



Significados otorgados a la calidad de vida laboral por empleados sindicalizados de Coca-Cola  
(Planta Medellín).

Claudia María Sánchez Álvarez

Monografía para optar por el título de Especialista en Psicología Organizacional

Tutor

Hamilton Eduardo Rodríguez Rivera, Magíster (MSc) en Psicología

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Especialización en Psicología Organizacional  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2022

<b>Cita</b>	(Sánchez Álvarez, 2021)
<b>Referencia</b>	Sánchez Álvarez C. M. (2022). <i>Significados otorgados a la calidad de vida laboral por empleados sindicalizados de Coca- Cola FEMSA (Planta Medellín)</i> [Trabajo de grado especialización]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
<b>Estilo APA 7 (2020)</b>	



Especialización en Psicología Organizacional, Cohorte IX.

Centro de Investigaciones Sociales y Humanas (CISH).



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes.

**Decano/Director:** John Mario Muñoz.

**Jefe departamento:** Alejandro Naranjo Salazar.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Agradecimientos**

Al Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema Agroalimentario “Sinaltrainal”, especialmente a los empleados sindicalizados de Coca-Cola (Medellín) por su disposición y contribución a la academia para comprender el tema de la calidad de vida laboral a partir de su experiencia.

## Tabla de contenido

Resumen .....	8
Abstract .....	9
Introducción .....	10
Capítulo 1: Planteamiento del problema .....	11
1.1 Justificación.....	16
1.2 Objetivos .....	17
1.2.1 Objetivo General .....	17
1.2.2 Objetivos Específicos .....	17
Capítulo 2: Marco teórico .....	18
2.1 Calidad de vida laboral: una revisión del estado en cuestión desde la academia.....	18
2.1.1 CVL: su definición desde diferentes posturas.....	19
2.2 Sindicato.....	22
2.2.1 La acción sindical en el contexto Colombiano.....	23
Capítulo 3: Memoria Metodológica .....	26
3.1 Teoría Fenomenológica.....	27
3.2 Población de estudio.....	29
3.3 Tipo de muestra.....	30
3.4 Instrumentos para la recolección de datos cualitativos. ....	30
3.4.1 Entrevista semi-estructurada.....	30
3.4.2 Cuestionario.....	31
3.5 Plan de análisis de la información.....	31
Capítulo 4: Resultados .....	33
4.1 Caracterización socio- demográfica de la población participante.....	33

4.2 Percepción de los empleados sindicalizados de Coca-Cola (Medellín) frente a las condiciones laborales y su satisfacción laboral en la organización.....	34
4.2.1 Salario justo .....	41
4.2.2 Balance entre vida personal y laboral. ....	42
4.3 Análisis de los significados que otorgan a la calidad de vida laboral (CVL) empleados sindicalizados de Coca- Cola (Planta Medellín). ....	43
4.4 Acción colectiva, participación sindical y su incidencia en la calidad de vida laboral (CVL). ....	46
4.4.1Coca- Cola y Grupos Paramilitares en el Nordeste Antioqueño.....	50
Capítulo 5: Discusión .....	53
Conclusiones .....	55
Recomendaciones.....	56
Referencias .....	58

## Tabla de figuras

Figura 1. ¿Siente que las condiciones laborales dadas por la empresa son adecuadas? .....	38
Figura 2. ¿Se encuentra satisfecho en su trabajo?.....	39
Figura 3. ¿Obtiene apoyo de sus jefes o líderes de área?.....	40
Figura 4. ¿Estima que su salario es justo?.....	41
Figura 5. ¿Obtiene un balance entre vida laboral y personal? .....	43
Figura 6. ¿Considera que la empresa trata de mejorar la calidad de vida laboral en su puesto de trabajo? .....	46
Figura 7. ¿La participación sindical ha contribuido a mejorar la CVL en la empresa? ¿Por qué? .....	47
Figura 8. ¿Qué le motivó a sindicalizarse? .....	48
Figura 9. ¿Considera que la empresa es cumplidora de la Convención Colectiva de Trabajo?.....	50
Figura 10. ¿Ha llegado a sentirse vulnerable o en peligro por ser un empleado sindicalizado?.....	52

## **Siglas, acrónimos y abreviaturas**

<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>CVL</b>	Calidad de vida laboral.
<b>CV</b>	Calidad de vida.
<b>Sinaltrainal.</b>	Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema Agroalimentario.

## **Resumen**

El asunto relacionado en la presente monografía es el significado otorgado a la calidad de vida laboral por empleados sindicalizados de la multinacional Coca-Cola (Planta Medellín), los cuales se encuentran afiliados al Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema Agroalimentario “Sinaltrainal”, por ello se hizo un ejercicio que contribuyera a aproximar sus consideraciones respecto al tema en mención teniendo como base su accionar colectivo. Así, estimando su subjetividad nació el hecho de que la monografía se situara en un enfoque cualitativo, conforme a la atención enfática del abordaje colectivo como garante de nuevos significados del concepto por medio de la realización de 9 entrevistas semiestructuradas y 19 cuestionarios aplicados a la población participe de la investigación.

En síntesis, se describió y analizó el significado de la CVL en empleados sindicalizados de Coca-Cola (Planta Medellín), teniendo como elementos centrales su experiencia y subjetividad para hilar nuevas percepciones que contribuyan a una gestión de la calidad de vida en el espacio laboral de una forma integral a través de la incorporación de diversas formas de ver, ser y pensar.

*Palabras clave:* calidad de vida laboral, calidad de vida, sindicato, empleados sindicalizados.



## **Abstract**

The issue related to this monograph is the meaning given to the quality of working life by unionized employees of the multinational Coca-Cola (Medellín Plant), which are affiliated to the National Union of Workers of the Agrifood System “Sinaltrainal”. This is why an exercise was carried out to help approximate their considerations regarding the issue in question, based on their collective actions. Thus, estimating its subjectivity, the fact that the monograph was located in a qualitative approach was born, following the emphatic attention of the collective approach as a guarantor of new meanings of the concept through the performance of 9 semi-structured interviews and 19 questionnaires applied to the population participate in the investigation.

In summary, the meaning of the CVL in unionized employees of Coca-Cola (Medellín Plant) was described and analyzed, having as central elements their experience and subjectivity to spin new perceptions that contribute to the management of the quality of life in the workplace in an integral way through the incorporation of different ways of seeing, being and thinking.

*Keywords:* quality of working life, quality of life, labor union, unionized employees.

## **Introducción**

El papel de la Psicología Organizacional además de lo que comúnmente se refiere en la academia que es el ser estratégica. Hoy, se debe reconocer por su sentido crítico del sistema organizacional y de su impacto en las personas que componen las organizaciones. Desde esta idea se asume el planteamiento en la presente monografía de querer revisar el concepto de calidad de vida laboral y la percepción que tienen empleados sindicalizados de Coca-Cola (Planta Medellín), para abrir camino a campos de acción y aplicación permeados de un análisis crítico en dicho campo.

Por otra parte, la estructura del documento refiere un primer capítulo que contiene el planteamiento del problema, objetivos y justificación. Un segundo capítulo que contiene el Marco Teórico donde se definieron las categorías de CVL y Sindicato. Posteriormente se encuentra el capítulo tercero que refiere la memoria metodológica, en donde se señaló como técnica la entrevista semiestructurada y como técnica complementaria del ejercicio de campo el cuestionario. Seguido se encuentra el capítulo cuatro en el que se reflejan los resultados obtenidos y finalmente un quinto capítulo que trata del análisis de la información.

## Capítulo 1: Planteamiento del problema

El trabajo es una de las actividades más significativas en la vida de los seres humanos y no estrictamente por el tiempo dedicado, sino por el conglomerado de compensaciones de tipo económico, material y psico-social que obtiene una persona para el desarrollo de su identidad y de sus roles en la sociedad por su aporte en el establecimiento de bienes y/o servicios (Taylor y Peiró como se citó en González, Peiró y Bravo, 1996). Ahora bien, el trabajo digno se configura como la oportunidad que tiene una persona independiente de su género para alcanzar un empleo productivo con un ingreso justo, condiciones de seguridad para mejorar su desarrollo personal e integración social desde la libertad de expresar sus opiniones, organizarse y participar en las decisiones que incidan en su vida (Organización Internacional de Trabajo, s.f).

Considerando lo anterior es importante resaltar que el estudio acerca de la calidad de vida ha tomado fuerza desde los últimos años del siglo XX, cuando tras haberse considerado suplir las necesidades de carácter básico de la población del “mundo desarrollado” o “Primer Mundo”, se empezó a dar valor al mejoramiento de ciertos aspectos de la calidad de vida en otras culturas, grupos y organizaciones (Ghiglione, 2011). A razón de ello el movimiento de calidad de vida laboral cobró génesis en los trabajos del Instituto Tavistock de Relaciones Humanas de Londres en la década de los cuarenta, orientados bajo una perspectiva socio- psicológica para la resolución de los problemas y su aplicación en el campo organizacional; legitimando así, a la empresa como un sistema abierto conformado por un subsistema social y técnico que involucró las necesidades de los trabajadores (Mateu, como se citó en González, Peiró y Bravo, 1996).

En esa línea el estudio de la calidad de vida laboral (CVL) se enmarca como un tema de vital importancia para las organizaciones, puesto que en la misma se agrupan los esfuerzos para incrementar la productividad y con ello el bienestar de los empleados y su entorno (Buelvas, Oviedo y Maya, 2013). Añádase a esta postura la idea de considerar la CVL como parte integral del desarrollo personal desde la implementación de políticas empresariales y el respeto de los derechos humanos que involucra de manera transversal elementos que afectan los aspectos socio-comportamentales como “el desempeño laboral, el sistema de trabajo, las políticas corporativas, los métodos de dirección y gerencia, las estrategias organizacionales o la efectividad y la productividad” (Grote y Guest, como se citó en Cruz, p. 62).

En el abordaje de la CVL de Nadler y Lawler (1983) se toma como base para su comprensión la consideración de una tríada analítica que agrupa las personas, el trabajo y las organizaciones, estimando así que la misma se presenta como el elemento más crítico de éxito, viabilidad e impacto, por lo que requiere de una base teórico-conceptual consolidada sin perder de vista el contexto y las condiciones en las que se desarrolla. Es por esto que los autores expresaron su inquietud acerca del impacto del trabajo en las personas y la eficacia organizacional en línea a la participación de los mismos en la resolución de los problemas de la organización (Nadler y Lawler, como se citó en Correa, Oswaldo y Giuliani, 2013).

Para Ardila (2003) naturalmente la CVL implica la obtención de un empleo decente y como consecuencia una economía activa relacionada con la producción de servicios o recursos para alcanzarla, más aun teniendo de base lineamientos como: la satisfacción del empleado, tecnología, capacitación, clima laboral, esquemas de gestión organizacional, eficacia y eficiencia como elementos a considerar indiscutiblemente. Cabe destacar que el concepto se encuentra en una continua construcción dado a las dinámicas del comportamiento humano, sin embargo en la revisión bibliográfica se denota la relevancia que ha tenido la temática desde hace varias décadas cuando desde apreciaciones académicas y diversas aristas de la misma se han gestado aportes de autores tales como: Walton (1973), Hackman y Oldman (1975) Nadler y Lawler (1983), (Correa, Cirera y Giuliani, 2013).

Es preciso advertir que no hay una definición única de la CVL, ya que diversos autores se han valido de la misma con diferentes interpretaciones a partir de sus contextos; así, a fin de que se pueda señalar la calidad de vida partiendo de lo individual, familiar, grupal, comunitario o laboral se sugiere más como una línea subjetiva que objetiva, conteniendo en sí misma un amplio campo investigativo en el espacio laboral, ya que en este se reúnen factores para su estudio como las relaciones socio-familiares, la salud, el bienestar emocional y bienestar material. En palabras de Davis y Newstrom, hacer énfasis en atender la calidad de vida laboral conlleva notablemente a generar un ambiente de trabajo más humanizado, ya que satisfacer las necesidades de los trabajadores se convierte en una tarea constante en la que se percibe no solamente la figura de empleado, sino también su rol como ciudadano, cónyuge, padre o madre de familia conduciendo a un avance social desde una visión holística (Davis y Newstrom, como se citó en Moya, 2012).

De hecho para Silva y Matos la CVL se vincula con la atención de las necesidades de las personas y su contribución a la promoción de la salud para generar una mayor estabilidad emocional, motivación, eficiencia, autoimagen e incluso una mejor capacidad de relacionarse. Por otra parte, las organizaciones se favorecen cuando su fuerza de trabajo es más saludable, creando una disminución en el ausentismo, rotación de sus empleados y una mejor productividad con un ambiente laboral que conlleva a desarrollar un mayor compromiso en las labores que se realizan (Silva y Matos, como se citó en Correa, Cirera y Giuliani, 2013). También habría que pensar en aspectos que hacen alusión a la misma más de fondo como: el puesto de trabajo, la tecnología, los estilos de dirección, las políticas y prácticas de dirección (Castro et. Al, 2018).

Como se ve son múltiples las definiciones destacadas, sin embargo hay una definición del concepto realizada por Fields y Thacker (1992) que llama especial atención al definirla como “esfuerzos corporativos entre los representantes de la dirección y los sindicatos para implicar a los empleados en el proceso de toma de decisiones del trabajo” (Fields y Thacker, como se citó en González, Peiró y Bravo, 1996). De esto resulta que la CVL se vincula con un modo integrador de los empleados, los procesos de trabajo, la dirección y su gestión.

Asumiendo la apuesta teórica de Toro (1992) se debe reconocer con vehemencia que en la actualidad el trabajo por la CVL es de carácter complejo, toda vez que conglomerada diversas responsabilidades y sobre todo se plantea a como “un paradigma de la realidad laboral moderna y un imperativo social, económico y administrativo del que difícilmente podrán abstraerse las empresas en los años venideros” (p. 337). Aunque también, se debe poner en manifiesto la capacidad de agencia de los sujetos que ha direccionado la búsqueda de mejores condiciones de trabajo, ya que aún muchas organizaciones muestran poco compromiso con este tema y “por esta razón, parte de esa gestión es asumida por el sindicalismo a través de la negociación colectiva” *Ibíd*, p. 342.

Indiscutiblemente se tiene como base fundamental el aspecto multidimensional que enmarca la calidad de vida laboral en la relación dialéctica que el individuo sostiene con su espacio de trabajo, pero se debe reconocer también que la misma experimenta cambios por su interacción con los aspectos extra laborales que surgen de su cotidianidad como la familia, los amigos y el uso del tiempo libre, encargados de materializar los modos de vida y el estatus social de los sujetos (Granados, 2013).

De acuerdo con la revisión bibliográfica se puede afirmar que dicha temática se encuentra señalada con un interés especial en el marco de la academia encauzada desde diferentes elementos de índole teórico y metodológico, por los cuales cobra relevancia a través de la profundización de teorías y estudios que se han realizado previamente en diferentes contextos. Un ejemplo de esto es el informe realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2019) acerca del equilibrio entre la vida personal y el trabajo, en el que se logró determinar que Colombia introduce la lista de los países con el menor equilibrio en dichos campos al alcanzar un puntaje de 0,9%, donde “0” es el peor balance y “10” el mejor, seguida por México con 1.1% y Turquía 3.1%.

Continuando la aproximación a nivel Nacional se destaca el trabajo elaborado por el Banco de la República (2015) nombrado “Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso”, donde por primera vez en el país se utilizó la técnica de conjuntos difusos para estimar el índice multidimensional de calidad del empleo (IMCE), en este se arrojó como resultado un valor de 31.5 de un total de 100 puntos posibles y entre una de sus conclusiones se destaca la siguiente:

El análisis reciente de la calidad del trabajo en Colombia permite concluir que el mercado laboral, en promedio, es de baja calidad. No se observaron grandes diferencias por género. La calidad del trabajo es mucho mejor para trabajadores con altos niveles educativos y que están empleados en grandes empresas (...) (Gómez, Galvis y Royuela, 2015, p. 31).

De las cifras presentadas con anterioridad se puede inferir un panorama de precariedad en el que se torna indispensable acercarse a esta temática desde el campo investigativo para favorecer la concepción de la CVL en organizaciones locales y con ello poder contribuir a la humanización en el trabajo desde un abordaje direccionado en razón de definir los significados de la misma a partir de la experiencia de empleados sindicalizados para esta Monografía en particular, ya que hasta la fecha no se ha abordado el tema en mención con empleados que posean dicha característica en alguna organización colombiana.

Ahora bien, desde un plano local se puede resaltar la tesis de Maestría “Percepción de calidad de vida laboral en los líderes de una empresa manufacturera del sector industrial, en Antioquia” de la Universidad Eafit, en la que se evaluó la CVL por medio del cuestionario GOHISALO a gerentes, directores, jefes y coordinadores de dicha organización (Zuleta, 2019). En suma se identificaron varias tesis en el nivel de Maestría que se valieron de la CVL como tema central, especialmente desde universidades privadas como la Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad Externado de Colombia.

En consecuencia se considera oportuno centrar esta investigación en la organización The Coca-Cola Company en Colombia- Industria Nacional de Gaseosas S.A- la empresa de bebidas más grande del mundo de origen estadounidense, la cual cuenta con una Planta en la ciudad de Medellín y en la que se organizó un Sindicato desde el año 1982 nombrado Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema Agroalimentario “Sinaltrainal” para continuar extendiendo las nociones de este tema desde perspectivas poco convencionales en el campo organizacional.

En definitiva y tras la revisión de las referencias previamente resaltadas, se ha de reconocer el extenso camino y la importancia que constituye la temática de la calidad de vida laboral. Por lo que llegados a este punto se plantea la siguiente pregunta de investigación para la Monografía a desarrollar:

¿Cuáles son los significados que otorgan a la calidad de vida laboral los empleados de Coca-Cola (Planta Medellín) desde su experiencia en el Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema Agroalimentario “Sinaltrainal”? durante el año 2021?

## 1.1 Justificación

El porqué del trabajo y su importancia en la actualidad conlleva a realizar una revisión del contexto y del significado del mismo. Luego a través de una postura sociológica el trabajo se asocia como una actividad inherente del ser humano que según Arendt la misma “hace una distinción entre quién lo debe realizar y la forma en la cual lo debe hacer (Arendt, 2005, como se citó Caraballo, 2017). Acorde con esto, el empleo como una de las demandas de la sociedad capitalista sirve a su vez como medio para la socialización secundaria, la identidad y la asignación de roles (Blanch, 1996, como se citó en Caraballo, 2017).

Lo anterior siendo algo que se encuentra ya tan naturalizado, en ocasiones ni se logra percibir, cuando lo humano desde su afán por establecer el orden creó lo que hoy se puede denominar en palabras de Morin la “complejidad organizada” (Rodríguez y Aguirre, 2011). A condición de que somos parte de las organizaciones desde que nacemos, al educarnos, al ser adepto de alguna religión, al poseer la condición de empleado e incluso hasta después de morir, así, las organizaciones nos sumergen en su naturaleza y en la nula posibilidad de entender nuestra misma pertenencia a la estructura social sin las mismas.

De ahí que indiscutiblemente el empleo se materializa y se complejiza en el constructo social, pero a su vez acerca al significado de la CVL que se torna válido en el espacio laboral de cada individuo, estimando que los mismos se encuentran permeados de fundamentos socialmente estructurados que sin duda convierten el abordaje de su análisis en un asunto complejo. Ahora bien, exaltar las experiencias individuales de los empleados en el marco de su participación sindical se convierte en algo interesante ya que refleja la percepción que tiene esta población frente al concepto de CVL y en la que existe un vacío respecto a lo que concierne a investigaciones.

Así, la pertinencia del tema y los criterios señalados para valorar y posteriormente analizar cómo es definida la CVL por los empleados sindicalizados desde su sentir y experiencia en la organización, aproxima hacia una recopilación de percepciones heterogéneas que deberían invitar a una reflexión orientada a sus interrelaciones, necesidades, similitudes y diferencias como es



común en la naturaleza humana. Finalmente, señalar que es un tema que conlleva al reconocimiento de experiencias y posturas variopintas que pueden direccionar a establecer nuevas relaciones y significados de la CVL, por medio de nuevas ideas y con la urgencia de construir, hacer de ello un asunto positivo que permita orientar objetivos y beneficios comunes que enriquezcan los procesos organizacionales y por supuesto sindicales.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar los significados que otorgan a la calidad de vida laboral los empleados sindicalizados de Coca-Cola (Planta Medellín) por medio de su experiencia en el Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema Agroalimentario “Sinaltrainal” durante el año 2021.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Identificar la percepción de los empleados sindicalizados de Coca-Cola (Planta Medellín) frente a las condiciones laborales y su satisfacción laboral en la organización.

Describir los significados que tienen los empleados sindicalizados respecto a la calidad de vida laboral (CVL) en su entorno de trabajo.

Comprender las acciones colectivas desarrolladas por los empleados desde su participación sindical en pro de la calidad de vida laboral.

## Capítulo 2: Marco teórico

### 2.1 Calidad de vida laboral: una revisión del estado en cuestión desde la academia.

Desde este ángulo se puede realizar una revisión de bibliografía en la que se denotan estudios en Colombia que le reconocen como un tema que ha tomado fuerza en los últimos años en el campo investigativo. En ese sentido es clave destacar que en el nivel de Maestría hay dos tesis en relación a la CVL recientemente. La primera “Análisis sobre la calidad de vida laboral desde el impacto del salario emocional. Caso Geopark Colombia S.A.S” realizada en la Universidad Externando de Colombia- Maestría en Gestión Social Empresarial, la cual buscó verificar la CVL en referencia al salario emocional, crecimiento profesional, bienestar psicológico y equilibrio de vida. (Sánchez, 2019). La segunda titula “Percepción de la calidad de vida laboral en los líderes de una empresa manufacturera del sector industrial en Antioquia” de la Universidad Eafit- Maestría en Desarrollo Organizacional, en la que a través del cuestionario GOHISALO se buscó abordar las dimensiones de la CVL 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, administración del tiempo libre con una apuesta desde la percepción de los líderes de aquella organización (Zuleta, 2019).

Desde el nivel de Especialización se logra ubicar la monografía “Calidad de vida laboral del grupo de empleados de la Fundación Centro Internacional de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud CINDE” realizada en la Universidad de Manizales- Especialización en Gerencia del Talento Humano (Tabares y Vincos, 2015). Por otra parte y cercando aún más la búsqueda de referencias se pueden ubicar dos trabajos investigativos en relación con Coca- Cola (Colombia). El primero realizado en el pregrado de Administración de Empresas en la Universidad de Cundinamarca el cual titula “Niveles de estrés y satisfacción laboral de los empleados del área comercial de Coca-Cola en Girardot-Bogotá” (Mora y Ramírez, 2019). El segundo pertenece a la Universidad Piloto de Colombia- Especialización en Gestión Humana de las organizaciones, en la cual se desarrolló un trabajo de grado titulado “Riesgos psicosociales de los trabajadores de la jornada nocturna del área de producción de la empresa Coca-Cola Femsas S.A Planta de Producción Fontibón-Bogotá” (Quintero et. Al, 2016).

Se puede afirmar a groso modo que en el campo académico ha tomado vigor la CVL entendiendo su connotación macro en el espacio laboral y sobre todo su vivencia en ese espacio, que en definitiva da apertura eventualmente a dimensiones que movilizan su comprensión, permeando la misma de aspectos contextuales que pueden llegar a determinar gran parte del significado que brindan los empleados a la CVL. Desde la pesquisa bibliográfica a pesar de ser un tema que en la actualidad envuelve diversas áreas desde las que se podría abordar, no se visualizan tesis basadas en integrar el concepto con una mirada que apunte a la identificación de sus significados desde las organizaciones sindicales tanto en el plano local, departamental como en el ámbito nacional, queda demasiado umbral en el conocimiento de este concepto multidimensional profundamente relacionado con las experiencias de este tipo de organizaciones.

### **2.1.1 CVL: su definición desde diferentes posturas.**

Conviene no perder de vista la década de los cuarenta cuando se gestó el origen del movimiento de CVL en el Instituto Tavistock (Londres), el cual tuvo un primer enfoque orientado a una postura socio- psicológica que apostaba por mitigar los problemas sociales, que más tarde con el planteamiento de la teoría general de sistemas tuvo lugar el enfoque socio- técnico que buscaba establecer sistemas de trabajo donde tuviera convergencia lo social y lo técnico colocando en el centro los grupos de trabajo y no al individuo.

Hacia finales de los años sesentas y comienzos de los setentas con el movimiento del Desarrollo Organizacional (EE.UU), en el Ministerio de Trabajo de Estados Unidos (EE.UU) y la Fundación Ford en medio de la coyuntura de las huelgas en la planta de la General Motors, se enfatizaba en el fenómeno de la “alienación del trabajador” y por ende se llevaron a cabo una serie de conferencias realizadas por ambas organizaciones, lo que causó consideraciones respecto al término CVL que se pensaba “iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía unas nociones, como la participación en por lo menos algunos de los momentos de adopción de decisiones” (Granados, 2011, p. 215).

Aunque su popularización llegó incluso a Europa con diferentes matices de los planteamientos de origen orientados al desarrollo industrial, se inclinó más hacia el enfoque socio- técnico y sobre todo la democracia industrial, direccionando más su identificación con la

humanización del trabajo (Walton, 1973; Davis y Cherno, 1975; Suttle, 1977; Nadler y Law, 1983; Delamotte y Takezawa, 1984, como se citó en Segurado y Agulló, 2002). En este orden se dio pie para que las diversas perspectivas entraran al estudio de la CVL, estableciendo dos grandes perspectivas de corte teórico- metodológicas: calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica. Siendo la primera encausada a aumentar la calidad de vida a partir de la consecución de los intereses organizacionales, entendiendo que su centro analítico es la organización, vista la misma como un sistema integrado por diferentes subsistemas. En sentido contrario ocurre con la CVL psicológica que “muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo” (Segurado y Agulló, 2002, p. 828).

Considerando la teoría de los sistemas abiertos propuesta por Von Bertalanffy (1956) se puede indicar, que fue un pilar para el movimiento de la calidad de vida laboral, la cual entendió la organización como un sistema social caracterizado por tres aspectos: su complejidad, su interdependencia y su diversidad. Un poco en vía a entender que su dinámica es dependiente de varios aspectos entre ellos las necesidades de sus miembros, procesos internos, externos e interpersonales y sobre todo de las coyunturas culturales y tecnológicas que se dan en el entorno (Mateu, como se citó en González, Peiró y Bravo, 1996).

Y aunque como se aprecia el concepto no tiene precisión y determinación de unificación por los autores, si está claro que su construcción aún está en desarrollo y no solamente en términos del aspecto laboral. De manera que se puede inferir que la CVL en general ha sido abordada por varios elementos, por lo que Scobel (1975) y posteriormente Havlovic (1991) citados en Riveros, Rejas, Espinoza y Martínez (2011) afirmaron los siguientes aspectos centrales para hablar de calidad de vida en el entorno laboral: “la seguridad en el trabajo, la satisfacción laboral, los sistemas de recompensas, los beneficios de los empleados, el involucramiento de los empleados y los resultados organizacionales” (p. 663).

Así, en efecto son muchas las posturas que se encuentran en la literatura donde unas convergen y otras se ven divergir, pero siempre parten de los aspectos que consideran resaltan en el marco de la CVL, como es el caso de Che et al. (2006) quienes sugirieron que la misma se encuentra integrada por “la tarea, el ambiente de trabajo físico, el ambiente social dentro de la

organización, los sistemas administrativos y la relación entre la vida dentro y fuera del trabajo” (Che et al., 2006, como se citó en Riveros et. Al, 2011, p. 633). De modo general el concepto se asume desde componentes objetivos y subjetivos que se manifiesta en su cotidianidad y en su espacio laboral, abarcando desde las condiciones físicas, contractuales, remuneraciones e incluso relaciones sociales entre trabajadores y de ellos con la parte empresarial.

La calidad de vida mundialmente ha ido escalonando protagonismo dotándole de una perspectiva tradicional que reconoce la necesidad del crecimiento económico y la competitividad en el mercado, en el que se resalta una necesidad de equidad manifestada a nivel macro-social y ahora cobra relevancia en la actualidad en espacios micro- sociales como las dinámicas laborales.

Simultáneamente en Colombia existe una tendencia a resaltar el concepto de calidad de vida, pero aún es un campo variopinto y amplio que merece recorrido como desafío en las organizaciones, resaltando precisamente a la condición humana su importancia como sujetos de derechos y no solo desde un factor reduccionista que abarca estrictamente su valor en la producción y su competitividad en la labor desempeñada, si no desde una posición crítica a las perspectivas economicistas orientadas estrictamente al bienestar material y que segregan los aspectos subjetivos y sociológicos que en complemento con lo material enmarcan un análisis integral de las personas.

Considerando lo anterior, la CVL se aprecia en razón de la subjetividad otorgada por las personas en relación a su vida “en el sentido de si se sienten realizadas con sus propias expectativas y proyectos” (Espinosa y Morris, 2001, pág. 26). Según Clark (2005) en un marco internacional con los países de la OCDE, se puede destacar que el tener buenas relaciones “al interior de la empresa tiene un impacto positivo sobre la satisfacción con el empleo (Clark, citado en Lasso y Frasser, 2015, p.118). Además Weller y Roethlisberger evaluaron la calidad del empleo en América Latina durante el periodo comprendido entre (1996-2002) donde hubo en la región un empeoramiento del mismo y posteriormente para el (2002-2008) una notable mejora a excepción de la estabilidad laboral (Íbid).

Esta descripción del concepto sería incompleta si no se resalta la perspectiva propuesta por Sun (1988), quien afirmó que la CVL es permeada por múltiples percepciones o imágenes de la realidad organizacional y por ende de carácter subjetivo. Por lo que se develan tres líneas para su comprensión, la primera tiene que ver con la tendencia a concebirla como un proceso en dirección a la humanización del trabajo potenciando la participación activa de los empleados, la segunda gira

en torno a su acepción como respuesta a necesidades de corte individual por medio de las experiencias en el área laboral y la tercera va en línea a los proyectos que la dirección destinada para los trabajadores (Sun, 1988, como se citó en González, Peiró y Bravo, 1996).

Nada de lo expuesto acá conlleva a referir de modo general una definición única de la calidad de vida laboral, ya que existen numerosas concepciones como una consecuencia de las experiencias gestadas en el espacio laboral, en el que también se suele resaltar la satisfacción laboral y la salud mental en referencia a la humanización del trabajo. Siendo el resultado de “las condiciones provistas por una organización, las cuales impactan en la salud física, emocional y psicológica del trabajador (Da silva, como se citó en Aguirre, Vauro y Labarthe 2006, p. 295).

## **2.2 Sindicato**

Para poder entender este concepto habría que acercarse a su etimología que viene del latín *syndicus* y del griego *syndicos*, los cuales se componen de dos más “syn” que significa “con” y finalmente “dike” que sugiere “justicia”, para referirse a “con justicia” (Machicado, 2010) De aquí que el Consejo Sindical Unitario de América Central y Caribe (s.f) plantee que un sindicato se caracteriza por ser una organización que tiene génesis en los trabajadores y trabajadoras como mecanismo para la defensa y promoción de los derechos y sus intereses, que una vez constituido cuenta con una serie de protecciones en pro de garantizar su permanencia. Es así como la Organización Internacional del Trabajo a través del Convenio 87 establece con claridad la libertad sindical y el derecho de sindicación desde disposiciones que pretenden dar autonomía en su administración y negociación colectiva y entre otros tantos el derecho a la huelga.

Ahora bien en Colombia la organización sindical se encuentra reconocida por el Código Sustantivo del Trabajo (CST), siendo modificado a través de la Ley 584 del 13 de junio de 2000. A partir del cual se establece el derecho de asociación en el Artículo 353, indicando la libertad para defender los derechos por medio de las asociaciones profesionales o sindicatos, ya sea para unirse o federarse entre sí. También se resalta de este el ajuste entre derechos y deberes sometidos en el marco de la inspección y vigilancia del gobierno en lo que respecta al orden público (Observatorio de derechos humanos, 2005).

De igual forma se regula mediante el Código Sustantivo del Trabajo Artículo 358, que el ingreso y retiro por parte de los empleados es a libertad del mismo. También, se observa en los

estatutos la clasificación de los sindicatos reconocidos en el país mediante tres categorías: la primera *de base o empresa* relacionada con trabajadores de diversas profesiones u oficios que se encuentran en el ejercicio de la misma al interior de una misma empresa, organización o institución. La segunda *de industria* básicamente trabajadores de diferentes empresas pertenecientes a la misma industria- sector. La tercera *gremiales* responde a trabajadores de una misma profesión, oficio o especialidad (Ibid).

### **2.2.1 La acción sindical en el contexto Colombiano**

Sin lugar a duda se podría afirmar que en la actualidad el replanteamiento del sindicalismo en Colombia a pesar de la debilidad numérica de empleados sindicalizados y la poca resistencia a las reformas de carácter neoliberal ha convertido a los sindicatos en “interlocutores con vos propia” (Urrego, 2000, p. 169). En cuanto a que han reafirmado su dimisión política desde la generación de pliegos de peticiones ante organizaciones y diálogos con los diferentes gobiernos respecto a los planes de desarrollo que plantean. La propuesta de constitución de un Frente Político y Social, emanada del seno de la CUT y respaldado por un importante número de organizaciones y partidos, no solamente renueva al sindicalismo y expresa su transformación y comienza a señalarse por diversos especialistas una nueva época para las denominadas terceras fuerzas en Colombia (Ibíd).

Es importante reconocer que el estudio del sindicalismo ha estado presente principalmente en investigaciones de carácter social con enfoques y metodologías que han resaltado sus orígenes, avances, formas de relacionarse, sus discursos e incluso sus posibilidades. Sin embargo pese a esto la bibliografía encontrada del tema no es prolífica, en razón a que en Colombia aún el movimiento obrero puede tornarse débil y hace que este campo no sea fértil académicamente (Bergquist, como se citó en Acosta, 2013, p.28)

Pese a que Colombia institucionalmente se organizó como Estado Social de Derecho y a partir de todo lo que conglomerara velar por la garantía y el ejercicio de los derechos de sus ciudadanos se puede destacar:

Una cultura antisindical que va más allá de los discursos de políticos, académicos o dirigentes gremiales, para constituirse en una realidad tangible a partir de la cual resulta complicado el ejercicio de la acción sindical. Los problemas de orden público, los procesos de reconversión industrial y flexibilización laboral han contribuido en este sentido. El sindicalismo, en la medida en que se reconoce como ejercicio de un derecho fundamental, y como condición y actor del

escenario democrático, merece esfuerzos intelectuales que permitan develar el cúmulo de contrariedades y posibilidades que le han acompañado (Acosta, 2013, p.29).

Es necesario realizar una contextualización del número de sindicatos activos y afiliados según el departamento, el cual fue aportado por el Sistema de Información Laboral y Sindical (2017), en esta se puede destacar los cinco departamentos con más actividad sindical con la siguiente distribución:

Bogotá D.C con 1.393 sindicatos y 353.493 afiliados, Valle del Cauca 516 sindicatos y 85.484 afiliados, Atlántico 503 sindicatos y 53.492 afiliados, **Antioquia** 406 sindicatos y 122.087 afiliados y en quinto lugar el Departamento de Cundinamarca con 277 sindicatos y 41.672 afiliados” (p.8).

En contraste con lo anterior los cinco departamentos de menor actividad sindical se encuentran: “Guaviare con 14 sindicatos y 2.691 afiliados, Amazonas con 10 sindicatos y 918 afiliados, Guainía con 5 sindicatos y 486 afiliados, Vaupés con 2 sindicatos y 316 afiliados, finalmente Vichada con 2 sindicatos y 523 afiliados” (Ibíd).<sup>1</sup>

Otro aspecto interesante de revisar en lo referente a la participación sindical es aportado en la investigación “Determinantes estructurales de la sindicalización en Colombia” de Guataquí, Acosta y García (2009), en la que se menciona entre sus hallazgos los aspectos que generan una mayor probabilidad de pertenencia a alguna organización sindical, siendo “(...) el sexo masculino, niveles de mayor escolaridad y experiencia (...) Igualmente, de las variables de “empleado público, blue-collar<sup>2</sup>, firma grande y contrato a término indefinido presentan un efecto positivo en esta probabilidad” (p.25).

---

<sup>1</sup> Cabe señalar que los sindicatos en Colombia se encuentran a su vez ligados a centrales sindicales como la Central Unitaria de Trabajadores de Colombia (CUT), Confederación General del Trabajo (CGT) y Confederación de Trabajadores de Colombia (CTC).

<sup>2</sup> Blue collar worker se utiliza para referirse a empleados que conforman la parte más baja de la jerarquía en las organizaciones.



Por ello y anclado un poco en palabras de Marshall y Perelman (2004) quienes se acercaron al tema del sindicalismo en Colombia desde una noción histórica afirmaron que las peculiaridades del conflicto interno han generado una circunstancia específica en la cual los sindicalistas:

Han sido uno de los grupos particularmente victimizados. Tristemente, como en tantos otros casos (desplazamiento forzado, entre ellos), la polémica se ha concentrado más en el número de sindicalistas asesinados que en el hecho de que la filiación sindical (el derecho de asociación que debe ser garantizado por el Estado, Art. 353 del CST) sea un elemento diferencial que incremente la posibilidad de ser asesinado” (Marshall y Perelman, como se citó en Guataquí, Acosta y García, 2009, p. 9-10).

### Capítulo 3: Memoria Metodológica

La investigación cualitativa tuvo origen en Estados Unidos, cuando los problemas de sanidad, asistencia social, educación y demás fueron aumentando se dio una inclinación hacia buscar las causas de las mismas en la inmigración de grandes masas y el impacto en la urbanización (Bogdan y Biklen, como se citó en Balcázar, González, Gurrola y Moysén, 2013).

De ahí que lo cualitativo<sup>3</sup>, se ocupe de interpretar o describir los fenómenos humanos complejos desde la palabra de los sujetos participantes de los estudios investigativos y desligándose de la perspectiva del investigador para poder aproximarse al conocimiento de las múltiples realidades. Se podría concretar que en su marco epistemológico y con su determinante de la validez del conocimiento, es direccionada desde una línea inductiva que va desde realidades particulares para contrastar posteriormente con la teorización. Por otro lado, en el asunto metodológico su carácter emergente se va configurando durante el desarrollo de las etapas investigativas y desde su implicación técnica los instrumentos o estrategias contribuyen a la recolección de la información para concretar el objeto de la investigación (Balcázar, González, Gurrola y Moysén, 2013).

Las autoras Bonilla y Rodríguez (2005) consideran que para aproximarse a la realidad social se debe partir por el reconocimiento de la dualidad contenida en la misma. En línea a la factibilidad del enfoque cuantitativo y los significados del enfoque cualitativo que conllevan a una realidad en estado sui generis; así, la misma desde su factibilidad de carácter objetivo es cuantificable, mientras lo cualitativo reposa en “el significado social que debe ser calificado por su propia naturaleza” (Bonilla, 2005, p. 66). Entre tantos, otro de los rasgos de la investigación cualitativa es indagar la diversidad de la realidad que se configura en el orden de lo humano, para acercarse al entendimiento de las perspectivas que direccionan con una premisa intencionada y metódica el conocimiento de las realidades (Sandoval, 1996).

A causa del tipo de estudio que se pretende realizar se estima razonable una orientación por medio del paradigma comprensivo al tener como algunos antecedentes referentes: la fenomenología, el interaccionismo simbólico y etnografía. De esta se puede determinar su conciencia subjetiva que pretende obtener un conocimiento directo en torno a la reflexión de las estructuras sociales con una perspectiva dinámica lejana de generalizaciones, donde se legitiman

---

<sup>3</sup> También denominada “naturalística”.

los sujetos como portadores de comunicación y por tanto transmisores de significados (Lorenzo, 2006).

En ese sentido todo el marco de la investigación se rige por medio de un estudio de caso, lo cual indica su limitación en la comprensión de contextos amplios y por ende su premisa es rescatar análisis específicos, que en palabras de Stake su propósito “(...) no es representar el mundo, sino representar el caso. Un caso no puede representar al mundo, pero sí un mundo en el cual muchos casos se sienten reflejados” (Stake, 1995, como se citó en Galeano 2018)<sup>4</sup>.

Como es natural los diferentes casos que se derivan como fenómenos objetos de estudio, adoptan generalmente una visión integradora que según Yin (1994) trata de una situación en la que existen muchas variables de interés no limitadas estrictamente solo por datos observacionales, si no que por el contrario se vale de “múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; y, también como resultado, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos” (Yin, 1994, como se citó en Yacuzzi, 2005, p. 3). Sin embargo en el centro del estudio de caso, se ha de tener como consideración permanente no generalizar las conclusiones de la investigación realizada a toda una población, ya que los hallazgos de un caso en particular no pueden conllevar a “transcribir” elementos que no fueron determinados para otros casos.

Con esto en mente y partiendo de las generalidades teóricas, conceptuales y metodológicas de la monografía, a continuación se procederá a hondar de manera proyectiva en la teoría base, población a estudiar, los instrumentos y finalmente el plan de análisis de la información obtenida en lo que respecta a la investigación.

### **3.1 Teoría Fenomenológica.**

Hablar de la Teoría Fenomenológica evidentemente conlleva a adentrarse en un campo complejo por su incidencia en el cómo abordar el conocimiento. En esa línea y diversificando un poco la misma es necesario remontarse a su génesis datado desde comienzos del siglo XX, caracterizada por refutar desde sus investigaciones lógicas el psicologismo ante su pretensión de “solucionar algunos problemas que planteaban la teoría del conocimiento y de la ciencia, sin salir de los estrechos márgenes de un positivismo de "hechos" (Fernández, 1997, p. 2). Motivo por el

---

<sup>4</sup> Sin número de página (Material protegido por derechos de autor).

cual su fundador Edmund Husserl enfatizó que por medio del método hipotético-deductivo se direcciona la comprensión de la realidad a través de leyes estrictas distinguidas por explicar y controlar los fenómenos (González, 2003, como se citó en Soto y Vargas, 2017).

Según Fernández (1997) es significativo poner en manifiesto que para Husserl mediante la *epojé*<sup>5</sup> o conocida también como la reducción fenomenológica, es necesario en el estudio de los fenómenos aislar preconceptos ya constituidos para reposar la atención en la realidad corpórea develando cómo se da el fenómeno, pero a su vez en la consideración de sus límites. Algo semejante ocurre con el planteamiento de Heidegger (2006) quien sostuvo que la fenomenología se sustenta en lo que se logra percibir de lo que se muestra, en tanto así mismo y por sí mismo; es decir se configura como un fenómeno objetivo de carácter científico que se encuentra en la búsqueda continua de profundizar la experiencia y percibir cómo son las cosas para la conciencia (Heidegger, 2006, como se citó en Fuster, 2019).

Desde otro punto de vista se sugiere que la fenomenología es estrictamente una ciencia humana que se debe separar de una ciencia natural, ya que su objeto de estudio se ubica en los significados que se pueden sustraer en la implicación del quehacer de una manera reflexiva del individuo, en tanto revela su naturaleza a través de la experiencia y la conciencia (Van Manen, 2003, como se citó en Fuster, 2019).

Parra en palabras de Miele, Tonon y Alvarado (2012) llama con especial atención el papel de la fenomenología desde el enfoque cualitativo, aludiendo que la misma requiere para su existencia de un sujeto cognoscente permeado por una cultura y relaciones sociales que se configuran para la comprensión de su percepción y acción asumida. De este modo se empieza a legitimar los sujetos como un ser para quien desde sus vivencias se instauran significados que involucran su cotidianidad basada en las distinciones cualitativas forjadas por el lenguaje y la cultura (Espitia, 2000).

Ahora bien en relación con la orientación teórica de esta investigación se torna importante resaltar la inclinación hacia los postulados de Merleau-Ponty para entender la fenomenología desde la premisa, que acentúa su foco en sujetos con múltiples dimensiones encauzado en la experiencia del mundo vivido desde la inter-subjetividad (Dantas y Moreira, 2009). Así, su propuesta se vuelca

---

<sup>5</sup> Vocablo griego que significa “suspensión del juicio”.

hacia entender la importancia de realizar una descripción real, para con ello poder comprender los contornos del fenómeno a través de la singularidad del vivido articulado a su experiencia en el mundo.

A modo de consideración final, la fenomenología de Ponty sugiere la categoría de experiencia como su eje central, en la que “tal comprensión del fenómeno ocurriría en la intersección de mis experiencias subjetivas y las experiencias del otro en variados horizontes vivenciales, como el espacio, el tiempo, el cuerpo y la propia inter-subjetividad” (Dantas y Moreira, 2009, p. 1).

### **3.2 Población de estudio**

Coca Cola Company es la mayor empresa de bebidas a escala mundial que se ha encargado de difundir una imagen comercial favorable (Triangle solutions RRHH, s.f). Sin embargo desde hace varios años ha sido denunciada por la violación del derecho laboral y ecológico en muchos países incluido Colombia. Según el Observatorio de Multinacionales en América Latina (2007), el caso en nuestro país es de una crudeza singular ya que “desde 1990, ocho empleados de las embotelladoras de Coca-Cola fueron asesinados por paramilitares, 48 trabajadores se han visto obligados a esconderse y otros 65 han recibido amenazas de muerte”. Por ende como resistencia a su accionar se creó en la década de los ochenta el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de Alimentos “Sinaltrainal”, siendo el resultado de luchas y experiencias de los trabajadores.

De ese motivo nace que desde la presente monografía se fije como objetivo generar una apreciación de la Psicología Organizacional, con mayor profundidad hacia temáticas alternativas que poco han sido investigadas desde la academia y que pretende a su vez analizar las lógicas que se desprenden de una multinacional y su relación con la organización sindical agrupada desde la industria de los alimentos en Colombia.

Para efecto de la investigación se tiene proyectado contar con la participación de aproximadamente 34 empleados que desarrollan actividad sindical en la organización Sinaltrainal de la empresa Coca-Cola, específicamente de la Planta ubicada en la ciudad de Medellín. En ese sentido, se orientará particularmente la valoración de lo subjetivo y sobre todo lo vivencial, para con ello poder aproximar al máximo el significado que tienen dichos actores acerca de la calidad de vida laboral, siendo la misma permeada por los procesos sindicales desde los diferentes niveles de participación que se establecen en el marco de una misma lógica interna. A condición de que

los significados se construyen desde orientaciones intersubjetivas que han sido trastocadas por contextos con un sin número de escenarios que viven los participantes de la investigación.

### **3.3 Tipo de muestra**

Para efectos de la monografía se cuenta con una muestra por *conveniencia*, la cual se caracteriza por su agrupación de casos que se encuentran con acceso disponible (Battaglia, 2008, como se citó en Fernández, Baptista y Hernández, 2014). Es importante anotar que la selección de la muestra no pretende realizar generalizaciones y por el contrario posee flexibilidad, para ajustar la muestra en la medida que se avanza en el trabajo de campo. Considerando que al ser una unidad de análisis permeada por el contexto, puede sufrir variaciones en el número de participantes. Sin embargo, se define la monografía con dicha muestra ya que se tiene como consideración la viabilidad y la pertinencia en los criterios de selección de la población a estudiar.

### **3.4 Instrumentos para la recolección de datos cualitativos.**

#### ***3.4.1 Entrevista semi-estructurada.***

Desde una visión general Savin- Baden y Major citados en Tonon (2009) afirman que la entrevista se caracteriza por ser de carácter íntimo, flexible y abierto. En la que se logra según Janesick (1998) por medio del establecimiento de preguntas y respuestas una comunicación que determina los significados entorno a una temática en particular (Janesick, 1998, como se citó en Tonon, 2009). También se podría decir que la opción de tomar como instrumento central la entrevista tiene relación con su significatividad para la recolección de datos de tipo cualitativos que puede servir para el análisis del problema a estudiar ya que según (Alonso, 1999, citado en Tonon, 2009, p.49):

Es una técnica útil para obtener informaciones de carácter pragmático, acerca de cómo los sujetos actúan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en sus prácticas individuales, con el fin de lograr la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de un sujeto, a través de la recolección de un conjunto de saberes privados.

De dicho instrumento es importante resaltar que hay diferentes tipologías de entrevista y se encuentra dividida en: estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. La primera va en línea a

ejecutar una guía de preguntas específicas en las que el/la investigador (a) se limita a realizar en un orden predeterminado. Por su parte las semiestructuradas tienen como base una guía de preguntas relacionadas en asuntos o categorías centrales, en las que se tiene la potestad de anexar nuevas preguntas para generar precisiones o mayor profundidad en la información. Por último las entrevistas abiertas, indican una guía general de contenido con una mayor flexibilización para manejarla (Ryen, 2013; y Grinnell y Unrau, 2011, como se citó en Fernández, Baptista y Hernández, 2014).

Ahora bien, para el propósito de la monografía se consideró oportuno la utilización de la *entrevista semi-estructurada*, ya que conllevó a una información auténtica con la persona entrevistada y teniendo claramente la posibilidad de ampliar en profundidad conceptos y significados de la unidad de análisis central: la calidad de vida laboral.

### **3.4.2 Cuestionario.**

En tanto, otro de los instrumentos que se adaptaron a los objetivos propuestos es el *cuestionario mixto*, que según Behar (2008)<sup>6</sup> sirve para establecer una serie de preguntas respecto a una o más variables que se vayan adelantando en el desarrollo de la monografía, para con ello poder medir o acercarse a generalidades y particularidades del tema estudiado. Cabe señalar, que hubieron preguntas *cerradas* para delimitar respuestas y *dicotómicas* para abrir paso a más alternativas (Behar, como se citó Abreu, 2014).

El diseño del cuestionario tuvo preguntas abiertas para darle cabida a aspectos que tal vez no se incluyeron en otro tipo de preguntas. Su aplicación será de manera auto- administrada y enviada vía electrónica para resolver un poco la incertidumbre de lo presencial por el tema de la pandemia.

### **3.5 Plan de análisis de la información.**

La investigación cualitativa comprende un proceso de recolección de datos por medio de los instrumentos previamente definidos en la ejecución del trabajo de campo a la par con el trabajo de análisis. Por ende, es necesario tener claridad respecto a qué tipo de datos se recibirán en este caso de índole auditivo (grabaciones de entrevistas) y textos escritos (cuestionarios), que se verán

---

<sup>6</sup> *Ibíd.*

permeados de propósitos orientados en el análisis cualitativo como lo son según Fernández, Baptista y Hernández (2014):

1. Exploración de datos.
2. Estructuración acorde a las categorías centrales.
3. Descripción de la experiencia de los participantes.
4. Descubrir conceptos, categorías y patrones que se interrelacionan en los datos para brindarles sentido en línea al planteamiento inicial.
5. Comprensión del contexto a la par de los datos recogidos.
6. Reconstrucción de hechos.
7. Vinculación de los resultados con el conocimiento científico disponible.
8. Generar conocimiento desde los datos.

En concordancia con lo anterior se estimó la realización de una bitácora de análisis que documentó el procedimiento de lo concerniente a los instrumentos utilizados. Por tal motivo para el análisis de los datos cualitativos se proyectó la utilización de un esquema en Word, para la segmentación de las categorías, su codificación y finalmente el establecimiento de los memos analísticos que sirvieron como insumo para estructurar el informe final desde la relación de ideas, conceptos, significados, relaciones y diferencias.



## Capítulo 4: Resultados

### 4.1 Caracterización socio- demográfica de la población participante.

Según información proporcionada por el Presidente de la Seccional Medellín, el Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema Agroalimentario “Sinaltrainal” conglomerada alrededor de 3.800 empleados a nivel Nacional de 64 organizaciones que se involucran con el proceso de alimentos para humanos y animales. Ahora, desde un plano más específico se encuentra que en Antioquia cuenta con aproximadamente 300 empleados afiliados, los cuales hacen parte de organizaciones tales como: Sodexo, Kokoriko, Helados Meals (Crem Helado), Grupo Nutresa (Nacional de Chocolates, Zenú y Noel), Salamanca, Finca, Helados Mimo’s, Griffith Foods (Zafrán), Argos, Arepas de la Finca y finalmente Coca- Cola FEMSA que cuenta en la actualidad con 27 empleados afiliados a este Sindicato en el Departamento.

Ahora, considerando la aplicación del cuestionario en los empleados sindicalizados de Coca-Cola FEMSA, se tiene que de un total de 27 empleados afiliados, voluntariamente decidieron participar de la misma 19 empleados y para efectos de la entrevista semiestructurada 9 personas accedieron a generar el espacio para su realización.

Teniendo en cuenta las respuestas dadas por los participantes se puede hacer una breve caracterización socio demográfica de los empleados sindicalizados participantes. De ahí que se puedan reconocer algunos elementos claves de la población estudiada. Uno de ellos es el promedio de edad estimado en 55 años, con una participación absoluta del género Masculino en un 100% (19). Por lo que se refiere al Estado Civil se obtuvo el mayor rango para Casado con un 63.2% (12), luego Unión Libre con 31.6% (6), seguido Viudo con 5.2% (1) y en última instancia los campos de opción Soltero (0) y Divorciado (0) sin respuesta.

Otro de los aspectos indagados fue el nivel de escolaridad, en el que se consiguió un mayor porcentaje para el nivel Técnico con un 47.4% (9), siguiendo en ese orden Bachiller con 26.4% (5), luego Básica Secundaria 15.8% (3), Tecnólogo con 5.2% (1) y Profesional 5.2% (1) con los mismos valores y finalmente los niveles de Básica Primaria y Profesional con Posgrado sin respuestas.

En cuanto al área de la empresa a la que pertenecen los empleados participantes es muy diversa e incluye las siguientes: Ventas (2), Logística (1), Canal Frío (2), Calidad (1), Jarabes (1), Refrigeración (1), Operaciones (2), Montacargas (1), Producción (5), Administración (1), Automotriz (1) y Comercial (1).

En razón al estrato socio- económico de los empleados sindicalizados participantes se encuentra como predominante el estrato 3 con un 68.4% (13), seguido del estrato 2 con un 21.1% (4) y cerrando el estrato 4 con 10.5% (2). El estrato 1, 5 y 6 se hallaron sin ninguna respuesta. Luego al examinar su antigüedad laboral en Coca- Cola FEMSA se tiene un promedio de 29 años, en este punto cabe resaltar que 3 empleados hicieron mención también al tiempo en el que estuvieron tercerizados en el cargo, siendo así, dos empleados permanecieron 11 años bajo esta modalidad de contratación y otro durante 6 años. En consonancia con el anterior aspecto se tiene que el promedio de afiliación sindical es correspondiente a 19.7 años.

Por último elemento a estimar se tiene el nivel de ingresos, en el cual se encuentra en primera posición el ingreso entre 2 y 5 SMMLV con un 68.4% (13), seguido del ingreso inferior a 2 SMMLV con un 21.1% (4) y finalmente el ingreso superior a 5 SMMLV con un 10.5% (2). En este punto y para cerrar la caracterización socio- demográfica es importante definir que para dicha organización se tiene establecido desde la Convención Colectiva de Trabajo como salario mínimo (2021) el valor de \$ 1.814.000.

Respecto a la referenciación de las citas se recomendó a los participantes hacer uso del anonimato, sin embargo se decidió usar sus nombres ante una decisión personal de cada uno de los participantes.

#### **4.2 Percepción de los empleados sindicalizados de Coca-Cola (Medellín) frente a las condiciones laborales y su satisfacción laboral en la organización.**

Desde la revisión bibliográfica juiciosa que elaboró Castro, Padilla y Ramírez (2009) conglomeraron las perspectivas de varios autores, asumiendo que la satisfacción laboral contempla diversas definiciones que le configuran como un concepto de abundantes miradas y por ende variables para su análisis, pese a que no es un tema nuevo, ya que desde hace varias décadas números autores se vienen ocupando del mismo, hoy en día no hay una conceptualización universal de la misma.

Una de tantas tiene que ver según Staw y Ross que asocian la satisfacción laboral con la concordancia entre la persona y su puesto, dada de forma intrínseca y extrínseca, la primera en relación a las tareas del puesto de trabajo y la percepción de las personas en cuanto al trabajo que desempeñan y la segunda va direccionada a la situación del trabajo, sus prestaciones y salario, donde ambas configuran en efecto la satisfacción. Aunque para otros autores como Newton y Keenan, la misma tiene que ver con los rasgos de la personalidad y el ambiente de trabajo. Otro de los aspectos que hacen alusión al tema de satisfacción tiene que ver con la actitud derivada como “resultado de la experiencia del trabajador en su interacción con el medio organizacional” (Castro, Padilla y Ramírez, 2009, pág. 107).

A través de la recolección de la información se puede destacar que hay una atribución de los empleados sindicalizados de Coca- Cola a tramitar sus condiciones laborales por medio de la Convención Colectiva de Trabajo afirmando que “la calidad de vida laboral por parte del sindicato se basa en mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, por medio de la convención colectiva que tenemos y donde nos beneficiamos los trabajadores que estamos sindicalizados” **Luis Restrepo, Vendedor, 35 años vinculado y 27 años de afiliación sindical.**

Otro de los aspectos importantes por resaltar es la mención reiterativa del debilitamiento de las condiciones laborales en los empleados que hacen parte del sindicato, donde expresaron por medio de las entrevistas una constante violación a la Convención Colectiva, por lo que ya han adelantado procesos jurídicos algunos empleados y que aún se encuentran en curso. En esa medida es significativo destacar: “en el caso mío me llevaron a un salario muy inferior con una rebaja de salario aproximadamente del 60% y esto influye mucho en la calidad de vida laboral” **John Jairo Montoya, Vendedor, 37 años y medio vinculado y 37 años de afiliación sindical.**

Situación que tuvo reincidencia en otra de las entrevistas al referir:

En mi caso he sido desmejorado en varias oportunidades, me han violentado la convención y me han quitado comisiones (...) Me hicieron una desmejora salarial del 60%, no contentos con esto la empresa después acaba el puesto de trabajo y se lo da unos compañeros tercerizados (...) y me quieren someter a un cambio de contrato de trabajo faltándome 10 meses para salir pensionado.

**Luis Restrepo, Vendedor, 35 años vinculado y 27 años de afiliación sindical.**

Prosiguiendo con el análisis se puede percibir que la mayoría de empleados sindicalizados de Coca-Cola entrevistados, en la actualidad están llevando demandas laborales en contra de dicha multinacional, reflejada en la siguiente intervención: “a la fecha llevo 10 años sin realizar mi puesto de trabajo, a pesar de que por medio de una demanda laboral un juez del Tribunal Superior de Medellín fallara a favor y no quieren cumplir el fallo otorgado”

**Jaime Cañas, Mecánico de Dispensadores, 28 años vinculados y 24 años de afiliación sindical.**

Baste, como muestra la anterior cita para resaltar la constante afirmación por parte de los empleados participantes respecto a la desmejora salarial realizada por parte de la empresa, con claras consecuencias para su salud mental como lo recalca uno de los empleados entrevistados:

Llevamos 11 años en exilio laboral y para nosotros psicológicamente es mortal, para esta generación de trabajadores que venimos trabajando desde infantes y de mis 53 años, 45 son laborados, para uno el trabajo es una responsabilidad y esto me ha causado demasiado estrés y demasiada frustración laboral y es lo que acostumbra hacer esta multinacional.

**Mauricio Rico, Mecánico de Dispensadores, 30 años vinculado y 23 años de afiliación sindical.**

A partir de que me afilié al sindicato me cambiaron para el turno de 6-2 p.m, para desmejorarme salarialmente y por esto me quedé 7 años sin recibir cesantías (...) Me dejaron sin ninguna actividad laboral desde el año 2007 hasta ahora el 2021 que salí pensionado (...) Denuncié ante el Comité Interamericano de Derechos Humanos, ante la OIT, ante Coca-Cola en Atlanta y en México y la Fiscalía General de la Nación, la cosa estuvo dura.

**Pedro Luis Bedoya Estrada, Operario de producción, 37 años vinculado y 27 años de afiliación sindical.**

Se denota entonces desde la generación de información que hay una tendencia a denunciar dicha organización<sup>7</sup> por desmejora salarial, acoso laboral y reclamación del puesto de trabajo a escaso tiempo de llegar a la edad pensional, tal como se afirma en el siguiente fragmento: “en estos momentos no estoy desempeñando el cargo de Electricista Automotriz, ya que me arrebataron el trabajo (...) tengo la empresa demandada, porque precisamente me faltaban 6 meses para cumplir la edad pensional”

**Helicónides Londoño Restrepo, Electricista Automotriz, 38 años vinculado y 25 años de afiliación sindical.**

La razón de ser del sindicato es mejorar la calidad de vida para el trabajador y la familia, por medio de la Convención Colectiva con puntos adicionales que se negocian con la empresa para mejorar esas condiciones que no solamente son factor salario, por ejemplo: prestamos de vivienda y auxilios educativos. Eso no significa dinero directamente inyectado a tu salario, pero son beneficios que ayudan en algún momento y hay unos que tiene cobertura para la familia.

**Ramón Eduardo Campo, Tecnólogo B Agua Brisa, tercerizado 11 años, vinculado 14 años y afiliación sindical 3 años.**

Como corolario de este apartado y en el marco de los resultados generados con el instrumento del cuestionario, se tiene una percepción de las condiciones laborales otorgada por dicha organización de forma negativa en su mayoría con un 84.2% y positiva con tan solo un 15.8% como lo refleja la Figura 1 a continuación:

---

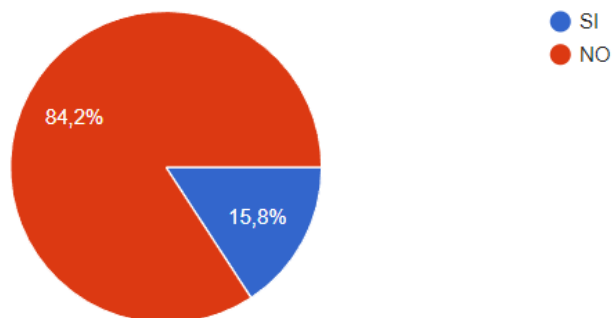
<sup>7</sup> Por lo menos en lo que respecta a los empleados entrevistados.

**Figura 1.**

*¿Siente que las condiciones laborales dadas por la empresa son adecuadas?*

¿Siente que las condiciones laborales dadas por la empresa son adecuadas?

19 respuestas



*Nota.* Fuente: elaboración propia.

La satisfacción laboral a grandes rasgos se establece como una de las categorías conceptuales con mayor atención en el campo investigativo de la psicología en las organizaciones, aunque en sus primeras revisiones estuvo marcada unidireccionalmente por su efecto específicamente en el rendimiento, el absentismo y cambio de organización (Algag y Brie-f, 1978, como se citó en Meliá y Peiró, 1988).

Es importante reconocer que en la modernidad el espacio laboral se ha ido transformando y de ahí que la necesidad de trabajar ha tomado ya un aspecto de deseo de trabajar. Pero, a todas estas premisas también se acopla la idea de que la obtención de un empleo remunerado, si bien otorga una ventaja económica para los sujetos, también ha venido adquiriendo una progresión hacia elementos de carácter psicosocial relacionados con la autorrealización, el prestigio, el estatus social y la identidad (Salanova, Prieto y Peiró, 1993, como se citó en Moreno, Ríos, Canto, Martín y Perles, 2010). Resaltando también la concepción de Gamero (2009) de que todo trabajo debería enfocarse en la protección de la salud física- mental, el contacto social, entretenimiento y realización personal (Ibíd.)

Considerando que la satisfacción posee un constructo multidimensional se debe recalcar que tiene inmerso componentes propios como lo relacionado con el salario, la supervisión,

oportunidades de carrera, beneficios, prácticas organizacionales y relaciones intralaborales (Misener, Haddock y Gleaton, 1996, como se citó en Cuadra, Veloso, 2007). Todas estas observaciones se enlazan a valorar la satisfacción laboral como un estado emocional de carácter positivo derivado de la evaluación de la experiencia laboral (Locke, 1976, citado en Yañez, 2010). En consonancia con lo anterior Wright y Cropanzano (2000) citados en Posada y Soria (2014) entiende la satisfacción en el entorno laboral como una reacción afectiva que tiene origen en el contraste de la realidad con las expectativas elaboradas para ese contexto.

Ya dejando de lado un poco la perspectiva teórica, se puede traer a colación el resultado ante la pregunta ¿se encuentra satisfecho en su trabajo?, en la que sus respuestas a diferencia de la anterior se hallan más equilibradas en sus porcentajes. Sin embargo la respuesta “NO” arrojó un 57.9 %, mientras que el “SI” obtuvo un 42.1 % respectivamente como se presenta en la Figura 2.

**Figura 2.**

*¿Se encuentra satisfecho en su trabajo?*



*Nota.* Fuente: elaboración propia.

De esto puede decirse que aunque por lo general un empleo otorga a los sujetos un salario y las horas definidas para la realización de sus tareas. Desde otras miradas el empleo configura una serie de factores importantes contenidos en su naturaleza como el equilibrio entre trabajo- familia y la formación continua en su puesto de trabajo para brindarle mayor seguridad.

En cuanto a percepciones encontradas respecto a condiciones laborales, se tienen las siguientes:

La empresa la han vendido varias veces y en esta última que es Coca- Cola FEMSA hemos visto como las garantías laborales se han ido perdiendo, la persecución sindical; o sea todos los días hay menos garantías, hay violaciones a la Convención Colectiva de Trabajo, hay violación a la Constitución Política de Colombia.

**John Jairo Montoya, Vendedor, 37 años y medio vinculado y 37 años de afiliación sindical.**

Yo no estoy en contra de las políticas de la empresa, estoy en contra de las malas políticas de la empresa, tiene políticas buenas como tiene políticas malas y lo que uno tiene que hacer en la vida cada vez es mejorar y nosotros peleamos siempre es por las malas políticas de la empresa.

**Helicónides Londoño Restrepo, Electricista Automotriz, 38 años vinculado y 25 años de afiliación sindical.**

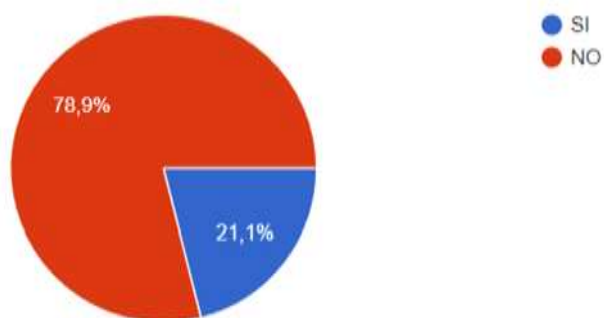
Hay que mencionar igualmente la percepción que se tiene a partir de la pregunta ¿obtiene apoyo de sus jefes o líderes de área?, arrojando un resultado mayoritario del 78.9% del “NO” y un 21.1% del “SI” como se puede evidenciar en la Figura 3.

**Figura 3.**

*¿Obtiene apoyo de sus jefes o líderes de área?*

¿Obtiene apoyo de sus jefes o líderes de área?

19 respuestas



*Nota.* Fuente: elaboración propia.



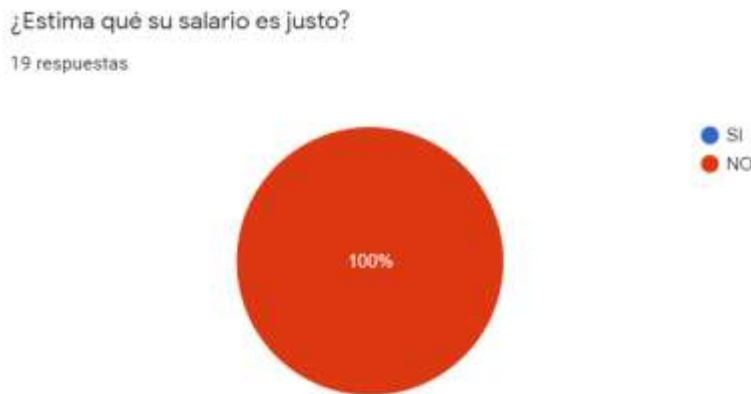
#### 4.2.1 Salario justo

Diversificando un poco la satisfacción salarial se puede entrever su estrecha relación con el rendimiento, ya que la productividad y eficiencia no reflejarían niveles óptimos en caso de no estar pagos en correspondencia con el trabajo que se desarrolla (Lawer, 1971, como se citó en Barrio y Montes, 1996).

En relación con la información obtenida con el cuestionario se pudo contrastar que existe una percepción generalizada por parte de los empleados sindicalizados de Coca-Cola de que su salario no es justo. Dando respuesta a la siguiente pregunta ¿estima qué su salario es justo?, donde por unanimidad el “NO” obtuvo el 100% como se puede observar en la Figura 4 a continuación:

**Figura 4.**

*¿Estima qué su salario es justo?*



*Nota.* Fuente: elaboración propia.

De manera que, una de las ideas por la cual puede justificarse este resultado, radica en las afirmaciones realizadas por algunos de los empleados apuntando a que la organización ha ejecutado una serie de desmejoras salariales como se mencionan en los próximos fragmentos:

La empresa se vuelca a hacernos procesos disciplinarios para dejarme sin salario varias ocasiones y yo siendo padre de familia de dos hijos pequeños comprando pañales, pagando apartamento y de una quincena me llegaba lo equivalente a un día de pago, todo esto para generar presión y que yo renunciara al puesto de trabajo y recibiera otro.

**Mauricio Rico, Mecánico de Dispensadores, 30 años vinculado y 23 años de afiliación sindical.**

Me han hecho dos sanciones de no pago salarial por esos días que me suspendieron, pero la demanda impuesta por la legislación laboral dio a mi favor esto y a la empresa le tocó sacar de mi hoja de vida las suspensiones y devolverme los días que me habían dejado de pagar.

**Jaime Cañas, Mecánico de Dispensadores, 28 años vinculados y 24 años de afiliación sindical.**

Esta persecución deja mucho que desear para uno como trabajador, porque uno se siente aislado ya que lo estuve por lo menos cuatro años del puesto de trabajo. Hay dos cosas muy claras, lo primero la afectación económica y segundo la parte emocional y con un agravante de que si uno no está preparado para esto, hasta la familia se ve afectada.

**John Jairo Montoya, Vendedor, 37 años y medio vinculado y 37 años de afiliación sindical.**

El Departamento al que yo pertenezco fue exterminado casi en su totalidad y no quedamos si no dos compañeros en ese puesto de trabajo (...) y por ello hemos tenido muchos acosos laborales por no aceptar el cambio de contrato y no aceptar la desmejora salarial. En este año he tenido tres suspensiones, dos de tres días y la tercera de 35 días violentándome la parte económica para mí y mi familia.

**Luis Restrepo, Vendedor, 35 años vinculado y 27 años de afiliación sindical.**

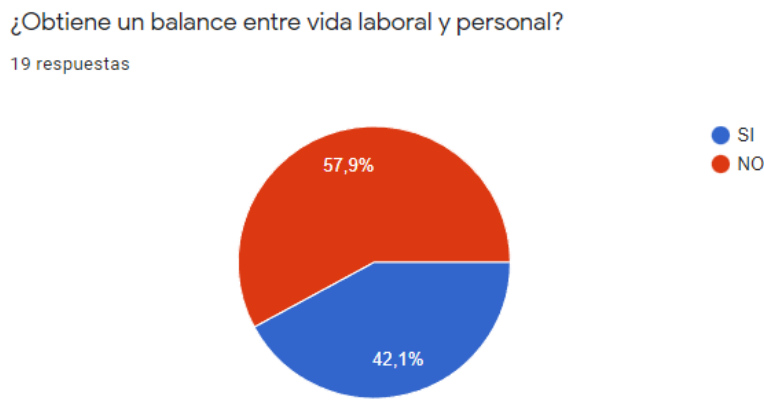
#### ***4.2.2 Balance entre vida personal y laboral.***

Hay que reconocer que en el mercado laboral cada día los puestos de trabajo han ido adquiriendo mayor complejidad y demanda, en gran parte por la incidencia de la tecnología y la información (Major y Germano, 2006, como se citó en Rodríguez, 2017). Existe, empero una idea según Batt y Valcour (2003), en referencia a que estas transformaciones han establecido conflictos entre la vida laboral y la vida personal en lo que considera a un amplio número de trabajadores de la actualidad (Ibíd.)

Otra de las preguntas incluidas en el cuestionario realizado fue ¿obtiene un balance entre vida laboral y personal? y arrojó como resultado un 57.9 % para “SI” y un 42.1 % para “NO”.

## Figura 5.

¿Obtiene un balance entre vida laboral y personal?



Nota. Fuente: elaboración propia.

Con respecto a lo anterior, el espacio de la familia y el rol del trabajo ha tomado una figura central, en tanto influye en los cambios de su unidad doméstica y de los individuos vinculados (López, Salles y Tuirán, 2001, como se citó en Román, Padrón y Ramírez, 2012).

Para cerrar este apartado y en línea a la percepción de salario justo y el balance entre vida laboral y personal, los autores Borra y Gómez afirman que la prolongación excesiva de la jornada laboral denota la idea de que los trabajadores necesitarían duplicar sus sueldos para retribuir dicho evento y también es de rescatar que “casi el 80% de incremento en el sueldo, necesitarían los empleados en trabajos con riesgo de accidente para contrarrestar esta circunstancia” (Borra y Gómez, 2012, pág. 42).

### 4.3 Análisis de los significados que otorgan a la calidad de vida laboral (CVL) empleados sindicalizados de Coca- Cola (Planta Medellín).

Para efectos de la investigación desarrollada se logró identificar por medio de 9 entrevistas semiestructuradas los significados que empleados sindicalizados de Coca- Cola (Planta Medellín) otorgan al concepto de calidad de vida laboral desde su experiencia laboral y su participación sindical en el Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema Agroalimentario “Sinaltrainal”. Por ende a continuación se compartirán algunos fragmentos de las entrevistas realizadas y en las que particularmente se resalta el significado de la CVL:

En la CVL hay que entender que uno no está solo, está la esposa, los hijos y por eso es que desde las organizaciones sindicales se trata de tener una mejor calidad de vida para que trabajadores y familia se beneficien de todo lo que compone la Convención. Por ejemplo: el auxilio educativo que es de gran ayuda para poder sacar a los hijos adelante.

**Aderly Rafael Castro Rincón, Verificador, 35 años vinculado (en el año 2000 lo despidieron, demandó y ganó el reintegro en el 2004), 21 años de afiliación sindical.**

Yo soy padre de familia y por lo tanto la CVL involucra la familia, no es solamente lo personal, si no lo que usted con su trabajo pueda llevarle a su familia, por eso es que es importante el sindicato, porque no solamente busca beneficios personales, sino que tiene una cobertura más amplia que simplemente ser trabajador.

**Ramón Eduardo Campo, Tecnólogo B Agua Brisa, tercerizado 11 años, vinculado 14 años y afiliación sindical 3 años.**

La CVL es tener un empleo digno con un salario que cubra suficientemente los gastos personales y los de la familia.

**John Jairo Pérez Pérez, Operario de Montacarga, vinculado 37 años y 8 meses y afiliación sindical 25 años.**

Lo más importante para todo trabajador es que su vida laboral sea lo más placida para desempeñar sus labores, tanto económicamente, todo lo que es la parte de salud, la parte de seguridad, yo creo que todo eso lo que significa la calidad de vida laboral. Todo lo que represente bienestar para el trabajador.

**John Jairo Montoya, Vendedor, 37 años y medio vinculado y 37 años de afiliación sindical.**

La calidad de vida laboral significa para mí estabilidad, contratos directos con la empresa, un buen salario para poder sacar la familia adelante, para adquirir una vivienda, darle estudio a los hijos, etc.

**Luis Restrepo, Vendedor, 35 años vinculado y 27 años de afiliación sindical.**

Para mi significa respeto, derechos y dignidad.

**Jaime Cañas, Mecánico de Dispensadores, 28 años vinculado y 24 años de afiliación sindical.**

Calidad de vida laboral, es poder desempeñar el puesto de trabajo donde de haberse generado ese trabajo cumpla con las expectativas tanto personales como familiares.

**Mauricio Rico, Mecánico de Dispensadores, 30 años vinculado y 23 años de afiliación sindical.**

Cuando se habla de calidad de vida laboral entra la parte integral, porque cuando existe CVL para uno, también es para la familia. Entonces la CVL es ¿cómo trabajamos al interior de la empresa?, al interior de la empresa siempre ha existido la falencia de que falta algo, inicialmente cuando yo ingresé acá lo que faltaba era la parte de la seguridad para los trabajadores.

**Helicónides Londoño Restrepo, Electricista Automotriz, 38 años vinculado y 25 años de afiliación sindical.**

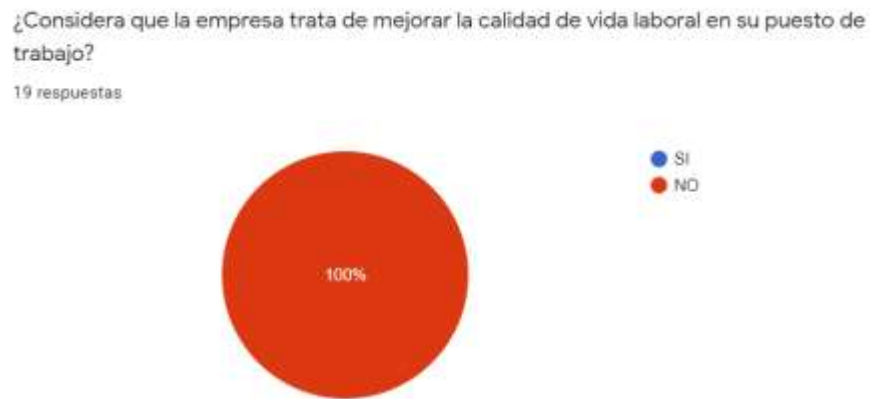
La CVL es que la empresa respete todos los derechos laborales y convencionales de los trabajadores y los derechos humanos. (...) Exigiéndole a la empresa mejores condiciones para el empleado y la familia, con un salario que sea justo y digno, en donde los trabajadores no sean acosados en su puesto de trabajo y no se enfermen por la realización de su labor.

**Pedro Luis Bedoya Estrada, Operario de producción, 37 años vinculado y 27 años de afiliación sindical.**

Ante la pregunta realizada en el cuestionario ¿considera que la empresa trata de mejorar la calidad de vida laboral en su puesto de trabajo?, presentada en la Figura 6 tuvo un resultado concluyente del “NO” con un 100%.

**Figura 6.**

*¿Considera que la empresa trata de mejorar la calidad de vida laboral en su puesto de trabajo?*



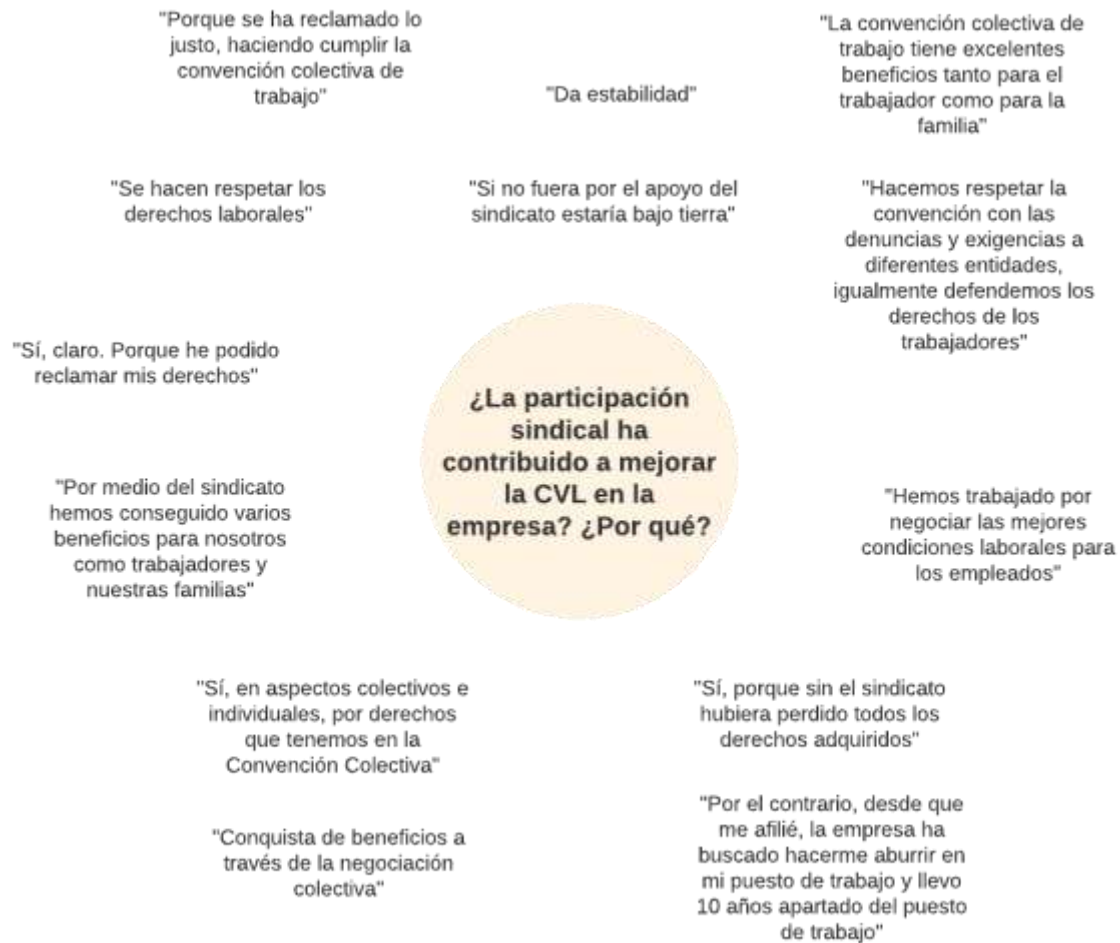
*Nota.* Fuente: elaboración propia.

#### **4.4 Acción colectiva, participación sindical y su incidencia en la calidad de vida laboral (CVL).**

Por medio del cuestionario realizado a los empleados sindicalizados de Coca- Cola (Planta Medellín) participantes de la presente investigación, se realizó una pregunta abierta (no obligatoria) que pretendía conocer si la participación sindical ha contribuido a mejorar la CVL en dicha organización. De la que se aprecian las siguientes manifestaciones como muestra la Figura 7:

**Figura 7.**

***¿La participación sindical ha contribuido a mejorar la CVL en la empresa? ¿Por qué?***



*Nota.* Fuente: elaboración propia.

De todas las anteriores apreciaciones se puede afirmar que hay una tendencia por parte de los empleados sindicalizados de Coca-Cola (Planta Medellín), a entender su accionar colectivo desde el proceso sindical ha tenido que ver con factores como la reclamación de derechos convencionales que trae consigo múltiples beneficios para el empleado y su familia. Por otra parte, llama con especial atención de las respuestas “si no fuera por el apoyo del sindicato estaría bajo tierra” y “da estabilidad”, ya que sobresalen aspectos psicológicos que emergen propiamente de las necesidades de los individuos, las cuales son intervenidas por variables de la personalidad y de

conducta para afrontar las diversas situaciones, para este caso en particular, las situaciones laborales.

La segunda pregunta (tipo abierta, no obligatoria) fue direccionada en el cuestionario a conocer qué le motivó inicialmente a sindicalizarse bajo Sinaltrainal, encontrando las siguientes respuestas respaldadas en la Figura 8:

### Figura 8.

#### *¿Qué le motivó a sindicalizarse?*



*Nota.* Fuente: elaboración propia.

Se puede deducir de la Figura 8 que el motivo hacia sindicalizarse en los empleados, se encuentra marcado por diferentes aspectos, en los que se destacan principalmente el deseo de proteger sus derechos laborales, tratar de generar una equidad entre los beneficios que reciben empleados sindicalizados y los tercerizados refiriéndose a ellos en uno de los comentarios



expuestos como “desfavorecidos” y también se figura su vinculación al sindicato por las malas prácticas administrativas, mencionadas como injusticias, mentiras, falta de respeto, riesgo de despido por enfermedad adquirida y persecución laboral.

Por lo que en palabras de dos de los empleados entrevistados la importancia de los sindicatos en las organizaciones radica en ser el regulador de las políticas de la misma, haciendo una analogía al respecto:

Yo siempre hago la comparación entre un sindicato y la batería de un carro. La batería de un carro es el regulador principal de un vehículo, usted puede prender un carro sin batería rodando, pero el ejemplo más concreto es que usted llega e inicia un carro, prende el carro en bajas revoluciones y el carro sigue encendido, no necesita batería, pero si usted acelera el carro quema lo que tiene encendido, las luces, todo, porque resulta que el voltaje que genera el alternador se desboca. Entonces ahí es donde se necesita la batería, un carro sin batería después de encendido se quema, ese es el regulador verdadero del carro para que siga funcionando. Acá el sindicato es el regulador de las malas políticas de las empresas, si no hay sindicato la empresa se aprovecha y abusa.

**Helicónides Londoño Restrepo, Electricista Automotriz, 38 años vinculado y 25 años de afiliación sindical.**

Ha sido muy relevante el haber pertenecido a la organización sindical Sinaltrainal, ya que es donde uno tiene apoyo para reclamar sus derechos convencionales y que desgraciadamente hoy esta compañía Coca- Cola FEMSA, es una empresa reaccionaria a darle las garantías a todos los trabajadores, por lo que la parte sindical es un apoyo positivo para uno como trabajador poder reclamar todos sus derechos.

**John Jairo Montoya, Vendedor, 37 años y medio vinculado y 37 años de afiliación sindical.**

Conviene subrayar además la percepción de dichos empleados respecto a la pregunta ¿Considera que la empresa es cumplidora de la Convención Colectiva de Trabajo? Figura 9,

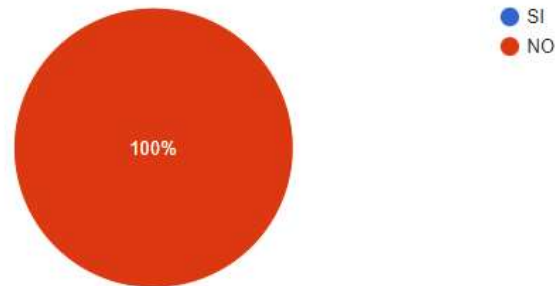
alcanzando un 100% la opción “NO”, que finalmente respaldas las afirmaciones realizadas en las entrevistas.

### **Figura 9.**

#### ***¿Considera que la empresa es cumplidora de la Convención Colectiva de Trabajo?***

¿Considera que la empresa es cumplidora de la Convención Colectiva de Trabajo?

19 respuestas



*Nota.* Fuente: elaboración propia.

#### ***4.4.1 Coca- Cola y Grupos Paramilitares en el Nordeste Antioqueño.***

Es importante destacar que una de las motivaciones para realizar la presente investigación en dicha multinacional, fue el acercamiento a la noticia del homicidio del sindicalista Adolfo Munera en el año 2002, quien defendía los derechos de los trabajadores de Coca- Cola a nivel Nacional siendo parte de Sinaltrainal. Este hecho fue condenado en el 2020 a través del Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en la que se acusó al Estado Colombiano prescindir de investigar a los culpables de este delito con motivos políticos, habiendo solicitado ya protección al Estado. Como resultado “se debía sospechar la existencia de uno o más autores intelectuales, los cuales no han sido investigados ni sancionados por las autoridades judiciales colombianas” (El heraldo, 2020).

No obstante, sin ser el eje central de la presente investigación en las entrevistas realizadas se hizo mención en varias oportunidades a hechos que conectan los posibles vínculos de esta organización con grupos paramilitares, siendo destacado en las palabras de algunos participantes que se citarán anónimamente por cuestiones de seguridad:

Como dirigente que fui muchos años tuvimos una afectación directamente con los grupos paramilitares, en la carreteada nos pararon los paracos en San José del Nus un corregimiento de San Roque, por espacio de 7 horas estuvimos detenidos y se pronunciaron en contra del sindicato que necesitaban hablar con los directivos (...) la carga fue bajada del camión y después nos regresaron el camión vacío.

En muchas ocasiones se siente uno en peligro. Tuve una en particular donde fuimos abordados por un grupo paramilitar en el Municipio de San José del Nús en el Nordeste Antioqueño, hasta donde se cree probablemente la compañía metió las manos en esto, ya que nos quitaron el viaje que llevábamos para el Municipio de Caracolí (...) Nos tocó salir de la zona desplazados por seguridad en ese tiempo y once meses después fui trasladado para el Suroeste Antioqueño.

El sindicato a nivel Nacional ha recibido muchas amenazas, pero en lo personal yo no he recibido amenazas. Una vez cuando dos compañeros que trabajaban en el Nordeste Antioqueño tuvieron un encuentro por allá con unos paramilitares, mandaron una razón con ellos que “el problema no era directamente con la empresa, pero que sí con el sindicato, que le informaran a los del sindicato que necesitaban tener una reunióncita”

Hubo un tiempo en que mandaron a amenazar los grupos paramilitares al sindicato y alguna vez no sé si será por sugestión, pero me pegaron dos sustos porque me abordaron dentro del sindicato.

Algo grave que hay que añadir es la intervención de los paramilitares en Coca- Cola que eso todavía está en stand by con la denuncia en la Fiscalía. Yo puse la denuncia porque era el Presidente de la Seccional y la cosa era que ellos querían que fuera hablar a ese lugar para hablar y ¿eso cómo es posible? Además a nosotros nos mataron el Secretario de la Seccional de Carepa y a raíz de la muerte de ese compañero fue que Sinaltrainal demandó a Coca- Cola en Atlanta.

Este hecho victimizante fue perpetrado en la década de 1980 según información de los entrevistados. Simultáneamente se encuentra que para esas fechas el Nordeste Antioqueño era el epicentro de grupos paramilitares con el apoyo de asociaciones civiles y miembros de la fuerza pública, entre ellos los denominados Muerte a Revolucionarios del Nordeste, Los Realistas, Autodefensas del Nordeste Antioqueño y Fuerza del Pueblo en Acción. De modo general, su accionar estuvo marcado por la ejecución de masacres, desapariciones, asesinatos y desplazamientos que “exterminaron organizaciones cívicas, sindicales y de derechos humanos por la violencia sistémica ejercida hacia los movimientos alternativos” (Villamil, 2016, p.28)

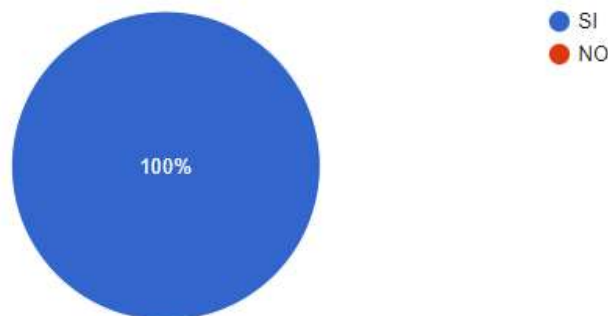
En contraste con lo anterior, se quiso examinar un poco la dimensión de seguridad en la CVL y por ende se anexó en el cuestionario la pregunta ¿Ha llegado a sentirse vulnerable o en peligro por ser un empleado sindicalizado?, obteniendo un 100% la opción “SI” como se refleja en la Figura 10:

**Figura 10.**

***¿Ha llegado a sentirse vulnerable o en peligro por ser un empleado sindicalizado?***

¿Ha llegado a sentirse vulnerable o en peligro por ser un empleado sindicalizado?

19 respuestas



*Nota.* Fuente: elaboración propia.

## Capítulo 5: Discusión

La calidad de vida laboral desde una revisión general tiene amplios juicios que representan el significado particular que atraviesa a cada persona y la cual es medida por principios tanto objetivos como subjetivos. En su descripción la objetividad indica hechos observables como lo que refiere a su cuerpo, mente, capacidad funcional y ambiente y el carácter subjetivo aunque si bien tiene que ver con hechos materiales responde a estados psicológicos de la persona y la valoración que estima de la afectación de los mismos en su vida.

Aunque hay que indicar que pese a la cantidad de conocimiento de carácter científico que se puede hallar del tema, en la actualidad no se ha logrado establecer una definición universal en razón a la calidad de vida en el campo laboral y ello puede obedecer naturalmente a que a los números instrumentos que evalúan la misma y las experiencias que se gestan en las organizaciones reconoce la complejidad que contiene la vida misma.

Otro de los aspectos a considerar al realizar un esbozo de las múltiples perspectivas encontradas en el estado del arte, ubica conexiones entre lo que hoy y en el pasado se visibilizó, así parezcan estar superpuestas hay similitudes en algunos principios particulares que hilan esa calidad de vida allí afuera y la calidad de vida laboral adentro con muchos contenidos compartidos pero que desde siempre se deben disociar por el contexto que asumen.

En esa línea la CVL puede asumirse como un concepto “problema” que sin duda abarca la condición humana que desde su mismo cuestionar ha forjado el análisis del significado del concepto, que reconoce la característica principal de los sujetos, su racionalidad, pero siempre dotándole de una carga valorativa y sensible de lo que percibe de ella.

Con esta monografía se pretendió dar un énfasis especial a dicho concepto no solo desde lo que se ha hecho del tema, si no con la posibilidad de entender la CVL desde espacios que no han sido tematizados a profundidad en la reflexión de la Psicología Organizacional. Se presentó con un direccionamiento alternativo que evocó la categoría y una población de la que poco se habla para fundamentar significados particulares que retroalimenten la calidad de vida en la esfera laboral.

Así, se hace necesario emprender una búsqueda del concepto entremezclando su sentido social para seguir precisando sus distintas interpretaciones. Desde entonces es significativo

proponer y deliberar concepciones del tema a través de la acción sindical tan estigmatizada en nuestro país y por lo que se hace necesario impulsar razonamientos emergentes de grupos que muchas veces son aislados deliberadamente, así como las perspectivas derivadas de sus experiencias como empleados sindicalizados.

Por otra parte la constante revisión bibliográfica contribuyó a comprender que el concepto de CVL contiene diferentes aristas que parten del contexto en el que se halle cada sujeto, sin embargo para el significado de la CVL en los empleados sindicalizados de Coca- Cola (Planta Medellín), fue relevante como su percepción estaba direccionada a entender la misma desde un plano individual, familiar y colectivo; recalcando sobre todo la incidencia que tiene la familia y su calidad de vida para asumir su calidad de vida laboral. De ahí que se de relevancia al aporte teórico de Davis y Newstrom al destacar la importancia de una visión holística en el marco del concepto de la CVL, en la que se contemple no solo la figura de empleado (a), sino el reconocimiento de un hombre, mujer o inclusive un tercer género indefinido o fluido que desde su ejercicio como persona ha fundado su rol como ciudadano (a), conyugue, padre o madre de familia (Davis y Newstrom, como se citó en Moya, 2012).

Partiendo de que la CVL tiene dos dimensiones desde las cuales se puede entender, se asume la primera en un plano objetivo y por tanto apunta a un análisis cuantitativo (psicometría) y el segundo se dota de un valor subjetivo que para lograrlo es necesario respaldarse en un estudio cualitativo. En cuanto a lo que se refiere a esta monografía su estudio surgió apuntando a esa dimensión subjetiva, por lo cual se tomaron elementos personales y sociales para su comprensión. Así, que de manera puntual la confrontación de la información recolectada y la descripción analítica del concepto conlleva al surgimiento de un nuevo significado de la CVL que implica la dignidad de vivir en familia y que no significa exclusivamente la articulación del aspecto laboral asociado con la obtención de mejores condiciones laborales para la satisfacción de las necesidades de los empleados, sino que apunta también al bienestar no solo en su dimensión como sujeto, si no como integrante de un grupo familiar que entiende su desarrollo integral a través del mejoramiento de la CV de su familia.

En síntesis y con toda la valiosa información obtenida en el trabajo de campo, se podría destacar que la CVL, es un concepto que se ha ido construyendo con saberes entrelazados que han hecho reflexionar acerca de su importancia para el mundo de las organizaciones en la modernidad,

ya que asumir el hablar de *vida*, es por ende conocer su enorme complejidad como fenómeno investigativo y que tematizado puede obtener numerosos alcances y posibilidades donde pueden subyacer y converger nuevas formas para su entendimiento y con ello consecuentemente gestar un acompañamiento integral a los empleados.

No obstante desde otro punto de vista habría que advertir que la calidad de vida en el entorno de trabajo frecuentemente se ve afectada por conductas de acoso hacia los empleados, generando así un desequilibrio en el ambiente de trabajo y a su vez el declive del bienestar físico y mental de los empleados, lo cual evidentemente afecta la percepción de la CVL sea cual sea el tipo de acoso, desde el verbal hasta el aislamiento de su actividad laboral desempeñada (Nazie et al, 2011, como se citó en Cruz, 2018). Si esto es cierto, la anterior observación se configura con el significado que han dado los empleados sindicalizados a su CVL respecto a las denuncias que han realizado en contra de la organización y que claramente a marcado con vehemencia su interacción y bienestar en su lugar de trabajo tras el impacto del accionar de la empresa que desde sus palabras constituye una agresión a su dignidad y respeto como empleado.

Con el propósito de dar cierre a esta discusión, se puede decir que el presente estudio preparó el terreno para adelantar investigaciones que profundicen sobre la categoría de Cinismo Organizacional con empleados sindicalizados; entendiendo que la misma se encuentra fundamentada en la percepción negativa hacia la organización empleadora cuando se estima que la misma se ha alejado de principios básicos como la justicia para servir a interés personales. Por lo que en dicho constructo caben elementos afectivos- conativos evocados de su experiencia en la organización y que además de afectar los resultados organizacionales, incide en el debilitamiento de la salud mental de los empleados, por lo que se convierte vital adelantar desde la academia el impacto del Cinismo Organizacional.

## **Conclusiones**

Relacionar el trabajo con la familia en lo que se refiere a calidad de vida laboral se direcciona a distanciarse del paradigma tradicional de concebir la misma solo en el plano estricto del empleado (a). En razón a lo evidenciado debe apuntar por su parte a reconocer las necesidades familiares de los empleados, para así gestar una CVL que comprenda la esfera extra laboral como una variable que no se debe segregar para su entendimiento.

La percepción de la CVL en los empleados sindicalizados se encuentra evidentemente permeada por el cinismo organizacional; es decir, para revisar la actitud negativa hacia la organización derivada de una toma de decisiones que los empleados consideran distantes de valores como la justicia.

Los diversos roles que adquieren los individuos no son independientes y no son excluyentes uno de otro en la combinación de trabajo- familia, por lo contrario hay una gran correlación de la calidad de vida que tiene el grupo familiar con la calidad de vida laboral que tienen los empleados sindicalizados de Coca-Cola (Planta Medellín) participantes de la investigación, siendo así compatibles en la atribución al significado de la CVL concedida a su aproximación subjetiva.

De la recolección de la información subyacen temas centrales propios de la Psicología Organizacional para focalizar en futuras investigaciones en dicha organización como lo son: estrés laboral, moobing (acoso laboral), cinismo organizacional y justicia organizacional.

Se debe decir que el campo de CVL es amplio y tiene una carga integral que se configura en el ambiente de trabajo y las necesidades de cada empleado, no solo en la perspectiva personal sino en también en la perspectiva familiar. A su vez, dicha categoría también tiene correspondencia con categorías como la satisfacción laboral, el equilibrio entre trabajo- vida personal y clima organizacional, ya que conceden un núcleo de análisis con particularidades que orientan las situaciones en el espacio laboral y que le conciernen a la CVL.

Es oportuno puntualizar que la CVL en cada organización tiene un elemento central para el abordaje de su análisis y tiene que ver con el contexto interno y externo, para poder dar respuesta a las necesidades de los empleados desde una toma de decisiones consiente, consensuada y con consecuencias favorables para el bienestar laboral.

### **Recomendaciones**

Considerando la población que participó de esta investigación, es oportuno continuar engrosando la actividad investigativa con los Sindicatos en Colombia, puesto que como se mostró en la pesquisa bibliografía hay una vacío en el conocimiento en lo que implica el reconocimiento al ejercicio sindical en las organizaciones y más aún desde la mirada de la Psicología Organizacional. A su vez, se debería apostar por direccionar el tema desde la investigación



cualitativa, para con ello poner en consideración la palabra y sobre todo lo que nos ocupa en el campo de la Psicología el comportamiento y el significado que los sujetos le otorgan al mismo.

En consonancia con lo anterior es conveniente abordar el tema de CVL- Sindicatos dotándole de una perspectiva de género, ya que como se pudo contrastar en los resultados la participación en el sindicato de Coca-Cola (Planta Medellín) “Sinaltrainal” fue 100% masculino. En esa medida, se torna interesante revisar e incorporar el enfoque de género para analizar la percepción de la calidad del trabajo asociada al hecho de ser mujer.

Simultáneamente en el marco del desarrollo de la investigación hubo un interés en extender la investigación a un plano nacional con los empleados sindicalizados de Coca- Cola, para estudiar el tema de la calidad de vida laboral en dicha multinacional. Sin embargo, por cuestiones de alcance se recomienda para una investigación que derive un alcance mayor tipo Maestría.

Las organizaciones sindicales se encuentran abiertas a encontrarse con temáticas investigativas que se relacionen con su experiencia, por lo que se debería profundizar desde la academia el estudio de las mismas en el marco de las Ciencias Sociales y Humanas, para cercar el vacío en el conocimiento que hay respecto a las mismas. Más aún, se refiere un interés por parte de los empleados sindicalizados de Sodexo en Sinaltrainal de dar a conocer su experiencia en temas como la CVL.

Por último, para el Trabajo Social sería importante considerar los sindicatos para posibles sistematizaciones de experiencias de sus prácticas. De igual forma, profundizar el valor de la familia en el espacio laboral se torna como un eje central a explorar.

## Referencias

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204.
- Acosta, H. B. (2013). El sindicalismo docente en el contexto socio laboral de Colombia: el estado del arte. *Diálogos de saberes: investigaciones y ciencias sociales*, (38), 27-42.
- Aguirre Mas, C., Vauro Desiderio, M. R., & Labarthe Carrara, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias psicológicas*, 9(2), 292-308.
- Ardila, R. Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 35, núm. 2, 2003, pp. 161-164 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>
- Balcázar Nava, P., González-Arratia López-Fuentes, N. I., Gurrola Peña, G. M., & Moysén Chimal, A. (2013). Investigación cualitativa.
- Barrio, M. E. S., & Montes, F. J. L. (1996). Una evaluación económica del impacto salarial en las actitudes de los trabajadores ante el mercado laboral. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 2(3), 13-26.
- Borra Marcos, C., & Gómez García, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?. *Revista de Economía Aplicada*, 20 (60), 25-51.
- Bonilla-Castro, E., & Rodríguez, P. R. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Editorial Norma.
- Buevas, L. M., Oviedo-Trespalacios, O., & Amaya, C. L. (2016). Diseño y validación de una herramienta para medir la percepción de las condiciones de trabajo: caso Sector manufacturero de la región Caribe colombiana. *Universitas Psychologica*, 15(1), 339-348.
- Caraballo, M. P. R. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe*, 34(2), 120-138.
- Castro, P., Cruz E., Hernández, J., Vargas, Luis, K., Gatica, L & Tepal, I. (2018). Una perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, Vol. 5 N.6, pp. 118-128.
- Castro, M. G. A., Padilla, J. M. C., & Ramírez, S. M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Correa, D. A., Oswaldo, Y. C., & Giuliani, A. C. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio: Revista de investigación académica*, (30), 145-163.
- Coordinación Colombia Europa Estados Unidos- Nodo Antioquia (2018). Presencia de grupos paramilitares y algunas de sus dinámicas en Antioquia. Asociación de Víctimas y Sobrevivientes del Nordeste Antioqueño, Corporación Jurídica Libertad, Fundación Sumapaz.

Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (45).

Consejo Sindical Unitario de América Central y Caribe. (s.f). Libre funcionamiento de las organizaciones sindicales: Garantías para su crecimiento y consolidación. Junio 22, 2021. Sitio web: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_174972.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_174972.pdf)

Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40-56.

Dantas Guedes, D., & Moreira, V. (2009). El método fenomenológico crítico de investigación con base en el pensamiento de Merleau-Ponty. *Terapia psicológica*, 27(2), 247-257.

Escuela Nacional Sindical. (2005). Violaciones a los derechos humanos de las trabajadoras y trabajadores sindicalizados colombianos en 2004. Septiembre 22, 2021, de ENS Sitio web: <https://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2016/12/Observatorio-Derechos-del-Trabajo-5-julio-2005.pdf>

El Heraldo (2020). El Estado es responsable del asesinato de sindicalista en Barranquilla: Comité de DDHH de la ONU. Disponible en: <https://www.elheraldo.co/colombia/el-estado-es-responsable-del-asesinato-de-sindicalista-en-barranquilla-comite-de-ddhh-de-la>

Espitia, E. C. (2000). La fenomenología interpretativa como alternativa apropiada para estudiar los fenómenos humanos. *Investigación y educación en enfermería*, 18(1), 27-35.

Espinosa, M., & Morris, P. (2002). *Calidad de vida en el trabajo: percepciones de los trabajadores*. Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios.

Fernández, S. (1997). Fenomenología de Husserl: Aprender a ver.

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*.

Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229.

Galeano, M. E. (2018). Estrategias de investigación social cualitativa: el giro de la mirada-Fondo Editorial FCSH.

González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186.

Gómez, M. S., Galvis-Aponte, L. A., & Royuela, V. (2015). Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso. *Documentos de trabajo sobre economía regional*, 230, 2-57.

González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186.

Ghiglione, C. EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL COMO ESTRATEGIA PARA VIGORIZAR LA CAPACIDAD DE GESTIÓN MUNICIPAL.

Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal, vol. 11, núm. 16, 2011, pp. 157- 162. Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, Argentina. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3375/337530220005.pdf>

Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (talca)*, 23(1), 116-133.

Guataquí, J., Rodríguez Acosta, M., & Garcia-Suaza, A. (2009). *Determinantes estructurales de la sindicalización en Colombia*. Universidad del Rosario.

Granados, I. (2013). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios.

La Republica (2019). Tenemos el peor balance entre vida y trabajo. Disponible en: [https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-el-peor-balance-entre-vida-y-trabajo-le-siguen-mexico-y-turquia-2915762#:~:text=Laboral-Colombia%20tiene%20el%20peor%20balance%20entre%20vida%20y,le%20siguen%20M%C3%A9xico%20y%20Turqu%C3%ADa&text=En%20el%20estudio%20publicado%20por,%25\)%20y%20Chile%20\(5%25\)](https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-el-peor-balance-entre-vida-y-trabajo-le-siguen-mexico-y-turquia-2915762#:~:text=Laboral-Colombia%20tiene%20el%20peor%20balance%20entre%20vida%20y,le%20siguen%20M%C3%A9xico%20y%20Turqu%C3%ADa&text=En%20el%20estudio%20publicado%20por,%25)%20y%20Chile%20(5%25)).

Lorenzo, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação*, 31(1), 11-22.

Lasso, F. J., & Frasser, C. C. (2015). Calidad del empleo y bienestar: un análisis con escalas de equivalencia. *Ensayos sobre Política Económica*, 33(77), 117-132.

Machicado, J. (2010). Sindicalismo y sindicato. *Sindicalismo y Sindicato*, 8.

Mieles Barrera, M. D., Tonon, G., & Alvarado Salgado, S. V. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas humanística*, (74).

Mora, J., Ramírez, E. (2019). Nivel de estrés y satisfacción laboral de los empleados del área comercial de Coca- Cola en Girardot. 15-03-2021, de Universidad de Cundinamarca.

Monasterio, M. (2007). *Coca- Cola es así: abusos laborales, atentados ecológicos y persecución sindical*. OMAL. Observatorio de multinacionales en América Latina. Coca. Disponible en: <https://omal.info/spip.php?article3995>.

Moya, A. (2012). Diseño de metodología para promover el desarrollo integral del personal. Diciembre de 2020, de Universidad Autónomas de Nuevo León Sitio web: <https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/1311/browse?value=Moya+Quintanilla%2C+Alfonso&type=author>

Moreno-Jiménez, M., Ríos-Rodríguez, M., Canto-Ortiz, J., Martín-García, S., & Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción laboral y Burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265.

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1988). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Observatorio de Multinacionales en América Latina (2007). Coca- Cola es así: abusos laborales, atentados ecológicos y persecución sindical.

Organización Internacional de Trabajo. (s.f). Trabajo decente. 2 de diciembre de 2020, de OIT Sitio web: <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

Posada, J. A. S., & Soria, M. S. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1).

Quintero, D., Lugo, A., Peralta, D., Sandoval, S., Roncancio, S., Rodríguez, D. (2016). Riesgos psicosociales de los trabajadores de la jornada nocturna del Área de Producción de la empresa Coca-Cola FEMSA S.A Planta de producción Fontibón-Bogotá. 15-03-2021, de Universidad Piloto de Colombia.

Riveros, P. H., Rejas, L. P., Espinoza, S. E. C., & Martínez, P. A. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(4), 658-676.

Rodríguez, L., Aguirre, J. Teorías de la complejidad y ciencias sociales. Nuevas Estrategias Epistemológicas y Metodológicas Nómadas. *Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, vol. 30, núm. 2, 2011 Euro-Mediterranean University Institute Roma, Italia. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18120143010>

Rodríguez, M. C., & Dabos, G. E. (2017). Gestión individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal: revisión e integración de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 25(1), 219-242.

Román-Reyes, P., Padrón-Innamorato, M., & Ramírez-García, T. (2012). Trabajo y familia: ¿cómo se articula esta frágil relación? *Convergencia*, 19(60), 229-253.

Sánchez Soto, J. Á. (2019). *Análisis sobre calidad de vida laboral desde el impacto del salario emocional. Caso Geopark Colombia SAS* (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2019.).

Sandoval Casilimas, C. A. (1996). Investigación cualitativa. Disponible en: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/2815/1/Investigaci%c3%b3n%20cualitativa.pdf>

Segurado Torres, A y Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4).

Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema Agroalimentario. Disponible en: <http://sinaltrainal.org/web/>

Sislab. (2017). Sislab. Sistema de información laboral y sindical. Reporte a junio 2017. Septiembre 22, 2021, de Escuela Nacional Sindical Sitio web: <https://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2018/05/SISLAB-junio-2017.pdf>

Soto Núñez, C., & Vargas Celis, I. (2017). La fenomenología de Husserl y Heidegger.

Tabares Álzate, D. M., & Vincos Basto, A. I. (2015). Calidad de vida laboral del grupo de empleados de la Fundación Centro Internacional de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud CINDE-Sede Manizales.

TriangleRRHH (s.f). *Cultura organizacional: qué es, elementos y ejemplos reales*. Disponible en: <https://www.trianglerrhh.es/culturaorganizacional/>

Tonon, G. (2009). Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa. *Universidad Nacional de La Matanza-Prometeo. Buenos Aires*.

Urrego, M. Á. (2000). Sindicalismo y política: los trabajadores colombianos ante la globalización neoliberal. *Nómadas*, (12), 160-170.

Yacuzzi, E. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación (No. 296). Serie Documentos de Trabajo.

Yañez Gallardo, R., Arenas Carmona, M., & Ripoll Novales, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193-202.

Zuleta Serna, L. J. (2019). *Percepción de calidad de vida laboral en los líderes de una empresa manufacturera del sector industrial, en Antioquia (Universidad EAFIT)*.