAD

(1 fuertemente en desacuerdo, 7 fuertemente en acuerdo)

	1	2	3	4	5	6	7
En una empresa excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los empleados de Distribuciones Topalxe S.A , informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En una empresa excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Los empleados de **Distribuciones Topalxe S.A.**, le sirven con rapidez.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

En una empresa excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Los empleados de **Distribuciones Topalxe S.A.**, siempre están dispuestos a ayudarles.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

En una empresa excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Los empleados de **Distribuciones Topalxe S.A.**, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

SEGURIDAD

(1 fuertemente en desacuerdo, 7 fuertemente en acuerdo)

El comportamiento de los empleados de las empresas excelentes transmite confianza a sus clientes

	1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

El comportamiento de los empleados de **Distribuciones Topalxe S.A.**, le transmite confianza.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Los clientes de las empresas de excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Usted se siente seguro en sus transacciones con **Distribuciones Topalxe S.A.**

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

En una empresa excelente, los empleados son siempre amables con los clientes

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Los empleados de **Distribuciones Topalxe S.A.**, son siempre amables con usted.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

En una empresa excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

Los empleados de **Distribuciones Topalxe S.A.** tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EMPATIA

(1 fuertemente en desacuerdo, 7 fuertemente en acuerdo)

Las empresas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.

En **Distribuciones Topalxe S.A** le dan una atención individualizada.

Las empresas excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

En **Distribuciones Topalxe S.A** tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

Una empresa de excelente tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.

Los empleados de **Distribuciones Topalxe S.A.** le dan una atención personal.

Las empresas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.

En **Distribuciones Topalxe S.A** se preocupan por sus mejores intereses.

Los empleados de las empresas excelentes, comprenden las necesidades específicas de sus clientes.

Los empleados de **Distribuciones Topalxe S.A** comprenden sus necesidades específicas

	1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ANEXO C. CUESTIONARIO CVT-GOHISALO

CUESTIONARIO CVT-GOHISALO

Las siguientes preguntas deberán reflejar su grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y serán contestadas en una escala de 0 a 4, solamente marcará con una X el cuadro que corresponda a su respuesta. Es muy importante no dejar preguntas sin contestar					
	0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Moderadamente satisfecho	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1. Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro					
2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo, me encuentro					
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro					
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo durante mi jornada de trabajo, mi grado de satisfacción es:					
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo					
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo					
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo					
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento					
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito					
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la empresa					
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la empresa					
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es					
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa (comparando con otras instituciones que conozco). es					
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es					
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es					

	0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Moderadamente satisfecho	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tarea que se me asignan es					
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo					
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores					
20. Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo					
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento					
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es					
23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro					
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es					
Las siguientes preguntas deberán ser contestadas en escala de frecuencia y de acuerdo también a su perspectiva personal. Va del 0 al 4, solamente pondrá una X en el cuadro que corresponda a su respuesta. Es muy importante no dejar preguntas sin contestar. 0 corresponde a nunca y 4 a siempre					
	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta					
26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo					
27. Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo					
28. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación					
29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas					
30. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales					
31. Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades es la requerida					
32. Corresponde a la frecuencia en que en mi empresa se respetan mis derechos laborales					

	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación					
34. Me siento identificado con los objetivos de la empresa					
35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?					
36. Mi trabajo contribuye al logro de los objetivos comunes con mis compañeros de trabajo					
37. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo					
38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias					
39. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo					
40. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo					
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros					
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas					
43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas					
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la calidad de vida de sus trabajadores					
45. Mi jefe inmediato muestra interés por la satisfacción de mis necesidades					
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral					
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo					
48. Cuento con apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas					
49. Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme					
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo					
51. En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción					
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes					

	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente					
54. Recibo de parte de los usuarios o clientes de la empresa, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo					
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo					
56. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia					
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas					
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros)					
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)					
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales					
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la empresa)					
62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos					
En este otro grupo de cuestionamientos, deberá contestar su grado de acuerdo, solamente pondrá una X en el cuadro que corresponda a su respuesta. Es muy importante no dejar preguntas sin contestar. 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 totalmente de acuerdo					
	0 Nada de acuerdo	1 Poco de acuerdo	2 Moderadamente de acuerdo	3 De acuerdo	4 Muy de acuerdo
63. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a curriculum y no a influencias					
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta empresa					
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación					
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios					
67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa					

	0 Nada de acuerdo	1 Poco de acuerdo	2 Moderadamente de acuerdo	3 De acuerdo	4 Muy de acuerdo
68. Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo					
69. Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento					
70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas mentales y sociales					
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en calidad y cantidad					
72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi empresa, pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma					
Marque su grado de compromiso para las siguientes cuestiones, solamente pondrá una X en el cuadro que corresponda a su respuesta. Es muy importante no dejar preguntas sin contestar. 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a total compromiso					
	0 Nulo compromiso	1 Poco compromiso	2 Moderado compromiso	3 Mucho compromiso	4 Total compromiso
73. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo					
74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la empresa					

Gracias por tus respuestas
Feliz día