

CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE MB  
STEAK HOUSE DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR

GRANADOS TORREJANO YERLIS YINETH

GARCÍA ORTEGA CLAUDIA MELISSA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OTORGAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGO(A)

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR

2022

CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE MB  
STEAK HOUSE DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR

GRANADOS TORREJANO YERLIS YINETH

GARCÍA ORTEGA CLAUDIA MELISSA

Proyecto de investigación

Director(a) de proyecto

Irina Liceth Palacios Paternina

Docente auxiliar

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR

2022

## DEDICATORIA

**A mi compañero de vida;** Kedarnatha, por ser un pilar fundamental para mí, por animarme y motivarme desde el amor.

**A mis padres;** Alirio y Ángela, por brindarme siempre su apoyo y confiar plenamente en mí y mis capacidades.

**A mis colegas y amigas;** Melissa, Loreinis, Natalia, Valeria y Carolina, quienes me acompañaron en el transcurso de mi formación profesional, convirtiéndolo en un proceso mucho más enriquecedor, fraternal y ameno.

*Yerlis Yineth Granados Torrejano*

**A Dios,** por abrirme las puertas y no abandonarme en ningún momento, sobre todo en los momentos donde sentía angustia, miedo y ansiedad, gracias a el sobre todas las cosas.

**A mis padres,** por inculcarme siempre el estudio, motivarme a salir adelante y ser una profesional, gracias a ellos soy quien soy.

**A mis colegas y amigas,** Yerlis, Loreinis, Natalia, Carolina y Valeria, Sin unos buenos amigos sería imposible sobrevivir en la universidad, gracias infinitas por su apoyo incondicional y la confianza.

*Claudia Melissa García Ortega*

## AGRADECIMIENTO

**A Dios;** primeramente, por su gran amor, por permitirnos formarnos como profesionales y así cumplir nuestras metas, a él le encomendamos nuestro proceso desde el inicio y todo se dio de la manera correcta y en su tiempo.

**A mi amiga;** Yerlis Granados, desde el inicio nos acoplamos como equipo y desde entonces hasta el último día hemos trabajado en conjunto por nuestros objetivos. Sin mencionar que aportó como ser humano, amiga, compañera, psicóloga, no solo para asuntos de nuestra profesión sino también personales. Yerlis es de las pocas personas en el mundo en quien puedes confiar a ojos cerrados, sus valores y su inteligencia la hacen un ser especial entre todos. Gracias colega por brindarme tu mano, por confiar, motivarme e impulsarme a hacer las cosas mejor.

**A mi amiga;** Claudia García, quien con su alegría, inteligencia y entusiasmo hizo posible la construcción de esta investigación, sin su constante motivación las cosas no habrían sido hechas con tanto amor y responsabilidad.

**A nuestra docente y asesora;** Irina Palacios, quien con paciencia nos instruyó durante la construcción de este proyecto.

*Yerlis Yineth Granados Torrejano*

*Claudia Melissa García Ortega*

## Contenido

Resumen .....	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Capítulo I. El Problema .....	13
Planteamiento del problema .....	13
Pregunta de investigación.....	15
Objetivos.....	16
Objetivo General .....	16
Objetivos específicos.....	16
Justificación y Delimitación .....	17
Línea de investigación .....	19
Capítulo II. Marco Teórico Referencial .....	20
Antecedentes de la Investigación .....	20
Antecedentes Internacionales .....	20
Antecedentes Nacionales.....	22
Antecedentes Regionales y Locales .....	22
Bases Teóricas .....	30
Calidad de Vida Laboral.....	30
Componentes de la Calidad de Vida Laboral .....	32
Calidad de Vida Laboral Objetiva.....	33
Estrés Laboral .....	33
Improductividad .....	35
Dimensiones de la calidad de vida laboral .....	35
Soporte Institucional para el Trabajo .....	35
Seguridad en el Trabajo.....	37
Integración al Puesto de Trabajo .....	38
Satisfacción Laboral .....	39
Bienestar Logrado a través del Trabajo.....	40

Desarrollo Personal del Trabajador .....	41
Administración del Tiempo Libre .....	42
Bases Legales .....	43
Marco Contextual .....	44
Capítulo III. Marco Metodológico.....	45
Enfoque de la Investigación .....	45
Diseño y Corte .....	45
Tipo de Investigación .....	45
Población, Muestra y Muestreo .....	46
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos .....	46
Técnica .....	46
Validez y Confiabilidad.....	49
Validez.....	49
Confiabilidad .....	49
Técnica de análisis de datos.....	50
Consideraciones Éticas .....	51
Operacionalización de variables.....	53
Capítulo IV. Resultados de la Investigación .....	60
Análisis de los datos .....	60
Datos sociodemográficos.....	60
Instrumento CVT-GOHISALO .....	62
Discusión de los Resultados .....	68
Conclusiones.....	70
Recomendaciones .....	71
Referencias Bibliográficas.....	73
Anexos .....	80

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1</b> Bases teóricas del soporte institucional para el trabajo.....	35
<b>Tabla 2</b> Bases teóricas de la seguridad en el trabajo .....	37
<b>Tabla 3</b> Bases teóricas de la integración al puesto de trabajo .....	38
<b>Tabla 4</b> Bases teóricas de la satisfacción laboral .....	39
<b>Tabla 5</b> Bases teóricas del bienestar logrado a través del trabajo .....	40
<b>Tabla 6</b> Bases teóricas del desarrollo personal del trabajador .....	41
<b>Tabla 7</b> Bases teóricas de la administración del tiempo libre .....	42
<b>Tabla 8</b> Ficha técnica del cuestionario CVT-GOHISALO .....	47
<b>Tabla 9</b> Baremo cuestionario CVT-GOHISALO.....	48
<b>Tabla 10</b> Validez y confiabilidad del instrumento CVT-GOHISALO .....	49
<b>Tabla 11</b> Variables cualitativas y cuantitativas.....	50
<b>Tabla 12</b> Niveles de medición de las variables .....	50
<b>Tabla 13</b> Operacionalización cuestionario sociodemográfico .....	53
<b>Tabla 14</b> Operacionalización variable calidad de vida laboral .....	54

**Lista de figuras**

<b>Figura 1</b> Mapa de ubicación restaurante Mb Steak House .....	44
<b>Figura 2</b> Edad de la población .....	60
<b>Figura 3</b> Estrato socioeconómico de la población .....	61
<b>Figura 4</b> Sexo de la población.....	61
<b>Figura 5</b> Soporte institucional para el trabajo .....	62
<b>Figura 6</b> Seguridad en el trabajo .....	63
<b>Figura 7</b> Integración al puesto de trabajo.....	63
<b>Figura 8</b> Satisfacción por el trabajo .....	64
<b>Figura 9</b> Bienestar logrado a través del trabajo .....	65
<b>Figura 10</b> Desarrollo personal del trabajador .....	65
<b>Figura 11</b> Administración del tiempo libre.....	66
<b>Figura 12</b> Calidad de vida laboral.....	67

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de calidad de vida laboral (CVL) en los trabajadores del restaurante MB Steak House ubicado en la ciudad de Valledupar, se realizó desde un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con un corte transversal, la población estuvo conformada por 50 trabajadores de un restaurante ubicado en el norte de la ciudad de Valledupar, los cuales se identificaron sociodemográficamente mediante un cuestionario y también se les realizó la aplicación del instrumento CVT-GOHISALO el cual gracias a su baremación mide los niveles de CVL agrupándolos en bajos, medios y altos respectivamente.

En cuanto al análisis de los resultados, este arrojó que el 54% de participantes se encuentra en un nivel alto, un 46% de estos pertenece al nivel medio y finalmente un 0% de los participantes se encuentra en un nivel bajo, siendo las dimensiones bienestar logrado a través del trabajo (quinta) y administración del tiempo libre (séptima) las únicas en que predomina el nivel bajo, sin embargo; en un nivel general la población se encuentra dentro de los niveles adecuados de CVL.

**Palabras clave:** Calidad de vida laboral, trabajadores, características sociodemográficas.

### **Abstract**

The objective of the present investigation was to determine the level of quality of work life in workers of the MB Steak House restaurant located in the city of Valledupar, it was carried out from a quantitative approach, descriptive with a cross section, the population was made up of 50 workers of a restaurant located in the north of the city of Valledupar, who were identified sociodemographically through a questionnaire and also applied the CVT-GOHISALO instrument which, thanks to its scale, measures the levels of quality of working life (CVL ) in low, medium and high respectively.

The analysis of the results showed that 54% of the participants are at a high level, 46% of these belong to the medium level and finally 0% of the participants are at a low level, being the well-being dimensions achieved through work (fifth) and free time management (seventh) the only ones in which the low level predominates, however; it is valid to affirm that the population is within the adequate levels of CVL.

**Keywords:** Quality of working life, workers, sociodemographic characteristics.

## Introducción

La CVL es un conjunto de elementos fundamentales dentro de toda organización los cuales determinan la satisfacción, motivación y bienestar del trabajador, componentes que son vitales para ejercer óptimamente las funciones laborales y los objetivos que se generen dentro de la empresa, el establecimiento de una adecuada CVL no solo se refleja en el rendimiento profesional sino que también permite un equilibrio entre la vida en el trabajo y la vida personal del empleado, velando así por no deteriorar sus relaciones no solo familiares sino también laborales ya que la CVL propone un ambiente profesional ameno, lo que refuerza las relaciones entre los empleados mismos y sus superiores, es por tanto que estos elementos son imprescindibles para ofrecer un trato digno y humano a los miembros de la institución.

Hablar de CVL abarca distintos conceptos descritos por diversos autores, lo cual puede resultar confuso o de difícil consenso, sin embargo; un aporte significativo lo realiza Suttle en 1977 (como se citó en Rabanal, M. 2015) quien resalta que la CVL es en cierta medida el grado o nivel de satisfacción en cuanto a las necesidades individuales y personales a través de lo que se vivencia en la organización, a partir de su afirmación es importante hacer énfasis en que las necesidades personales son un espectro muy amplio que incluye desde las condiciones del lugar de trabajo hasta las relaciones interpersonales, la comunicación, las experiencias que se viven, el sentido de integridad, la seguridad, entre otros. La satisfacción de estas necesidades está directamente relacionada con la obtención de los resultados y motivación laboral, por tanto; afecta directamente la productividad.

El término CVL tiene su origen en 1970 por Louis Davis, mostrando su preocupación por el bienestar en las organizaciones y la salud de los empleados para que estos pudiesen desempeñar eficiente y efectivamente sus tareas, el autor afirma que la CVL incluye “aspectos psicológicos que velaran por el trabajador más allá de cumplir los objetivos de la empresa”. Sin embargo, desde el surgimiento del término hasta la actualidad, el concepto ha evolucionado en diversos aspectos, agregando que existen otros elementos fundamentales más allá de la parte psicológica, tal como muchos años más tarde afirmó Chiavenato en el 2004 (como se citó en Gómez, M. 2010), quien expuso que la CVL incluye también otros aspectos como lo físico, lo ambiental y lo psicológico, velando por la comodidad, satisfacción y demás aspectos de confort del empleado.

Por otra parte, esta investigación se realizó con el propósito de conocer los niveles de CVL de los trabajadores del restaurante Mb Steak House y a su vez conocer las necesidades, aspectos fuertes y por mejorar detectados en los empleados, los datos se recolectaron mediante la aplicación de un cuestionario sociodemográfico y luego se aplicó un instrumento de escala de medición para la CVL llamado “CVT-GOHISALO”, elaborado por González, Hidalgo, Salazar, Preciado (2010) en México.

La presente investigación se estructuró desde el I capítulo donde se da a conocer el problema de estudio, se realiza un planteamiento del mismo el cual es sostenido por aportes teóricos y referentes relacionados con el tema a desarrollar, dentro de este primer capítulo también se abordan los objetivos para el desarrollo de este trabajo. Siguiendo con el cuerpo de la investigación, en el capítulo II encontraremos el marco teórico referencial donde se plantean los distintos conceptos de autores que hacen su aporte en cuanto a la variable de trabajo, dándole estructura a nuestra investigación y acercándonos más al tema para poder contextualizarnos no solo desde antecedentes regionales sino nacionales e internacionales.

Adicional a lo anterior, en este capítulo también se plantean las bases teóricas que hacen veraz la importancia de la CVL dentro de las organizaciones desde los puntos de vista de los autores más representativos, también se exponen los componentes de CVL y sus dimensiones, las consecuencias de los niveles inadecuados de esta como el estrés laboral e improductividad, las dimensiones, las bases legales en nuestro contexto colombiano que sustentan las obligaciones de cada empresa que hacen velar por la calidad de vida en el trabajo y se culmina el capítulo II con el marco contextual de la organización donde ejerceremos esta investigación.

Por su parte, el III capítulo se centra en el aspecto metodológico de la investigación donde se plasma el enfoque, tipo, diseño y corte de la investigación, la muestra, la población, la técnica utilizada, el instrumento para la recolección de datos con la descripción, baremación, validez y confiabilidad, la técnica de análisis de datos, las consideraciones éticas y se cierra el capítulo con la operacionalización de las variables. Finalmente, en el capítulo IV se presentan los resultados de la investigación donde se incluye el análisis de los datos recolectados a partir del cuestionario sociodemográfico y el instrumento CVT-GOHISALO, se realizan las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo I. El Problema

### Planteamiento del problema

El trabajo y las funciones laborales hacen parte fundamental de la vida de todo ser humano, es uno de los componentes más importantes que otorga condiciones de vida y permite que la sociedad funcione, adicionalmente conduce al desarrollo humano y profesional de cada individuo. Por tanto, cuando se cumple con una buena CVL se desarrollan unos factores importantes en el trabajador los cuales son: la seguridad laboral, integración al puesto de trabajo, satisfacción laboral, bienestar logrado a través del trabajo, y sobre todo la realización personal, la CVL se posiciona dentro de todas las organizaciones a nivel general y mundial. En toda organización si bien lo importante es la productividad, no debe dejarse de lado el hecho de que se está trabajando con y para personas, por tanto; es importante resaltar la parte humana del bienestar humano, en países como Colombia los planes de CVL están incluidos dentro de la normatividad de las empresas.

Según Flores, Jenaro, González-Gil & García-Calvo (2010), uno de los problemas que se presentan en las empresas u organizaciones (ligados a la CVL) “es la incapacidad intelectual, que es el hecho de sentir satisfacción laboral por solo obtener empleo o hacer parte de un cargo por el que había deseado antes, y no por las condiciones óptimas que este le brinda”, como lo es por ejemplo un buen salario, alternativas de participación, accesibilidad al correcto uso de seguros hospitalarios, o por las condiciones apropiadas que debería de tener el lugar de trabajo. Esto conlleva a que el empleado no tenga participación y que solo siga estrictamente lo que se le pide sin derecho a refutar ya que el mismo considera que lo que se está ofreciendo es lo que merece y si se manifiesta corre el riesgo de ser despedido.

En este mismo modo Cruz, Velazco. J. (2018) plantea que existen unos aspectos más relevantes que otros al momento de medir la CVL en un punto determinado, estos son sentir el apoyo, la salud y cultura organizacional, los cuales son fundamentales, también sugiere que si no se trabaja la CVL en la empresa se llega a un deterioro a nivel organizacional, es allí donde se toma importancia a cada persona dentro de la empresa, ya que si se presenta ausentismo administrativo por parte de la empresa el rendimiento disminuirá, mientras que si se vela por el bienestar de los empleados se garantiza mayor productividad dentro de la empresa.

Sin embargo, poco se habla de cómo se vive este fenómeno en las organizaciones, como ven los trabajadores las condiciones de su puesto de trabajo o misión dentro de la empresa y que hace que ellos como parte de estas quieran cumplir con sus labores o se sientan motivados al momento de cumplir sus obligaciones. Es evidente que en un lugar de trabajo donde su líder busca bienestar laboral más que dinero tendrá éxito en sus ventas o en lo que requiera la organización para conseguir dicho éxito, puesto que el éxito está precisamente en los trabajadores ya que son estos quienes conforman la empresa.

Existen muchas investigaciones en Latinoamérica, principalmente en países como Chile, Uruguay, México y Venezuela, que demuestran que otro de los problemas que afecta a la CVL en las empresas es el estrés laboral, o el trastorno de Burnout, describiendo en sus hallazgos que esta problemática afecta de manera diaria a los empleados, ambas enfermedades afectan tanto al individuo que la padece como a la productividad de la empresa, en los resultados del estudio arrojó que una persona que se siente estresada también está cansado, razón por la cual es natural que tienda a equivocarse de forma más frecuente, no gestione bien los recursos, su ausentismo sea mayor, su concentración menor (lo cual podría sugerir un riesgo de accidentes que pueden ser graves tanto para él como para otros), además del desgaste psicológico que está sufriendo. Gonzáles, R. (2015). A partir de lo anterior podemos entonces cuestionarnos ¿si no se realizan intervenciones y acciones en CVL se incrementa el estrés laboral y se disminuye la productividad?

Es muy usual que al trabajar las personas padezcan de estrés laboral por el alto grado de producción que exige la empresa, en este aspecto es de vital importancia la intervención de la administración, ¿cuáles son las medidas se toman para disminuir el índice de estrés y ansiedad laboral? Las empresas deberían crear estrategias que den como resultado en los empleados satisfacción laboral, puesto que esto es necesario para que los empleados puedan responder con lo que se les exige.

En Colombia existe una legislación que respaldan las condiciones y la CVL laboral de todo empleado, cabe resaltar que estas normas se modifican si el estado lo considera pertinente a fin de que vaya a favor de garantizar los derechos del empleado, dicho esto, el Ministerio del Trabajo (Mintrabajo), (2016) promueve las siguientes leyes:

- Ley 1780 del 02 de mayo de 2016, a través de esta ley se promueve el trabajo y la superación de las barreras para acceder al mercado.
- Ley 1636 del 18 de junio de 2013, mediante esta ley se promueven los derechos del cesante.
- Ley 1565 del 31 de julio de 2012, gracias a esta se proponen incentivos para el retorno desde el extranjero a los colombianos que residen allí.

Descrito lo anterior estas leyes sirven como base para que todo empleado conozca sus deberes y derechos ante las entidades públicas y privadas que los contratan, y sepan que tienen un respaldo legal que les permite cumplir y seguir con responsabilidades como empleados. En resumen, los empelados están respaldados por la legislación, el gobierno vela por sus derechos y dentro de estos se encuentra la CVL, puesto que se ha demostrado que es un componente fundamental que afecta al trabajador en todas las áreas de su vida, puede parecer que lo laboral es externo y no ejerce influencia en lo social, familiar, psicológico etc. pero gracias a las diferentes teorías propuestas se evidencia que existe una relación significativa entre la vida interna y externa que vive el trabajador.

Conociendo el problema que implica no trabajar adecuadamente la CVL, (el estrés y la improductividad), podemos decir que se vuelve un objeto de estudio relevante ya que es evidenciable que cuando no se trabaja afecta en gran medida a los trabajadores, pero también a la empresa en general. Teniendo claro todo lo anterior y que existen unos niveles que nos permiten saber el grado de CVL, es entonces cuando trasladamos estos postulados a nuestra población objeto de estudio con el fin de conocer la percepción de calidad de vida laboral en los trabajadores, este proceso se realiza a través de la aplicación de un instrumento estandarizado y validado que permite conocer los niveles de CVL, es a partir de aquí que surge nuestra pregunta problema para desarrollar la investigación.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores del restaurante MB Steak House ubicado en la ciudad de Valledupar?

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Determinar el nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores del restaurante MB Steak House ubicado en la ciudad de Valledupar.

### ***Objetivos específicos***

- Caracterizar socio-demográficamente en edad, sexo y estrato socioeconómico a la población objeto de estudio
- Identificar las dimensiones de 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 y administración del tiempo libre en los trabajadores del restaurante Mb Steak House de la ciudad de Valledupar
- Describir los niveles de calidad de vida laboral en los trabajadores del restaurante Mb Steak House de la ciudad de Valledupar

## **Justificación y Delimitación**

El propósito central de esta investigación va orientado a conocer el nivel de CVL en los trabajadores del restaurante MB Steak House ubicado en la ciudad de Valledupar, resulta necesario y pertinente trabajar con esta temática debido a que en la actualidad esta variable organizacional ha tomado gran relevancia y un espacio significativo dentro de las organizaciones, ya que va orientada a crear un ambiente positivo de trabajo, en el que las relaciones laborales pueden desarrollarse de manera fluida, si existe una buena CVL con todo lo que esta involucra, el nivel de productividad y rentabilidad en la empresa u organización aumentará, existirá mejor comunicación entre ellos y sobre todo el estrés laboral disminuirá notablemente.

La importancia de realizar este estudio recae en el valor teórico, social y la utilidad que puede tener no sólo para las investigadoras sino para la organización que es objeto de estudio, sus trabajadores y los futuros investigadores de la CVL, siendo esta una de las principales motivaciones de las investigadoras, es entonces relevante el estudio de la calidad de vida laboral porque abarca factores que están presentes en absolutamente todas las organizaciones y tienen un rol fundamental en el funcionamiento de la misma disminuyendo o incrementando su productividad.

En cuanto a lo anterior, para las investigadoras la realización de esta investigación es beneficiosa porque permite la profundización en un tema tan importante para la psicología organizacional como lo es la CVL, así a la formación profesional integral, además; para la organización que es objeto de estudio también resulta fructífera la ejecución del estudio así como la inclusión en el mismo, debido a que obtendrán la socialización de los resultados generales producto de la aplicación del instrumento seleccionado para medir CVL en sus trabajadores, lo que les permite como empresa tener el conocimiento de cómo se encuentran estos niveles y así poder tomar las medidas que resulten necesarias frente a los resultados obtenidos.

Continuando con el desarrollo de la idea inicial acerca de la importancia y beneficios de este proceso investigativo, también resulta necesario mencionar los beneficios que tiene para los trabajadores que hacen parte del proceso quienes van a tener una mayor comprensión acerca de cómo se puede ver afectada su productividad en base al manejo que el empleador le da a la

CVL así como también tener claridad de aquellos aspectos de su bienestar por los cuales el gerente debería velar, evidenciando así si se da un cumplimiento o no de estos factores y procedimientos en el puesto de trabajo, puesto que la legislación colombiana señala que en las organizaciones deben existir programas de CVL, siendo este un derecho.

Por último, tenemos la utilidad teórica de la investigación, esta posee beneficios para futuros investigadores (principalmente estudiantes de la Universidad Popular del Cesar) debido a que esta comunidad investigativa podrá tener una base y una guía para sus futuras investigaciones sobre esta variable organizacional y psicológica cuyos antecedentes no son tan sencillos de encontrar en la web puesto que su recopilación es un proceso riguroso y complejo que demanda un extenso lapso de tiempo.

Complementando la idea anterior en cuánto al valor teórico de esta investigación, esta es trascendente teóricamente principalmente porque no existen investigaciones referentes a esta variable o temáticas relacionadas en la ciudad de Valledupar y los antecedentes a nivel regional son escasos, esta conclusión es evidenciable gracias a que se realizó una exhaustiva búsqueda de artículos, tesis y proyectos de grado publicados en línea obteniendo resultados prácticamente nulos lo cual crea la necesidad de poder contribuir a nivel de antecedentes y en materia de investigación cuanto a esta temática en la ciudad, convirtiéndose una de las principales motivaciones por las cuales estudiar la CVL.

Finiquitando la idea del valor teórico, resulta entonces necesario adoptar un rol innovador que amplíe el panorama de esta temática y visibilice las repercusiones que se pueden originar dentro de las organizaciones cuando el tema de la CVL es ignorado, además los resultados de esta investigación servirán como complemento a las teorías ya existentes, metodológicamente es útil puesto que permite que los lectores o investigadores que pretendan trabajar con esta variable pueden adoptar los mismos antecedentes e instrumentos para medir la CVL.

Además, en cuanto a la trascendencia del tema del trabajo es válido decir que las problemáticas que rodean la calidad de vida aún no son consideradas algo tan relevante socialmente a pesar de ser un tema sumamente importante que tiene un impacto grande a nivel social puesto que el común denominador es que las personas inicien su vida laboral al finalizar

la adolescencia, por tanto es un tema que nos afecta a todos y se debe velar porque la calidad de vida laboral se establezca como algo prioritario.

Con el objetivo de finalizar la idea de la relevancia, es fundamental resaltar que el proyecto es viable y el problema que se plantea resolver es sumamente posible llevando a cabo las prácticas adecuadas (aplicación de un instrumento estandarizado), el proyecto es consistente con las necesidades presentes en organización y en los trabajadores, de acuerdo a los puntos anteriores se dejó clara su conveniencia e implicaciones para la sociedad, la organización, los trabajadores y las investigadoras.

### **Línea de investigación**

Es importante tener claridad acerca de la línea de investigación en la que se enmarca esta investigación, esta se ubica dentro de la psicología organizacional y del trabajo, disciplina en la cual los psicólogos tratan temas organizacionales tales como satisfacción, motivación, liderazgo, clima organizacional, comunicación, cultura organizacional, cambio, adaptación, integración, procesos de grupo, inducciones, etc. (Gómez, M. 2015, p. 138). Es por tanto que la CVL es objeto de interés para la psicología organizacional ya que se trabaja con el capital humano y uno de los elementos que se posiciona en un rol fundamental en la temática abordada es la motivación, que va ligada a lo intrínseco de la persona y su relación con las teorías del humanismo y la autorrealización.

Adicional a lo anterior, el estudio de la CVL también va dentro de la psicología del trabajo por el factor de la percepción de satisfacción laboral, el cual es también objeto de estudio de esta área del conocimiento, dicha área es el equivalente a la psicología organizacional (en el marco de la Universidad Popular del Cesar) y es de vital importancia realizar la distinción en cuanto al campo que corresponde esta investigación porque en un nivel general se cree que los temas organizacionales no competen propiamente a la psicología sino a áreas referentes a la administración de empresas u otras disciplinas cuando lo cierto es que estas temáticas se pueden abordar desde ambas perspectivas.

## Capítulo II. Marco Teórico Referencial

### Antecedentes de la Investigación

Luego de realizar una minuciosa revisión bibliográfica, se presentan los antecedentes más relevantes encontrados a nivel internacional, nacional y regional de la variable que es objeto de estudio, es decir; de la CVL.

#### *Antecedentes Internacionales*

Amez, J, F. (2022) en la región de Callao llevó a cabo una investigación en Perú titulada: CVL y compromiso organizacional de los trabajadores de un centro hospitalario nivel II-2, la cual tiene como objetivo principal determinar la relación entre la CVL y el compromiso organizacional en esta población. El estudio se desarrolló bajo un enfoque descriptivo correlacional, de corte transversal no experimental. La muestra estuvo constituida por 45 colaboradores del área administrativa quienes presentan edades entre los 31-40 años, el 57.8% fueron varones, el restante mujeres y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de calidad de vida laboral, y el de compromiso organizacional elaborado por Meyer y Allen (1997).

Los resultados de la investigación de Amez (2022) arrojaron que, si bien el compromiso organizacional es un determinante en las organizaciones, no existe relación entre este y la CVL o sus dimensiones o por lo menos esta no existe de forma significativa, se puede realizar una excepción para la dimensión de remuneración puesto que se encontró que, si existe, esta relación puede resumirse en que cuanto mayor remuneración, mayor es el compromiso organizacional pero no la CVL.

La particularidad de los resultados de esta investigación recae en que difiere totalmente de las conclusiones encontradas en otros antecedentes o estudios similares, entonces se plantea la incógnita de si las dimensiones y niveles de calidad de vida laboral varían totalmente debido al contexto u organización y cómo se comporta la variable CVL en la población que es objeto de estudio de esta investigación, si se obtendrán hallazgos relevantes y diferentes como el anteriormente expuesto si por el contrario los resultados permitirán respaldar las teorías e investigaciones realizadas anteriormente.

Bustamante; Álvarez; Villalobos & Lucero. el año 2020, realizaron una investigación en Chile llamada: percepción de la CVL de los colaboradores de centros de salud familiar de la zona central de esta ciudad, la cual tiene como objetivo principal determinar los niveles de CVL de estos colaboradores, la muestra estuvo constituida por 303 miembros del área de la salud, la metodología fue cuantitativa, transversal y a su vez exploratoria-correlacional. Para la obtención de los datos, se utilizó como instrumento el cuestionario CVT-GOHISALO el cual consta de 74 ítems y 7 dimensiones que buscan medir los niveles de CVL, resulta necesario aclarar que dicho instrumento fue adaptado al contexto de la población, es decir, al personal de salud primaria de la zona central de Chile.

Finalmente, de la investigación realizada los autores señalan como principal conclusión o resultado que las dimensiones referentes a la recreación, el reconocimiento, el apoyo, la seguridad, la integración, el desarrollo y bienestar tienen una relación directa con la propia percepción de la satisfacción del trabajador destacando la visibilidad de esta variable con la seguridad y el reconocimiento, siendo menor la incidencia con los factores de recreación familiar y bienestar laboral.

Del antecedente mencionado, es válido afirmar que es de relevancia para la presente investigación ya que comparte similitud en cuanto al propósito u objetivo central que busca conocer la percepción en cuanto a la CVL, por tanto; los antecedentes y bases teóricas son beneficiosos para esta investigación; sin embargo; resulta necesario remarcar que la diferencia de contextos (laborales y de localidad), dan paso a que los resultados o conclusiones de ambas investigaciones no sean en absoluto similares.

Sánchez, D. (2019). En Ecuador con su investigación denominada: CVL de docentes de educación superior de la Universidad Sek, la cual tiene como objetivo principal conocer la CVL en esta población, la metodología fue cuantitativa, descriptiva, transaccional, la muestra estuvo constituida por 225 participantes y como instrumento se usó la escala CVT-GOHISALO para medir los niveles de dicha variable organizacional, adicionalmente también se proporcionó una encuesta sociodemográfica, en los resultados se vio que: la CVL es baja en la dimensión relacionada a los reconocimientos de los logros por parte de la institución lo que influye directamente en la satisfacción.

Adicionalmente, en un nivel global los resultados fueron bajos, más puntualmente en las dimensiones de administración del tiempo libre, satisfacción por el trabajo y desarrollo logrado en el trabajo. De manera que el estudio de Sánchez, cuenta con una coincidencia en cuanto al objetivo de investigación que es conocer la CVL, es un trabajo que nos sirve de base conceptual y teórica, permite tener un respaldo para la construcción de nuestra investigación, además se utiliza el mismo instrumento de recolección de datos resultando así una guía fundamental, sin embargo; la muestra, localización y demás datos son elementos que diferencian esta investigación de la nuestra.

Muentes & Mendoza (2018) llevaron a cabo un estudio en Ecuador titulado: CVL en los trabajadores del sector informal, estos autores se centraron la forma particular de CVL de trabajadores informales, el diseño fue de tipo acción participación y cualitativo, la muestra estuvo constituida por 3 mujeres de Quito y a través del cuestionario se evidenció que no hay quien vele o haga cumplir por las regulaciones laborales, la seguridad en todos los aspectos, la seguridad social e inclusive laboral o de remuneración, la informalidad significa vivir del día a día, no existen vacaciones, beneficios o derechos laborales, es la población laboral más afectada y en la cual se concluye la inexistencia de la CVL.

Este antecedente es de particular interés ya que, si bien mide los niveles de calidad de vida laboral, lo hace con una muestra o población totalmente diferente que son los trabajadores informales donde las circunstancias laborales varían muchísimo y no existen planes de CVL, ninguna persona vela por que se cumplan las condiciones o remuneraciones mínimas para desarrollar jornadas laborales dignificantes, razón por la cual resulta imposible tener una calidad de vida laboral adecuada puesto que no se presentan ninguna de las dimensiones de esta.

### ***Antecedentes Nacionales***

Torner, (2021) llevo a cabo una investigación sobre la relación existente que había entre CVL y el desempeño laboral, dos conceptos de gran importancia ya que juegan un papel importante para lo q conlleva un trabajador de alta competencia, si bien siguiendo con el enfoque de esta investigación el estudio fue realizado en Colombia en una empresa de electricidad, esta estaba afectado por el virus SARS-CoV-2, para la investigación se aplicó un diseño no experimental, transaccional, correlacional/causal con enfoque cuantitativo. La

población quien fue objeto de estudio estuvo constituida por 113 empleados y se utilizó un instrumento que fue una encuesta en modo Likert, tipo web, luego de una cuidadosa aplicación y trabajo en equipo se arrojaron resultados de compatibilidad donde hubo correspondencia mutua entre CVL y desempeño.

En los resultados se puede constatar que las variaciones de los profesionales y las disposiciones de las empresas que fueron utilizadas para poder asimilar y enfrentar una alerta de salud en el mundo fortifican la CVL de acuerdo a su percepción y no solo de este modo sino también los desempeños laborales, generando de manera equitativa relaciones seguras, sanas, específicas respecto a las condiciones que se presentan en el área laboral, las relaciones interpersonales y su participación activa frente a situaciones que puedan verse afectados. Lo que se destaca de esta investigación no es solo su importancia en los trabajadores de la empresa en sí, sino también en el aporte esencial que hace esta para futuras investigaciones referentes a esta y que tengan que ver con el desempeño de los trabajadores, un ejemplo claro está en lo ocurrido en el año 2020, la aparición de un nuevo virus llamado COVID-19 y el impacto generado por este en la motivación de los trabajadores.

Este estudio es de gran interés para nosotras como futuras psicólogas, ya que nos vemos interesadas en el campo de la organización para velar por los trabajadores y su salud mental, ya que reafirma la hipótesis propuesta en nuestro planteamiento del problema, donde se menciona que existe una relación directa entre la CVL y productividad, demostrando que cuando existe un nivel bajo de CVL, mayor es la improductividad, lo que va desatar un sinnúmero de problemas no solo entre trabajadores sino trabajador y cliente al que se le ofrece un servicio. No existirá el rendimiento laboral, ni mucho menos una motivación que los impulse a realizar sus tareas de forma óptima.

Segura, D, en el 2020 realizo un proyecto de grado llamado “Factores de riesgo Psicosocial asociados a la CVL” el cual fue elaborado en la Universidad Cooperativa de Colombia, y su objetivo principal fue identificar factores de riesgos psicosociales asociados a la CVL dentro de las organizaciones, se trabajó con un método cualitativo con muestra de distintos trabajadores de organizaciones de Bogotá, Col. Se hizo una revisión documental para la elaboración de esta investigación, los aportes más exactamente fueron de libros de Psicología

Organizacional, junto con otros documentos donde se encontraron bases teóricas claves para la realización de esta investigación.

Los resultados que se obtuvieron de acuerdo a la revisión teórica fueron contundentes y positivos en cuanto al objetivo general del trabajo, estos fueron los siguientes: los factores de riesgos psicosocial deben ser considerados como un problema en el sistema de salud pública, por tanto se debería fomentar la creación de estrategias entre los directivos y los psicólogos organizacionales; investigación y hacer revisiones teóricas para crear criterios donde puedan resolver cualquier situación de problema que afecte a los trabajadores como también tomar los indicadores relevantes para la toma de decisiones frente a CVL para lograr mitigar los factores de riesgo psicosocial. (Segura, D. 2020). Esto quiere decir que el papel que juegan psicólogos en empresas como estas es de gran importancia y debería haber un con junto de profesionales en salud mental aptos y capacitados para cumplir su papel de manera positiva.

Finalmente, este trabajo es similar a nuestra investigación ya que cumple con variables como lo es CVL, se centra en los trabajadores organizacionales como eje y centro de todo, siendo este una amplia variedad de labores. Además, es una recopilación de información provechoso, además de reciente que puede ayudarnos a complementar nuestros conceptos y teorías, se puede trabajar con este ya que promueve el desarrollo de estrategias y habilidades que como psicólogos organizacionales debemos cumplir en cualquier organización. Claramente es una investigación con objetivos distintos al presente trabajo en el cual se está trabajando, cumple con un método de estudio cualitativo y a diferencia de esta investigación Segura, D (2020) se toma una amplia población de estudio, sin especificar, a diferencia de nosotras que en nuestro trabajo solo es una población de 50 trabajadores.

Andrade, Z. en el 2019 realizo un artículo llamado “Administración de CVL en psicólogos evaluadores de Bogotá, Colombia en centros de reconocimiento de conductores” realizado en la UEA, Universidad del Atlántico, tuvo como objetivo identificar la percepción de los profesionales la satisfacción de acuerdo a su CVL en las organizaciones, esta investigación tuvo un diseño cualitativo con una muestra de psicólogos evaluadores que laboran en 47 Centros de Conductores de la ciudad de Bogotá. El instrumento utilizado para este artículo es CVT- GOHISALO, acompañado de una entrevista. Los resultados de esta arrojaron que el nivel de CV global percibido por los psicólogos profesionales evaluadores, es de un nivel

alarmante ya que los profesionales se encuentran en un nivel bajo según el instrumento utilizado en 5 de sus dimensiones de las 7 de la escala.

Se puede decir entonces que esta investigación resulta ser provechosa e importante ya que su instrumento con el cual fue trabajado la principal variable de CVL, es de nuestro total interés, que modo que nos da bases para trabajar con referentes de investigaciones como esta que ayudan a darle viabilidad a nuestro trabajo y propósito de estudio. Además, teniendo en cuenta que son pocas las bases que se encontraron ya que no arrojaban los resultados esperados, en cambio a diferencia de otras esta investigación nos da un sentido por trabajar la CVL, porque nos demuestra que aún sigue habiendo demasiadas falencias y que afectan directamente el ambiente laboral y la salud mental de los empleados.

Para concluir la diferencia de la investigación de Andrade, Z y la nuestra, está el objetivo y la magnitud de la muestra por ser esta tan extensa a diferencia de nuestra investigación que se basa en un número de 50 empleados que brindan además un servicio al cliente. Además de las otras variables que conforman el título de esta investigación. Sin embargo, es de gran aporte este antecedente ya que nos brinda las bases teóricas y contextuales referentes a nuestra variable CVL, es demasiada ayuda habernos encontrado esta investigación como referencia, nos llena de gratitud como investigadoras el valioso aporte en cuanto a resultados y objetivo, que, aunque no sean los mismos cumple con el proceso adecuado para recolectar información que nos sirva de bases teóricas en el trabajo de grado propio.

Alpi, Munevar, F; Garcia, L; Quiceno, J, Martínez, O; Martinez, & Reyes realizaron una investigación en el año 2018, Bogotá. Colombia el cual se titulaba como “relaciones entre CVL y los factores sociodemográficos de salud en adultos mayores” con el objetivo de analizar las relaciones entre CVL y factores sociodemográficos de salud, la población a trabajar constituía de 150 adultos mayores, que residían en la capital de Colombia. El enfoque de esta investigación era de tipo descriptivo correlacional, se realizaron varios ejercicios de comparación entre grupos a los cuales se aplicaron diversos instrumentos que miden las variables de interés. Lo curioso de esta investigación fue darse cuenta que los resultados arrojados mostraron altas puntuaciones en resiliencia y placer y por otra parte niveles bajos en depresión, dolor y ansiedad.

El 92.7% de la población carece de riesgo de dependencia de otros para realizar sus funciones básicas, como ir al baño, levantarse de la cama y hasta comer. Las personas viudas y casadas tuvieron mayores puntuaciones en placer. Aquellos que vivían solos tuvieron una calidad de vida desfavorable; ya que no les daban atención, ayuda y afecto o pasaban dificultades que no podían ser resueltas de inmediato, quienes tenían una actividad laboral y estudiaban reportaron mayor placer y autorrealización, evidentemente estos últimos resultados nos demuestran que el ser humano nunca deja de desarrollarse y alimentar su conocimiento para su propia satisfacción e inteligencia, este es un resultado positivo ya que esta población de adultos mayores se desenvuelve muy bien en actividades donde aún puedan utilizar la memoria, la atención y por supuesto el interés y motivación por aprender.

Esta investigación difiere de la investigación que se está desarrollando debido a que es de tipo experimental y se realizan comparaciones de grupos en la población, es decir; se aplican instrumentos en diferentes momentos, de diferentes tipos, para encontrar distintos resultados que vayan encaminado a un solo objetivo, además solo se asimila en la primera variable de CVL y la segunda variable objeto de estudio es totalmente diferente a la nuestra. Entonces se puede resumir que los autores Alpi, Munevar, F; Garcia, L y demás nos brindaron bases teóricas para nuestra investigación aun siendo diferentes nuestros enfoques y objetivos.

Autores como Bejarano, M., Solano, L., Rodriguez Giovanna, Rodriguez Monica, & Vasquez Julia en el 2019 realizaron una investigación que también aporta a la nuestra ya que lleva por título investigación aplicada a la CVL en un hospital llamado San Vicente de Paul en Paipa, Colombia, este tiene un objetivo principal describir, analizar y predeterminar la percepción de CVL de los trabajadores del Hospital San Vicente de Paul, del área de medicina. Esta investigación tiene un enfoque cualitativo descriptivo. La muestra utilizada fue de 5 personas que laboraban en el Hospital, utilizando el método cualitativo como instrumento, utilizado para describir situaciones y problemáticas de forma minuciosa y cuidadosa.

Luego de la aplicación de instrumento se evidencio que la mayoría de las personas entrevistadas gozan de una buena CVL, aportan al crecimiento como profesional, como también cumplen con las normas de bioseguridad requeridas además el personal es tenido en cuenta respecto a sus opiniones como también vela por el bienestar de cada uno de ellos. Concluyendo así que la percepción de la CVL en los trabajadores del Hospital San Vicente de

Paul, los colaboradores se encuentran cómodos y satisfechos al poder contar con un ambiente laboral que les permita a ellos cumplir sus actividades fluidamente, con la confianza de que reciben el apoyo y la motivación para estar dentro de esa organización, además que todo lo que conlleva esta empresa va acorde a su perfil profesional, lo que va potenciando y enriqueciendo sus habilidades de toma de asertivas y atención a los pacientes, no solo crecen profesionalmente sino como ser humano.

### ***Antecedentes Regionales y Locales***

Antes de iniciar con estos antecedentes es necesario resaltar y alarmar a la población estudiantil que no existe material de antecedentes a nivel local, más exactamente en la ciudad de Valledupar y por tal motivo se exponen antecedentes a nivel de la región correspondiente al Cesar.

Alvarado Sánchez, K & Sánchez, N. en el 2020 realizaron un trabajo de investigación llamado “Percepción de la Capacidad de Trabajo y CVL en Empleados de la Región Caribe” realizado en la Universidad Simón Bolívar. Su objetivo es identificar la percepción de CVL en trabajadores de la región caribe de Colombia, esta investigación cuenta con un diseño cuantitativo, tipo descriptivo, con una muestra de 1052 trabajadores de empresas ubicadas en los departamentos del Cesar, Atlántico y Bolívar, para esta investigación se utilizaron dos instrumentos que fueron el cuestionario de Capacidad de Trabajo, otro que se denomina en SF-12 y un cuestionario con preguntas sociodemográficas.

A consecuencia de estos instrumentos se arrojaron los siguientes resultados: existe un porcentaje de sujetos que cumple con unja excelente capacidad de trabajo y fue del 64,5 el 27% se categorizaron como buena, el 7,6% moderada y el 0,9% equivalente solo a 9 personas con capacidad de trabajo pobre. Dado a esto los resultados fueron favorables ya que la mayoría de población que fue del 64,5%, lo que significa que se ha venido trabajando de forma correcta pero aun así existen falencias que deben verse para ser trabajas en conjunto para resultados donde se destaquen toda la población, para lograr esto se debe crear estrategias de trabajo, comunicación asertiva ente otras, aunque fue una proporción pequeña, es igual de importante al resto.

Para sintetizar se contrasta este antecedente con el nuestro en cuanto a la población abordada con la propia, ya que son empleados habitantes en nuestra región caribe, coincide con la metodología además de que utilizan cuestionarios que pueden ayudarnos para el propósito y realización de nuestra investigación, sin dejar atrás que nos comparte un sinnúmero de conocimientos y nos permite avanzar en cuanto a investigaciones en nuestra región, ya que son pocas, entonces nos satisface poder aportar junto con esta investigación para futuros investigadores regionales.

González, G; Caballeros, M, Peralta G; Del Toro, M & Peralta O en el año 2019 realizaron un estudio titulado “Percepción de CVL de trabajadores de una institución universitaria cooperativa en Colombia” esta investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de calidad de vida en trabajadores de una institución universitaria en Santa Marta, este trabajo tiene un enfoque cuantitativo tipo transversal y descriptivo, con una población de 204 trabajadores de planta de la Región Caribe más exactamente en la ciudad de Santa Marta, solo fue una muestra de 50 de ellos, puesto que no se tenía la disponibilidad de todos por los distintos horarios. Para la recogida de datos se utilizó una escala (CVP-35) la cual evalúa la motivación intrínseca, el exceso de trabajo y apoyo directivo. Luego de la aplicación de este instrumento se arrojaron los siguientes resultados:

Alto nivel de porcentaje en carga laboral, lo cual es alarmante porque desata un nivel bajo en productividad, pero a pesar de ello existe una motivación que no depende de las circunstancias antes dichas y además que cuentan con el apoyo de docentes y directivos de la institución lo cual los hacen compensadores en la CV de la población que labora en la institución. Cabe resaltar que a más carga laboral habrá menos motivación y productividad, a veces hacen falta las pausas activas, la recreación y las estrategias de mejoramiento para crear un vínculo de trabajo donde exista el compañerismo y la familiaridad entre compañeros, a pesar de que existan estrategias que deben implementarse para crear una mejor CVL.

Finalmente, este estudio cuenta con similitudes que favorecen a nuestra investigación, primeramente, tiene una variable que es de desarrollo y se trabaja en dicho estudio para conocer la percepción de trabajadores, es un punto que en nuestra investigación nos gustaría conocer, ya que los ejes de la investigación son los trabajadores, quienes brindan el servicio y sostienen

la organización, además de que cuenta con un diseño cuantitativo, siendo este el mismo enfoque a trabajar en nuestro presente estudio.

Cuando se trabaja con un campo tan amplio como lo es una Universidad se abordan distintas dimensiones, pero que al mismo tiempo se trabajan variables de gran importancia como la motivación, la productividad, la comunicación y asertividad, pero que una de las diferencias de nuestra población es que se cuenta con menos población, siendo un Restaurante, pero, aun así, es de gran aporte y beneficio contar con investigaciones como esta para el desenvolvimiento de la propia.

Velazco, Cruz. J. en el 2018 realiza una investigación en la Universidad del Norte, Atlántico, Barranquilla, teniendo como título “CVL y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales” este estudio cuenta con un objetivo centrado en determinar las principales variables que se relacionan con el concepto de CVL, con una muestra amplia de personal en organizaciones de la ciudad de barranquilla. La técnica utilizada para esta investigación fue la revisión documental donde existen aportes referentes a la variable CVL, luego del correspondiente estudio que se hizo se pudieron arrojar los resultados y se determinó que las principales variables que se relacionan con el término CVL son: el coaching gerencial, atractivo laboral, la responsabilidad social corporativa, , el acoso laboral, la rotación del personal, comunicación asertiva, el cambio organizacional y la discapacidad intelectual, siendo todos estos términos anteriores utilizados en el comportamiento de trabajadores en su ámbito empresarial.

A pesar de que nuestra investigación tenga distintos enfoques, métodos y población, esta investigación de Velazco, Cruz. J, nos da bases teóricas y documentales, de investigaciones que han hablado sobre la variable que nos interesa siendo esta CVL, por lo que claramente aporta a nuestro conocimiento y nos sirve de complemento, ya que existe escasas en cuanto a los temas en nuestra región caribe, valoramos fuertemente los aportes por los autores de este trabajo tomándolo como plus para el desarrollo de nuestra investigación.

Sánchez, Y. en el 2019, en su investigación que lleva por título “propuesta de mejora de la CVL en docentes de enfermería de la Universidad privada de la ciudad de Santa Marta”, este autor tuvo interés en estos trabajadores principalmente para describir la CVL y formular una propuesta de intervención en dicha universidad en el año 2019. Este trabajo se realizó bajo

el enfoque mixto cualitativo y cuantitativo haciendo uso de datos variables que en un constructo son descriptivos, para esto se utilizó un instrumento llamado valoración de calidad de vida laboral (CVT- GOHISALO), la muestra que se utilizó fue de 12 a 40 personas.

En los resultados se encontró que la universidad se ha tenido en cuenta a los docentes favoreciéndolos así por más de 4 años, lo que ofrece para ellos como personal de trabajo una estabilidad laboral en relación a la cualificación, y se observó también que la mayoría del personal trabaja en horario completo o horas por cátedra. Y se concluye que el 38, 5 % de los docentes contratado en horas por cátedra en el programa de enfermería tienen la necesidad de mejorar su calidad de vida, ya que es evidente que son pocas las horas de trabajo que manejan y que no les satisface completamente sus necesidades básicas, a comparación del 61. 5 % restante según los resultados no necesitan otra fuente de ingreso. Por último, la investigación de Sánchez, Y. guarda una relación con la nuestra ya que su objetivo es netamente descriptivo y obtiene la información a través del instrumento CVT-GOHISALO, un instrumento completo con dimensiones que nos permitieron como a Sánchez, responder a nuestros objetivos de investigación.

### **Bases Teóricas**

A continuación, se exponen las teorías más relevantes concernientes a la variable CVL, las cuales incluyen las conceptualizaciones de esta por diversos autores, así como la definición de sus componentes, las condiciones objetivas y subjetivas, el estrés laboral e improductividad, los cuales se plasman como teorías centrales.

#### ***Calidad de Vida Laboral***

La CVL tiene un impacto significativo tanto en las organizaciones como en la vida laboral de los trabajadores, gracias a esta, cualquier empresa puede construir un nivel justo de productividad y competencias, por tanto; se convierte en un componente fundamental en toda empresa. Diversas son las teorías y los conceptos los cuales han sido señalados en diferentes investigaciones, es por esto que merecen ser enumerados y resaltados.

Suttle en 1997 (como se citó en Rabanal, M. 2015) nos da un gran aporte acerca de que es la CVL, él menciona que es en cierta medida el grado o nivel de satisfacción en cuanto a las necesidades individuales y personales a través de lo que se vivencia en la organización,

adicionalmente es importante no dejar de lado todo lo que involucra esta variable, como la motivación, la productividad, la eficiencia y eficacia, entre otros componentes, los cuales se desarrollan teniendo como base la percepción, las experiencias, las expectativas y las actitudes que se producen dentro de la organización, en resumen, la cultura de la misma.

Por otro lado, se encuentra Fernández & Giménez en 1988 (como se citó en Camacaro, P. 2010) quienes aportan que la CVL tiene que ver con el grado de organización objetiva y subjetiva de la actividad laboral que se lleva a cabo, la cual debe inclinarse a proteger el bienestar y desarrollo de la persona no solo como trabajador sino como ser humano. En resumen, para que una organización pueda ofrecer adecuadamente CVL a sus empleados debe cumplir con requisitos y componentes objetivos y subjetivos, respetando parámetros cuando se realizan las funciones laborales, lo cual incluye el ambiente, los elementos de trabajo, las condiciones y el ambiente en óptimo funcionamiento.

De la Poza en 1998 (como se citó en Granados, I. 2011) aporta que la CVL son estrategias que lleva a cabo la organización con la intención de optimizar su funcionamiento, apostando por la mejora de habilidades, actitudes y aptitudes de los trabajadores, proponiendo capacitaciones al talento y fomentando la satisfacción, creando ambientes más autónomos y estimulantes. Podemos interpretar esta conceptualización y ver la CVL como una forma de potencializar las organizaciones y a su vez las habilidades de los trabajadores influyendo directamente en su satisfacción con las labores que desempeña.

Finalmente, Gonzáles et al. (2010) definen la CVL como “un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre. Implica la valoración objetiva y subjetiva de siete dimensiones”.

Si bien los aportes a la conceptualización de CVL son variados e importantes, para el desarrollo de este trabajo fijamos posición con la teoría propuesta por Gonzáles et al. (2010) debido a que este concepto fue la base para la construcción del instrumento CVT-GOHISALO (de su misma autoría) y esta es la escala seleccionada para la recolección de información en la

presente investigación. Adicionalmente, se fija posición porque se mencionan puntualmente unas categorías o dimensiones que van desde lo subjetivo, incluyendo lo objetivo, la vida dentro y fuera de las labores, en resumen, involucra la CVL como un algo global dentro de la vida de las personas haciendo que el concepto sea un espectro mucho más completo.

### ***Componentes de la Calidad de Vida Laboral***

Para lograr una excelente CVL se deben tener en cuenta distintos aspectos importantes que buscan el desarrollo personal y laboral de cada trabajador, creando un balance donde se respetan los espacios y se crean condiciones óptimas de armonía para ejecutar las funciones laborales. A partir de esto podemos deducir que la CVL abarca componentes que diversos autores coinciden en agrupar subjetiva y objetivamente, dentro de los cuales tenemos:

#### ***Calidad de Vida Laboral Subjetiva***

Loli, A; Danielii, R; Navarro, V & Cerón, F. (2018 p. 30) citan a (Huerta, Pedraja, Contreras y Almodóvar, 2011) quienes mencionan que la CVL subjetiva incluye aspectos internos, personales y privados de la persona, como por ejemplo su relación con su familia y la forma en que gestiona su tiempo, con ellos, es por tanto importante un equilibrio y una actividad laboral que permita al trabajador sobrellevar ambas partes.

Cuando se presentan situaciones como fechas especiales, emergencias familiares o enfermedades, muchas veces los horarios laborales no permiten al empleado estar presente lo cual puede suponer una crisis de estrés para el trabajador haciendo que este en primer lugar no mantenga la concentración pertinente para hacer sus tareas diarias, afectando negativamente en su desempeño laboral. O bien opte abandonar esas tareas y responsabilidades por solucionar sus problemas familiares.

Es importante tener compromiso con la organización pero es también importante que la organización contribuya a tener este compromiso y no presione al empleado a situaciones donde este se vea obligado a desalinearse, la organización debe velar por su permanencia y también flexibilizarse cuando la situación lo amerite, una empresa que no brinde estas facilidades a sus empleados está condenada a tenerlos insatisfechos, poco comprometidos, desmotivados y sin sentido de pertenencia, lo cual a nivel general y en personal colectivo significa baja motivación y productividad.

En resumen, los componentes subjetivos de la CVL abarcan la parte personal y psicológica del trabajador, la cual incluye situaciones externas al área laboral, para desarrollar este componente se pueden establecer opciones que ayuden y motiven al trabajador, priorizando sus tiempos libres, descansos y por supuesto los casos de emergencia, esto puede dar como resultado un mejor desempeño laboral, una mayor satisfacción en la persona y prevención en la deserción laboral.

### ***Calidad de Vida Laboral Objetiva***

Loli, A; Danielii, R; Navarro, V & Cerón, F. (2018 p. 44) se centran en la definición de tres autores que fueron precisos al explicar la CVL objetiva, (Rodríguez; Granados & Patlán) sobre el termino objetiva señala que esta tiene que ver con el entorno, las condiciones y la infraestructura del sitio de trabajo así como sus implementos, todas estas son condiciones que deben ser brindadas por la organización donde labora el empleado y están constituidas por el medio ambiente, acondicionamiento, estructura física, herramientas tecnológicas, etc. En resumen, son estrategias para llevar a cabo las funciones laborales de una forma más sencilla y eficiente, velando también por la comodidad y seguridad del trabajador.

Dentro de los componentes de la CVL objetiva se encuentran también distintos términos de prioridad, algunos autores refieren que de estos componentes dependen los resultados positivos que van a promover en los trabajadores como la satisfacción, motivación y plenitud como profesionales. Como afirma Velazco, Cruz, J. (2018) dichos componentes son el salario, los implementos de seguridad, las condiciones seguras de trabajo, los elementos tecnológicos y todo aquello tangible que se incluya en el sitio y las funciones laborales del trabajador, puestos que estos factores contribuyen a afectaciones directas.

### ***Estrés Laboral***

Para hablar de estrés laboral inicialmente debemos conceptualizar el termino estrés para así entender las distintas causas u orígenes de este síntoma, que está presente en distintos aspectos de nuestra cotidianidad. A continuación, se expone una de tantas definiciones sobre Estrés:

El autor Sánchez, J. (2010) en su investigación sobre Estrés Laboral hace énfasis sobre la definición del Dr. Julián Melgosa (1997), en la se habla del estrés como una reacción del

organismo que se origina ante diversas demandas en las cuales se produce cierta tensión psicológica la cual es una forma del cuerpo para prepararse ante la defensa, huida o ataque, para que se produzca estrés deben haber dos componentes, el primero es el agente estresante (causas o circunstancias que lo generan) y el segundo las respuestas (la forma de reacción del organismo del individuo ante estas situaciones).

De acuerdo a lo dicho anteriormente está claro que muchas de las situaciones que vivimos en nuestro entorno desbordan distintas emociones que nuestro cuerpo responde de manera negativa o positiva trayendo consecuencias que muchas veces no podemos controlar, como lo dice el autor es un “estado fuerte de tensión psicológica” ante la situaciones de estrés que estemos viviendo nuestra mente y cuerpo pueden jugarnos una mala pasada debido a que no sabemos cómo manejar las circunstancias en el tiempo en que las estamos viviendo. Es importante conocer cuáles son nuestras debilidades al momento de pasar por un episodio de estrés en el entorno laboral.

Si bien el enfoque de nuestra investigación se basa en CVL, se quiere resaltar que cada individuo que vive en constantes horarios fuertes de trabajo debe manejar un nivel alto en estrés laboral, por lo tanto, es conveniente poseer un buen nivel para cumplir de manera positiva como profesional ante alguna dificultad laboral. En la investigación “La organización del trabajo y el estrés”, publicado por la OMS en el (2004) se señala que el estrés laboral se puede reducir en el entorno organizacional si se considera algunos temas para mejorar o enfrentar el estrés dentro de esta, las cuales son las siguientes:

- Potenciar a los trabajadores (en cuanto a su desarrollo, habilidades, autonomía, aptitudes, actitudes y todo lo que influya en cuanto a su crecimiento personal)
- Tener mejores procesos de evaluación del desempeño
- Tener programas de beneficios, incentivos, satisfacción y motivación laboral
- Retribuir equitativamente a los empleados
- Contar con flexibilidad de horarios
- Incluir programas de bienestar donde se vele y se regule el estrés, para lo cual resultan necesarias las intervenciones a nivel de la salud mental, las cuales deberían ser políticas dentro de toda organización.

### ***Improductividad***

La improductividad es definida por la RAE (2021) sencillamente como la “carencia o falta de productividad” pero para tener aún más claro este concepto podemos inclinarnos hacia qué es exactamente la productividad, esta según Delsol (2022) afirma que refiere a medir la totalidad de servicios y bienes que se producen o se ven resultantes durante un periodo específico de tiempo, es en un sentido más amplio aquello que un empleado produce en un día, una semana, un mes o un año.

Es un concepto bastante sencillo, pero resulta necesario abordar los conceptos de productividad e improductividad para tener una comprensión más amplia de cómo se relaciona la CVL con estas variables, lo cual se resume en una relación de afectación directa de la CVL sobre la productividad.

### ***Dimensiones de la calidad de vida laboral***

La CVL está compuesta por unas dimensiones que hacen parte fundamental de esta variable, estas son: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción laboral, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre. A continuación, se definen y describen cada una de ellas.

### ***Soporte Institucional para el Trabajo***

#### **Tabla 1**

*Bases teóricas del soporte institucional para el trabajo*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
--------------	------------	-------------------

---

Trejo, Ruiz, García & Zegbe	2016	Estos autores mencionan “los elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución, como la estructura que da forma y soporta el empleo, agrupando sus indicadores en los subdimensiones de procesos de trabajo, supervisión, apoyo de los superiores, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción. Las oportunidades de promoción y ascenso se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la institución”.
Codena, M. citando a Baltazar et al.	2015	Afirma que es válido definirlo como componentes que brinda la institución a sus trabajadores con el fin de que estos puedan desempeñar de forma oportuna y contundente sus actividades laborales.

---

Según lo anteriormente expuesto se puede entender como soporte institucional para el trabajo todos esos componentes que netamente hacen parte de cualquier organización, donde se desprenden distintos elementos que tienen como principal función orientar y guiar al trabajador en sus actividades brindándoles las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones, dichas herramientas no conllevan solo equipamientos propios del puesto sino también supervisión, observación, etc.

Ciertamente, en la exploración bibliográfica realizada no se encuentra mucha información conceptual acerca del soporte institucional para el trabajo, sin embargo; la definición propuesta por Trejo, Ruiz, García & Zegbe en 2016 es bastante completa, ya que involucra no solo la parte física y tangible que se le puede aportar al trabajador sino también lo psicológico, mental y las herramientas motivacionales necesarias para dar soporte a toda la actividad laboral, razón por la cual es tomada para el desarrollo de este trabajo.

## *Seguridad en el Trabajo*

**Tabla 2**

*Bases teóricas de la seguridad en el trabajo*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Castillo	2001	Es un conjunto de procedimientos estandarizados y previamente consolidados como estrategias o herramientas que se usan con la finalidad de prevenir accidentes laborales, para lo cual es necesaria la constante supervisión.
Espina	2003	Trata de las medidas (en todos los aspectos) utilizadas para evitar accidentes, también trata de la eliminación de condiciones y conductas inseguras y finalmente acerca de la concientización al personal en general de tener prácticas que sean seguras y preventivas.
Gonzáles et al.	2010	“La seguridad en el trabajo, es tener un ambiente físico y humano adecuado para evitar dificultades por parte de la empresa donde laboral”

En síntesis, la seguridad en el trabajo se puede definir esta como un conjunto de reglas que deben ser cumplidas, son técnicas o estrategias implementadas para el bienestar de la persona, con el fin de evitar accidentes o cualquier situación que ponga en peligro la integridad del trabajador. Es por tanto que la seguridad debería ser una prioridad que debe ser velada sobre todas las cosas convirtiéndose así en parte esencial de toda organización. El concepto que se acuña en este trabajo de investigación para definir la seguridad en el trabajo es el propuesto por Gonzáles et al, debido a que son los autores del instrumento CVT-GOHISALO el cual es usado en esta investigación.

## *Integración al Puesto de Trabajo*

**Tabla 3**

*Bases teóricas de la integración al puesto de trabajo*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Schein	1986	Respecto a esta, afirma que es una forma de adaptación del trabajador a una nueva empresa u organización, se trata de inserción, adicionalmente menciona que es fundamental esta orientación tanto para el empleado como para la organización porque permite un forjar un equipo organizacional más eficiente en la actividad laboral.
Bandura	1986	Se basa en miembros nuevos afrontando las exigencias y el cambio dentro de una organización, viendo ahí desafíos que abordar y ajustando las circunstancias a su propio ritmo y necesidad.
Zuleta, J.	2019	Aporta que es “la inserción del trabajador en el trabajo, como una de sus partes, en total correspondencia que incluye aspectos de pertenencia, motivación y ambiente de trabajo; cuanto mayor es la cohesión de los miembros del grupo, mayor es la motivación y menor el absentismo. Asimismo, la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones son la base de la satisfacción laboral”.

Desde un punto de vista general, en base a los autores mencionados se define entonces la integración al puesto de trabajo como la incorporación de una persona a un equipo de trabajo, haciéndola parte de la empresa y formar parte de una misión que deberá cumplir en su tiempo estipulado de contrato. Para este estudio se adopta la definición de Zuleta (2019) ya que es más reciente y, por lo tanto, moderna y completa, ideal para esta investigación.

## *Satisfacción Laboral*

**Tabla 4**

### *Bases teóricas de la satisfacción laboral*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Blum y Naylor	1988	Son actitudes que tiene un trabajador al respecto de su lugar de trabajo y todo lo que abarca, compañeros, superiores, salarios, clima laboral, estructura, clientes, funciones, y demás factores con los que deba lidiar directamente el trabajador.
Zuleta, J.	2019	Realiza asimismo su aporte en esta dimensión señalando que “es una sensación general de agrado o gusto que el trabajador tiene respecto al empleo y actividades que desempeña, incluye indicadores referentes a la dedicación al trabajo, orgullo por la institución, participación en el trabajo, autonomía, reconocimiento y autovaloración”.
Locke, E.	1969	Según este autor, tiene que ver con el estado mental, el cual consiste en ser positivo y satisfactorio, además; este debe ser intrínseco y subjetivo del trabajador basado en sus experiencias con las funciones laborales.

Esta dimensión resulta ser una de las más importantes porque repercute en la efectividad y productividad del trabajador. La satisfacción laboral puede verse entonces como ese grado de conformidad, agrado, placer y gozo que siente un trabajador en su entorno laboral, haciendo que este pueda evidenciar su potencialidad en sus actividades diarias. Asimismo, se marca posición con el concepto de Zuleta, J. (2019) con el fin de centrarse en un mismo marco de conceptos y posturas.

*Bienestar Logrado a través del Trabajo***Tabla 5***Bases teóricas del bienestar logrado a través del trabajo*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Muñoz	2007	Nos hace un aporte significativo de lo que es el bienestar laboral en el cual dice que este término “se refiere a la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación; que impactan ya sea positiva o negativamente sobre las personas”.
Victoria	2005	Es una percepción propia, es un juicio que se produce como resultado de la evaluación del nivel de satisfacción que se tiene en la vida gracias a las funciones laborales, son experiencias cotidianas que van más allá del trabajo y tienen que ver con las comodidades que se logran a través de este.
Orama, Santana y Vergara	2006	Juicio positivo, negativo o también neutro acerca de las proyecciones y sentidos de lo que se obtiene (en cuanto a ganancias) gracias a la actividad laboral, que incluye más allá del sueldo aspectos como la tranquilidad y satisfacción que se tiene a partir del laburo.

El bienestar laboral logrado a través del trabajo en resumen es lo que concierne al estado de confort, serenidad y comodidad entre otros aspectos que contiene la organización y les brinda a sus trabajadores para que no solo rindan de manera eficaz en sus misiones laborales, sino que se les vea reflejado dentro y fuera de su función, por tanto; la definición de Muñoz es la definición que se tendrá en cuenta para llevar a cabo la investigación.

## *Desarrollo Personal del Trabajador*

**Tabla 6**

### *Bases teóricas del desarrollo personal del trabajador*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Chiavenato (como se citó en Camacaro, P. 2006)	2003	Son aprendizajes y experiencias que otorga la empresa en un tiempo en específico con el fin de incrementar el desempeño laboral haciéndolo más óptimo, pero tiene que ver también con la parte de crecimiento humano, de brindar oportunidades de adquirir habilidades y capacidades que sirvan para también para la vida y vayan más allá de lo laboral.
Brito & Challa	1992	“Es una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones. Esto permite que el individuo conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer y ser más humano”.
Montoya, L.	2008	Es aquello que impulsa y motiva, aquello que invita a la superación, es lo que se puede hacer más allá de las funciones de desarrollo naturales de la organización, es adoptar habilidades como propias, desarrollarse de forma intrínseca a partir de herramientas que ofrece la organización

El desarrollo personal se puede definir como la superación, crecimiento o proceso en el cual se cumplen de manera correcta aspectos como bienestar, satisfacción, motivación y hacen que la persona crezca y se generen actitudes y comportamientos positivos que arrojan resultados efectivos para una organización y además para muchos otros ámbitos fuera de este. Para esta

dimensión, el concepto de Brito & Challa (1992) es el adoptado debido a que abarca de manera más profunda los elementos del desarrollo personal del trabajador.

### *Administración del Tiempo Libre*

**Tabla 7**

#### *Bases teóricas de la administración del tiempo libre*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Zuleta	2019	“Es la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales. Destacando el tiempo libre y equilibrio que se tiene con el ámbito laboral y familiar”.
Sodexo	(S.F)	Afirma que la administración del tiempo libre “hace referencia a la forma en que cada uno organiza y planifica cuánto tiempo invierte en actividades específicas. Pasar más horas en la empresa no significa ser más eficiente o productivo”.
Pérez, A	2016	Hace una pequeña definición en uno de sus artículos denominado Conciencia de la administración del tiempo y define la administración del tiempo libre como “el arte de hacer actividades que sirvan para beneficio de las personas y de las sociedades”.

Esta última dimensión de CVL es primordial para que en su totalidad exista en el trabajador una calidad de vida óptima no solo laboral sino en toda su expresión, tener horarios de recreación es necesario y hace a la persona desarrollarse y sentirse cómodo. La administración del tiempo libre se refiere entonces a la elaboración de horarios donde el sujeto se esparce en su totalidad, se entretiene y se distrae fuera de su labor. Además de esto la persona valora y planifica sus actividades recreativas y culturales sin afectar su horario de trabajo. Zuleta (2019) aporta el concepto del cual toma partida esta investigación en cuanto a la administración del tiempo libre.

## **Bases Legales**

A continuación, se expondrán las bases legales, bajo las cuales se sustentan las obligaciones de cada empresa en velar por la CVL. En primer lugar, se señala al Decreto Ley 1567 de 1998, Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. Es en el Artículo 22, donde se especifica que, para promover la productividad, los programas de bienestar social se deberán diseñar en las áreas de protección y servicios sociales, y del área de CVL. Referente a esta, el Artículo 24 indica que ocupara de la satisfacción de las necesidades de los empleados a nivel personal, profesional y organizacional.

Es también preciso resaltar en el Artículo 21, del ya mencionado Decreto Ley 1567 de 1990, que las finalidades de los programas de bienestar social son en primer lugar brindar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de los potenciales de los empleados, como segundo punto el fomentar la aplicación de estrategias y procesos que contribuyan la continua mejora de la empresa, velar por una cultura de servicio público, incluir acciones participativas a nivel recreativo, de salud, educativo y de capacitación, así como la genuina respuesta ante los programas de bienestar y servicios sociales.

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley 1567, los beneficios que traen consigo la creación y permanencia de los programas de bienestar será la mejora de condiciones que favorezcan el crecimiento integral de personal, así como una notoria mejora en su CVL, y la de su familia, elevando la satisfacción frente a la labor realizada, influyendo en el rendimiento en el trabajo a realizar. Por medio de la normatividad se establece un Sistema de Estímulos en el Decreto Ley 1227 (2005), se instituye en el Artículo 69, que con la finalidad de motivar el desempeño y eficacia de los empleados las entidades deben organizar dichos programas; en el Artículo 74, se señala la existencia de programas de bienestar para así responder necesidades y expectativas identificadas de los empleados, determinar actividades y grupos de beneficiarios bajo criterios de equidad, eficiencia y mayor cubrimiento institucional.

Se señala en el Artículo 75, que las entidades tienen el deber de efectuar los programas de clima laboral y estrategias de intervención, cambio y reforma organizacional, preparación para el retiro de servicios, cultura organizacional y la consolidación de la misma, fortalecimiento de trabajo en equipo, y programas de incentivos. En el Artículo 76, se enmarcan

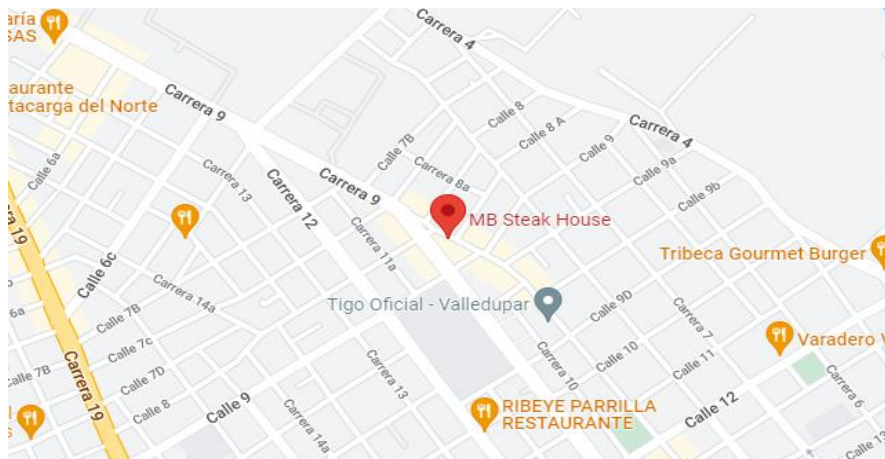
a los planes de incentivos dentro de los de bienestar social, para así conceder reconocimiento cuando se evidencie un buen desempeño. Por último, el Decreto 1083 (2015) del Sector de Función Pública, el cual en su Artículo 2.2.19.6.10, indica que en los programas institucionales de bienestar se utilizaran estrategias para la optimización de aspectos como el clima laboral, los estilos de dirección y servicios sociales, en la búsqueda de intervenir en las áreas de CVL, con el propósito de mejorar sus niveles de salud, recreación y cultura.

### Marco Contextual

La CVL ya sea de forma positiva o negativa es una variable inmersa en toda organización sin importar el campo en que se desenvuelva, en el presente trabajo de grado se pretenden estudiar esta variable en el contexto del restaurante MB Steak House de la ciudad de Valledupar, esta organización se encuentra ubicada en la zona norte de la ciudad de Valledupar en Colombia, más específicamente en una zona donde se encuentran de manera conjunta la mayoría de restaurantes de la ciudad, es decir; en la Cra. 9 #No. 8-30, Valledupar, Cesar. El restaurante fue creado no hace aproximadamente 15 años, tiene como gerente general a Ulises Guerra y desde que abrió sus puertas al público se dedica a servir comida, principalmente parrilla gourmet, también brinda servicios a domicilio, en este restaurante trabajan un aproximado de 50 empleados divididos entre hombres y mujeres, con edades comprendidas entre 20 y 40 años.

#### Figura 1

*Mapa de ubicación restaurante Mb Steak House*



*Nota: Mapa extraído mediante Google Maps.*

## Capítulo III. Marco Metodológico

### Enfoque de la Investigación

El enfoque de esta investigación corresponde al cuantitativo debido a que se recolectan datos a partir de instrumentos con el objetivo de realizar una medición numérica de una variable, un análisis y llegar a una conclusión, es decir; se cuantifican los datos convirtiendo los resultados en algo medible, en cuanto a este enfoque, Hernández, Fernández & Baptista (2014), afirman que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 4).

### Diseño y Corte

El diseño que se utiliza en esta investigación es no experimental ya que no se realiza manipulación intencional de la variable por parte de los investigadores, es decir; se observa el objeto de estudio sin alterarlo o como definen Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 152), “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. Podemos afirmar que se trata de estudios en los que no interferimos en las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

Por otra parte, el corte es de tipo transversal ya que la información para la investigación se recoge una sola vez, en un solo encuentro con la población o muestra seleccionada. Hernández, Fernández & Baptista (2014) citando a (Liu, 2008 y Tucker, 2004) definen los diseños de investigación transeccional o transversal como “aquellos que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”. (p. 154).

### Tipo de Investigación

Esta investigación se enmarca dentro de los estudios descriptivos porque se pretende medir una característica en particular describiéndola o señalando sus componentes particulares, en este orden de ideas, Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 92), señalan que “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población”.

## **Población, Muestra y Muestreo**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. La población con la que se va a trabajar en esta investigación está constituida por 50 trabajadores de un restaurante en la zona norte de Valledupar, debido a que la población es pequeña no se hizo necesario el cálculo de una muestra, sino que se trabaja con toda la población, es decir; se trabajó con el censo también conocido como muestra censal, la revista Scientific citando a Ramírez (2012, p. 387) establece que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

## **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

### ***Técnica***

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta debido a que se busca aplicar un instrumento y recoger unos datos a partir de dicha aplicación, a lo que Arias, F. (2012), afirma que “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

### ***Instrumento de Recolección de Datos***

El instrumento que se utilizan en esta investigación es la escala de medición, al respecto, Coronado, J. (2017) afirma que una escala de medición es “el conjunto de los posibles valores que una cierta variable puede tomar, es un continuo de valores ordenados correlativamente, que admite un punto inicial y otro final”.

### ***Descripción del Cuestionario Sociodemográfico***

Con el objetivo de identificar a la población, se desarrolló un cuestionario sociodemográfico que permitió recolectar la información necesaria para caracterizar en edad, sexo y estrato socioeconómico a los trabajadores del restaurante M Steak House ubicado en el norte de la ciudad de Valledupar, Colombia.

### ***Descripción del cuestionario CVT-GOHISALO***

Para la variable CVL se utilizó el instrumento denominado “CVT-GOHISALO”, elaborado por González et al. (2009) en México, que mide los niveles de esta, consta de 74 ítems incluidos en siete categorías a través de 7 dimensiones que son: (1) Soporte institucional para el trabajo, (2) Seguridad en el trabajo, (3) Integración al puesto de trabajo, (4) Satisfacción por el trabajo, (5) Bienestar logrado a través del trabajo, (6) Desarrollo personal y (7) Administración del tiempo libre.

### **Tabla 8**

#### *Ficha técnica del cuestionario CVT-GOHISALO*

<b>Nombre del instrumento</b>	“CVT-GOHISALO”
<b>Autor(es)</b>	González, Hidalgo, Salazar y Preciado
<b>Año</b>	2010
<b>Constructo evaluado</b>	Calidad de vida laboral
<b>Dimensiones</b>	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 de tiempo libre.
<b>Número de ítems</b>	74
<b>Opciones de respuesta</b>	Desde la pregunta 1 hasta la 24 se responde del 0 al 4, donde “0” corresponde a nada satisfecho y “4” al máximo de satisfacción. Desde la pregunta 25 hasta la 62 se responde del 0 al 4, donde “0” corresponde a nunca y “4” corresponde a siempre. Desde la pregunta “63” hasta la “72” se responde del 0 al 4, donde “0” corresponde a nada de acuerdo y “4” corresponde a totalmente de acuerdo, finalmente las preguntas 73 y 74 se responde del 0 al 4, donde “0” corresponde a nulo compromiso y “4” a total compromiso.
<b>Administración</b>	Individual
<b>Duración</b>	15 minutos
<b>Aplicación</b>	Miembros de organizaciones

<b>Procedencia de los baremos</b>	México
<b>Características</b>	El instrumento está conformado por 74 ítems que buscan medir la CVL, estos están distribuidos en 7 dimensiones que son: 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 y administración del tiempo libre.

Para la calificación del instrumento se debe en cuenta que este evalúa cada dimensión individualmente pero también permite adquirir un resultado global de CVL, para la obtención de los resultados se suman las respuestas de los ítems por cada dimensión, así mismo, se suman las respuestas por dimensión para tener el puntaje global, posteriormente se interpretan estos resultados utilizando la baremación propia del instrumento lo que permite determinar en qué nivel (bajo, medio, alto) se encuentra cada dimensión de la CVL y esta variable como tal.

**Tabla 9**

*Baremo cuestionario CVT-GOHISALO*

<b>Dimensión</b>	<b>Baja</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>
Calidad de Vida en el Trabajo global (CVT)	56-191 puntos	192- 227 puntos	228-296 puntos
Soporte institucional (SIT)	17-28 puntos	29-37 puntos	38-56 puntos
Seguridad en el trabajo (ST)	6-23 puntos	24-36 puntos	37-58 puntos
Integración al puesto de trabajo (IPT)	24-29 puntos	30-34 puntos	35-40 puntos
Satisfacción por el trabajo (SAT)	28-33 puntos	34-38 puntos	39-44 puntos
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	34-36 puntos	37-39 puntos	40-44 puntos
Desarrollo personal del trabajador (DP)	16-21 puntos	22-26 puntos	27-32 puntos

Administración del tiempo libre (ATL)	12-14 puntos	15-17 puntos	18-20 puntos
--	--------------	--------------	--------------

*Nota:* obtenido de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010). Instrumento para medir la CVT.

## **Validez y Confiabilidad**

### ***Validez***

El instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante un análisis factorial, arrojando como resultado una fluctuación entre 0,59 y 0,78 entre las diferentes dimensiones.

### ***Confiabilidad***

Para medir confiabilidad del instrumento “CVT-GOHISALO” se utilizó el coeficiente alpha de Cronbach arrojando como resultando una fluctuación entre 0,64 y 0.93 dependiendo de la dimensión, lo cual indica que es altamente confiable.

**Tabla 10**

*Validez y confiabilidad del instrumento CVT GOHISALO*

<b>Dimensión</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Confiabilidad Alpha de Cronbach</b>	<b>Validez factorial</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Soporte institucional para el trabajo (SIT)	14	0,935	0,78	31,78	14,21
Seguridad en el trabajo (ST)	15	0,869	0,66	29,25	11,21
Integración al puesto de trabajo (IPT)	10	0,831	0,67	31,02	6,72
Satisfacción por el trabajo (SAT)	11	0,813	0,67	36,15	6,26
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	11	0,729	0,59	38,09	4,77

Desarrollo personal del trabajador (DP)	8	0,785	0,67	23,89	5,39
Administración del tiempo libre (ATL)	5	0,640	0,64	15,93	5,51

*Nota:* obtenido de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010). Instrumento para medir la CVT.

### Técnica de análisis de datos

Para el análisis y sistematización de datos se utilizará el programa “Excel”, el cual es una hoja de cálculo desarrollada para Windows, Android, iOS, entre otros. Excel es un software de aplicación que ofrece Office el cual permite realizar operaciones con números organizados en una cuadrícula, implementar fórmulas, crear gráficas, realizar cálculos probabilísticos, análisis de datos, estadística descriptiva, generar histogramas, entre otras acciones. Esta herramienta se utilizará en el análisis estadístico descriptivo para la variable CVL y sus dimensiones mediante un nivel de medición ordinal. En el presente trabajo se identificaron las siguientes variables y sus escalas de medición:

#### Tabla 11

*Variables cualitativas y cuantitativas*

Cualitativa	Cuantitativa
Sexo	-Edad
	-Estrato socioeconómico
	-CVL

#### Tabla 12

*Niveles de medición de las variables*

Nominal:	-Sexo
Ordinal:	-CVL
	-Estrato socioeconómico

---

Intervalo:                    -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

Razón:

---

### **Consideraciones Éticas**

El presente trabajo de grado, respecto a los aspectos éticos conserva en primer lugar la propiedad de las teorías y conocimientos que han sido abordados, citándolos apropiadamente y determinando las fuentes bibliográficas donde se han encontrado dichas referencias, protegiendo los derechos de autor y de propiedad intelectual. Según la ley número 23 de 1982 recalcan que los derechos del autor recaen sobre toda obra ya sea desde científica, literaria hasta artísticas las cuales comprenden las creaciones en el campo científico, literario y cultural. Respecto a la beneficencia que trae consigo este proyecto de grado se respetará las decisiones de la población a trabajar y se protegerá los daños y perjuicios que puedan crearse a medida del procedimiento de recogida de información y aplicación de instrumentos. En este sentido se trabaja en pro al bienestar de los participantes sin ocasionar ningún daño posible.

La realización de este proyecto de grado garantiza, custodia y protege el tratamiento de datos personales obtenidos en la ejecución de nuestros objetivos, todo esto amparado por el reglamento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de los datos personales. Precisamente en el artículo 4° de Principios para el tratamiento de datos personales, en el cual se encuentran los distintos principios resaltando el de seguridad y confidencialidad.

Todo protocolo o procedimiento que se aplicará en el desarrollo de este trabajo cumplirá con el cuidado responsable a la salud tanto física como mental de los sujetos participantes, el procedimiento del trabajo de grado no afectará ni traerá consigo riesgos para los participantes,

teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad en cuanto al cuidado que debe persistir para la evitación de covid-19. De tal forma que una parte de la sucesión de trabajo se hará de forma virtual, para cuidar, proteger y velar por la placidez de las personas objeto de estudio. Por consiguiente, los beneficios directos e indirectos que traerá consigo este trabajo de grado consistirán en la mejoría de una CVL y productividad que repercutirá directamente en los sujetos no solo en su ámbito laboral sino fuera de este.

Consiguiente en la organización donde se va a trabajar se espera alcanzar resultados provechosos y significativos que dejen marcados vivencias, experiencias y enseñanzas para hacer crecer la organización. A fin de que se cumplan todas las normativas que abarca las consideraciones éticas se aplicará el consentimiento informado para cumplir con los protocolos éticos de toda investigación. Por tanto, es fundamental basarnos en la ley 1090 del 2006 que nos habla del Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones de todo profesional de la Psicología.

Exactamente en su artículo 2, de los principios generales del psicólogo en Colombia, en su principio N° 5 de Confiabilidad donde sostiene que “Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información a los demás solo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona”. Ley 1090 (2006).

Toda actividad y cambios que se requieran hacer en el proceso de trabajo con la población, será informada y realizada previamente con autorización de las personas objeto de estudio, para crear beneficios en cuanto a los resultados y sus análisis. Gracias a que existe la voluntad de ambas partes para colaborar en una investigación se pueden crear vínculos importantes que hacen amena el proceso como lo son: el respeto, solidaridad, sinceridad y confianza. Gracias a estos pilares importantes que crean un lazo entre investigadores y objetos de estudio, se evita advertencias que estancaron la investigación.

Lo que se busca es mantener el orden y hacer el trabajo más eficiente y profesional posible. María Florencia Santi en su tesis de Maestría sobre la ética de investigación social, el objetivo principal del consentimiento informado es informar a todos los participantes acerca del trabajo, investigación etc., con el fin de que la población decida voluntariamente si desean o no formar parte de esta. Además, que se brinda información sobre el propósito del trabajo,

las estrategias metodológicas a utilizar, la duración estimada y los mecanismos para proteger la información. Santi, M. (2013).

Esta investigación se ha vuelto significativa como psicólogas gracias a que se habla muy poco del bienestar del trabajador en cualquier lugar, se echa de menos los pensamientos y cómo se sienten dentro de sus lugares de trabajo, como experiencia que se tiene por distintos trabajos se ha visto que como trabajador poco se valora el esfuerzo y la voluntad que se le ponen a las actividades que nos rigen en nuestro ámbito laboral, no existe motivación alguna ni tampoco actividades que vayan fuera de la rutina, este es el momento de encontrar esa motivación y hacer que valga la pena cada esfuerzo como persona y trabajador.

### Operacionalización de variables

**Tabla 13**

*Operacionalización cuestionario sociodemográfico*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
Edad	Adulto joven	Número de años cumplidos	A) Entre 18 y 26 años	A) =1
	Adulto		B) Entre 27 y 40 años	B) =2
Sexo	Hombre	Sexo del encuestado	A) Femenino	A) = 1
	Mujer		B) Masculino	B) = 2
Estrato socioeconómico	Bajo -bajo	Diferencia socioeconómica	A) Bajo - bajo	A) =1
	Bajo		B) Bajo	B) =2
	Medio - bajo		C) Medio-bajo	C) =3
	Medio		D) Medio	D) =4
	Medio - alto		E) Medio – alto	E) =5
	Alto	F) Alto	F) =6	

**Tabla 14***Operacionalización variable calidad de vida laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>
Calidad de vida laboral	Soporte institucional para el trabajo	Procesos de trabajo Supervisión Apoyo de los superiores Reconocimiento institucional Autonomía	6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo	Se califica con una puntuación de 0 a 4, donde (0) indica el puntaje mínimo y (4) el puntaje máximo
			19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores	
			26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de 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	
			44. Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores	
			45. Mi jefe inmediato se interesa 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 el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	
49. Cuando tengo problemas extra laborales, 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 institución 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
		5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar 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 institución
		11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)
		12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución
		13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es
		29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas

---

	Ingresos
	Insumos
Seguridad en	Capacitación
el trabajo	Derechos
	contractuales

---

		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 laborales es la requerida
		33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación
		61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)
		63. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias
		72. Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma
		18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo
		32. Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales
		36. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo
Integración al puesto de trabajo	Pertinencia	37. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo
	Motivación	38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias
	Ambiente de trabajo	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
		65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación
		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, mi grado de satisfacción es
		14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es
		15. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es
		16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es
		17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es
		20. Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo
Satisfacción por el trabajo	Dedicación al trabajo Orgullo por la institución Participación	

---

---

Bienestar logrado a través del trabajo	Autorrealización Identificación con la institución Beneficios para otros Disfrute del trabajo Satisfacción con vivienda Salud y nutrición.	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
		34. Me siento identificado con los objetivos de la institución
		35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?
		38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias
		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
		62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos
Desarrollo personal del trabajador	Logros Expectativas Seguridad personal	66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios
		71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad
		73. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente		

---

---

Administración del tiempo libre	Planificación del tiempo libre Equilibrio entre trabajo y vida.	54. Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo 64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución 67. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución 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 74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución 25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta 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
---------------------------------	--	--

---

## Capítulo IV. Resultados de la Investigación

### Análisis de los datos

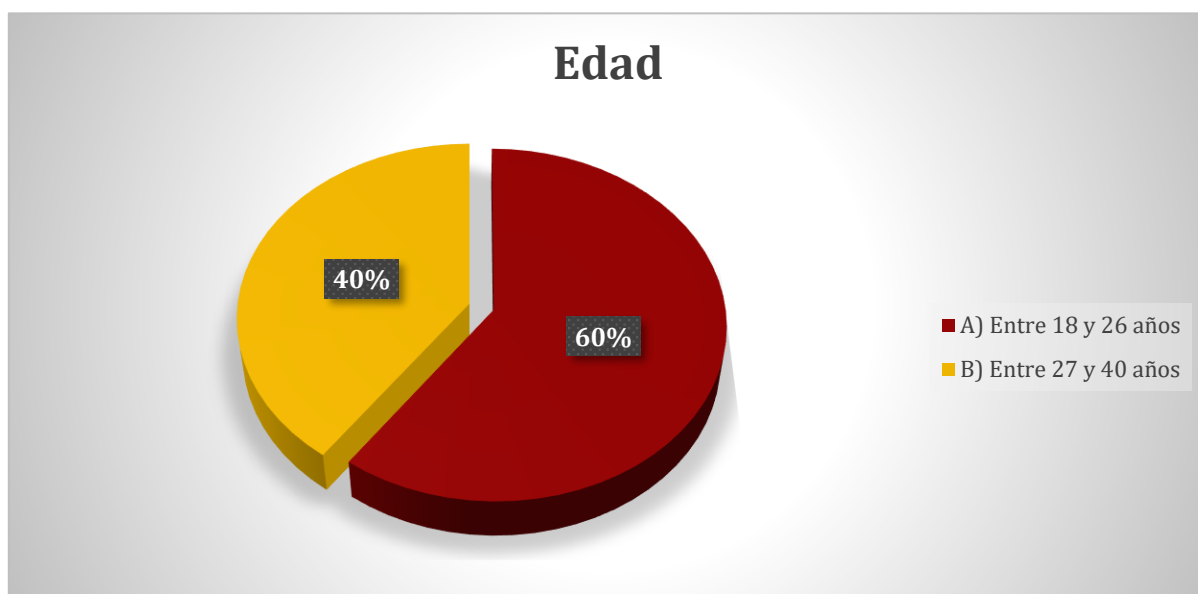
En este capítulo se exponen y analizan los resultados obtenidos de la población objeto de estudio, es decir; en los trabajadores del restaurante Mb Steak House de la ciudad de Valledupar, a través de la encuesta sociodemográfica aplicada y del instrumento CVT-GOHISALO que busca medir los niveles de CVL.

### *Datos sociodemográficos*

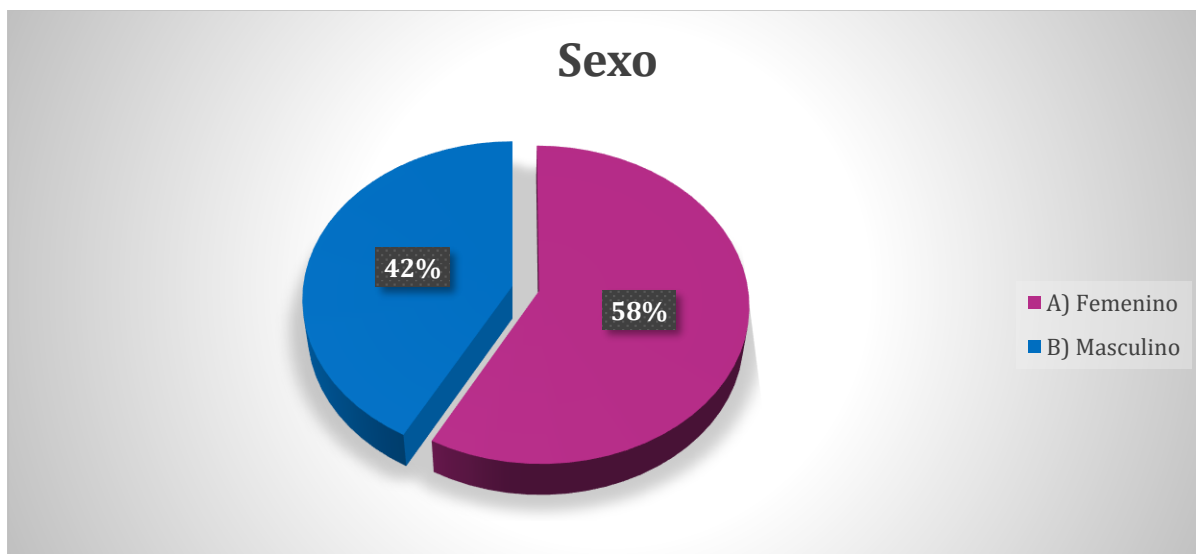
A continuación, se caracteriza sociodemográficamente a la población objeto de estudio:

### **Figura 2**

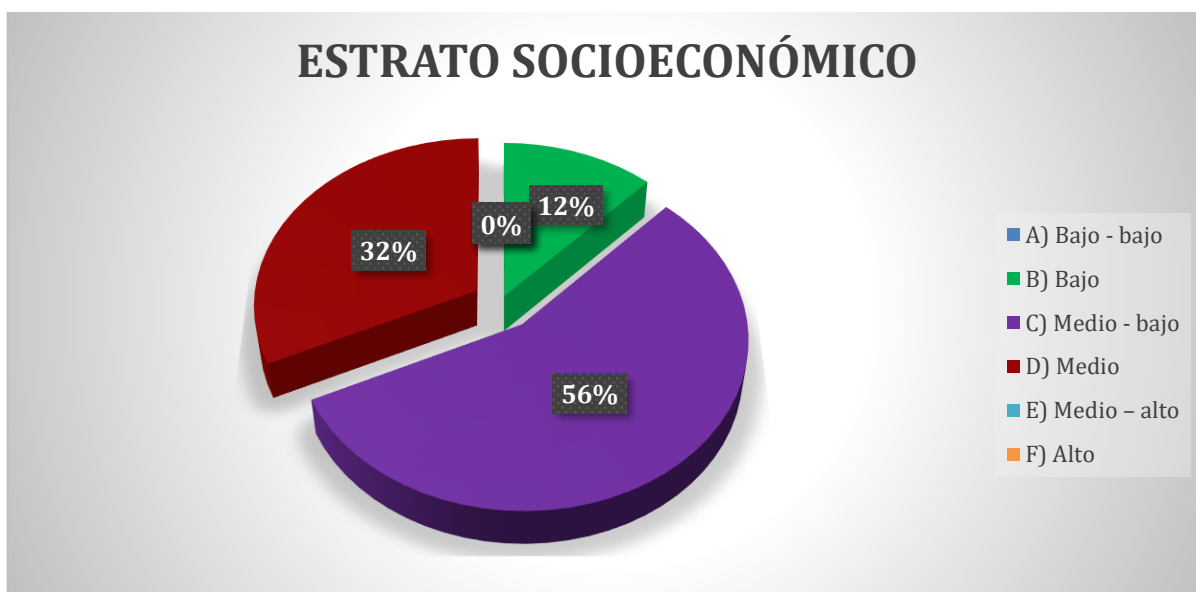
#### *Edad de la población*



Como se evidencia en la figura 2, en la población existe una tendencia en la etapa de adulto joven, es decir; en el rango de edad de 18 a 26 años, este está constituido por 30 trabajadores reflejándose así en una representación del 60% frente a un 40% correspondiente a la etapa de adultez que pertenece al rango de edad comprendido entre 27 y 40 años, el cual está compuesto por 20 trabajadores del restaurante Mb Steak House ubicado en el norte de la ciudad de Valledupar.

**Figura 3***Sexo de la población*

A partir de la figura 3 podemos evidenciar que existe una predominancia en la población hacia el sexo femenino, la cual se conforma por 29 mujeres y se ve representado en la gráfica con un 58%, mientras que un 42% corresponde a los 21 trabajadores de sexo masculino, por tanto; se concluye que la población está conformada en su mayoría por mujeres.

**Figura 4***Estrato socioeconómico de la población*

De acuerdo a la figura 4 respecto al nivel socioeconómico de la población, se puede analizar que un 56% corresponde al nivel medio-bajo, este es un equivalente a 28 participantes, seguido del nivel medio con un 32% de la población, lo que corresponde a 16 personas y finalmente se tiene un 12% en el nivel bajo que constituyen las 6 personas restantes, por tanto; para el nivel bajo-bajo, medio-alto y alto se tiene un porcentaje del 0% de participantes dentro de estas características.

### ***Instrumento CVT-GOHISALO***

A continuación, se realiza un análisis de las respuestas otorgadas por los participantes para cada una de las dimensiones del instrumento CVT-GOHISALO, para finalmente evaluar globalmente la CVL.

### **Figura 3**

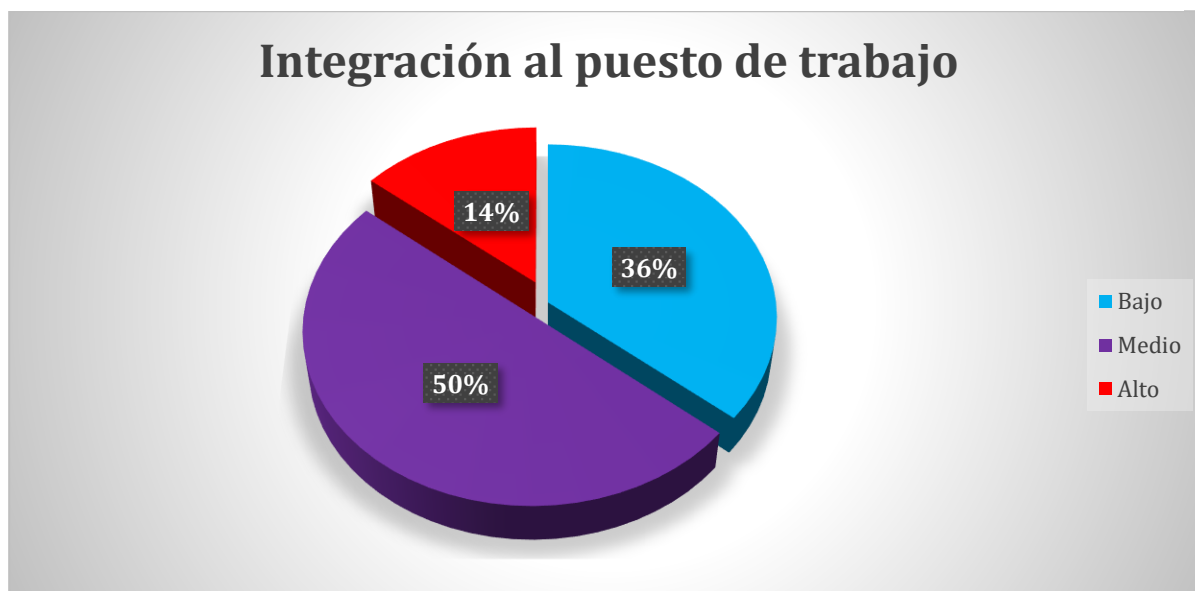
#### *Soporte institucional para el trabajo*



En lo que respecta a la figura 5 respecto a la dimensión de soporte institucional para el trabajo, se evidencia que el 82% de participantes se encuentran en un nivel alto, lo que corresponde a 41 participantes, frente a un 18% en el nivel medio que constituye las 9 personas faltantes, por tanto, en el nivel bajo se encuentra el 0% de la población. Es importante resaltar a partir de este análisis que la población se encuentra en los niveles adecuados para esta dimensión.

**Figura 4***Seguridad en el trabajo*

En base a la figura 6, se observa que un 100% de la población, lo cual corresponde a la totalidad de 50 participantes se encuentran en un nivel alto respecto a la dimensión de seguridad en el trabajo, dejando los niveles medio y bajo en 0% respectivamente. En necesario resaltar que la población se encuentra en un nivel excelente en esta dimensión.

**Figura 5***Integración al puesto de trabajo*

Acorde a la figura 7, en cuánto a la dimensión de integración al puesto de trabajo, se puede observar que el 50% de los participantes se encuentran en un nivel medio, lo que concierne a 25 participantes, por otro lado; en el nivel bajo se encuentra un 36% de la población, lo cual nos indica que en este nivel están 18 participantes mientras que en el nivel alto se encuentra el 14% de la población, es decir; 7 participantes. De esta dimensión podemos notar que si bien la mitad de participantes se encuentra en un nivel adecuado, en la otra mitad existe una tendencia hacia los niveles bajos, por tanto, es válido afirmar que los niveles de esta dimensión podrían ser más adecuados.

### **Figura 6**

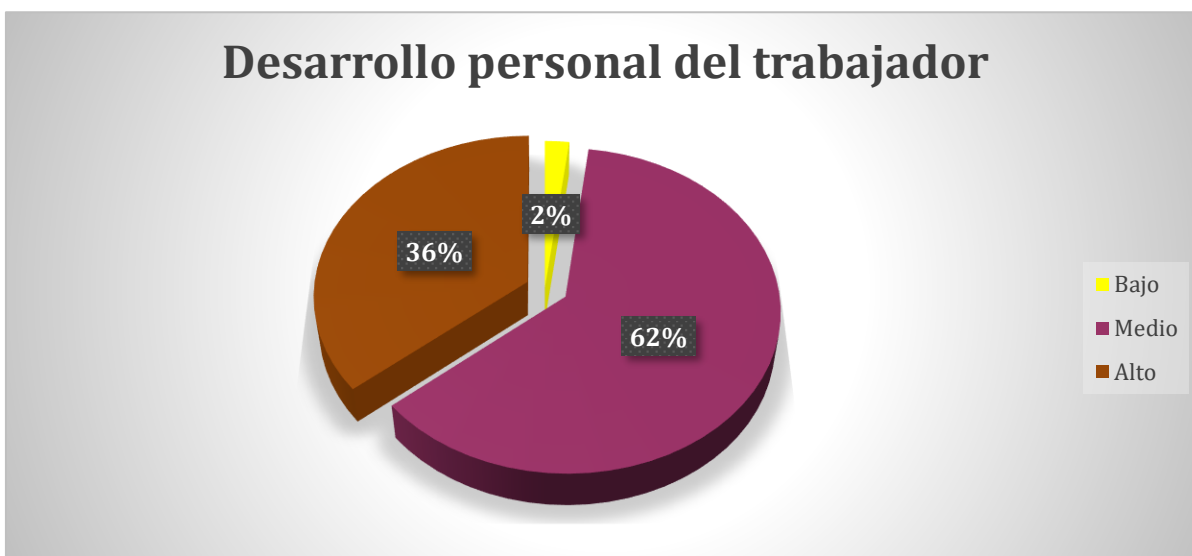
#### *Satisfacción por el trabajo*



Observando la figura 8 respecto a la dimensión de satisfacción por el trabajo se detalla que el 52% de la población, es decir; 26 participantes se encuentran en el nivel medio, mientras que el 36% que corresponde a 18 participantes se encuentra en el nivel bajo y, por último, el 12% correspondiente a 6 participantes se encuentra en el nivel alto. En cuanto a los niveles generales en esta dimensión se puede distinguir que si bien la mayoría de participantes se encuentran en niveles medios, en la otra mitad de estos hay una predominancia del nivel bajo frente al alto, lo cual nos indica que los niveles en esta dimensión podrían ser más adecuados en los trabajadores, respecto a esta dimensión González et al (2010) afirman que “la satisfacción laboral está centrado en poder lograr y alcanzar las metas profesionales”.

**Figura 9***Bienestar logrado a través del trabajo*

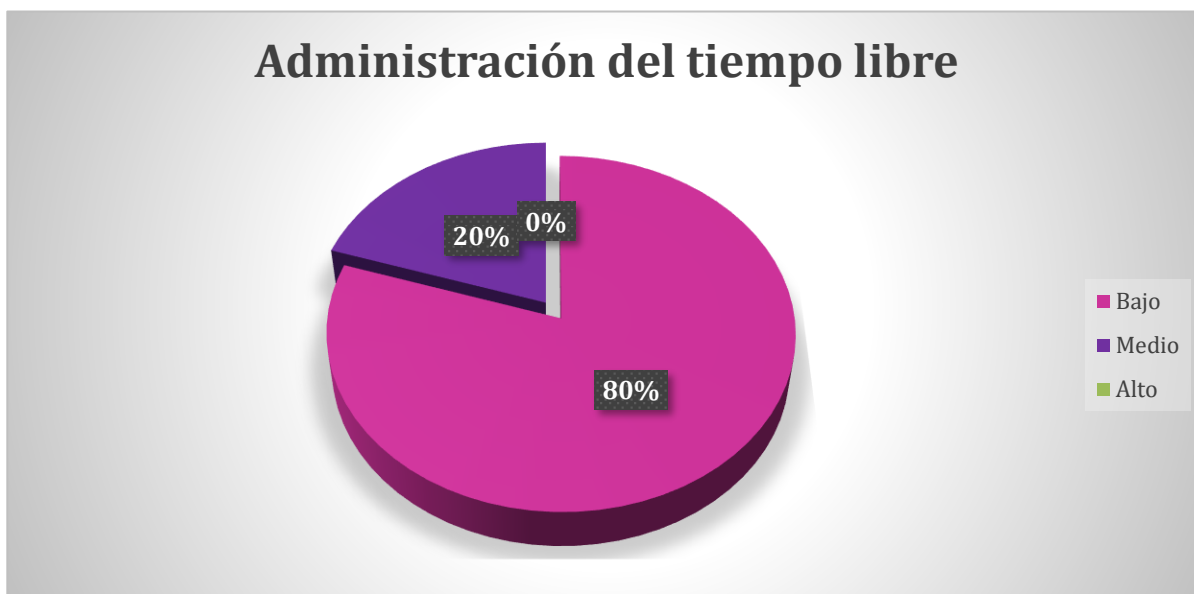
En la figura 9 se refleja que el 66% de la población, es decir, 33 participantes se encuentran en un nivel bajo, mientras un 28% constituido por 14 participantes está en un nivel medio y finalmente el 6% que constituye los 3 participantes restantes se ubican en un nivel alto, por tanto, en esta dimensión los niveles son inadecuados. Gonzáles et al (2010) afirman que esta dimensión consiste en “estar satisfecho con sus logros personales” en el marco laboral.

**Figura 10***Desarrollo personal del trabajador*

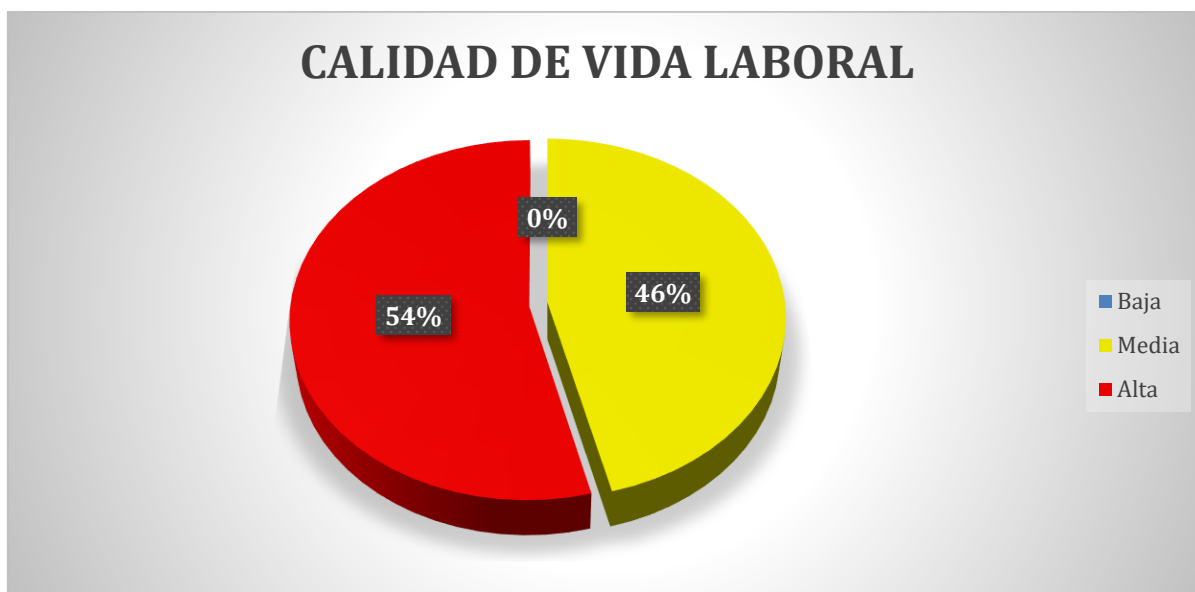
En base a la figura 10 concerniente al análisis de la dimensión del desarrollo personal del trabajador puede distinguirse que el 62% de la población, el cual corresponde a 31 participantes se encuentra en un nivel medio, por otra parte, el 36% concerniente a 18 participantes se encuentra en un nivel alto mientras que solo el 2% que constituye a 1 participante está en el nivel bajo, es valioso destacar entonces que los niveles para la dimensión del desarrollo personal del trabajador son adecuados con una tendencia al nivel medio, pero inclinándose más hacia el nivel alto que al bajo.

### Figura 11

#### *Administración del tiempo libre*



Por último, a partir de la figura 11 respecto a la administración del tiempo libre, se puede determinar que el 80% de la población, la cual está conformada por 40 participantes se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 20% de la población, la cual se traduce en los 10 participantes restantes se encuentra en un nivel medio dejando así en 0% al nivel alto, se puede concluir a partir de este análisis que los niveles para esta dimensión son bajos, en menor medida medios y no existen participantes en el nivel alto, siendo la dimensión con la calificación más baja de todas las anteriores, se refleja entonces la necesidad de mejorar los aspectos relacionados con la administración del tiempo libre de los trabajadores teniendo en cuenta que la administración del tiempo libre consta de "disfrutar horas fuera del trabajo en las cuales realiza otras actividades". (González et al, 2010).

**Figura 12***Calidad de vida laboral*

Evaluar individualmente cada una de las dimensiones de la CVL nos permite finalmente obtener los niveles de esta variable en nuestra población objeto de estudio gracias a la sumatoria y análisis de los datos recolectados mediante el instrumento CVT-GOHISALO, estos niveles se ven representados en la figura 12 con un 54%, lo que corresponde a 27 participantes en el nivel alto y un 46% equivalente a 23 participantes en el nivel medio, dejando así al 0% los participantes ubicados en un nivel bajo.

Se puede concluir a partir de las ideas desarrolladas anteriormente que los trabajadores del restaurante Mb Steak House de la ciudad de Valledupar a nivel general sostienen adecuados niveles de CVL, principalmente porque ninguno se encuentra en niveles bajos, sin embargo; gran porcentaje de estos trabajadores se encuentran en el nivel medio, lo que indica que, a pesar de no ser negativo, estos niveles pueden mejorar para que exista una tendencia casi total al nivel alto. Por último, el análisis de los niveles de cada una de estas dimensiones nos permite conocer cuáles son las necesidades de los trabajadores, sus carencias laborales, los aspectos de CVL que necesitan ser reforzados y aquellos que se encuentran fuertes.

## Discusión de los Resultados

Esta investigación tuvo como población a 50 trabajadores del restaurante Mb Steak House ubicado en el norte de la ciudad de Valledupar, los cuales se categorizaron sociodemográficamente en edad, sexo y estrato socioeconómico, arrojando como resultado que el 60% se encuentra en el rango de edad de la adultez joven (18-26 años), mientras que el otro 40% se ubica en la adultez, (27-40 años), adicional a esto el 58% de la población corresponde al sexo femenino mientras que el 42% restante está constituido por el sexo masculino, y por último; se encontró que esta población se ubica principalmente entre los estratos medio-bajo (56%), medio (32%) y bajo respectivamente (12%), dejando de lado los estratos bajo-bajo, medio-alto y alto (0%).

Los resultados obtenidos en este estudio a través de la aplicación del cuestionario CVT-GOHISALO arrojaron que el 54% de participantes se encuentran en un nivel de CVL alto, lo que corresponde a 27 trabajadores, por otro lado; el 46%, es decir, 23 participantes se encuentran en un nivel de CVL medio, dejando en el nivel bajo en un 0% de la población, por tanto; se puede evidenciar que los resultados obtenidos a nivel global son satisfactorios, aunque existen dimensiones que puntúan mayoritariamente bajo (bienestar logrado a través del trabajo y administración del tiempo libre) sin embargo; a nivel general es válido afirmar la organización cumple con condiciones de trabajo que permiten que la percepción del trabajador en cuanto a su supervisión, seguridad, integración y satisfacción en general sea favorable.

Teniendo claro lo anterior, es importante resaltar la concordancia y diferencia que existe entre este estudio y la investigación llevada a cabo por Sánchez, D (2019) quien obtuvo como resultado niveles bajos a nivel global en su población objeto de estudio, siendo las dimensiones más bajas la administración del tiempo libre (68,9%), satisfacción por el trabajo (67,6%) y desarrollo personal logrado en el trabajo (60,9%). A partir de este análisis podemos observar que la diferencia principal reside en que la mayoría de su población obtuvo niveles bajos mientras que en nuestra investigación los niveles fueron altos, sin embargo; se comparte la particularidad de que una de las dimensiones más bajas en ambos proyectos es la administración del tiempo libre, la cual incluye la satisfacción en cuánto a la flexibilidad laboral (emergencias familiares, permisos, peso horario, etc.).

De igual forma, Andrade, Z. (2019) también llevó a cabo su investigación utilizando como instrumento el cuestionario CVT-GOHISALO obteniendo resultados similares a los de Sánchez (2019) puesto que en ambos estudios la mayoría de su población se ubicó en niveles globales bajos, por otra parte, en la investigación de Andrade la población puntuó mayoritariamente bajo en 5 de las 7 dimensiones, compartiendo con la presente investigación una puntuación baja en las dimensiones del bienestar logrado a través del trabajo y la administración del tiempo libre, sin embargo; difiriendo completamente en los niveles globales puesto los presentes son altos.

Siguiendo con la idea anterior, es necesario mencionar que al igual que nuestra investigación, la de Andrade se desarrolló en el contexto colombiano, aunque en una región diferente, sin embargo; este hallazgo abre las puertas a cuestionarse si existe en general un patrón o tendencia (aunque sea moderado) de baja satisfacción de los trabajadores colombianos con lo relacionado a lo que las empresas les ofrecen relativo al bienestar logrado a través del trabajo y la administración del tiempo libre o si simplemente es producto de coincidencias entre las poblaciones estudiadas en ambas investigaciones.

Finalmente, gracias a la elaboración de esta investigación y la comparación con el estudio realizado por Muentes y Mendoza (2018) podemos afirmar que el polo opuesto de la CVL es el trabajo informal, ya que Muentes y Mendoza en sus resultados determinaron que para los trabajadores informales no es posible tener regulaciones, seguridad, beneficios ni derechos laborales mínimos, por tanto tampoco se tienen ingresos fijos, al no estar afiliados a una empresa propiamente organizada, nadie se encarga de velar por la satisfacción que estos sienten hacia sus actividades laborales.

Es posible observar gracias a todo lo plasmado anteriormente que la CVL es un elemento presente en todas las organizaciones e inclusive en todos los trabajadores (formales e informales), esta se presenta en mayor o menor medida dependiendo del desarrollo de sus dimensiones y es de vital importancia para mantener la salud y el bienestar tanto físico como mental del trabajador, por tal motivo es un tema necesario que requiere ser abordado y visto como una interacción constante entre los factores económicos, sociales, necesidades individuales, etc. Y es por tanto que la CVL es imprescindible para el desarrollo pleno y satisfactorio de cualquier persona.

## Conclusiones

El presente proyecto de investigación se desarrolló con el objetivo principal de determinar el nivel de CVL en los trabajadores del restaurante MB Steak House ubicado en la ciudad de Valledupar, a partir de la aplicación de un cuestionario sociodemográfico se identificó que la población estuvo conformada por 50 empleados, los cuales fueron puntualmente 29 mujeres y 21 hombres, con un rango comprendido entre los 18 a 40 años y en niveles socioeconómicos medio, medio-bajo y bajo.

Mediante la aplicación del cuestionario CVT-GOHISALO se evidenció que en un nivel general los trabajadores sostienen un adecuado nivel de CVL ya que la mayoría se ubica en el nivel alto (el 54%) y el resto de la población en el nivel medio (46%), dejando al resto de participantes en 0%, respecto de lo anterior, tener un nivel alto de CVL según el instrumento CVT-GOHISALO significa que “el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre”. Gonzáles et al. (2010).

Siguiendo con la idea anterior, el nivel alto hace referencia a la satisfacción total del empleado con sus condiciones laborales, por tanto, el nivel medio indica una satisfacción parcial, es decir; las necesidades anteriores se ven cubiertas, pero no en la totalidad de la satisfacción del empleado puesto que se puede mejorar cuando se tienen las herramientas y condiciones necesarias, por otra parte se destacan los niveles mayoritariamente bajos en la dimensión de bienestar logrado a través del trabajo, en la cual el 66% (33 participantes) se encuentran en este nivel, asimismo, en la dimensión de administración del tiempo libre en la que el 80% (40 trabajadores) también están por debajo de lo adecuado.

Sin embargo, en las dimensiones restantes los resultados fueron positivos, en la dimensión del soporte institucional para el trabajo el nivel fue alto correspondiendo a un 82% (41 participantes) asimismo, la seguridad en el trabajo se presentó en el mismo nivel con un 100% (50 participantes), por otro lado; las dimensiones sobrantes corresponden al nivel medio, la integración al puesto de trabajo con un 50% (25 trabajadores), la satisfacción por el trabajo

la cual arrojó un 52% (26 participantes), y por último, en el desarrollo personal del trabajador se ubicó un 62% (31 participantes).

Finalmente, fue posible demostrar al igual que en otros estudios, gracias a los resultados de esta investigación que la calidad de vida es una realidad en el contexto laboral, y que esta cubre por completo las condiciones actuales del trabajo que promueven la satisfacción física, social, económica y las necesidades psicológicas de los empleados, lo cual afecta directamente en la actitud, rendimiento, motivación, etc. Y, por tanto, tiene una relación estrecha con el éxito de la organización. Los resultados obtenidos son representativos e importantes puesto que sirven de base para reconocer los aspectos fuertes y débiles de la organización en cuanto a la CVL.

### **Recomendaciones**

Luego de realizar el respectivo análisis de los datos, la discusión de los resultados y las conclusiones, resulta pertinente sugerir acciones encaminadas a mantener los niveles de CVL en la organización y también a seguir desarrollando e investigando acerca del tema objeto de estudio, por tanto; se realizan las siguientes recomendaciones:

#### ***A la organización***

Se recomienda a la organización realizar una adecuada supervisión del trabajo en cuanto a la seguridad, entregando los elementos de protección personal correspondientes, verificando el cumplimiento de las medidas de seguridad y salud en el trabajo e implementando medidas preventivas de autocuidado, por otra parte, también se recomienda crear espacios de formación y desarrollo para fortalecer los procesos de CVL, capacitando a los empleados en temas como el manejo financiero, gestión y organización del tiempo, asimismo, desarrollar acciones que fomenten el bienestar del trabajador en conjunto con su familia, reconocer sus logros con dinámicas como seleccionar al empleado del mes, celebrar fechas especiales y realizar integraciones que permitan amenizar el ambiente laboral.

#### ***A los trabajadores***

Se debe tener claro que la CVL no depende únicamente de las condiciones que ofrece la organización, sino también de las propias acciones y actitudes del empleado hacia el trabajo, por tanto, se recomienda a los trabajadores utilizar estrictamente los elementos de protección personal, reportar los accidentes e incidentes que se presenten en el contexto laboral, notificar

las condiciones inseguras o de riesgo que puedan afectar su desempeño, salud o seguridad, tomar medidas preventivas de autocuidado laboral, participar activamente en los procesos de capacitación, realizar pausas activas de estiramientos o ejercicios durante la jornada laboral, por otra parte, también se les recomienda velar por un ambiente laboral óptimo, manteniendo la integración, la amabilidad y el compañerismo, también se sugiere mediar de la mejor manera los conflictos que puedan presentarse en el contexto laboral.

***A la Universidad Popular del Cesar y sus futuros investigadores***

Se les recomienda continuar con la línea de investigación de la CVL puesto que se pudo evidenciar poco contenido teórico y de antecedentes en la ciudad de Valledupar al realizar la exploración bibliográfica, por tanto; se les sugiere seguir desarrollando el tema y tener en cuenta los resultados y métodos de esta investigación con el fin de tener una guía y un punto de comparación, adicionalmente, no se encontraron proyectos que llevaran posibles propuestas o planes para implementar en base a la variable o problemática trabajada, por tanto; la recomendación es incluir posibles soluciones frente al problema de estudio (cuando aplique) y no limitarse solo a estudiarla.

### Referencias Bibliográficas

- Alpi, V; Munevar, F; Garcia, R, L; Quiceno, J, M; Martínez, O; Martinez, A & Reyes, K. (2018). Relaciones entre Calidad De Vida y Factores Sociodemográficos y de Salud en Adultos Mayores Colombianos. *Psicología y Salud*, Vol. 28, Núm. 1: 73-83. Recuperado de <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2548>
- Alvarado Sánchez K. & Sánchez, N. (2020). Percepción de la Capacidad de Trabajo y Calidad de Vida en Empleados de la Región Caribe Colombiana. Universidad Simón Bolívar. Recuperado de [https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6747/Percepci% c3% b3n\\_ Capa cidad\\_ Trabajo\\_ calidad\\_ Vida\\_ Empleados\\_ Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6747/Percepci%c3%b3n_Capacidad_Trabajo_calidad_Vida_Empleados_Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Amez, J. F. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de un centro hospitalario nivel ii-2 en la región callao 2021. Obtenido de repositorio.upch.edu.pe:[https://repositorio.upch.edu.pe:https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11512/ Calidad\\_AmezOlivera\\_Jhon.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11512/Calidad_AmezOlivera_Jhon.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Andrade, Z. (2019). Administración de la calidad de vida laboral en psicólogos evaluadores de centros de reconocimiento de conductores Bogotá, Colombia. Universidad Europea del Atlántico. Recuperado de [https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica- organizacio/article/view/3435](https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica-organizacion/article/view/3435)
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (6ª edición). Editorial Episteme. Recuperado de [https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El- proyecto-de-investigaci% C3% B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf](https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf)
- Arias, L. Portilla, L. Villa, C. (2008). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84920454022.pdf>
- Bejarano, M., Solano, L., Rodriguez Giovanna, Rodriguez Monica, & Vasquez Julia. (2019). Investigación aplicada a calidad de vida laboral en el hospital San Vicente de Paul de Paipa. Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1558>
- Bustamante, M. Álvarez, A. Villalobos, M. y Lucero, M. (2020) Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile.

Universidad de Talca, Dos Norte. Vol. 31(3), 65-74. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n3/0718-0764-infotec-31-03-65.pdf>

Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

Camacaro, P. (2006). Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. (caso aviación militar venezolana). Recuperado de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Desarrollo%20Personal.htm>

Camacaro, P. (2010). Abordaje conceptual de calidad de vida en el trabajo. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm#:~:text=13.,ser%20humano.%20o%20Equidad%20remunerativa.>

Camacho, Barbosa, W., Álvarez, Orrego, J., Torres, L., Pulgarin, Betancur, L., Tirado, P. (2013) Calidad de vida laboral en trabajadores de la Secretaría de Gobierno del Municipio de Dosquebradas. Revista Cultura del Cuidado. Vol. 10 N° 1, pp. 51-62, Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6003032>

Chaparro, M. (2011). Calidad de vida laboral. Recuperado de <http://michael-chaparro.blogspot.com/2011/11/antecedenteshistoricos.html#:~:text=Las%20primeras%20investigaciones%20acerca%20de,de%20trabajo%2C%20teniendo%20como%20referente>

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Quinta edición, Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Codena, M. (2015). Incidencia de la aplicación del modelo de gestión en la calidad de vida laboral del personal de la dirección de registro civil, identificación y cedulación de la ciudad de Quito. Recuperado de <https://1library.co/document/q06gwnlq-incidencia-aplicacion-gestion-personal-direccion-registro-identificacion-credulacion.html>

Congreso de la República de Colombia (2006). *Ley 1090 del 6 de septiembre de 2006 por la cual se reglamenta el ejercicio profesional psicológico, se dicta el código deontológico y bioético.*

Bogotá D.C. Congreso de la República de Colombia. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

Congreso de la República de Colombia. (1982). Ley número 23 del 28 de enero de 1982 Sobre los

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Bogotá D.C. Congreso de la República de Colombia Recuperado de [https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Ley\\_1581\\_2012.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1581_2012.pdf)

Coronado, J. (2017). Escalas de medición. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/p37d0ap/Muchas-personas-tienen-una-noci%C3%B3n-err%C3%B3nea-acerca-de-la-naturaleza-de-la/>

Decreto 1083 del 2015. (Con fuerza de ley). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. 26 de mayo del 2015. Departamento Administrativo de la Función Pública. Bogotá, D.C., Colombia. Recuperado de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=62866](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=62866)

Decreto Ley 1227 del 2005. (Con fuerza de ley). Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. 21 de abril del 2015 Departamento Administrativo de la Función Pública. Santa Fe de Bogotá, D.C., Colombia. Recuperado de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=16313](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=16313)

Decreto Ley 1567 de 1998. (Con fuerza de ley). Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. 5 de agosto de 1998. Departamento Administrativo de la Función Pública. Santa Fe de Bogotá, D.C., Colombia. Recuperado de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=1246](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=1246)

Delsol. (2022). Productividad. Recuperado de <https://www.sdelosol.com/glosario/productividad/#:~:text=La%20productividad%20se%20encarga%20de,o%20incluso%20en%20un%20mes.>

derechos de autor. Bogotá D.C. Congreso de la República de Colombia. Recuperado de

- Durán M. M. (1). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional De Administración*, 1(1), 71-84. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Fernández, N. (2007). Integración laboral: Estrategias organizacionales y enfoque de contenidos. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2483096.pdf>
- Flores, N., Jenaro, C, González-Gil, F. y García-Calvo, P. (2010). Análisis de la calidad de vida laboral en trabajadores con discapacidad. *Zerbitzuan*, 47, 95-107. Recuperado de <https://gredos.usal.es/handle/10366/123293?locale-attribute=fr>
- Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados del Valle de Aburrá – Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151316944005.pdf>
- Gómez, M. (2015). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. Recuperado de <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-dominicana-om/metodologia-de-la-investigacion/dialnet-sobre-la-psicologia-organizacional-ydel-trabajo-en-colomb-5454161/24442998>
- Gonzales Ruiz, G., Caballeros Zambrano, M., Peralta Patricia, G., Del Toro, M & Peralta Gonzales, O. (2019). Percepción de calidad de vida de trabajadores de una institución universitaria colombiana. *Universidad Cooperativa de Colombia*. Vol. 35, N° 1. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192019000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192019000100002)
- Gonzáles, G: Caballeros, M: Peralta G; Del Toro, M & Peralta O. (2019). Percepción de calidad de vida de trabajadores de una institución universitaria colombiana. Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1647/412>
- Gonzáles, Hidalgo, Salazar & Preciado. (2010). Elaboración y validez del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO”. Recuperado de [https://www.academia.edu/36324477/Elaboraci%C3%B3n\\_y\\_Validez\\_Del\\_Instrumento\\_Para\\_Medir\\_Calidad\\_De\\_Vida\\_en\\_El\\_Trabajo\\_CVT\\_Gohisalo](https://www.academia.edu/36324477/Elaboraci%C3%B3n_y_Validez_Del_Instrumento_Para_Medir_Calidad_De_Vida_en_El_Trabajo_CVT_Gohisalo)
- Gonzáles, R. (2015). Factores que atentan contra la calidad de vida laboral. *HERALDOA*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/noticias/salud/factores-que-atentan-contra-la-calidad-de-vida-laboral-108342>

- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Guerrero Garzón, Laura P (2018). Impacto de la calidad de vida laboral. Fundación Universitaria de América. Bogotá. Recuperado de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6877/1/6121909-2018-II-GTH.pdf>
- Hernandez , V., & Irma, A. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *SCIELO*, 183-192. Recuperado de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342017000200183](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342017000200183)
- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). Metodología de la investigación. (6ª Edición). Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>  
<http://derechodeautor.gov.co:8080/documents/10181/182597/23.pdf/a97b8750-8451-4529->
- Loli, A; Danielii, R; Navarro, V & Cerón, F. (2018) La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 21, N°. 1 recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/15111>
- López, S. (2015). Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Mintrabajo. (2016). *Leyes*. Obtenido de Ministerio de TRabajo: <https://www.mintrabajo.gov.co/atencion-al-ciudadano/transparencia/leyes>
- Montero, J. (2018). El desarrollo personal. Recuperado de <https://docplayer.es/35500021-El-desarrollo-personal.html>
- Muentes, J. & Mendoza, M. (2018) Calidad de vida laboral en los trabajadores del sector informal en Ecuador. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador. Vol. 3, No 6. Recuperado de <https://1library.co/document/zggpld6z-calidad-vida-laboral-trabajadores-sector-informal-ecuador.html>

- OMS (2004) La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pando, González, Aranda y Elizalde (2017). Factores sociolaborales asociados a la calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería que labora en una clínica privada, Lima, 2020. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/1347](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1347)
- Pérez, A. (2016). La administración del tiempo: una prioridad en la vida. Recuperado de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1481&context=ruls>
- Rabanal, M. (2015). Factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de la libertad sociedad anónima, distrito de Trujillo, provincia de Trujillo en el año 2015. Recuperado de <https://1library.co/document/myj18w5y-factores-influyen-colaboradores-servicio-alcantarillado-libertad-sociedad-provincia.html>
- Real Academia Española. (s.f.). Improductividad. En Diccionario de la lengua española. Recuperado en 10 de febrero de 2022, de <https://dle.rae.es/cultura?m=form>
- Romero, Caraballo. M. (2017) Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. Universidad Javeriana Cali, Departamento de Ciencias Sociales. Volumen 34, n.º 2. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
- Sánchez, D. (2019) Calidad de vida laboral: Satisfacción Laboral de los docentes en una institución de educación superior de Ecuador. Universidad Internacional SEK, facultad de ciencias del trabajo y comportamiento humano. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3491/1/CALIDAD%20DE%20VIDA%20LABORAL%20UCE.pdf>
- Sánchez, J. (2010). Estrés Laboral. Hidrogénesis Vol.8. N°2. Recuperado de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

- Sánchez, Y. (2019). Propuesta de mejora de la calidad de vida laboral de los docentes de enfermería de una Universidad privada de la ciudad de Santa Marta. Recuperado de <https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/2831/Tesis%20Yuris%20Karina%20S%C3%A1nchez%20Garc%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santi, Florencia. M. (2013). La ética de la investigación social en debate. Hacia un abordaje particularizado de los problemas éticos de las investigaciones sociales. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Argentina. Recuperado de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/5927/2/TFLACSO-2013MFS.pdf>
- Segura, D. A. (2020) Factores de riesgo Psicosocial asociados a la calidad de vida de los trabajadores. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20162/1/2020\\_factores\\_calidad\\_trabajadores.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20162/1/2020_factores_calidad_trabajadores.pdf)
- Sodexo. (S.F). ¿Qué es la gestión del tiempo y por qué es importante? Recuperado de <https://www.sodexo.es/blog/gestion-tiempo/>
- Torner, C. (2021). Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional. *Escuela de Administración de Negocios N° 91*. Recuperado de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/3050>
- Velazco, Cruz. J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Universidad del Norte, Barranquilla, Col. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Zuleta, L. (2019). Percepción de calidad de vida laboral en los líderes de una empresa manufacturera del sector industrial, en Antioquia. Recuperado de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/14614/LadyJohana\\_ZuletaSerna\\_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/14614/LadyJohana_ZuletaSerna_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

## Anexos

### Anexo 1. Cuestionario para evaluar la calidad de vida en el trabajo (CVT-GOHISALO)

Las preguntas, reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestan en una escala, que va del 0 al 4: 0 corresponde a nada satisfecho y 4 al máximo de satisfacción.

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, 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 institución
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)
12	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución
13	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es
16	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas 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 en 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 se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal: 0 corresponde a nunca y 4 corresponde a 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 de 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 laborales es la requerida
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales
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 institución
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?
36	Mi trabajo contribuye al logro de 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 se interesa 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 el 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

0 corresponde a nunca y 4 corresponde a siempre.

50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo
51	En mi institución 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
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 institución, 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 institución)
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos

En este grupo de cuestionamientos se contesta el grado de acuerdo en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nada de acuerdo y 4 a totalmente 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 institución
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 institución ante sus usuarios
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución
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 cantidad y calidad
72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma

Por último, se marca el grado de compromiso también en escala de 0 al 4; 0 corresponde a nulo compromiso y 4 a 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 institución

## Anexo 2. Baremo CVT-GOHISALO

Dimensión	Baja	Media	Alta
Calidad de Vida en el Trabajo global (CVT)	56-191 puntos	192- 227 puntos	228-296 puntos
Soporte institucional (SIT)	17-28 puntos	29-37 puntos	38-56 puntos
Seguridad en el trabajo (ST)	6-23 puntos	24-36 puntos	37-58 puntos
Integración al puesto de trabajo (IPT)	24-29 puntos	30-34 puntos	35-40 puntos
Satisfacción por el trabajo (SAT)	28-33 puntos	34-38 puntos	39-44 puntos
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	34-36 puntos	37-39 puntos	40-44 puntos
Desarrollo personal del trabajador (DP)	16-21 puntos	22-26 puntos	27-32 puntos
Administración del tiempo libre (ATL)	12-14 puntos	15-17 puntos	18-20 puntos

Nota: obtenido de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010). Instrumento para medir la CVT.

### Anexo 3. Consentimiento informado

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está invitado a participar y ser parte de una investigación realizada por estudiantes de la Universidad Popular del Cesar del programa de Psicología de la Facultad



de Ciencias Políticas y Sociales, cuya investigación es titulada como “Calidad de Vida Laboral en los Trabajadores del Restaurante MB Steak House de la ciudad de Valledupar”. El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de calidad de vida laboral en los trabajadores del restaurante MB Steak House de la ciudad de Valledupar, organización a la cual usted hace parte. Por tanto, su participación en esta investigación es primordial para el desarrollo de nuestros objetivos y por supuesto para su beneficio y desarrollo, usted es importante como también su vida laboral y queremos que como empleado y ser humano se sienta valorado, escuchado y valioso.

A Continuación, se especificarán los términos del consentimiento para la participación de la investigación, por favor lea detenidamente:

1. Su participación en esta investigación es voluntaria, usted puede elegir participar o no hacerlo, en caso de que decida no participar su decisión no afectará en absoluto. Como también puede cambiar de idea más tarde consultando a los investigadores de la decisión.
2. Siéntase en completa libertad de preguntar al entrevistador todo aquello que no entienda en cada uno de los pasos de la investigación, en el proceso de principio a fin, para evitar malos entendidos, vacíos o inconformidades.
3. Usted tiene el derecho de retirarse en cualquier momento de la investigación si usted así lo desea. Igualmente, si en algún momento desea que la información que usted brinda no sea utilizada por las investigadoras, lo podrá comunicar y se respetará su decisión.
4. Toda la información que se obtenga de esta investigación se utilizará únicamente con el propósito de este, no podrán ser revelados ni datos ni información alguna sin su consentimiento, como lo exige la **ley 1090 del 2006** por la cual se rige la profesión de Psicología, más específicamente en su artículo 2º principio de Confidencialidad.

5. Los resultados de la investigación podrán ser publicados por las investigadoras en tesis, documentos, seminarios, etc. que hagan parte de la Universidad Popular del Cesar.
6. Se le informará de los resultados obtenidos en el estudio si usted así lo desea. También podrá contactar a la persona responsable de la investigación para cualquier inquietud o anomalía que ocurra durante el proceso.

Datos de las investigadoras:

Claudia Melissa García Ortega  
[claudiamgarcia@unicesar.edu.co](mailto:claudiamgarcia@unicesar.edu.co)  
3012235372

Yerlis Yineth Granados Torrejano  
[yerlisyinethgranados@unicesar.edu.co](mailto:yerlisyinethgranados@unicesar.edu.co)  
3045299051

Para la aceptación de los términos y condiciones expuestos anteriormente lo invitamos a diligenciar los siguientes datos

Yo \_\_\_\_\_ Identificado con número de documento \_\_\_\_\_ de edad en años \_\_\_\_ autorizo mi participación voluntaria para el desarrollo de la investigación “Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del restaurante MB Steak House de la ciudad de Valledupar”.