



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**EFFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS ANTE LA CALIDAD DE
VIDA DE SUS COLABORADORES DENTRO DE MEDIANAS EMPRESAS
COMERCIALES DE LA CIUDAD DE CUENCA**

Trabajo de titulación previo a la obtención
del título de Ingeniera Comercial

AUTORA: MAYRA ALEXANDRA SIAVICHAY BARBECHO

TUTOR: ING. JORGE LEONCIO FERNÁNDEZ SALVADOR DOMÍNGUEZ

Cuenca - Ecuador

2022

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Mayra Alexandra Siavichay Barbecho con documento de identificación N° 0106436777 manifiesto que:

Soy la autora y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 24 de febrero del 2022

Atentamente,



Mayra Alexandra Siavichay Barbecho

0106436777

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Mayra Alexandra Siavichay Barbecho con documento de identificación N° 0106436777, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del Artículo Académico: “Efectividad de la gestión de recursos humanos ante la calidad de vida de sus colaboradores dentro de medianas empresas comerciales de la ciudad de Cuenca”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Ingeniera Comercial, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 24 de febrero del 2022

Atentamente,



Mayra Alexandra Siavichay Barbecho

0106436777

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Ing. Jorge Leoncio Fernández Salvador Domínguez con documento de identificación N° 0101866309, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS ANTE LA CALIDAD DE VIDA DE SUS COLABORADORES DENTRO DE MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALES DE LA CIUDAD DE CUENCA, realizado por Mayra Alexandra Siavichay Barbecho con documento de identificación N° 0106436777, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 24 de febrero del 2022

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. L. F. S. D.', written over a light blue grid background.

Ing. Jorge Leoncio Fernández Salvador Domínguez

0101866309

DEDICATORIA

Para toda mi familia, que sin duda son la razón principal para seguir adelante, el apoyo constante que recibo a diario es mi más grande motivación, sus abrazos son la fuerza que me alientan a ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a cada uno de los docentes que formo parte de esta etapa de mi vida, todos sus conocimientos y experiencias me han ayudado mucho para poder elaborar el siguiente Artículo Académico.

A mi familia de igual manera mis más sinceros agradecimientos por acompañarme en esta experiencia y estar siempre apoyándome en los momentos más difíciles.

RESUMEN

En Ecuador las PyMES incorporan el 70% de los empleos a nivel nacional. Considerando su relevancia en la economía nacional, este artículo académico tiene como objetivo sustentar la importancia que tiene la gestión efectiva de los Recursos Humanos frente a la calidad de vida de los colaboradores dentro las PyMES en la ciudad de Cuenca. El diseño metodológico corresponde a un estudio de revisión bibliográfica de diversas investigaciones contenidas en artículos de revistas científicas, sustentada en el análisis documental sobre la gestión de los recursos humanos y la calidad de vida laboral, con un enfoque cualitativo y de diseño no experimental con alcance descriptivo. Se recopilan y sintetizan los resultados y conclusiones de siete estudios nacionales e internacionales publicados en inglés y español, que permiten la aproximación al conocimiento de la gestión de los recursos humanos y su aporte a la calidad de vida de los trabajadores en PyMES. Se reporta que no existen investigaciones nacionales enmarcadas en la gestión de la calidad de vida laboral en medianas empresas de la ciudad de Cuenca, por lo que se contextualiza la realidad laboral de las PyMES en esta localidad para poder establecer relaciones con los hallazgos de los estudios analizados. Se concluye que una gestión eficaz de los Recursos Humanos contribuye a elevar la satisfacción de los empleados con respecto a la calidad de vida laboral, lo que, consecuentemente, aporta a una mejora de su desempeño laboral y a una mayor productividad.

Palabras clave: pequeñas y medianas empresas (PyMES), calidad de vida laboral (CVT), calidad de vida en el trabajo (CVT), gestión de los recursos humanos.

ABSTRACT

In Ecuador, SMEs incorporate 70% of jobs nationwide. Considering its relevance in the national economy, this academic article aims to support the importance of the effective management of Human Resources compared to the quality of life of employees within SMEs in the city of Cuenca. The methodological design corresponds to a bibliographic review study of various investigations contained in scientific journal articles, based on documentary analysis on the management of human resources and the quality of work life, with a qualitative approach and a non-experimental design with scope descriptive. The results and conclusions of seven national and international studies published in English and Spanish are compiled and synthesized, which allow an approximation to the knowledge of human resources management and its contribution to the quality of life of workers in SMEs. It is reported that there are no national investigations framed in the management of the quality of work life in medium-sized companies in the city of Cuenca, for which the labor reality of SMEs in this locality is contextualized in order to establish relationships with the findings of the studies analyzed. It is concluded that an effective management of Human Resources contributes to raising the satisfaction of employees with respect to the quality of work life, which, consequently, contributes to an improvement in their work performance and greater productivity.

Keywords: small and medium-sized enterprises (SMEs), quality of work life (CVT), quality of work life (CVT), human resource management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA.....	iii
CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
INTRODUCCIÓN	10
<i>Antecedentes</i>	10
<i>Calidad de vida</i>	10
<i>Calidad de vida laboral</i>	11
<i>Gestión de los Recursos Humanos</i>	13
METODOLOGÍA	17
<i>Diseño metodológico</i>	17
<i>Técnicas</i>	17
<i>Pregunta De Investigación</i>	18
<i>Objetivos</i>	18
<i>Criterios de inclusión y exclusión</i>	19
RESULTADOS	20
DISCUSIÓN.....	26
<i>Percepción de la calidad de vida laboral en empleados de PyMES</i>	26
<i>Componentes de la calidad de vida laboral en las PyMES</i>	27
<i>Elementos necesarios para una gestión efectiva de los Recursos Humanos que beneficie a la calidad de vida de los colaboradores</i>	28
<i>La gestión de los Recursos Humanos para la Calidad de Vida Laboral aplicado a la realidad de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Cuenca, Ecuador</i>	30
CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), de acuerdo a un estudio realizado con 1200 millones de trabajadores alrededor del mundo, se registran significativas diferencias en la carga horaria laboral, evidenciando niveles importante de trabajo intensivo y emocionalmente exigente, un contexto donde los trabajadores con menor nivel de formación académica sufren peores circunstancias laborales y menor posibilidad de desarrollar sus capacidad, lo que, consecuentemente, impide mejorar su calidad de vida.

Otros datos presentados en dicho informe, la OIT destaca: un tercio de los trabajadores en Europa y la mitad en países como Estados Unidos, Turquía, Uruguay y El Salvador, llevan a cabo trabajos intensos con limitado margen de descanso y realizando tareas a gran velocidad; el 25% - 40% de los trabajadores a nivel mundial están expuestos a un trabajo emocionalmente exigente; En Europa, Estados Unidos y Turquía alrededor del 20% de los trabajadores solo pueden acceder a una o dos horas de permiso para atender a cuestiones de índole personal o familiar; las mujeres trabajadoras a nivel mundial ganan mucho menos que lo que ganan los hombres; 12% de los trabajadores investigados mencionaron que reciben en sus trabajos maltrato verbal, acoso, humillación; por lo menos el 30% señala que su trabajo no ofrece oportunidades de desarrollo profesional; y, con respecto a la gestión del personal, el 70% emitió una opinión positiva (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Además de ello, en 2013 la OIT reportaba un grado de ocurrencia de alrededor de 2,34 millones de muertes en el contexto laboral, dentro de las cuales 321,000 (14%) fueron provocadas por accidentes en el lugar de trabajo y el 86% fueron asociadas a enfermedades de orden psicológico. De ahí, reconociendo la situación de precariedad laboral a nivel mundial, la OMS (2019), señala que el fin de la salud laboral es promover la protección de la salud y seguridad del trabajador.

En Ecuador, la Constitución (2008) en su Art. 3 reza que el Estado debe: “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la salud (...) para sus habitantes”, y en su Art. 32, dicta: “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya

realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos (...) los ambientes sanos y otros que sustentan el Buen Vivir”, de ahí que, es el Ministerio de Trabajo el encargado de establecer y hacer cumplir las normas que garantizarán la salud laboral. Sin embargo, el estudio de Gómez y Suasnavas (2015), evidenció que, en el país, los accidentes de trabajo tuvieron una incidencia de 550,5 casos de incapacidad laboral por cada 100.000 trabajadores, índice superior al registrado en años anteriores, siendo las provincias con mayor índice de accidentes laboral: Guayas y Pichincha.

Todas estas situaciones, sin duda, tienen un efecto en el desempeño laboral de las personas y un impacto directo en su calidad de vida, especialmente, si se toma en cuenta que el trabajo es una actividad cotidiana a la que le dedica gran parte de la vida de una persona. De ahí que, la manera en que se gestionan los recursos humanos debe ser un tema de interés no solo en el campo de la administración, sino también en las ciencias de la salud y el área sociológica.

Calidad de vida

De acuerdo con la OMS (2018) la calidad de vida “se trata de un concepto muy amplio que influye de un modo complejo la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, y su relación con los elementos esenciales de su entorno" (sp.). La calidad de vida es en sí misma sinónimo de bienestar personal que nace como resultado del sentimiento de satisfacción o insatisfacción con factores que cada individuo considera importantes para su vida, pero, que en general, tienen que ver con satisfacción de necesidades físicas, psicológicas, sociales, materiales y estructurales (Urzúa y Caqueo, 2012). En tal sentido, son varios y variados los componentes de configuran a la calidad de vida, pero se pueden conjugar en las siguientes dimensiones: fisiológica o funcional, del entorno, sociocultural, afectiva o cognitiva. (Freire *et al.*, 2010, Sánchez, 2018).

Al estar en relación con las necesidades básicas humanas, es importante mencionar la propuesta de Maslow, en su Teoría de la Motivación Humana jerarquiza y crea la denominada pirámide de necesidades donde establece cinco niveles de necesidades que se presentan en la Figura 1.

Figura 1
Pirámide de Necesidades de Maslow



Fuente: Quintero, 2011

Por otra parte, la calidad de vida se puede representar en cuatro tipos de calidades relacionadas con las cualidades externas e internas; la externa comprende la calidad objetiva y esta refiere a buena vida según parámetros establecidos por dos componentes externos 1) vidabilidad del ambiente y 2) utilidad de la vida; y, un componente interno que refiere a la subjetividad donde se abordan criterios implícitos, que está formado por aspectos como 3) habilidades para la vida de la persona y 4) goce de la vida (Garduño et al., 2005).

Vidabilidad del ambiente, describe explícitamente las características del ambiente y no esta relaciona con las condiciones materiales, siendo: “vista dentro de una posición propia en la sociedad. Por mucho tiempo el énfasis fue la clase baja pero la atención actual cambia a la clase alta. Sus correspondientes antónimos son privación y exclusión” (Garduño et al., 2005, p. 22).

Utilidad de la vida, este término es entendido como “significativo de la vida” hace referencia a las condiciones fundamentales de calidad de vida, el autor utiliza una expresión menos compleja que la denomina: “utilidad de vida, aun admitiendo que este concepto puede presentarse a las interpretaciones. Debe notarse que esta utilidad externa no requiere de conciencia interna. La vida de una persona puede ser útil desde algunos puntos de vista sin que lo sepa” (Garduño et al., 2005, p. 24).

Habilidad para la vida de una persona, se determina al arte de vivir que: “denota habilidades de vida especiales. En la mayoría de los contextos, esta calidad se

distingue de la salud mental e incluso se atribuye algunas veces a personas con un disturbo leve.

El goce de la vida, hace mención a la manera de ver la vida y como estos: “juicios se hacen con diferentes perspectivas de tiempo: en el pasado, el presente, las esperanzas y miedos dependen más de inclinaciones afectivas que de cálculos cognitivos. Junto con los aspectos de la vida, juzgamos la vida como un todo” (Garduño et al., 2005, p. 25).

Calidad de vida laboral

También está la calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) que es la percepción que los trabajadores expresan con respecto a la organización en la que trabajan (Baitul, 2012). De acuerdo con Hernández *et al.* (2017) la CVL abarca esfuerzos (entendidos como estrategias) para elevar la productividad, pero, también para mejorar el bienestar de los empleados y su entorno; por lo que, hablar de “calidad” tiene una connotación positiva.

Para Hernández *et al.* (2017) la calidad de vida laboral se compone de dos dimensiones: una objetiva que tiene que ver con la organización y el ambiente laboral; y una subjetiva de orden psicológico que tiene que ver con las actitudes y pensamientos del trabajador frente a la ausencia o presencia de ciertas experiencias. Otros elementos tienen que ver directamente con las condiciones laborales y su incidencia o impacto en la salud física y mental del trabajador; razón por la cual, la OIT (2019) consideró que la salud laboral no tiene que ver solamente con la ausencia de enfermedades, sino que, involucra aquellos factores físicos y mentales que pueden o no impactar directamente a la salud del trabajador y fragilizar las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo. De ahí que, la falta de prevención de enfermedades profesionales no solo acarrea efectos negativos dentro del trabajo y en la familia del mismo, sino que, se extiende hacia la sociedad en general, debido al enorme costo que genera, principalmente por la pérdida de productividad y la sobrecarga en el seguro de riesgos del trabajo, que se encuentra el sistema de seguridad social ecuatoriano.

De acuerdo con un informe emitido por Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2013 se reportan condiciones inadecuadas de trabajo en países como: Argentina, Chile, Colombia,

Guatemala y Nicaragua, donde persiste, incluso aumenta, la exposición a peligros de diferentes niveles, frecuencia e intensidad en los distintos puestos de trabajo, de los cuales no se tiene control, evidenciándose daños que podrían ser evitados.

En este mismo reporte, las organizaciones indican que en el año 2007 las estimaciones obtenidas de un estudio realizado en dieciséis países de América Latina y El Caribe, evidencian un margen de ocurrencia de alrededor de 7,6 millones de accidentes laborales con una frecuencia aproximada de 20.825 accidentes por día y cerca de 160 millones de enfermedades profesionales no fatales al año. Cabe mencionar que estos datos no incluyen a la población trabajadora que no está afiliada a un programa de seguridad social, lo que lleva a predecir que los datos pueden ser aún más alarmantes.

En Ecuador, el estudio de Parra (2012) demostró que los accidentes de trabajo más comunes son producidos por la exposición a riesgos ergonómicos, los cuales corresponden a la sobrecarga laboral, estrés y la falta de personal. Mientras que el estudio de Gómez y Suasnavas (2015), evidenció que, en el país, los accidentes de trabajo tuvieron una incidencia de 550,5 casos de incapacidad laboral por cada 100.000 trabajadores, índice superior al registrado en años anteriores, siendo las provincias con mayor índice de accidentes laboral: Guayas y Pichincha.

En otros contextos, la gestión de los recursos humanos enfrenta cada vez más nuevos escenarios, y con ello, la incertidumbre frente a empleos que pueden perderse, o ganarse, en un futuro que parece estar más cerca, en el mediano plazo, y que tiene que ver con la robotización que se prevee que nos lleve a la cuarta Revolución Industrial (Rubbi *et al.*, 2020). Muchos trabajadores ven comprometido sus puestos de trabajo a causa de integración de la inteligencia artificial y toda la revolución digital.

Sin embargo, de acuerdo con el Foro Económico Mundial (citado por Rubbi *et al.*, 2020), aún si la tecnología robótica produjera grandes cantidades de trabajadores, la industria seguiría dependiendo en gran medida de los rasgos humanos que no pueden ser reemplazados por la tecnología, como son la creatividad y la inteligencia emocional. Muestra de ello, es que, en Francia, el surgimiento de la internet produjo que desaparecieran medio millón de empleos en un margen de 15 años; no obstante, se crearon 1,2 millones de fuentes de trabajo nuevas (McKinsey y Company, 2017). Además, la automatización que permite la revolución tecnológica, reduce la complejidad de numerosas tareas, y ello, representa nuevas oportunidades de empleo para trabajadores

menos calificados. Es por ello que, “la educación se presenta, hoy más que nunca, como el factor clave para elevar los niveles de vida, a nivel individual y social” (Rubbi *et al.*, 2020, p. 241).

Gestión de los Recursos Humanos

De acuerdo con Armijos *et al.* (2019) cuando se habla de Recursos Humanos, se refiere al “conjunto de conocimientos, experiencias, motivaciones, habilidades, capacidades, competencias y técnicas que poseen y pueden aportar las personas a una organización, deviniendo en factor de ventaja competitiva” (p. 164). El recurso humano “es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto constituye un componente esencial para cualquier tipo de institución” (Montoya y Boyero, 2016, p. 2). La conceptualización del Recurso Humano abarca su importancia y papel dentro de la organización, por eso la importancia de mantener una buena administración de este recurso.

De ahí que, surge la Gestión de los Recursos Humanos en la búsqueda de la eficiencia, siendo una tarea que “libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica a todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la propia organización” (Veras y Cuello, 2005, p. 14). Tiene una “función eminentemente directiva, macro-organizacional, dinámica y en constante transformación, planificación, organización, coordinación, desarrollo y control del desempeño eficiente del personal de una empresa” (Armijos *et al.*, 2019, p. 165). Dada su importancia, no es algo que se puede desarrollar de forma empírica, requiere del dominio de conocimientos, experiencias, y, sobre todo, es necesario que esté respaldada en una evaluación previa de la realidad de la organización.

De ahí que, una buena gestión coordinada, enfocada y alineada adecuadamente a los objetivos organizacionales, permite incrementar el desarrollo de las competencias de los colaboradores. Por tanto, dependerá de diferentes factores que, de acuerdo con Alles (2009), son: planificación de la cobertura y satisfacción de las necesidades humanas; selección, inducción, administración y formación continua de los recursos humanos; evaluación y mejoramiento de su desempeño.

De acuerdo con Escobar (2013 citado en Armijos *et al.*, 2019) la Gestión de Recursos Humanos es “una función eminentemente directiva, dinámica y en constante

transformación, vinculada al desarrollo y a la flexibilización de los sistemas de trabajo y al cambio, sus ciclos de actividad son a largo plazo y su orientación son de carácter estratégico” (p. 165). De ahí que, le corresponde velar por la satisfacción personal y profesional de los colaboradores, dos elementos que van de la mano y que pueden tener incidencia en su calidad de vida.

Por todo lo anteriormente expuesto, y, con base en la idea de que, laboralmente, la calidad de vida refiere a la manera en que los trabajadores perciben ese conjunto de experiencias individuales y colectivas vividas en su trabajo (Alves *et al.*, 2013). Entonces, una buena percepción de la calidad de vida de los trabajadores contribuye al éxito de las organizaciones, entendido como éxito en la gestión de la administración de los recursos humanos (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

En tal sentido, comprender los factores que impactan en el bienestar de los trabajadores dentro y fuera del lugar trabajo, es importante para la administración de los recursos humanos porque permite entender cómo aportar para que la organización contribuya al desarrollo personal de los trabajadores y a garantizar una vida digna para ellos y sus familias; lo cual, tendrá un impacto positivo en su productividad. Lograr el bienestar del trabajador puede ser una estrategia valiosa para la administración, por lo cual, es necesario un análisis del impacto que tiene una buena o mala gestión de los recursos humanos en la calidad de vida de los colaboradores.

METODOLOGÍA

Diseño metodológico

El estudio es de revisión bibliográfica, consistente en una sinopsis de diversas investigaciones contenidas en artículos de revistas científicas que estudian el estado actual del tema de investigación, con base en los cuales se realiza un análisis crítico del contexto (Guirao, 2015). Por lo tanto, la investigación propuesta estará sustentada en el análisis documental en el marco de la administración de empresas, constituyendo un fundamento basado en documentos y reflexiones sobre conceptos y resultados de estudios en torno a la gestión de los recursos humanos y la calidad de vida laboral en las pymes.

El enfoque corresponde a la investigación cualitativa que facilita una comprensión más cercana del fenómeno de estudio al incorporar datos como el análisis crítico del investigador y la exposición narrativa a partir del acercamiento, la interpretación y la comprensión del tema de estudio (Núñez, 2017). Es decir, la información aquí expuesta, corresponde a criterios y conclusiones recogidas de trabajos anteriores que se han realizado al respecto al tema en cuestión.

Es un estudio no experimental y alcance descriptivo, en tanto que, expone la realidad tal como se presenta, en este caso, como la presentan los resultados de los estudios recolectados, en un tiempo determinado a través de la observación y análisis del investigador (Rojas, 2015). En tal sentido, se recopilan y sintetizan los resultados y conclusiones de varios estudios nacionales e internacionales que permiten la aproximación al conocimiento de la gestión de los recursos humanos y su aporte a la calidad de vida de los trabajadores.

Técnicas

Al tratarse de una investigación bibliográfica sistemática de trabajos que han emergido entre los años 2010 a 2021 a partir de la consulta en bases de información en revistas de investigación y otros artículos publicados en ElServier, Scopus, Redalyc, Google Académico y otras fuentes de artículos académicos de acceso gratuito.

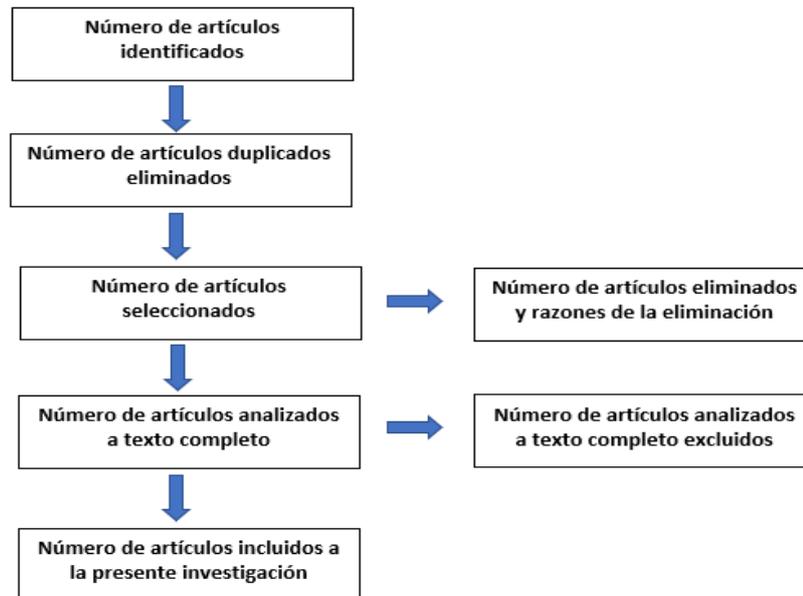
La búsqueda de información se llevó a cabo a partir de las palabras claves (recursos humanos, gestión de recursos humanos, calidad de vida laboral, pequeñas y

medianas empresas) en español e inglés. Posteriormente, se eliminó los duplicados y, aquellos, no referentes a la temática de estudio.

La técnica de revisión sistemática se realizó de acuerdo al siguiente diagrama de flujo:

Figura 1

Modelo de diagrama de flujo



Pregunta De Investigación

¿Cuál es la importancia que tiene la gestión efectiva de los Recursos Humanos frente a la calidad de vida de los colaboradores?

Objetivos

Objetivo general

Sustentar la importancia que tiene la gestión efectiva de los Recursos Humanos frente a la calidad de vida de los colaboradores dentro de medianas empresas comerciales en la ciudad de Cuenca.

Objetivos específicos

- Identificar los antecedentes que justifican el papel de la gestión de los Recursos Humanos en la calidad de vida de los trabajadores.

- Determinar los componentes de la calidad de vida laboral que dependen de la gestión de los Recursos Humanos.
- Identificar los elementos necesarios para una gestión efectiva de los Recursos Humanos que beneficie a la calidad de vida de los colaboradores, desde el consenso de criterios académicos.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Investigaciones publicadas en un período de 2010 a 2021.
- Artículos publicados en inglés y español.
- Artículos con resultados que ayuden a responder a la pregunta de investigación.
- Estudios enfocados en pequeñas y medianas empresas, con especial énfasis en casos de estudio nacional y específicamente en Cuenca.
- Artículos de revisión bibliográfica o de estudio de caso en revistas académicas.
- Artículos de revisión bibliográfica o de estudio de caso que aborden la calidad de vida laboral y la gestión de los recursos humanos en PyMES.

Exclusión:

- Artículos realizados y publicados en años inferiores al 2010.
- Artículos que no contengan los siguientes datos: título, autores, resumen y resultados.

RESULTADOS

La revisión bibliográfica realizada presentó numerosos casos de investigaciones de dos tipos: revisiones sistemáticas y estudios de casos, realizadas a nivel internacional y nacional; no obstante, no se registra ningún estudio publicado en revista científica que aborde el tema en la ciudad de Cuenca. Cada estudio fue evaluado mediante preguntas que corresponden a criterios de selección a partir de los cuales se consideró su pertenencia en el presente estudio.

P1: ¿La publicación fue realizada entre 2010 y 2021?

P2: ¿Hacen referencia a la importancia de la gestión de los recursos humanos en la CVL?

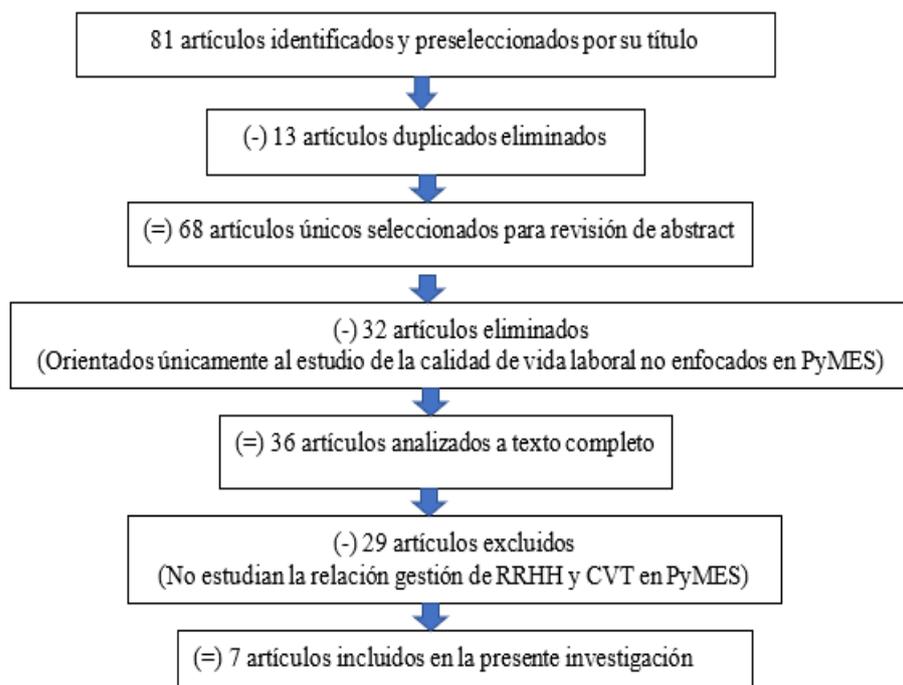
P3: ¿Abarcan a las medianas empresas comerciales o, en su defecto, a las PyMES?

P4: ¿Los resultados y conclusiones permiten cumplir los objetivos específicos 2 y 3?

Posterior a la búsqueda y lectura de los artículos se obtuvieron los siguientes resultados expuestos según el filtro presentado en la Figura 2:

Figura 2

Resultados revisión sistemática



Fuente: Elaboración propia

De esta manera, se puede observar en la figura 2 que se encontraron 81 artículos en inglés y español a partir de la búsqueda de trabajos sobre gestión de recursos humanos, calidad de vida laboral y PyMES; luego, se procedió a revisar uno a uno estos artículos, encontrando que 13 de ellos estaban duplicados (el mismo estudio fue publicado en más de una revista o en el proceso de selección fue guardado dos veces), quedando un total de 68 artículos únicos (que no se repetían en la lista de artículos guardados).

De este último grupo, 32 artículos trataban sobre calidad de vida laboral pero no asociado a pequeñas y medianas empresas, quedando reducido el número a 36 artículos que luego fueron revisados a texto completo asegurando que cumplan con los criterios de selección, con lo cual, se encontró que 29 de ellos no cumplían con todos los criterios de inclusión, simplificando la selección final a 7 artículos de estudios cuyos resultados permiten caracterizar el tema, los mismos que se sintetizan en la Tabla 1:

Tabla 1*Estudios sobre gestión de recursos humanos y calidad de vida en trabajadores de PyMES*

ID	Año	Título	Autor	País	Objetivo	Resultados	Conclusión
1	2012	Gestión estratégica del talento humano en las PYMES	Ramírez <i>et al.</i>	Colombia	Analizar la gestión estratégica del talento humano en las Pymes de servicios de comidas y bebidas de Barranquilla.	Entre las dimensiones de gestión, la más utilizada es el proceso de talento humano que abarca la calidad de vida en el trabajo; seguidamente el enfoque estratégico (rasgos y tendencias), y la que presenta falencias es el modelo de talento humano (proyección organizacional).	Óptimas condiciones de labores permiten un desarrollo ocupacional satisfactorio del colaborador.
2	2014	La influencia de la calidad de vida laboral en Satisfacción laboral de los empleados, compromiso laboral e intención de permanencia en el sector de las pymes en Zimbabue.	Chinomo na et al.	Zimbabue	Examinar las percepciones de los empleados de las PYME sobre la calidad de vida laboral y su influencia en la intención de permanencia en el cargo y el papel mediador de la satisfacción laboral y el compromiso laboral.	En el contexto de las PYME, la calidad de vida laboral influye positiva y significativamente en la satisfacción laboral de los empleados, el compromiso con el trabajo y, en consecuencia, la intención de permanencia.	En el contexto de las pequeñas y medianas empresas (PYME), se ha prestado poca atención a la investigación empírica sobre la calidad de vida laboral. La implicación administrativa en la gestión de los recursos humanos muestra limitaciones que afectan a la calidad de vida de los trabajadores.

3	2014	Experimentando con estrategias para la satisfacción de trabajadores y los efectos en su calidad de vida en MiPymes turísticas.	Argüelles et al.	México	Poner a prueba estrategias administrativas de gestión del talento humano aplicadas a 50 trabajadores de MiPymes turísticas de Campeche y explicar en qué medida estas acciones cambiaron la percepción del empleado con su calidad de vida laboral.	Las estrategias diseñadas e implementadas cambiaron la percepción de la calidad de vida del trabajador de manera positiva.	Las estrategias de administración y gestión impactan favorablemente en la percepción del trabajador, lo que mejorará la competitividad organizacional.
4	2016	Factores de conciliación de la vida familiar y laboral en las pequeñas y medianas empresas	Robak et al.	Polonia	Revisión sistemática de los resultados de investigaciones sobre las condiciones de la calidad de vida laboral y personal de los empleados de las PYMES.	Es interesante que la peculiaridad del funcionamiento de una PYME pueda ser reconocida como un factor que favorece la gestión eficiente de la calidad de la vida laboral y personal (mayor flexibilidad en la toma de decisiones, mayor flexibilidad en términos estructurales y económicos), pero al mismo tiempo puede reconocerse como	La PyMES presentan estándares relativamente bajos en términos de realización de las reglas básicas de gestión de recursos humanos, incluido el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo cual es causado no solo por las limitaciones del sistema y la organización, sino que

						un factor que crea obstáculos en la implementación de la idea de equilibrio de la calidad de vida laboral y personal debido a la falta de conocimiento en el área, falta de administración estratégica y falta de representación formal de los intereses de los trabajadores.	también es el resultado de una falta de conciencia de los empleadores en relación a la gestión de los recursos humanos.
5	2016	Determinantes de calidad de vida laboral en las pymes de Guayaquil, Ecuador	López <i>et al.</i>	Ecuador (Guayaquil)	determinar cuáles son las principales variables que inciden en la percepción de calidad de vida laboral en los trabajadores en empresas PYMES de la ciudad de Guayaquil	Los factores que más valoran los trabajadores para considerar como bueno su calidad de vida en el entorno laboral son: (a) soporte institucional y (b) el bienestar logrado por el trabajo.	La principal fuente de satisfacción pasa por la autorrealización del trabajador la que luego deriva al reconocimiento económico, por tanto, esto es una clara señal para que la política organizacional esté encaminada a reconocer al trabajador en su dimensión humana y se lo ayude a crecer profesionalmente para sustanciar su proyecto de vida.

6	2018	Calidad de vida laboral en las pymes de Brasil: un diagnóstico	Larios <i>et al.</i>	Brasil	Analizar el nivel de calidad de vida laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Brasil, que permita identificar puntos clave para la gestión eficiente del capital humano.	Para el constructo calidad de vida laboral, los empleados de las Pequeñas y Medianas Empresas comerciales y de servicios de Brasil, consideran que el ambiente laboral es adecuado, con una media de 4.00 y una desviación estándar de 0.730.	Un mejor nivel de vida laboral de los empleados influye para que rindan más en la empresa, sean más productivos y tengan mayor lealtad a la organización.
7	2021	Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado	Frías	Ecuador (Ambato)	Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de vida laboral en el sector calzado.	La calidad de vida laboral es considerada como la representación positiva o negativa de un ambiente laboral.	La óptima gestión del Talento Humano permitirá lograr un nivel superior en lo que refiere a la calidad de vida del trabajador

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

Considerando que la pregunta planteada para esta investigación es ¿Cuál es la importancia que tiene la gestión efectiva de los Recursos Humanos frente a la calidad de vida de los colaboradores?, los resultados de la revisión sistemática de los artículos encontrados se discuten en torno a tres componentes que permitirán explicar, caracterizar y dar solución a tal interrogante: 1) la percepción de la calidad de vida laboral que tienen los empleados de PyMES; 2) los componentes de la calidad de vida laboral en el caso de las PyMES; 3) los elementos necesarios para una gestión efectiva de los Recursos Humanos que beneficie a la calidad de vida de los colaboradores de las PyMES:

Percepción de la calidad de vida laboral en empleados de PyMES

Es importante empezar señalando que, la calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) está fundamentada, o es medida, con base en la percepción que tienen los trabajadores sobre la organización (empresa) con respecto al nivel de satisfacción con el entorno laboral, lo cual, se traduce en una evaluación del grado de bienestar del trabajador (Baitul, 2012)

Desde el estudio realizado por Chinomona *et al.* (2012), las percepciones de los empleados de las PyMES sobre la CVL impactan fuertemente en su satisfacción laboral, más que en su compromiso laboral; es decir que, el nivel de CVL que perciben los trabajadores en este tipo de empresas es determinante para señalar si están o no satisfechos, pero no determinará si permanecen o no en su lugar de trabajo, independientemente de si la CVL es o no la más adecuada.

Esto se debe a que se ha encontrado que existen fuertes lazos entre los empleadores de las PyMES y sus empleados, que, al ser empresas pequeñas, generalmente son familiares o conocidos, lo que ocasiona que los empleados puedan verse obligados a comprometerse con sus puestos de trabajo en virtud de los supuestos lazos y vínculos sociales existentes, independientemente de la calidad de vida laboral (Chinomona *et al.*, 2012). No obstante, de acuerdo con el estudio realizado Frías (2021) si bien los trabajadores no abandonan su puesto cuando perciben que la empresa los considera solo un recurso de producción o servicio, sin

embargo, su actitud sí llega a verse reflejada en la tareas cotidianas y repercute en la falta de motivación y compromiso con los objetivos de la empresa.

Componentes de la calidad de vida laboral en las PyMES

Siguiendo los resultados de los siete estudios incluidos en esta investigación se encuentra que, los componentes que dan forma a la calidad de vida laboral en el contexto de las PyMES son: reconocimiento económico del desempeño laboral, ambiente laboral adecuado, salario justo (Chinomona *et al.*, 2012); ambiente laboral adecuado, salarios y recompensas, perfil del puesto acorde a las capacidades del trabajador (Larios *et al.*, 2018); remuneración justa, recompensas, condiciones favorables de trabajo, buena organización, ambiente laboral, relación entre compañeros, salud del personal, condiciones ergonómicas de trabajo (Frías, 2021); seguridad social, tomar en cuenta su opinión en las decisiones, cultura organizacional, ambiente de trabajo, equilibrio vida-trabajo, estabilidad laboral, beneficios y recompensas (Robak *et al.*, 2016); ser incluido en la toma de decisiones, sueldos y salarios, relaciones sociales, salario justo, trato equilibrado sin discriminación, estabilidad laboral (Argüelles *et al.*, 2014); capacitación y desarrollo profesional, relaciones laborales, servicios y prestaciones (Ramírez *et al.*, 2012); soporte institucional, seguridad, organización del trabajo, desarrollo personal y profesional, bienestar logrado por el trabajo (López *et al.*, 2016).

De esta lista de componentes encontrados por los investigadores, y tomando en cuenta las concordancias entre los mismos, se determina que, en las PyMES, lo que más valoran los trabajadores al momento de evaluar su calidad de vida en el trabajo, son: ambiente laboral adecuado, remuneración justa, buena relación entre compañeros, salud y seguridad laboral, cultura organizacional, equilibrio vida-trabajo, estabilidad laboral, beneficios y recompensas, ser incluido en la toma de decisiones, capacitación y desarrollo profesional, y, en general, el bienestar logrado por el trabajo. Al respecto de este último componente (bienestar logrado por el trabajo), se refiere al nivel en que el ingreso económico que percibe el trabajador, encaja en su proyecto de vida personal y familiar, en otras palabras, si su trabajo le brinda la capacidad para cubrir, por lo menos, las necesidades básicas (López *et al.*, 2016).

Al respecto, estos componentes coinciden con otras investigaciones enfocadas únicamente en establecer cuáles son los factores que dan forma a la calidad de vida de los trabajadores, en los que se destaca: cultura organizacional, apoyo social, salud y seguridad

laboral (Imafidon, 2015); seguridad en el trabajo, oportunidades de ascenso, autonomía, remuneración justa, beneficios y recompensas, satisfacción de necesidades sociales, estabilidad laboral (Pérez-Zapata *et al.*, 2014); organización del trabajo, relaciones sociales, igualdad de género y conciliación trabajo-vida personal, formación continua, salud y seguridad laboral (Díaz-Chao *et al.*, 2015).

De igual manera, el estudio de López *et al.* (2016) evidencia que la fuente más importante de satisfacción laboral tiene que ver con el sentimiento de autorrealización, la misma que luego desemboca en el reconocimiento económico. De ahí que, la gestión de los recursos humanos, y la política organizacional en general, deberá enfocarse en reconocer al trabajador, tanto en su dimensión profesional como en su dimensión humana para ofrecerle los espacios necesarios para su crecimiento profesional que, a la larga conllevará a una mejor situación económica que le permita solventar su proyecto de vida.

Por lo tanto, se afirma lo señalado por Villar (2015) y por Hernández *et al.* (2017), la calidad de vida de los trabajadores se fundamenta en: a) dimensiones subjetivas o psicológicas de los trabajadores (satisfacción laboral, relaciones laborales, valores personales); y, b) condiciones objetivas (sistemas de gestión, estructura física, factores ambientales y seguridad profesional).

Elementos necesarios para una gestión efectiva de los Recursos Humanos que beneficie a la calidad de vida de los colaboradores

Desde el estudio de Chinomona *et al.* (2012), se plantea la necesidad de abordar la gestión de los recursos humanos desde la teoría de la equidad entre lo personal y lo laboral para garantizar una buena calidad de vida laboral. Esta equidad podría explicar y guiar el comportamiento organizacional y de los recursos humanos en la gestión en entornos de pequeñas empresas.

Se considera, además, que es más viable retomar las riendas de la gestión de los recursos humanos para brindar mejores condiciones de CVL para los empleados con que ya se cuenta en nómina; puesto que, es más caro contratar a un nuevo empleado que retener a uno que ya está. Para ello, en la gestión de los recursos humanos siempre se deben tener en cuenta asuntos como aumentar la remuneración de sus empleados en consonancia con el desempeño de la empresa y el aporte de trabajo de los empleados (equidad de los empleados), tener en cuenta la

mejora de las condiciones de trabajo, especialmente la seguridad de los empleados en el trabajo que, muchas veces en las PyMES, pasa a estar por debajo de lo estipulado por la legislación nacional y los estándares de seguridad internacional (Chinomona *et al.*, 2012).

Al mismo tiempo, según Robak *et al.* (2016), se evidencia que estas organizaciones tienen estándares relativamente bajos en términos de realización de las reglas básicas de gestión de recursos humanos, incluyendo la calidad de vida de los trabajadores, lo cual, se cree que se debe al tamaño de la empresa, las limitaciones propias de este tipo de organización y a la falta de conocimiento de los empleadores en relación con un área determinada que dificultan la implementación de gestión estratégica.

Otro elemento necesario de la gestión de Recursos Humanos para la CVL, es asegurarse que los empleados reciban estímulos económicos acordes al horario de su jornada de trabajo; y, dadas las características del tamaño de las PyMES, es importante también que se involucre al personal con las decisiones de la empresa, esto estimula más al trabajador porque lo hace sentir parte esencial de la organización (Argüelles *et al.*, 2014).

Es importante destacar que, entre los componentes de la calidad de vida laboral encontrados por los investigadores (y mencionados en el subtema anterior), varios concuerdan con que uno de ellos es la cultura organizacional; esto es, las normas y valores por los que se rige una empresa. De ahí que, la gestión de los Recursos Humanos debe estar alineada a estas normas y valores para que el esfuerzo de los trabajadores corresponda a los objetivos de la organización, a través de la implementación de acciones estratégicas cuyos resultados puedan ser observables y de alcance (Ramírez *et al.*, 2012).

En el marco de las relaciones sociales como factor de calidad de vida laboral, Chinomona *et al.* (2012), señala que, para mejorar las relaciones laborales, particularmente entre los propietarios de PyMES o directivos y empleados, la gestión de los Recursos Humanos debe considerar la adopción de códigos de conducta y ética empresarial adecuados, puesto que, con base en una observación superficial se ha encontrado que muchas PyMES carecen de códigos adecuados de conducta empresarial en comparación con las grandes empresas.

En general, de acuerdo con Ramírez *et al.* (2012), para garantizar una buena calidad de vida laboral, se necesita de un sistema integrado de gestión de los recursos humanos, uno que involucre procesos de reclutamiento y selección, administración de sueldos y salarios,

inducción y capacitación, relaciones laborales, salud y seguridad, beneficios y prestaciones, evaluación, desarrollo y formación continua. Por lo tanto, se concuerda con Chiavenato (2011), en que los procesos en la gestión de los Recursos Humanos son: (1) provisión (integrar personal a la empresa), (2) organización, (3) mantenimiento o retención del talento humano, (4) desarrollo, y (5) auditoria o evaluación del personal.

Por todo lo anterior, se responde a la pregunta de investigación, estableciendo que la importancia que tiene la gestión efectiva de los Recursos Humanos frente a la calidad de vida de los colaboradores dentro las PyMES, radica en que un empleado satisfecho personalmente, rendirá más en la empresa, será más productivo y mayor lealtad también (Larios *et al.*, 2018), la calidad de vida del trabajador, considerando las estrategias exactas que la organización maneje, generará bienestar y seguridad en sus colaboradores (Frías, 2021); la gestión del talento humano con un enfoque en la calidad de vida “promueve en la organización actitudes a favor de la visión estratégica, generando efectos positivos en el desempeño del talento humano, propiciando organizaciones felices, apoyadas con variables de responsabilidad social y sostenibilidad” (Ramírez *et al.*, 2012, p. 39).

La gestión de los Recursos Humanos para la Calidad de Vida Laboral aplicado a la realidad de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Cuenca, Ecuador

Este apartado dentro de la discusión, ha sido incorporado con la finalidad de responder al objetivo de la investigación que es: sustentar la importancia que tiene la gestión efectiva de los Recursos Humanos frente a la calidad de vida de los colaboradores dentro de medianas empresas comerciales en la ciudad de Cuenca. En cuyo caso, y tal como ya se ha mencionado anteriormente, no se encontró ningún estudio a nivel nacional que aborde específicamente el tema en las medianas empresas de la ciudad de Cuenca; razón por la cual, se recurre a contextualizar los resultados encontrados en relación a las condiciones laborales que viven los empleados de las PyMES en esta ciudad.

En este sentido, es menester empezar mencionando que Azuay, ocupa el tercer lugar entre las provincias que más aportan a los ingresos de nuestro país, después de Guayas y Pichincha que ocupan el primer y segundo lugar, respectivamente. Solo en el año 2018 la provincia de Azuay aportó en 4% a los ingresos del Ecuador, generando ingresos alrededor de \$4.500 millones de dólares (Analista Financiera Aval, 2019).

Los sectores que contribuyen mayormente al desarrollo económico del Azuay, son el comercio, la manufactura y el transporte. Al año 2018, la provincia reportaba alrededor de 3.350 empresas activas, las mismas que representan el 5% a nivel nacional, de donde, los cantones en donde se encuentran concentradas la mayoría de las empresas activas son: Cuenca (87,23%), Gualaceo (2,71%), Camilo Ponce Enriquez (1,79%), Santa Isabel (1,61%), Paute (1,43%) y otros cantones (5,22%) (Analista Financiera Aval, 2019). De acuerdo al nivel de ventas, las microempresas en el Azuay tienen el 80,54% de participación, las pequeñas y medianas (PYMES) el 14,04%; las empresariales el 3,86% y las corporativas el 1,56% (Analista Financiera Aval, 2019).

Es por ello que, según el último Censo Nacional Económico del 2010, alrededor de 99 de cada 100 establecimientos se encuentran dentro de la categoría de MIPyME, dato que sobresalta la importancia que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas a la hora de contribuir al proceso de consolidación del sistema productivo nacional (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010). De igual manera, estas empresas tienen un aporte representativo a la generación de empleo nacional; evidenciando que por cada 4 puestos de trabajo que existen en el país, 3 son generados por MIPyME (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010).

Sin embargo, de acuerdo con un estudio elaborado por el Observatorio PyME de la Universidad Andina Simón Bolívar (2012), entre los desafíos que enfrentan estas empresas, se resalta la necesidad de impulsar programas de certificación laboral dirigidos a mejorar la calidad de empleo de la PyME. Al respecto, se señala que es muy poco lo que se ha hecho, registrando que una de las escasas experiencias que se tiene sobre calidad de empleo a nivel nacional, estuvo dirigido por el Instituto de la Confección Competitiva con el auspicio del Banco Interamericano y el Municipio de Quito, enfocado hacia la capacitación y certificación de trabajadores que se especialicen en una rama específica (Observatorio PyME, 2012).

Por otra parte, la precariedad en asuntos de calidad de vida de los trabajadores de PyMES en Cuenca (y que no se diferencia tanto de la realidad nacional), muestra que, respecto al personal ocupado, la PyMES formales en Cuenca ocupan al 43% (más alto que el nivel nacional) y las PyMES informales ocupan el 57% de las personas que laboran en la ciudad de Cuenca (más bajo que el nivel nacional); por lo tanto, en esta ciudad el trabajo autónomo y los negocios de familia son actividades predominantes como generadoras de empleo; sin embargo, las informales representan unidades muy pequeñas (2,6 trabajadores promedio) que muchas de

las veces funcionan en su domicilio, ocupan a sus familiares como colaboradores, no siempre tienen personal asalariado o afiliado a un sistema de seguro social (Tobar, 2014).

Esto significa que en las PyMES no siempre se garantiza estabilidad laboral, beneficios sociales como el seguro o salarios justos, lo que compromete el nivel de calidad de vida laboral de quienes colaboran con el emprendimiento que, como se ha dicho, son generalmente familiares. Al respecto, se debe retomar lo indicado por Chinomona *et al.* (2012) y es que existen fuertes lazos entre los empleadores de las PyMES y sus empleados, que, al ser empresas pequeñas, generalmente son familiares o conocidos, lo que ocasiona que los empleados puedan verse comprometidos a quedarse, independientemente de la calidad de vida laboral que tengan.

Por otra parte, quienes trabajan en PyMES muchas veces se ven condicionados, u obligados, a mantener en su lugar de trabajo debido a la falta de oportunidades laborales a nivel nacional y a lo complicado que resulta separarse de la organización y emprender por cuenta propia. Esto provoca que los trabajadores conserven su trabajo en una PyMES a pesar de las circunstancias que puedan presentarse y fragilizar su calidad de vida, puesto que, representa la única fuente de ingresos. A esto se suma el hecho de que las PyMES en la ciudad, padecen de falta de tecnología o tecnología atrasada, uso intensivo de la mano de obra y poca división del trabajo (Tobar, 2014), lo que implica que un trabajador debe realizar múltiples funciones, a veces, por el mismo salario que le correspondería si desempeñara una función determinada-

Finalmente, en el marco de la emergencia sanitaria suscitada a nivel mundial por la pandemia de COVID-19, el sector empresarial ha tenido una incidencia directa en su desarrollo económico, situación que afecta especialmente a las PyMES, redujo la demanda de bienes y servicios, provocó el cierre de decenas de pequeños negocios y, por supuesto, aumentó las cifras de desempleo. En este sentido, el trabajo de Luna *et al.* (2020), propone un plan estratégico de sustentabilidad de las pymes en momentos de emergencia, donde menciona, entre otras recomendaciones, impulsar la capacitación de los empleadores y empleados en torno al uso de tecnologías para adecuarse al teletrabajo como medida para reducir el impacto en la estabilidad laboral. Esta idea, se sostiene en que su estudio previo encontró que luego de varios meses de la emergencia sanitaria, en las PyMES de Cuenca no se aplicaba el teletrabajo por dos motivos: a) desconocimiento de herramientas tecnológicas, y b) recursos tecnológicos limitados, predominando el primero con un 68%; por lo cual, el 50% de 350 ejecutivos de PyMES de la ciudad, si consideraba necesaria la capacitación.

CONCLUSIONES

Se establece que la gestión efectiva de los Recursos Humanos frente a la calidad de vida laboral dentro las PyMES, es importante porque una organización con una buena gestión será capaz de generar bienestar y seguridad en sus colaboradores y, esto, consecuentemente, logrará que los trabajadores estén satisfechos en su lugar de trabajo, que sean leales a la organización, que se comprometan con sus objetivos y que sean más productivos.

Se determina que los factores que más valoran los trabajadores para considerarse satisfechos con la calidad de vida laboral en las PyMEs, son: ambiente laboral adecuado, remuneración justa, buena relación entre compañeros, salud y seguridad laboral, cultura organizacional, equilibrio vida-trabajo, estabilidad laboral, beneficios y recompensas, ser incluido en la toma de decisiones, capacitación y desarrollo profesional.

El empleo no representa únicamente un medio económico para la subsistencia de trabajador y su familia. El trabajo también constituye una plataforma para la realización personal y es un espacio para el desarrollo de la vida misma de las personas, considerando que los individuos dedican largas horas al día y varios años de su vida a su trabajo. De tal forma que, el empleo, dadas sus características, impacta en la salud física y psicológica dentro y fuera del espacio laboral.

De ahí que, es imperativo que los dueños de PyMES y sus gerentes promuevan la calidad de vida laboral de sus empleados para mantenerlos satisfechos y comprometidos con sus puestos de trabajo, lo que, después de todo, explica su disposición permanecer más tiempo en la empresa. Además, la mayoría de estos empleados de PYMES pueden poseer cierta experiencia o habilidades especiales adquiridas durante permanencia en el puesto, considerando que, en las PyMES, al no contar con varios departamentos y empleados, suele suceder que un empleado domina varias habilidades (es multifuncional debido a la falta de división del trabajo).

Esta revisión bibliográfica puede ser útil para generar una fuente de información valiosa para incorporar la gestión de los recursos humanos en las PyMES, encontrando aquí una fuente de referencia que contribuya a mejorar las condiciones del trabajo y, por tanto, la calidad de vida. Además, este trabajo representa una base para futuras investigaciones en pro de la optimización de los recursos humanos y el equilibrio entre la vida laboral y la vida cotidiana de los trabajadores, una relación que muchas veces es ignorada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Analista Financiera Aval. (2019). *Situación de las empresas en la provincia de Azuay*. Obtenido de <https://www.aval.ec/informacion-general-de-empresas/situacion-de-las-empresas-en-la-provincia-de-azuay/>
- Argüelles, L., Quijano, R., Sahuí, J., & Fajardo, M. (2014). Experimentando con estrategias para la satisfacción de trabajadores y los efectos en su calidad de vida en Mipymes turísticas. *Ecorfan*, *1*(1), 306-316. Obtenido de https://www.ecorfan.org/handbooks/Ciencias%20Administrativas%20y%20Sociales%20T_IV/articulo_30.pdf
- Chinomona, R., Dhurup, R., & Chinomona, E. (2012). La influencia de la calidad de vida laboral en la satisfacción laboral del empleado, compromiso laboral e intención de permanente en el sector PYME de Zimbabue. *SAJEMS*, *17*(4), 363-378. Obtenido de <https://doi.org/10.4102/sajems.v17i4.296>
- Díaz-Chao, Á., F.-C. P., & Torrent-Sellens, J. (2015). Determinantes multidimensionales en la calidad percibida del empleo. Evidencia empírica para Españ. *Revista Internacional de Sociología*, *73*(1), 1-14. Obtenido de <https://doi.org/10.3989/ris.2013.03.257>
- Frías, E. (2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, *5*(18), 103-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968458005>
- Imafidon, C. (2015). Social Responsibility, Quality of Work Life and Motivation to Contribute in the Nigerian Society. *Journal of Business Ethics volume*, *126*, 219–233. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-013-1940-7>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Censo Nacional Económico –CENEC* . Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-nacional-economico/>
- Larios, E., Mora, R., Vargas, A., & Salazar, S. (2018). Calidad de vida en las PYMES de Brasil: un diagnóstico. *Hitos*, *24*(70), 668-677. Obtenido de <https://doi.org/10.19136/hitos.a24n70.3226>

- López, J., Villaprado, O., & Quintana, R. (2016). Determinantes de calidad de vida laboral en las pymes de Guayaquil, Ecuador. *XXVI CONGRESO LATINOAMERICANO SOBRE ESPÍRITU EMPRESARIAL* (págs. 1-19). Panamá: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2713.8961>
- Luna, K., García, M., Suquilanda, K., & Andrade, D. (2020). Plan estratégico de sustentabilidad de las pymes industriales en momentos de emergencia. *Polo del Conocimiento*, 5(5), 116-139. Obtenido de <https://doi.org/10.23857/pc.v5i5.1406>
- Observatorio PyME . (2012). *Las PyME y su situación*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo. (6 de mayo de 2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2013). *152 Sesión del Comité Ejecutivo*. Washington: Organización Panamericana de la Salud .
- Peréz-Zapata, D., Peralta-Montecinos, J., & Fernández-Dávila, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13(2), 541-551. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc>
- Ramírez, R., Chacón, H., & El Kadi, O. (2012). *Gestión estratégica del Talento Humano en las PYMES*. CORPORACIÓN CIMTED. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329196924_Gestion_estrategica_del_talento_humano_en_las_PYMES
- Robak, E., Słocińska, A., & Depta, A. (2016). Work-Life Balance Factors in the Small and Medium-sized Enterprises. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 24(2), 88-95. Obtenido de <https://doi.org/10.3311/PPso.8871>
- Tobar, L. (2014). *Las pequeñas y medianas empresas en Cuenca, su impacto en la economía local*. Universidad de León. Obtenido de

https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3678/tesis_ee6a9e.PDF;jsessionid=AF84C23FD96C814DCBF0FA3C98F66690?sequence=1

Villar, J. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el Engagement*. Universidad de Sevilla.