



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**Percepciones sobre calidad de vida laboral en una empresa del sector textil
2026**

Paola Andrea Franco Valencia

Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicóloga.

Asesora

Verónica Andrade Jaramillo, Doctor (PhD) en Psicología

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Psicología
El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia
2026



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Cita

(Franco Valencia, 2026)

Referencia

Franco Valencia, P. A. (2026). *Percepciones sobre la calidad de vida laboral en una empresa del sector textil*. [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, El Carmen de Viboral, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)



Biblioteca Seccional Oriente (El Carmen de Viboral)

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

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

A mi familia por su incondicional apoyo, presencia e inspiración en este camino. A la universidad por expandir mi visión y dotarme de un sentido crítico y social. A las personas que confiaron y creyeron en la academia como medio de transformación social. A Verónica Andrade Jaramillo por acompañar este proceso con generosidad, dedicación, y por transmitirme su convicción de que el conocimiento es un acto de compromiso con la humanidad.

Tabla de contenido

Resumen	7
Abstract	8
Introducción	9
El trabajo y la calidad de vida laboral: una mirada desde el contexto colombiano	9
1 Definición Calidad de Vida Laboral	12
1.1 Antecedentes	19
2 Objetivos	25
2.1 Objetivo general	25
2.2 Objetivos específicos.....	25
3 Metodología	26
3.1 Diseño.....	26
3.2 Participantes	27
3.3 Técnica de recolección de información.....	27
3.4 Técnica de análisis	31
3.5 Procedimiento.....	31
3.6 Consideraciones éticas	34
4 Resultados	36
4.1 Percepción del constructo CVL.....	36
4.1.1 Definición de CVL.....	36
4.1.2 CVL en el trabajo actual	37
4.1.3 Factores esenciales para la CVL.	38
4.2 Condiciones del Puesto de trabajo	40
4.2.1 Condiciones físicas.	40

4.2.2 Recursos y herramientas	42
4.2.3 Aportes a la salud por parte de la empresa	43
4.2.4 Carga laboral	45
4.2.5 Horario de trabajo	47
4.3 Ambiente laboral	48
4.3.1 Ambiente general	48
4.3.2 Relación con el liderazgo.....	48
4.3.3 Relación con compañeros	50
4.4 Equilibrio vida- trabajo	51
4.5 Reconocimiento y desarrollo profesional.....	53
4.5.1 Desarrollo profesional.....	53
4.5.2 Reconocimiento	54
4.6 Remuneración y beneficios	55
4.6.1 Remuneración económica.....	55
4.6.2 Beneficios	57
4.7 Impacto en la salud, bienestar y productividad	58
4.7.1 Influencia en la salud física y mental.....	58
4.7.2 Percepción de productividad.....	60
4.7.3 Motivación laboral	61
4.7.4 Satisfacción laboral	63
5 Discusión	65
6 Conclusiones	72
7 Recomendaciones	74
Referencias	77
Anexos.....	83

Lista de tablas

Tabla 1	Instrumento de recolección de información	28
----------------	---	----

Resumen

El trabajo es mucho más que una fuente de ingresos: es un espacio donde las personas construyen identidad, establecen vínculos y desarrollan su potencial. Las condiciones en que este se ejerce determinan el bienestar físico, mental y la satisfacción con la vida de los trabajadores, por lo que comprender cómo estos perciben su calidad de vida laboral (CVL) resulta una necesidad tanto humana como organizacional. Este estudio caracterizó las percepciones sobre la CVL en trabajadores de una empresa del sector textil en Marinilla, Antioquia, desde un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico. Participaron diez empleados de áreas administrativas y operativas, seleccionados mediante muestreo intencional. La información se recolectó a través de entrevistas semiestructuradas y se analizó de manera profunda y contextualizada. Los resultados evidencian que la CVL es un fenómeno multidimensional en el que convergen factores objetivos y subjetivos. Se destaca el horario laboral como uno de los principales factores que afecta negativamente la CVL, así como el equilibrio entre la vida personal y laboral. De igual manera, el estilo de liderazgo y las relaciones interpersonales emergen como elementos determinantes del bienestar, con capacidad de actuar como factores protectores o de riesgo. También se identificaron dificultades en la comunicación interna, percepción insuficiente de reconocimiento y limitaciones en las condiciones físicas. A partir de los hallazgos, se formulan recomendaciones para fortalecer los factores promotores de la CVL, intervenir aquellos que la limitan y contribuir a entornos laborales más humanos, equilibrados y dignos.

Palabras clave: calidad de vida laboral (CVL), bienestar laboral, sector textil, condiciones laborales, enfoque cualitativo

Abstract

Work is far more than a source of income: it is a space where individuals construct identity, build meaningful relationships, and develop their potential. The conditions under which work is performed profoundly shape workers' physical and mental well-being as well as their overall life satisfaction, making it both a human and an organizational necessity to understand how employees perceive their quality of work life (QWL). This study characterized employees' perceptions of QWL in a textile sector company located in Marinilla, Antioquia, using a qualitative approach with a phenomenological design. Ten employees from administrative and operational areas participated, selected through intentional sampling. Data were collected via semi-structured interviews and subjected to in-depth, contextualized analysis. Findings reveal that QWL is a multidimensional phenomenon shaped by the convergence of objective and subjective factors. Working hours emerged as one of the primary factors negatively affecting QWL, along with work-life balance. Leadership style and interpersonal relationships were similarly identified as determinant elements of well-being, capable of functioning as either protective or risk factors. Deficiencies in internal communication, insufficient recognition, and limitations in physical working conditions were also identified. Based on these findings, recommendations are proposed to strengthen QWL-promoting factors, address those that constrain it, and contribute to the development of more humane, balanced, and dignified work environments.

Keywords: quality of work life (QWL), occupational well-being, textile sector, working conditions, qualitative approach

Introducción

El trabajo y la calidad de vida laboral: una mirada desde el contexto colombiano

El ámbito laboral se configura como un fenómeno social y cultural que tiene un impacto significativo en la vida de las personas. Más allá de ser una actividad destinada a obtener una retribución económica, es un espacio que le permite a las personas desarrollarse a nivel personal y profesional, crear relaciones y construir experiencias que facilitan el aprendizaje y el crecimiento a nivel individual y colectivo (Bedoya Gómez et al., 2017).

En la vida cotidiana, la población adulta destina gran parte de su tiempo de vida a actividades laborales; en Colombia se trabajan en promedio 46,6 horas a la semana, lo que, según la OIT, ubica al país en el lugar número 13 de los países con las jornadas laborales más largas del mundo (Cruz Marroquín, 2024). En este sentido, esta misma organización expone que trabajar más de 48 horas a la semana tiene consecuencias perjudiciales para la salud.

Frente a esto, el gobierno colombiano recientemente planteó la disminución de la jornada laboral de manera gradual a través de la Ley 2101 del 2021, donde busca disminuir el horario de trabajo a 42 horas semanales máximas para el año 2026, lo que está orientado a favorecer la calidad de vida laboral de la población trabajadora de Colombia, teniendo en cuenta que algunos factores relacionados con el trabajo como el horario laboral, junto con otros como la organización del trabajo, los periodos de descanso, el estrés emocional, las altas cargas de trabajo, los recursos limitados, la falta de apoyo, la inseguridad laboral, la cultura organizacional, el ambiente, las relaciones y otros aspectos asociados con el trabajo, pueden tener un impacto significativo en la salud física, mental y en el bienestar de los trabajadores.

Estos factores mencionados anteriormente hacen parte del constructo denominado Calidad de vida laboral, y se han relacionado a nivel de salud mental con el estrés laboral, *burnout*, ansiedad, insomnio, consumo de psicofármacos y a nivel de salud física con una tendencia a la accidentalidad laboral, problemas cardiovasculares, cansancio y agotamiento (International Labour Organization, 2022; Galvis Najar y Ariza Duarte, 2021; Györi et al., 2025).

No obstante, la calidad de vida laboral no solo influye en la salud de los empleados, también genera impacto en otros aspectos fundamentales tanto para las organizaciones como para los trabajadores. Afecta dimensiones clave para las organizaciones como la satisfacción laboral, la

motivación, el compromiso organizacional y la productividad. Una calidad de vida laboral adecuada es un factor esencial que incide directamente en el clima organizacional, la retención del talento y el desempeño laboral, contribuyendo de manera significativa al desarrollo integral de los empleados y al éxito sostenible de la empresa (Abdullah et al., 2021; Corredor Corredor y Zuluaga Marín, 2024; Ames Guerrero, 2022).

En la actualidad, se reconoce cada vez más la importancia del ámbito laboral en la calidad de vida general de las personas, dado que el trabajo se configura como un factor fundamental para el bienestar subjetivo y la satisfacción con la vida (Temkin y Martínez, 2018; Ko, 2021), aspectos que a su vez se vinculan con la calidad de vida general, en tanto esta no solo se determina por factores objetivos como salario, nivel educativo, entre otros, sino que también implica la forma en que las personas experimentan la vida (Vargas, 2018). Por ello, brindar condiciones que promuevan la calidad de vida en el trabajo a través de la inversión en personas y tecnología, así como en buenas prácticas de gestión del talento humano, se ha convertido en un factor competitivo para las empresas, promoviendo el desarrollo social e impactando en el crecimiento del país en diversos ámbitos (Pérez Peralta et al., 2021).

Del mismo modo, la promoción de la calidad de vida laboral en las empresas influye en la atracción y retención del talento, ya que las personas son cada vez más conscientes de la importancia del bienestar en sus vidas. Además, dado que actualmente existe una alta competitividad entre las organizaciones, las personas tienen acceso a múltiples ofertas laborales que les permiten elegir un trabajo que les genere ganancias subjetivas, entre las cuales se encuentran aspectos intangibles como el equilibrio entre la vida y el trabajo, oportunidades desarrollo y otros aspectos relacionados con la calidad de vida laboral. Por lo tanto, las condiciones laborales influyen directamente tanto en la proyección que tienen las personas al buscar un empleo como en su intención de permanecer en él; cuando las empresas no ofrecen condiciones que favorezcan el bienestar, las personas buscan otras alternativas que correspondan con sus expectativas generando rotación laboral, la cual se ha convertido en una problemática relevante para las empresas debido a que genera un impacto negativo a nivel económico y productivo (Ames Guerrero, 2022; Jiménez Figueroa y Moyano Díaz, 2008; Merchán Illescas, 2019).

En consecuencia, diversas instituciones gubernamentales y no gubernamentales, universidades, organizaciones y los mismos empleados, se han interesado por investigar el tema, con el fin de generar la transformación de políticas y condiciones laborales que permitan mejorar

el bienestar de los empleados a través de la implementación de prácticas que mejoren la calidad de vida laboral; como es el caso de los aportes realizados por la organización internacional de trabajo (OIT), la normatividad adoptada por el gobierno colombiano en la resolución 2646 de 2008 y la 2764 del 2022 en relación con la evaluación , promoción, prevención e intervención de los riesgos psicosociales, y en la reciente reforma laboral adoptada en Colombia a través de la ley 2466 de 2025 (Rodríguez, 2016; Palomares Vaughan y García Teruel, 2019; Resolución 2646 de 2008, 2008; Resolución 2764, 2022; Congreso de la República de Colombia, 2025).

1 Definición Calidad de Vida Laboral

La definición de calidad de vida laboral (CVL), ha sido conceptualizada por diferentes autores. Su definición carece de consenso debido a su naturaleza bipolar (objetiva- subjetiva) y multifactorial; objetiva en cuanto al entorno en el que se realizan las actividades laborales, subjetiva respecto a la percepción de los trabajadores; es decir, de la experiencia psicológica que presentan en su entorno de trabajo y multifactorial por la diversidad de factores asociados a ella (Granados, 2011).

El constructo de CVL empezó a surgir durante los años 40, sin embargo, su concepción más cercana a como se entiende hoy en día empezó a desarrollarse junto con la evolución del concepto de trabajo. Sus inicios parten de la década de los años 50, cuando se generaliza en Estados Unidos y otros países desarrollados de Europa la seguridad industrial como una manera de cuidar la salud de las personas en los contextos laborales, lo que tuvo un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

Posteriormente, entre la década de los años 60 e inicios de los años 70, el Ministerio de Trabajo de Estados Unidos y la Fundación Ford, empezaron a emplear el concepto de calidad de vida en el trabajo, como un término que trasciende su enfoque en los puestos de trabajo o el simple interés en las ganancias económicas de las organizaciones, a incluir aspectos que integran el factor humano en cuanto a su desarrollo y participación en el trabajo (French, como se citó en Sánchez, 2013).

Hechos como los mencionados anteriormente dieron lugar al *movimiento de CVL*, movimiento que buscó humanizar el entorno de trabajo a través del desarrollo del factor humano y la mejora de su calidad de vida. A partir de allí el tema de la calidad de vida laboral se extendió y se popularizó en los EE. UU, al igual que en Europa (Segurado Torres y Agulló Tomás, 2002). Por lo tanto, la década de 1970 se convirtió en un periodo propicio para la investigación y desarrollo del constructo, lo que llevó a la generación de diferentes espacios dedicados a la discusión del tema. En septiembre del 1972, en Arden House, nueva York, se celebró la conferencia internacional sobre calidad de vida laboral en donde se llegó a la conclusión de que es indispensable coordinar los esfuerzos entre los investigadores y las organizaciones para la generación de investigaciones solidas sobre la calidad de vida laboral. Un año después en 1973, se creó el consejo internacional para la calidad de vida laboral, con el fin de Fomentar la generación de conocimiento y el

intercambio de información relacionada con la salud mental en el entorno laboral (Martel y Dupuis, 2006).

A partir de allí, comenzaron a formularse diversas definiciones alrededor del constructo Calidad de Vida Laboral, algunas siguiendo una línea de continuidad con los planteamientos iniciales, y otras introduciendo enfoques novedosos, generando una pluralidad de perspectivas que ha permitido que el constructo evolucione significativamente.

Existen 2 grandes enfoques desde los cuales se han formulado definiciones sobre el término *calidad de vida laboral* (CVL) cada uno orientado a objetivos diferentes. Por un lado, está la perspectiva denominada *Calidad de Vida Laboral psicológica* que muestra un mayor interés en el papel del trabajador; se centra en la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador priorizando estos aspectos por encima de los intereses particulares de la organización.

Por otro lado, está la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo que pone énfasis en los beneficios organizacionales como la productividad y eficacia organizacional considerando estos factores como prioritarios para que, una vez cuando sean alcanzados, se puedan satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador (Segurado Torres y Agulló Tomás, 2002). Ambos enfoques comparten el propósito de mejorar la calidad de vida laboral, sin embargo, difieren en los objetivos que se plantean para lograrlo, lo que conlleva a la implementación de estrategias y metodologías diferentes.

Una de las primeras concepciones sobre la CVL fue propuesta por Mirvis y Lawler (1984) quienes definen la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) como una relación económica, social y psicológica entre la organización y sus empleados. En cuanto a términos funcionales se representa en la siguiente ecuación $QWL = f(0, E)$ como una función entre las características del trabajo y el entorno laboral (0) y su impacto en el bienestar del trabajador (E). Las organizaciones para cumplir con sus responsabilidades deben ofrecer condiciones seguras, salarios justos, equidad y oportunidades de crecimiento profesional. Además, agregan el elemento contrato psicológico entre empleadores y empleados, donde se espera que el empleador proporcione supervisión, puestos de trabajo, recompensas, motivación y desarrollo. Generando bienestar en el empleado, lo que incluye la satisfacción con el trabajo y el entorno laboral, propiciando el sentido de pertenencia que se refleja en el ausentismo, la rotación de personal y en general la pertenencia a la sociedad, a través de la salud, la actitud hacia la vida y la participación social. Esta perspectiva dirige la responsabilidad a los empleadores para brindar condiciones que permitan el desarrollo de una CVL

a sus empleados y pone especial énfasis en la satisfacción que los empleados experimentan en su lugar de trabajo.

Más adelante Kiernan y Knutson (1990) agregan que la CVL se entiende como la percepción que cada individuo tiene sobre su rol en un lugar de trabajo y la forma en que este se relaciona con las expectativas del entorno. Esta experiencia es subjetiva y varía según la trayectoria, edad, etapa de la carrera de la persona y/o nivel jerárquico en la industria, por lo que la determinación y diseño se evalúa de manera individual, ya que el significado varía en cada persona. La CVL es interactiva, se comprende como un sistema social más amplio que parte de la interacción entre las expectativas del lugar de trabajo y las necesidades de la persona. Esta perspectiva hace especial énfasis en el factor individual, justificando que las empresas promuevan paquetes de beneficios más individualizados y además plantea la CVL como un factor que no puede analizarse de forma aislada, sino que hace parte de las diferentes esferas de la calidad de vida de la persona.

Por otro lado, Sirgy et al. (2001) incluyen el término necesidades a la conceptualización del constructo, tomando como punto de referencia la pirámide de necesidades de Maslow. Agregan que la CVL se define como el grado en que un empleado experimenta satisfacción de sus diversas necesidades personales mediante los recursos, actividades y resultados generados en su entorno de trabajo. Los ámbitos vitales de los cuales parten esas necesidades son el trabajo, la familia, el ocio, la comunidad, entre otros. También plantean la diferencia entre la satisfacción laboral y CVL, señalando que la primera se interpreta como un resultado de la segunda. Además, la CVL no solo influye en la satisfacción laboral, sino también en otras esferas de la vida, como la familiar y la social.

En esta misma línea, autores como Martel y Dupuis (2006) con respecto a la CVL afirman que:

La calidad de vida laboral, en un momento dado, corresponde a una condición experimentada por el individuo en su búsqueda dinámica de sus objetivos jerárquicamente organizados dentro de los dominios de trabajo, donde la reducción de la brecha que separa al individuo de estos objetivos se refleja en un impacto positivo en la calidad de vida general del individuo, el rendimiento organizacional y, en consecuencia, el funcionamiento general de la sociedad. (p.355)

Esta definición se fundamenta en investigaciones previas sobre el constructo de calidad de vida general (QOL), las cuales han enfrentado desafíos conceptuales similares a los de la CVL. En este sentido, Martel y Dupuis (2006) se basan en el modelo de sistemas de control QOL (Calidad de vida general), que postula que todos los comportamientos del ser humano son controlados y se mantienen en función de la búsqueda de metas u objetivos. Así, en la medida que la persona se acerque o se aleje de sus objetivos, los cuales se organizan jerárquicamente, desde lo “esencial” hasta lo “inútil”, se verá reflejado en su CVL.

Granados (2011) retoma el carácter interactivo de la CVL, para definirlo de una manera diferente; lo utiliza como un término que se comprende de manera holística y sistémica. Se compone por elementos interrelacionados e interdependientes entre sí, que conforman un todo inseparable. Por lo tanto, la CVL va más allá de las condiciones físicas del entorno laboral o de la percepción subjetiva de los trabajadores; se configura en la interacción continua entre el individuo y su ambiente laboral. Esta relación dinámica permite al trabajador construir y transformar su espacio de trabajo, lo que le permite a su vez desempeñar su rol y modificarlo dentro de la sociedad.

Finalmente, Patlán Pérez (2020) basado en un análisis de teoría fundamentada plantea una definición más integradora, a partir de la evolución que ha tenido el constructo a lo largo del tiempo; expone una definición que busca mantener la orientación humana, a la vez que integra los demás aspectos que han sido centro de discusión. Por lo anterior, concluye que la CVL es la percepción del trabajador sobre las condiciones proporcionadas por la organización, en tanto estas permitan la satisfacción de diversas necesidades tanto personales como laborales, profesionales, sociales y económicas, de manera que se genere un equilibrio entre las demandas y los recursos laborales, con el fin de alcanzar un bienestar general que le permita al trabajador alcanzar el bienestar laboral a través de un empleo donde pueda desarrollarse, preservar su salud, su economía y mantener un equilibrio entre su vida personal y familiar. En conclusión, la CVL se logra cuando el trabajador ve cubiertas necesidades personales relacionadas con el trabajo.

Otro aspecto destacado dentro de las diversas posturas planteadas y que ha sido objeto central de amplios debates, es la multidimensionalidad del constructo, la cual ha dificultado su conceptualización. Esta, se refiere a la amplia variedad de dimensiones o factores asociados ella, lo que impacta no únicamente en su definición, sino también en la medición de esta (Patlán Pérez, 2020). A continuación, se mencionan algunas de las principales posturas desarrolladas:

Uno de los primeros teóricos en abordar la CVL fue Richard Walton (1973) propuso un modelo pionero compuesto por ocho criterios fundamentales que permiten analizar y evaluar este constructo en las organizaciones:

Salario adecuado y justo, entorno seguro, carta de derechos (incluida la equidad y el debido proceso), desarrollo de las capacidades humanas, oportunidades de ascenso, relaciones humanas, espacio vital total (es decir, equilibrio entre trabajo y familia), relevancia social del empleador e influencia de los empleados sobre las decisiones que los afectan. (Walton, 1973, como se citó en Walton, 1980, p. 484)

Por otro lado, Kiernan y Kunston (1990) mencionan algunos elementos clave que componen la CVL:

- **Productividad y satisfacción:** Basada en la idea predominante de que las personas satisfechas con su trabajo son más productivas. Lo que a su vez implica menor ausentismo, menor sabotaje, menos quejas y buena publicidad.
- **Estilo de gestión participativo:** Implica que todos los empleados de todos los niveles de la organización tengan la posibilidad de establecer alguna influencia a nivel participativo para la toma de decisiones. Ser un sujeto activo que participa de las decisiones que afectan su trabajo.
- **Flexibilidad para satisfacer las necesidades:** Este enfoque plantea la flexibilidad para modificar los espacios de trabajo de acuerdo con sus necesidades, incluyendo las expectativas del sector y permitirles a los empleados el equilibrio entre demandas sociales y residenciales, para mejorar la vida en general.

También Sirgy et al. (2001) enmarcan la CVL en función de la satisfacción de siete necesidades:

- **Necesidades de salud y seguridad:** protección de enfermedades y lesiones en el trabajo, protección a nivel de salud fuera del trabajo (beneficios de salud) y prevención y promoción de la salud.

- **Necesidades económicas y familiares:** remuneración adecuada, seguridad laboral, es decir estabilidad laboral y tener tiempo libre para dedicarlo a necesidades familiares.
- **Necesidades sociales:** interacciones positivas en el trabajo y tener tiempo suficiente fuera del trabajo para actividades de ocio y relajación.
- **Necesidades de estima:** reconocimiento y valor de trabajo ejecutado en la organización y reconocimiento y premios a nivel externo de la organización por el trabajo realizado dentro o en nombre de la organización.
- **Necesidades de actualización:** realización del propio potencial al interior de la organización, es decir, reconocimiento del potencial y realización del potencial a nivel profesional, permitiendo que la persona se transforme experta en su especialización.
- **Necesidades de conocimiento:** percibir oportunidades para mejorar las habilidades laborales y percibir oportunidades para convertirse en un experto en su campo.
- **Necesidades estéticas:** tener oportunidades para ser creativo y Percibir oportunidades que favorezcan el desarrollo del sentido propio de la estética y expresión creativa.

Las distintas propuestas mencionadas reflejan la diversidad de enfoques existentes en torno a la CVL. No obstante, muchas de estas perspectivas comparten elementos comunes, aun cuando utilizan términos diferentes, que, en muchos casos, se refirieren a factores similares. En este sentido Granados (2011) establece 2 grandes grupos que integran las dimensiones objetivas y subjetivas, ya que, es complejo determinar un conjunto generalizable de manera universal:

- **Las condiciones objetivas:** incluyen, el medio ambiente físico, donde la empresa debe cuidar la buena salud de sus empleados de acuerdo a los tipos de riesgos a los que estén expuestos. La fatiga física relacionada con la labor en tanto implique riesgos posturales, cargas excesivas, entre otras; los accidentes laborales; falta de espacio físico, o inadecuación de este, lo que integra el mobiliario, iluminación y demás condiciones; el medio ambiente tecnológico, que incluye el contar con los equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo adecuadamente; la deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes; el salario, correspondiente a las contribuciones que el empleado aporte a su trabajo; la estabilidad en el puesto de trabajo; el medio ambiente productivo, es decir los horarios de trabajo; la sobrecarga laboral, tanto en términos de

exceso de actividades como exceso de horas de trabajo; oportunidades de promoción y ascenso, al igual que las facilidades de formación.

- **Las condiciones subjetivas:** integran la esfera privada y mundo laboral, lo que hace referencia a responsabilidades familiares y relaciones sociales externas, en tanto las exigencias del trabajo pueden llevar al trabajador a dejar de lado aspectos importantes de su vida personal; individuo y actividad profesional, que comprende la utilización y desarrollo de conocimientos para el alcance de metas profesionales, al igual que la autonomía y la participación en la toma de decisiones; la organización y función directiva, hace referencia a las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo, en tanto se valora la interacción entre los compañeros, la cooperación, el apoyo y la comunicación espontánea; beneficios, como programas de mejoramiento de la calidad de vida laboral.

En esta misma línea, autores como Martel y Dupuis (2006) buscaron diseñar un instrumento que permitiera la medición del constructo, desarrollaron el inventario sistémico de calidad de vida laboral (QWLSI) con base en 4 dimensiones planteadas por Turcorre (1988) en las cuales, lo autores mencionan que se integran gran parte de las posturas formuladas:

- **Puesto de trabajo:** Hace referencia a los aspectos intrínsecos de la actividad laboral, como las funciones, la autonomía, las responsabilidades, etc.
- **Contexto físico:** Representa los elementos materiales que influyen en el rendimiento, la satisfacción y la salud.
- **Contexto psicosocial:** Comprende las interacciones humanas en el trabajo.
- **Contexto organizativo:** Hace referencia al entorno que gestiona el departamento de recursos humanos, como los diferentes programas.

En coherencia con lo anterior, el presente estudio integra la multidimensionalidad de acuerdo con diferentes autores; a continuación, se presentan las principales dimensiones que emergen de la revisión teórica, las cuales orientan el análisis del constructo en el presente estudio:

- Las condiciones del puesto de trabajo (Entorno seguro, Walton, 1980; Necesidades de salud y seguridad, Sirgy et al., 2001; el espacio físico, medio ambiente tecnológico, medio ambiente productivo, es decir los horarios y carga laboral, Granados, 2011).

- El ambiente laboral (relaciones humanas; Walton, 1980; Necesidades sociales relacionadas con el trabajo, Sirgy et al., 2001; el contexto psicosocial, Martel y Dupuis, 2006; Individuo y grupo laboral, Casas et al., 2002).
- El equilibrio vida-trabajo (espacio vital, Walton, 1980; necesidades sociales fuera del trabajo y necesidades familiares, Sirgy et al., 2001);
- Reconocimiento y desarrollo profesional (Desarrollo de las capacidades humanas, Walton 1980; necesidades de estima, necesidades de actualización y necesidades de conocimiento; Sirgy et al., 2001; oportunidades de promoción y ascenso y facilidades de formación, Granados, 2011)
- Remuneración y beneficios (salario adecuado y justo, Walton, 1980; necesidades económicas, Sitgy et al., 2001; contexto organizativo, Martel y Dupuis, 2006, beneficios, Granados, 2011).
- El impacto en la salud, bienestar y productividad (productividad y satisfacción, Kiernan y Kunston, 1990).

1.1 Antecedentes

Una vez abordadas las principales perspectivas teóricas sobre la Calidad de Vida Laboral (CVL), resulta fundamental examinar cómo este constructo ha sido estudiado y aplicado en contextos empíricos recientes. Para ello, a continuación, se presentan antecedentes de investigaciones nacionales e internacionales que han contribuido a profundizar en la comprensión de la CVL en la actualidad, ya sea a través de su análisis en sectores específicos o de su asociación con determinados factores de la CVL.

En el contexto colombiano, Rojas-Torres et al. (2021), buscaron estimar la calidad de vida en el trabajo en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander. Para ello realizaron un estudio cuantitativo, transversal de tipo analítico, mediante la aplicación del instrumento CVT-GOHISALO y un cuestionario que buscó evaluar los factores sociodemográficos y laborales relacionados. Los participantes fueron en total 122 trabajadores que realizan labores operativas como conducción, cargue y descargue, distribución del producto y recepción del dinero. Además, trabajan en una jornada mixta, es decir diurna o nocturna y en promedio trabajan 13,2 horas al día. Los resultados mostraron un alto nivel de satisfacción en el soporte institucional y la

seguridad en el trabajo, un nivel medio en la integración al puesto y el desarrollo personal, y un nivel bajo en la satisfacción a través del trabajo. Se identificaron deficiencias significativas en el bienestar logrado a través de trabajo y en la administración del tiempo libre. La CVL se relacionó significativamente con factores como el número de horas y días trabajados, en tanto a mayor número de horas menor nivel de CVL, también se relacionó con la antigüedad, con el nivel educativo, la jornada laboral, las pausas activas y el cargo desempeñado, aportando evidencia empírica sobre cómo diversas condiciones laborales y personales influyen en la percepción de la calidad de vida laboral.

En esta misma línea, en cuanto a estudios realizados en Colombia y en relación con múltiples contextos laborales, Martínez-Buelvas et al. (2015), realizaron un estudio donde se buscó evaluar el impacto de las condiciones de trabajo en la satisfacción, la salud y el bienestar de los empleados (factores asociados a la CVL) en trabajadores de empresas manufactureras en la región Caribe de Colombia. La investigación es de tipo cuantitativo. Se utilizó en la primera etapa un tipo de estudio instrumental y en la segunda un diseño no experimental, de tipo transversal, correlacional y multivariado, en el que se encuestaron a 518 trabajadores de empresas grandes, medianas y pequeñas, pertenecientes a diferentes subsectores productivos, incluyendo el sector textil en un 10%. El estudio empleó dos instrumentos adaptados y validados estadísticamente para los fines del estudio, a partir de la revisión de la literatura y del análisis de propiedades psicométricas de diferentes herramientas de evaluación: el primer instrumento se utilizó con el fin de medir condiciones de trabajo (como carga física, ambiente térmico, ruido, riesgos laborales y seguridad en el trabajo) y el segundo instrumento evalúa la calidad de vida a través de las dimensiones subjetivas y salariales relacionadas con la CVL (salario, estabilidad laboral, plano individual, jerárquico y técnico).

Los resultados indicaron que variables como el ambiente térmico y las normas de seguridad en el trabajo tienen una influencia positiva significativa sobre la calidad de vida laboral de los empleados. Lo que indica que para los empleados es importante trabajar en un ambiente agradable, específicamente porque con temperaturas bajas se puede presentar disminución en la destreza manual, y con temperaturas altas se puede presentar disminución en la atención y estado de conciencia. Por otro lado, se evidenció que las normas asociadas a la seguridad en el trabajo son un complemento que hace que la percepción de la CVL sea positiva cuando las empresas cumplen con las garantías dadas por la ley. El estudio también sugirió que la relación entre condiciones

laborales y CVL no es lineal, sino compleja y mediada por múltiples factores organizacionales y psicosociales.

El estudio anterior, si bien plantea las dimensiones objetivas y subjetivas de la CVL, se enfoca en mayor medida en la influencia de las condiciones objetivas sobre la CVL. Por otro lado, un estudio más reciente, también en el contexto colombiano, evalúa igualmente ambas dimensiones, lo que permite encontrar resultados integrales, donde se destacan también la importancia de los factores subjetivos en la CVL.

El estudio llevado a cabo por Matabanchoy-Tulcán et al. (2024) caracterizó la calidad de vida laboral en empresas familiares del sector avícola en Colombia, con la finalidad de aportar elementos reflexivos que favorezcan la salud y el bienestar de las personas que se desempeñan en ese ámbito. La metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo descriptivo, con un enfoque empírico analítico. La población estuvo compuesta por 172 trabajadores de todos los niveles jerárquicos, nivel estratégico, táctico y operativo, de 3 empresas medianas del sector avícola. El instrumento empleado fue diseñado por los investigadores, el cual consistió en cuestionario para obtener información sociodemográfica y las percepciones sobre la CVL. Los factores evaluados se categorizaron en entorno objetivo (tipo de contratación, exposición a riesgos, lugar de trabajo, salario) y entorno subjetivo (seguridad en el empleo, bienestar, relaciones interpersonales, manejo del tiempo libre y familia). Los hallazgos revelaron que los trabajadores otorgan mayor importancia a los aspectos subjetivos de la calidad de vida laboral, en cuanto a que se destacaron elementos como la seguridad en el empleo de acuerdo al tipo de contratación, aspecto que evaluaron como favorable, ya que les permite disminuir la incertidumbre laboral y favorece que se mantenga un elevado compromiso laboral; también la categoría relación/ persona dado que la interacción con su entorno es positiva y la satisfacción laboral en relación con el desarrollo de habilidades y la valoración de estas por la empresa. En contraposición, se encuentran los factores evaluados de manera desfavorable, entre los cuales está la vida personal, en tanto la organización del tiempo repercute de manera negativa en la vida familiar y social. En cuanto a factores objetivos se destaca como percepción desfavorable la organización del tiempo por las jornadas extensas, la percepción de condiciones riesgosas para su salud y se percibe de manera favorable el tipo de contratación y el salario. Asimismo, los autores plantean un funcionamiento sistémico del constructo CVL, de manera que ningún factor mencionado puede impulsarse sin los demás.

Los antecedentes anteriores son basados en una metodología de tipo cuantitativo, ya que, en su mayoría los estudios sobre el tema se han realizado bajo este tipo de enfoque de investigación, al permitir trabajar con una mayor muestra y resultados cuantificables. Sin embargo, teniendo en cuenta que la CVL implica aspectos subjetivos se destacan investigaciones con un enfoque cualitativo, las cuales en su mayoría corresponden al contexto latinoamericano.

Mosquera Paredes y Torres Ponce (2019) desarrollaron un estudio en Ecuador que tuvo como objetivo identificar y analizar cómo perciben su calidad de vida laboral los trabajadores afrodescendientes en su lugar de trabajo. Esta población fue elegida por el motivo de que se trata de una minoría étnica, por lo tanto, conocer sus percepciones posibilita la disminución de brechas sociales y desigualdad social. Para el estudio se empleó un enfoque cualitativo, con diseño descriptivo, utilizando entrevistas semiestructuradas y grupos focales como instrumentos de recolección, aplicados a 23 trabajadores afrodescendientes. Las dimensiones de la CVL abordadas incluyeron aspectos como condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, estabilidad, oportunidades de desarrollo, clima organizacional y espacios de bienestar. Los resultados mostraron que los colaboradores percibieron diferencias significativas en sus condiciones laborales tras el cambio de razón social de la empresa, lo que afectó la continuidad de programas y beneficios que previamente les generaban satisfacción. También se identificaron percepciones negativas sobre la equidad con respecto a otros grupos de trabajadores, oportunidades de ascenso y el reconocimiento profesional. Sin embargo, se reconocieron de forma positiva ciertos beneficios organizacionales que se mantuvieron vigentes a pesar de que sean limitados. El estudio permitió evidenciar que la CVL está fuertemente influenciada por cambios estructurales en la organización y por las experiencias subjetivas derivadas del entorno laboral.

Finalmente, se destacan estudios realizados en contextos diferentes al latinoamericano, donde se puede apreciar cómo características del contexto influyen en la percepción de la CVL.

En el estudio realizado por Ko (2021) en Corea del sur, se asocia la CVL con factores organizacionales, el autor investigó la relación entre el capital social organizacional (OSC) y el bienestar subjetivo de los empleados (SWB), enfocándose en el papel mediador de la calidad de vida laboral (CVL) y los resultados laborales, como el compromiso organizacional y la intención de rotación. El estudio empleó un diseño transversal, y utilizó los datos de funcionarios públicos de Corea del sur, en total se recolectaron 683 respuestas. La CVL fue medida a partir de los siguientes factores, necesidades de salud y seguridad, necesidades económicas y familiares,

necesidades sociales, necesidades de autoestima, necesidades de realización, necesidades de conocimiento y necesidades estéticas. Los resultados indicaron que las experiencias afectivas relacionadas con el trabajo (OSC) se integran en el espacio de la vida laboral (CVL) y se proyectan hacia las actitudes dentro de la organización, las cuales se reflejan en una percepción general de satisfacción con la vida (SWB). De igual modo se determinó que la relación entre el OSC y el compromiso organizacional está parcialmente mediada por la calidad de vida laboral. Por otro lado, se encontró que la intención de renuncia no se relacionó con OSC, CVL y SWB lo que se puede asociar con el contexto administrativo de Corea, de modo que este factor puede cambiar según el contexto, dejando en evidencia la forma en como las directrices gubernamentales se refleja en el modo en la que las personas experimentan su CVL. En los resultados se destaca la importancia del OSC como activo intangible que tiene impacto favorable tanto en los resultados de una empresa como en el bienestar de los trabajadores.

Por otro lado, en cuanto a factores mixtos dirigidos al beneficio de los empleados y a su vez en los resultados organizacionales, está el estudio realizado en Indonesia por Djawoto et al. (2022) donde se buscó analizar el efecto directo de la calidad de vida laboral y del conflicto trabajo-familia sobre el compromiso organizacional y el desempeño de los empleados en una empresa local de Indonesia. Se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, que busca probar la relación causal entre variables. La muestra estuvo compuesta por 102 trabajadores, que participaron a través del diligenciamiento de un cuestionario estructurado con ítems válidos y confiables. Los resultados del estudio indicaron que la CVL tuvo un efecto favorable y significativo, de modo que en la medida en que se mejore la CVL los empleados aumentarán el rendimiento en el trabajo porque se sienten más felices. Asimismo, la CVL tuvo un impacto positivo y relevante en el compromiso organizativo.

A partir de los estudios revisados, se evidencia que la calidad de vida laboral ha sido un objeto de estudio en diferentes contextos laborales, especialmente y en mayor medida, en el sector de la salud y el educativo, y en menor medida en el sector industrial. La mayoría de estas investigaciones se han abordado desde enfoques cuantitativos, centrados en medir de manera objetiva los factores asociados a la CVL a través de instrumentos estructurados. No obstante, se identifica una limitada producción investigativa orientada a comprender las percepciones, experiencias y significados que los trabajadores otorgan a su entorno laboral, con el fin de obtener resultados que permitan una interpretación más profunda y contextualizada. En este sentido, resulta

pertinente desarrollar investigaciones que, desde un enfoque cualitativo, permitan la comprensión de los significados y las construcciones de CVL en cada organización, posibilitando la identificación a profundidad de categorías emergentes y aportando insumos para la elaboración de diagnósticos ajustados a la realidad organizacional que pueden ser de utilidad para la generación de propuestas de mejora dirigidas al fortalecimiento de la CVL de los trabajadores.

Por lo tanto, la pregunta que se pretende responder en esta investigación es ¿Cómo perciben los empleados su calidad de vida laboral en una empresa perteneciente al sector textil ubicada en Marinilla, Antioquia?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Caracterizar las percepciones sobre la calidad de vida laboral de empleados pertenecientes a una empresa del sector textil.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores que los empleados consideran que influyen de manera positiva o negativa en su calidad de vida laboral en la actualidad.
- Establecer las diferencias y similitudes entre el personal administrativo y operativo respecto a las percepciones de la calidad de vida laboral.
- Determinar cuáles son los factores a los que los empleados les atribuyen mayor importancia para tener una calidad de vida laboral en la empresa.

3 Metodología

El presente estudio tiene un enfoque cualitativo, el cual busca comprender la naturaleza profunda de las realidades, así como la dinámica que explica su funcionamiento y sus manifestaciones. En este sentido, lo cualitativo representa una visión integral del todo, en relación con el enfoque que resulta relevante para el investigador (Martínez, 2006).

Entre las principales particularidades de este enfoque, se encuentra su carácter naturalista porque busca entender a los objetos en sus contextos naturales, como funcionan en su cotidianidad, sin manipulación alguna. También se identifica por mantener una perspectiva interpretativa, ya que busca comprender los fenómenos a partir de los significados que las personas les otorguen con base en su experiencia, de manera que permite la subjetividad, y se basa en ella para la interpretación de los fenómenos. Asimismo, permite que el proceso de investigación sea flexible, en tanto que no requiere el seguimiento de un orden secuencial, lo que favorece la exploración y recolección de información, permitiendo volver a etapas y realizar ajustes durante su desarrollo; en este sentido, se comprende como un proceso circular, en lugar de lineal (Hernández Sampieri et al., 2010).

Su principal aporte a la investigación se fundamenta en que permite el acceso a información profunda, por medio de su diversidad y riqueza interpretativa. Además, ofrece una perspectiva contextualizada, capaz de captar experiencias particulares únicas, lo que permite obtener una visión global, auténtica y flexible de los hechos estudiados (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.1 Diseño

El diseño utilizado para el presente estudio es fenomenológico, el cual busca la comprensión de los fenómenos a partir de la perspectiva individual de cada uno de los participantes y de la visión que se construye colectivamente. Su enfoque parte del análisis de los discursos y significados asociados. El investigador contextualiza las experiencias a través de la aplicación de entrevistas, grupos focales, documentos o historias de vida de personas que han experimentado directamente el fenómeno objeto de estudio, permitiendo la consecución de experiencias tanto cotidianas como excepcionales (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.2 Participantes

En el estudio participaron diez trabajadores de una empresa del sector textil, ubicada en Marinilla, Antioquia. Los participantes se seleccionaron a través de un muestreo intencional, basado en los siguientes criterios de inclusión: tener vinculación directa con la organización, tener una antigüedad mínima de ocho meses en la organización, de manera que este tiempo puede ser lo suficientemente largo como para que los empleados tengan una experiencia representativa del ambiente de trabajo, lo que les permite observar la dinámica organizacional referente a la cultura organizacional, las políticas internas, la relación con supervisores, la carga de trabajo, y otros factores influyen en la calidad de vida laboral. También entre los criterios de inclusión esta expresar disposición voluntaria para participar en el estudio. Se tuvieron en cuenta diferentes áreas de la empresa con el fin lograr una representación global de las percepciones sobre la calidad de vida laboral que se establecen en la empresa; 5 participantes pertenecen al sector operativo y los otros 5 al sector administrativo, cada uno de los entrevistados hace parte de un área diferente de la empresa y corresponden a los siguientes niveles de cargos: Coordinador, jefe, operador técnico, operario de producción. Los participantes tienen edades comprendidas entre 20 y 50 años, con una distribución de 7 hombres y 3 mujeres. El tiempo de permanencia en la empresa corresponde en algunos participantes entre 1 y 2 años y otros 18 años. En los resultados se describirán los testimonios de los participantes y serán nombrados de la siguiente manera, Personal operativo: P1O, P5O, P7O, P8O, P9O y personal administrativo: P2A, P3A, P4A, P6A, P10A, de esta manera se podrán identificar las diferencias entre el personal entrevistado.

La empresa objeto de estudio corresponde a una empresa privada del sector manufacturero textil, caracterizada como sociedad anónima. Con el propósito de preservar la confidencialidad institucional y garantizar el anonimato, no se suministran detalles adicionales sobre su identidad.

3.3 Técnica de recolección de información

Para la recolección de la información se utilizó la entrevista semiestructurada, una técnica que se apoya en una guía de preguntas diseñadas para explorar a profundidad el objeto de estudio. Esta guía presenta un carácter flexible, permitiendo al entrevistador formular preguntas adicionales según la dinámica de la conversación, con el propósito de obtener información más precisa y relevante. Las preguntas planteadas son abiertas y formuladas de manera neutral, con el fin de

estimular al participante a expresarse de forma amplia y detallada (Hernández Sampieri et al., 2010).

Esta técnica es una herramienta que puede ajustarse a las diferentes características de personalidad de cada participante, ya que trabaja con sus expresiones basadas en la forma de percibir y sentir el objeto de estudio. Busca comprender el entrevistado desde su interior y no únicamente recolectar datos (Corbetta, 2003, como se citó en Tonon, 2009). Teniendo en cuenta el objetivo de esta investigación, la entrevista semiestructurada resulta adecuada, ya que permite una exploración profunda y contextualizada de las experiencias y opiniones individuales. Lo que permite obtener una comprensión integral de la forma en la que los empleados viven y perciben su CVL. Esto contribuye a la compilación de datos que permitirán generar un análisis enriquecido basado en la diversidad de perspectivas presentes dentro de la organización.

Tabla 1

Instrumento de recolección de información

Categoría	Definición	Subcategoría	Pregunta
Percepción del constructo	Se conceptualiza como la manera en que cada trabajador construye y articula su comprensión y valoración de la calidad de vida en el ámbito laboral, integrando tres subcategorías que permiten dar cuenta de la valoración sin tener un contexto específico, la evaluación concreta que experimenta en el desempeño actual de su trabajo y los elementos que considera indispensables para alcanzar una CVL	Definición de CVL	¿Para ti que es la calidad de vida laboral?
		CVL en el trabajo actual	¿Qué piensas sobre la calidad de vida laboral que tienes actualmente en tu trabajo?
		Factores esenciales para la CVL	¿Qué consideras más importante en el trabajo para poder tener una CVL?
Condiciones del puesto de trabajo	Hace referencia al medio ambiente físico donde se desempeña la labor, lo que incluye un Entorno seguro que permita	Condiciones físicas	¿Cómo describirías las condiciones físicas del lugar donde trabajas (espacio, iluminación, ruido, temperatura, etc.)?

	garantizar las necesidades de salud y seguridad comprendidas como la protección ante enfermedades o lesiones y la prevención y promoción de la salud. Contar con los equipos e instrumentos para realizar la labor; el horario y la carga laboral en función de este (Walton, 1980; Sirgy et al., 2001; Granados, 2011)	Recursos y herramientas	¿Qué opinas sobre los recursos y herramientas que brinda la organización para el desempeño de tus labores?
		Aportes a la salud por parte de la empresa	¿Qué hace la empresa por la salud de los empleados?
		Carga laboral	¿Cuál es tu opinión sobre la carga laboral que posees actualmente?
		Horario de trabajo	¿Cómo es tu horario en relación con tus responsabilidades?
Ambiente laboral	Se compone por las relaciones humanas que se establecen en el trabajo y que son consideradas necesidades sociales ya que permiten las interacciones positivas en el trabajo. Se componen por las relaciones con el grupo de trabajo y el jefe o estilos de supervisión (Walton, 1980; Sirgy et al., 2001; Martel y Dupuis, 2006; Casas et al., 2002).	Ambiente general	¿Cómo describirías el ambiente en tu lugar de trabajo?
		Relación con el liderazgo	¿Cómo describirías la relación con tu jefe?
		Relación con compañeros	¿Cómo describirías la relación con tus compañeros de trabajo?
Equilibrio vida - trabajo	Se comprende como el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar o social. Así como tener tiempo suficiente fuera del horario laboral para actividades de ocio y relajación (Walton, 1980; Sirgy et al., 2001)		¿Qué piensas sobre el equilibrio que tienes entre tu vida personal y tu vida laboral?

Reconocimiento y desarrollo profesional	Se define como la oportunidad que brinda el espacio de trabajo para el reconocimiento y valor del trabajo elaborado, la oportunidad de identificar y desarrollar habilidades propias o relacionadas con el trabajo, la posibilidad de adquirir conocimientos relacionados con su labor y la necesidad de estar en constante actualización en la búsqueda de la autorrealización, el desarrollo de las habilidades propias y la oportunidad de realizar tareas más interesantes y significativas(Walton 1980; Sirgy et al., 2001; Granados, 2011).	Desarrollo profesional	¿Cómo ha sido tu desarrollo profesional en la empresa?
		Reconocimiento	¿Qué opinas sobre el reconocimiento de tu trabajo dentro de la empresa?
Remuneración y beneficios	Corresponde a la remuneración económica adecuada y justa de acuerdo con la labor, que permite suplir las necesidades económicas y familiares. Así como a los diferentes programas dirigidos al establecimiento de beneficios que promueven la calidad de vida laboral de los trabajadores (Walton, 1980; Sirgy et al., 2001; Martel y Dupuis, 2006, 2011).	Salario	¿Qué percepción tienes sobre tu salario en relación con tu cargo y funciones?
		Beneficios	¿Qué te parecen los beneficios adicionales, diferentes a la remuneración económica que brinda la empresa?
Impacto en la salud, bienestar y productividad	Se define como la forma en que las condiciones y experiencias laborales influyen en la salud física y mental de los trabajadores, en su bienestar subjetivo, en su motivación para el trabajo y, por ende, en su	Influencia en la salud física y mental	¿Cómo influye tu trabajo en tu salud física y mental?
		Percepción de productividad	¿En la actualidad como te sientes a nivel productivo? ¿Eso a que se debe?
		Motivación laboral	¿Cómo está tu motivación en el trabajo por estos días y a que se debe?

productividad (Kiernan y Kunston, 1990).	Satisfacción laboral	¿Cómo te sientes trabajando aquí en este momento?
--	----------------------	---

3.4 Técnica de análisis

Posterior a la recolección de los datos, se transcribió la información, de manera literal, conservando el lenguaje natural y descripción de la experiencia de cada participante. Seguidamente, para el análisis de datos, se utilizó la técnica de análisis de contenido por presencia.

El análisis de contenido es un compendio de procedimientos para la interpretación de productos comunicativos, en este caso las entrevistas realizadas, que han sido previamente registradas. Estos procedimientos generalmente se basan en técnicas de medida, que para el presente estudio aplicarían las cualitativas (estructuración de categorías) con el fin de generar datos relevantes sobre las condiciones en que fueron producidos los datos derivados de la comunicación o sobre su posible uso (Piñuel Raigada, 2002).

El sistema de codificación utilizado tiene como objeto convertir los datos brutos de manera ordenada y sistemática, en unidades que facilitan una descripción exacta de las propiedades de su contenido. Para ello se utiliza la técnica de enumeración por presencia, que implica que la presencia de los elementos de un relato puede ser significativos y, por lo tanto, ser utilizados como indicador (Bardin, 1996, como se citó en Andréu Abela, 2002)

Para que estos procedimientos interpretativos puedan ubicarse en el nivel de investigación científica, suelen precisar de elaboración de categorías basadas en un marco metodológico que posiciona la comunicación como objeto de estudio. Este marco orienta la formulación de hipótesis y objetivos, así como la organización y análisis del corpus. En este sentido, el análisis de contenido se orienta a la transformación de los textos originales en un nuevo conocimiento o meta texto, a través de reglas metodológicas y análisis (Piñuel Raigada, 2002).

3.5 Procedimiento

El procedimiento de la investigación se llevó a cabo en varias etapas:

3.5.1 Etapa 1

Se identificó el problema de investigación, se establecieron los objetivos y la pregunta que orientaron el proceso investigativo.

3.5.2 Etapa 2

Se solicitó la autorización institucional a la empresa para desarrollar el estudio en sus instalaciones y con sus colaboradores. Se explicó el propósito académico de la investigación, su objetivo, su alcance y el beneficio para la empresa.

3.5.3 Etapa 3

Se realizó la selección intencional de los participantes, procurando incluir tanto personal administrativo como operativo, según los criterios de inclusión previamente establecidos y asegurando que cada integrante perteneciera a un área diferente para obtener una visión integral de la empresa, en términos de calidad de vida laboral.

3.5.4 Etapa 4

Se citó a cada participante, se procedió a la entrega del consentimiento informado, donde se explicitaba que el uso exclusivo de la información tendría fines académicos y organizacionales, que se garantizaba el carácter voluntario de su participación y se solicitaba la aprobación para registrar la información brindada en la entrevista por escrito o por medio de grabación.

3.5.5 Etapa 5

Se procedió a aplicar la entrevista semiestructurada, la cual se llevó a cabo de manera individual con cada uno de los participantes, en un espacio privado de la empresa o fuera de esta, donde la persona se sintiera cómoda y segura. El tiempo designado para las entrevistas tuvo una duración aproximada de 40 a 110 minutos dependiendo del nivel de fluidez verbal y extensión de cada participante.

3.5.6 Etapa 6

Las entrevistas fueron grabadas en audio o registradas en una libreta, según la autorización que otorgara el participante y posteriormente fueron transcritas de forma literal. La información obtenida fue organizada y codificada según las categorías establecidas para el estudio, permitiendo el análisis de las percepciones sobre la CVL que las personas experimentan en la organización.

3.6 Consideraciones éticas

El presente estudio se fundamenta en principios éticos que protegen los derechos y el bienestar de los participantes garantizando una investigación responsable, respetuosa y honesta con las partes involucradas, que implica a la comunidad académica y a los participantes del estudio.

La ejecución de esta investigación se enmarca en los principios éticos establecidos por la legislación colombiana vigente, para estudios con seres humanos, conforme al código deontológico y bioético para el ejercicio de la profesión de psicología, según la ley 1090 del 2006, que establece en el artículo 2, numeral 9, que la decisión de iniciar una investigación corresponde a la contribución de desarrollo de la psicología y el bienestar humano, respetando la dignidad y el bienestar de los participantes; es el caso de este estudio que busca realizar un diagnóstico de la CVL percibida por empleados de una empresa, con el fin de dotar a la organización de fundamentos contextuales que promuevan la implementación de programas en aras de mejorar la CVL de sus trabajadores.

En este sentido, y en consonancia con los principios establecidos por el Tribunal Nacional Deontológico y Bioético de Psicología (2019), se garantizó en este estudio el respeto por la autonomía, la dignidad de las personas, la veracidad, la no maleficencia, el derecho a la intimidad y el derecho a la libertad de conciencia. Por otra parte, conforme al ministerio de Salud de Colombia (1993), que estableció la resolución 8430 de 1993, donde se establecen las normas para la investigación en salud, esta investigación se clasifica como de riesgo mínimo, dado que no implicó intervenciones físicas ni psicológicas y se limitó a la recolección de información por medio de la aplicación de entrevistas semiestructuradas.

Del mismo modo, se da cumplimiento con el numeral 5 y 6 de la ley 1090 del 2006, artículo 2, en función de que se garantiza la confidencialidad de la información obtenida durante el ejercicio de investigación, según el consentimiento del participante y protegiendo el bienestar del usuario, por medio de la información clara del propósito y naturaleza de la investigación, reconociendo el carácter libre de su participación.

En este sentido, bajo la ley mencionada anteriormente y teniendo en cuenta el contexto organizacional en el que se desarrolla el estudio, se cumple con el artículo 20 y 55, en tanto se garantiza la máxima imparcialidad y objetividad, de manera que los trabajadores en el rol de participantes no presenten conflictos con la organización, ni se realice uso indebido de los hallazgos

del estudio. En concordancia con esto, se declara que la investigadora del estudio ocupa el cargo de psicóloga Junior en la organización, por lo tanto con el objetivo de mitigar el impacto que puede generar el conflicto de intereses que tal posición puede generar, se implementaron medidas como la separación estricta entre las funciones laborales y el rol investigativo, se garantizó la participación voluntaria sin consecuencias para los participantes, teniendo en cuenta que la investigadora no posee un vínculo jerárquico con los participantes. La información y evidencia obtenida fue custodiada fuera del entorno laboral y bajo condiciones de resguardo académico, asegurando que en ningún caso sea entregada ni puesta a disposición de la empresa, ni de la asesora del trabajo de grado. En ambos casos, sólo se compartirán los resultados generales. La información sobre la identidad de los participantes solo es conocida por la investigadora.

Por lo tanto, con base en el artículo 29 de esta misma ley, la publicación de los resultados concerniente a la divulgación científica se realizó de manera anónima, permitiendo que no sea posible la identificación de las personas participantes, cuidando su integridad y eximiéndolos de posibles perjuicios o daños relacionados con su empleo.

Finalmente, teniendo en cuenta la resolución 8430 (1993), la investigación se llevó a cabo únicamente posterior a la autorización del representante legal de la empresa a la que pertenecen vinculados los participantes en calidad de empleados. Así, como posterior a la entrega y aprobación del consentimiento informado a los participantes, el cual incluyó información sobre los objetivos de la investigación, procedimientos aplicados, la garantía de recibir respuesta a cualquier duda concerniente a la investigación y la libertad de que puedan retirarse del estudio en cualquier momento que se considere.

4 Resultados

A continuación, se exponen los principales hallazgos obtenidos a partir del análisis de las entrevistas semiestructuradas aplicadas a los trabajadores de la empresa textil. Lo encontrado se analizó con base en las categorías planteadas inicialmente. Sin embargo, durante la recolección de los datos se identificaron otras categorías emergentes, de vital importancia para la comprensión total del fenómeno estudiado, por lo cual, también fueron integradas. Los resultados se describen de manera anónima, los participantes serán mencionados así P1O, P2A...P10A con el fin de garantizar la confidencialidad de sus relatos.

4.1 Percepción del constructo CVL

4.1.1 Definición de CVL

La construcción del significado que tiene la CVL para cada persona es amplia y refleja el modo desde el cual los trabajadores experimentan su calidad de vida en el trabajo, teniendo en cuenta la diversidad en términos de edad y el rol que tienen en la empresa. En primer lugar, la definición se construye alrededor de la sensación de bienestar, en tanto la persona se sienta cómoda y tranquila en su lugar de trabajo “*Sería sentirse a gusto en el lugar de trabajo*” (P10A), lo que a su vez se relaciona con otros elementos, que permiten que esa sensación de bienestar sea posible; es el caso del factor tiempo, el cual se destaca como determinante, ya que para algunos entrevistados es indispensable que exista un equilibrio entre el tiempo que se dedica al trabajo y el que se dedica a su vida personal y además que esto implique tranquilidad, “*Es poder ir a trabajar sin sentir culpa, de que le estés dando más tiempo al trabajo que a tu vida. Es poder trabajar tranquilo y vivir tranquilo*” (P3A).

En este sentido, el espacio fuera del trabajo implica no solo el recurso del tiempo, sino recursos económicos, es decir, el salario. Asimismo, algunos coinciden con que es fundamental tener un buen ambiente laboral, donde las relaciones que los entrevistados tienen con sus compañeros, jefes, líderes o supervisores sea armoniosas y positivas “*primero sería el tiempo que*

yo tengo fuera del trabajo, el salario, ya que me va a dar para tener un buen sustento en mis gastos y quehaceres y el ambiente laboral, porque va a ser un tiempo en el que yo voy a estar en la empresa y tiene que ser cálido” (P5O).

Por otro lado, algunos definen el término en relación con el rol que ejercen en la empresa y enfatizando en las responsabilidades que implica este, destacando que es fundamental poder desempeñar las labores en función del cargo, pero además tener la capacidad de hacer todo lo que se requiere *“poder desempeñar las tareas o funciones acorde al cargo y a las responsabilidades, sin una presión y estar tranquilo” (P10A)*. De igual modo, se destaca en términos del quehacer profesional, el amor por lo que se hace y la posibilidad de obtener aprendizajes significativos: *“hacer las cosas que realmente se ama” (P2A)* y *“es estar en un lugar donde te brinden nuevos conocimientos” (P7O)*.

4.1.2 CVL en el trabajo actual

En consonancia con lo anterior, 3 de los entrevistados expresan que no tienen calidad de vida laboral en su trabajo. Algunos, retoman el concepto del equilibrio entre vida- trabajo para argumentar tal afirmación, exponiendo que su trabajo requiere de gran parte de su tiempo, lo que empieza a afectar otras esferas personales de la vida, repercutiendo en algunos casos a nivel emocional. Incluso algunos lo asocian con un tema de cultura organizacional *“No tengo, porque... siento que debería tener más tiempo, pero aquí es voluntario (es decir que hay una cultura organizacional donde se normalizó que las personas se queden tiempo extralaboral sin ningún tipo de retribución) y a eso se le suma la falta de cultura, porque aquí se trabaja 24/7, no por contrato, sino por compromiso” (P6A)*. Del mismo modo, algunos atribuyen su ausencia de calidad de vida en el trabajo a su líder inmediato, enfatizando que este es determinante para la forma en que las personas se sienten en su actividad laboral *“No tengo, porque las cosas que se hacen no son valoradas, aunque se haga de todo, a la vez no se hace nada, porque mi jefe me dice constantemente que no sirvo para nada (P2A)*.

Por otra parte, algunos califican su CVL en términos intermedios en total 4 de los participantes, destacando aspectos positivos y negativos, argumentando que los positivos compensan los negativos *“En parte, para los proyectos que tengo en el momento, es más por la parte salarial, porque te permiten avanzar. Pero por la responsabilidad no, porque cualquier*

metida de patas es plata” (P3A). Entre los aspectos negativos se destaca el nivel de responsabilidad, estrés laboral, equilibrio vida-trabajo, presión e inestabilidad por el tipo de liderazgo y el aspecto que se califica favorable y compensa los negativos es el salario.

Otros participantes en cambio expresan plenitud en cuanto a su CVL *”Me siento pleno, porque nunca la empresa me ha negado nada en general la calidad de vida que tengo es buena”* (P7O).

4.1.3 Factores esenciales para la CVL.

En esta categoría se destacan las percepciones individuales de los participantes acerca de los elementos que cada uno considera fundamental para poder alcanzar una calidad de vida laboral. La comunicación se presenta como un factor determinante, especialmente para el sector operativo, ya que esta repercute en los diferentes procesos implicados en el trabajo, como por ejemplo el trabajo en equipo y la relación con los diferentes departamentos con lo que se tiene un vínculo laboral *“para mí, el elemento principal es la comunicación y el trabajo en equipo, ya que son los dos factores principales”* (P1O). En este sentido, la comunicación también se plantea como elemento esencial para poder establecer buenas relaciones en el trabajo *“Tener buena comunicación, llevarse bien hasta con quien no se deja llevar”* (P8O), asimismo, se vincula con el liderazgo a nivel de los supervisores o jefes, ya que la comunicación en términos de asertividad es un factor motivante para las personas *“Una mejor comunicación más asertiva puede ser ese tipo de incentivos así sea verbalmente, ya que la gente respondería haciéndolo bien... Todos esos tipos de cosas te generan motivación como las felicitaciones mueven.”* (P5O).

También tanto a nivel operativo como administrativo el ambiente laboral se destaca como un factor importante, el cual hace referencia a los compañeros de trabajo y jefes, y que implica un trato respetuoso y empático lo que posibilita el establecimiento de relaciones positivas *“Tener un buen ambiente laboral, porque si se la lleva tan siquiera mal con uno es maluco”* (P8O)- *“El buen trato desde el respeto y la empatía. Porque estar a gusto con un entorno saludable con buenos jefes y compañeros hace parte de la CVL”* (P4A). También el apoyo por parte del equipo de trabajo se reporta como un aspecto importante que permite que los objetivos del área se cumplan *“El compañerismo, porque esto hace que todo pueda salir adelante”* (P7O).

En cuanto al liderazgo, en el ambiente laboral, este es de gran relevancia para el sector administrativo, incluso para algunos participantes es el único aspecto fundamental ya que, según ellos, impacta directamente sobre el resto de los aspectos del trabajo, como la motivación, el apoyo, el equipo de trabajo, la asignación de tareas *“El jefe, creo que si cambiara eso, todo mejoraría un montón a pesar de todo”* (P2A)- *“todo se basa en el liderazgo, ya que si nosotros tendríamos un buen liderazgo, te da tranquilidad y te da ese apoyo para uno trabajar motivado y todo se puede solucionar, pero como no lo hay, es muchísimo más complejo tener esa calidad de vida laboral, porque si uno tiene un buen liderazgo, también va a tener una excelente equipo de trabajo”* (P10O).

En este mismo sentido, teniendo en cuenta el liderazgo y su influencia, aparece la distribución del trabajo, tanto a nivel operativo como administrativo, como un elemento que debe estar equilibrado en el equipo de trabajo ya que influye directamente en la carga laboral *“Y también el equipo de trabajo, porque literal yo estoy haciendo todo”* (P2A)- *“que las cargas laborales sean iguales para todos”* (P7O). Asimismo, se menciona que el hecho de que el líder reconozca las fortalezas y debilidades de su equipo implica una distribución más adecuada *“si uno tiene un buen liderazgo, también va a tener un excelente equipo de trabajo porque ellos van a conocer tus debilidades y fortalezas, entonces si yo soy mala en esto mi compañera puede ser muy buena y se va a complementar y se va a aprender, pero si ese error no se identifica, estás remando solo”* (P10O).

Por otro lado, el tiempo también se menciona como un factor fundamental, a nivel administrativo, que, si estuviera equilibrado, les permitiría tener una mayor calidad de vida, independientemente de la carga laboral que se tenga *“La gestión del tiempo, que se respeten los horarios, sin importar la carga que tengan”* (P4A)- *“Justo lo que no tengo, el tiempo. Cuando hay un equilibrio está bien. Pero si hay una sobrecarga, pero tenés tiempo es llevable. Pero yo no tengo tiempo”* (P6A). El tema del tiempo aparece en relación con el personal administrativo, en tanto se ha generado una cultura organizacional donde se espera que, si la persona tiene una responsabilidad por cumplir y su horario laboral no es suficiente, debe quedarse tiempo extralaboral para cumplir con esta, ya sea en semana o fines de semana; se aclara que no es política organizacional explícita, sino un aspecto cultural. Asimismo, si su labor implica responder por aspectos laborales en su tiempo personal, la persona debe estar disponible para resolver lo que se requiera.

En cuanto a las condiciones físicas, se destaca por parte del sector operativo, un entorno adecuado de trabajo, ya que este además de garantizar la comodidad para el desempeño del trabajo, influye también en las relaciones interpersonales generando tensión *“tener un buen ambiente para trabajar en cuanto al espacio de trabajo, porque las máquinas son pegadas a veces los compañeros se pelean porque el otro le tira la borra* (Fibra corta, suelta e irregular que se desprende durante procesos de tejeduría o acabado textil)” (P9O).

Finalmente, el término estabilidad emocional aparece como significativo para poder desempeñarse adecuadamente en términos generales, lo que si bien, implica las condiciones laborales, también requiere de recursos personales *“La tranquilidad, si se está tranquilo se piensa, se soluciona, se hacen las cosas bien. Constantemente trabajo en mí misma para estar tranquila, me autocontrola”* (P3A).

4.2 Condiciones del Puesto de trabajo

Los apartados anteriores esbozan el significado construido sobre la CVL según los participantes. A continuación, se describe a profundidad las categorías relacionadas con la CVL según el marco teórico utilizado.

4.2.1 Condiciones físicas.

En relación con las condiciones físicas del puesto de trabajo se evidencian discrepancias en cuanto a las perspectivas de las personas pertenecientes al sector operativo y administrativo, marcándose diferencias muy relevantes. Por su parte algunas personas del sector administrativo concuerdan con contar con un espacio físico adecuado para desempeñar sus funciones, en términos de ruido, seguridad, orden y aseo, mobiliario, iluminación, etc. *“súper bien porque tengo mi propio espacio, no hay ruido, la gente se debe reportar antes de pasar. También el tema del aseo es súper bien y el inmobiliario”* (P4A). Solo 1 de los participantes del sector administrativo agrega que no cuenta con condiciones óptimas *“hay mucho ruido, el espacio es muy deficiente para guardar las cosas, no hay orden, y hay material particulado”* (P2A).

Las personas que pertenecen al sector administrativo agregan, además, información concerniente con las condiciones de la planta industrial, concordando con la experiencia de las personas que desempeñan sus labores allí, lo que indica que es una percepción general de los empleados. Mencionan que en la planta de producción no se brindan las mejores condiciones de trabajo, ya que no hay buena iluminación, hay desniveles, el piso se mantiene mojado, hay huecos en el techo, no hay suficiente ventilación, hace falta señalización, mejorar la seguridad y los espacios son reducidos. Todos estos aspectos son corroborados por las personas pertenecientes al sector operativo y quienes además agregan otros aspectos particulares en función de cada área de trabajo, como por ejemplo el ruido, teniendo en cuenta que utilizar protectores auditivos y son dotados por parte de la empresa *“hay un nivel de ruido alto... Hay lugares que si se puede mejorar en temas de iluminación, en la parte de seguridad ya que cuando hay invierno si aumenta el peligro porque se filtra el agua y se enlagna, lo que aumenta el nivel de riesgo por algún resbalón, ya que el piso se inunda. El calor es tremendo todo el tiempo, pero es por zonas, hay zonas en donde uno queda sometido a un calor impresionante”* (P7O).

Otros por su parte enfatizan en el aspecto del espacio, agregando que hace falta espacio para desarrollar adecuadamente su función, ya que hay espacios reducidos por la cantidad de tela almacenada *“incomodo, porque la bodega está muy llena, lo que dificulta a todos la labor y se les hace más pesado”* (P8O). También algunos expresan que hace falta infraestructura ya que algunas personas desempeñan su labor en un espacio abierto, y cuando llueve se mojan *“en las noches nos mojamos y se moja la tela, ya que nos toca estar afuera”* (P1O), aspecto que también retrasa la labor, además de generar incomodidad en los trabajadores.

Uno de los entrevistados menciona que, aunque hay algunos aspectos por mejorar, la iluminación con la que cuenta su área es buena, se han mejorado aspectos como el ruido y otras mejoras se encuentran en proceso, lo que indica que la organización también conoce sus deficiencias y trabaja por transformarlas *“En cuánto iluminación, estamos bien, podemos trabajar en la noche bien con las cosas iluminadas. En cuanto el espacio para las bodegas, ya que hay mucha tela, pero igual ya están haciendo esos cambios porque ya están en proceso de eso, así que se dieron a esa tarea. En cuanto al ruido mejoramos, estaba fallando, ya se mejoró la calidad de vida del ruido totalmente”* (P1O).

Por otro lado, algunos trabajadores del sector operativo perciben que algunas de las condiciones mencionadas son inseguras pues generan riesgo de accidentalidad *“A parte también es*

muy estrecho para trabajar, no hay espacio para colocar un rollo o una caja y eso puede generar accidente” (P9O). Lo que puede hacerlos sentir inseguros en su entorno de trabajo.

Otro aspecto mencionado por uno de los entrevistados fue que la empresa no es incluyente con las personas con discapacidad en términos de infraestructura *“falta también esa cultura de también tener presente a las personas con discapacidad, allá una persona con discapacidad visual, auditiva ni motora no puede desplazarse primero, porque no está adecuada la empresa para ello, para subir, no hay rampas, sino escaleras” (P10A).*

Finalmente, uno de los entrevistados reflexiona sobre las condiciones físicas actuales de la empresa, agregando que su nivel productivo supera la infraestructura actual, lo que se puede comprender como una explicación a la situación actual *“Pienso que la empresa es muy pequeña para todo lo que está produciendo, uno acá trabaja arrinconado” (P9O).*

4.2.2 Recursos y herramientas

En relación con las herramientas que brinda la empresa para el desarrollo de las funciones, algunos expresan que son muy buenas “Excelente, tengo las herramientas que necesito, de resto lo que pida se brinda” (P6A). Otros en cambio, tanto del sector administrativo como operativo están de acuerdo con que obtienen lo básico, tanto a nivel de herramientas de trabajo, como de elementos de protección personal “están bien, las tijeras y pulidoras” (P9O). Además, en la medida en que se van necesitando herramientas se pueden gestionar, aunque esto abarque un proceso que en ocasiones puede implicar demoras “Brindan el computador, a medida de que uno va avanzando en el proceso se puede ir identificando que se necesitan más herramientas... se brinda una herramienta, ya si tú pides porque ves la necesidad, te lo van a dar” (P10A).

Algunos, si bien están de acuerdo con que la empresa brinda lo necesario, cuestionan la calidad de los insumos, indicando que no es la calidad adecuada, lo que lleva a que muchos compren sus propias herramientas de trabajo y elementos de protección (EPP) personal o que tengan que soportar riesgos como quemarse las manos, soportar dolor en los pies por la botas o incluso algunos prefieren no utilizar los EPP por la incomodidad y hasta riesgo “Opino que ahí hay un poco de falencia ya que nosotros de dotación nos dan un metro, unas tijeras, tapa oídos y ya el uniforme que son botas de seguridad, jean y camisa. Por lo cual, el uniforme está bien, pero en cuanto a herramientas si fallan, por ejemplo, cuando yo ingresé me dieron unas tijeras de papel,

los metros son muy desechables, muy pequeños, los números también son muy pequeños...por lo cual las personas para que rindan bien su desempeño, consiguen su herramienta” (P5O).

En contraste, algunos manifiestan que al solicitar insumos estos son rechazados *“Muy deficiente, hay cosas que necesitas pero te las rechazan” (P2A).* Otros en cambio agregan que hay aspectos a mejorar y que si la empresa invirtiera en ellos se alcanzaría una mejor productividad como es el caso del internet en la noche o softwares *“En mi operación todo es muy manual, se podría invertir en un software que detecte dinamicamente la operación y minimice el margen de error” (P3A).*

Por otro lado, algunos entrevistados en el sector operativo expresan que la falta de determinadas herramientas pone en riesgo la salud de los trabajadores, ya que los trabajadores en busca de sustituir estas herramientas deben realizar sobre esfuerzos que pueden terminar en incidentes de trabajo, ya que no es motivo suficiente para suspender sus actividades operativas *“Se podrían mejorar el estado de las cubas, porque hay cubas (recipiente donde se ubica la tela posterior al proceso productivo) que no tienen los marcos para el estibador, entonces toca buscar la manera de subirlos al estibador, toca ponerle algo, levantarla a mano y hacer el esfuerzo para poder subirlas. Pero uno como empleado tiene que acomodarse a lo que hay, porque no van a parar la producción por una cuba así arriesgue la salud de las personas” (P7O).*

4.2.3 Aportes a la salud por parte de la empresa

Con respecto a las acciones que implementa la empresa para el cuidado de la salud física y mental de sus trabajadores, uno de los entrevistados menciona que la empresa lleva a cabo acciones que favorecen la salud física *“han hecho varias reuniones en cuanto a alimentación, de salud, de pausas activas que se tienen que hacer en el trabajo. Eso me ha tocado vivirlo aquí, las cuales son recientes, también sobre los implementos de uso personal, los cascos, botas” (P1O).*

En contraste algunos de los participantes perciben que la empresa no hace nada por la salud de sus trabajadores, lo que se hace en torno a la salud se basa en las exigencias gubernamentales y no en una preocupación auténtica por la salud de sus empleados *“Hacen cosas, pero más por el cumplimiento de la norma, que, porque haya un interés real por la salud de los empleados, por ejemplo, en la semana de la salud, se ha hecho más enfocado en temas estéticos que en la salud*

propia” (P4A). Asimismo, y si bien no se descarta del todo el que hacer de la empresa en torno a la salud, muchos identifican que no hay una adecuada promoción y prevención de esta, por lo que el quehacer se limita en la mayoría de las ocasiones a la atención y cuidado posterior a un incidente o diagnóstico de enfermedad laboral “La empresa no hace nada por la salud física, porque no los incentiva, no los acompaña frente a esas dolencias que el mismo cargo les puede presentar, sólo los acompaña cuando los diagnostica o cuando tienen recomendaciones médicas o ya les diagnostican una enfermedad laboral, no hay una prevención en la empresa, no es que tengan un espacio estipulado de pausas activas”(P10A).

Por otro lado, algunos de los entrevistados manifiestan una percepción de que el interés de la empresa solo recae en la producción y cuando una persona empieza a manifestar sintomatología asociada con la misma labor, ya no resulta útil para la empresa “A la empresa lo único que le importa es si usted está aliviado, si usted está enfermo ya no le sirve y si tienen la oportunidad lo sacan” (P9O). Estas percepciones influyen a su vez en la expresión y búsqueda de ayuda por parte de los trabajadores “Me he dado cuenta de que mis compañeros silencian muchas cosas, por temor a perder el empleo y a veces el miedo a alzar la voz, evita que en la empresa se den cuenta de muchas cosas” (P7O), lo que a su vez limita el accionar por parte de la empresa y crea una cultura de desesperanza y temor alrededor de expresarse. Algunos incluso mencionan que el término salud no existe en la empresa y ha sido el motivo de salida de muchas personas “La salud no existe. Cuántos compañeros se han ido por ese tema. Porque si una persona no está acostumbrada a ese tipo de vida “dura” no se adaptan” (P6A). En esta última parte el participante hace referencia a una vida “dura” con una vida donde el trabajo implique sacrificios y sea necesario soportar determinadas condiciones no favorables por la necesidad de cumplir con las obligaciones.

Por otro lado, en cuanto a la salud mental, la percepción tampoco es muy favorable, algunos expresan que a nivel mental no se hace nada “en el nivel de salud mental, la empresa no ha reaccionado de ninguna manera” (P1O). Otros mencionan que se han intentado hacer campañas sobre salud mental, pero no hay un equipo adecuado para tantas personas y en ocasiones predominan otros intereses “frente a la salud mental, yo creo que se han intentado hacer campañas, sin embargo, aún hay ese tabú de que los colaboradores se acercan a gestión humana es porque están muy mal o están locos, si bien se pueden hacer espacios de escucha, no se apoya desde la gerencia, porque la gerencia prima otros procesos antes que la salud mental de sus colaboradores” (P10A).

En relación con lo anterior uno de los entrevistados agrega que sí hay campañas a nivel de salud mental pero su falta de promoción y comunicación limita la participación de las personas: *“he visto campañas que promueven o al menos publican para que la gente se acerque, pero falta promoverlo más, ya que la mano obrera se tiene que acercar a preguntar por esos servicios, en cambio que la empresa lo promueva, es más poco”* (P5O).

4.2.4 Carga laboral

Referente a la carga de trabajo según el rol que los entrevistados ejercen en la empresa, se destaca una marcada diferencia en la percepción de esta entre los empleados del sector administrativo y operativo, ya que en general se asocia con el nivel de responsabilidad del cargo. Por parte de los participantes operativos, mencionan que en ocasiones su labor implica una alta carga laboral, pero no hacen referencia a esta en términos de que supera sus capacidades, en tanto que la consideran como una carga manejable y depende de cómo se gestione el trabajo *“Es una carga laboral alta, pero manejable en el sentido que tienes que saber moverte”* (P7O) y en algunos casos la comprensión de los jefes hace que la forma en la que se maneje la carga laboral sea más llevadera *“Todos es de costumbre, pero a veces el trabajo si se pone muy pesado. A nosotros no nos exigen demasiado, ninguno de nuestros jefes, porque ellos entienden ahora como está la bodega”* (P8O).

En contraste, el panorama de los entrevistados del sector administrativo es diferente, pues consideran la carga laboral excesiva, incluso algunos expresan que esta supera sus capacidades *“Es excesiva, porque mis funciones exceden lo que yo puedo hacer, hay mucha exigencia, pero no es justificable porque me exigen más de lo humanamente posible”* (P4A) y no es una percepción aislada, es una generalidad que muchos de ellos tienen muy claro *“Aquí todos, desde el gerente hasta los de cargos más bajos tienen una carga laboral alta a excepción de ciertas personas (refiriéndose a personas sobre las cuales existe favoritismo).”*(P6A). Lo que además implica que se naturalice este aspecto *“lo he normalizado y por eso no lo percibo como si fuera una carga laboral. Y eso crea un bloqueo porque cuando no me llaman, es raro, por la costumbre de estar como un carro loco, no es normal estar tranquila”* (P3A). Por su parte, algunos consideran que esto se debe a la gestión que hace el líder, en tanto no asegura que el equipo este compuesto por las personas necesarias o sobrecargan a las personas sin tener en cuenta sus funciones *“hay mucha*

desigualdad en el área porque se puede evidenciar que hay personas que ejercen dos o tres responsabilidades y funciones, cuando hay otras personas, en mi caso que desempeñamos un poco más, y nos exigen un poco más” (P10A).

4.2.5 Horario de trabajo

En esta categoría también se reflejan diferencias según el tipo de sector operativo o administrativo. En cuanto a los cargos administrativos, algunos expresan que no tienen horario o que este no es suficiente, en el sentido de que su nivel de responsabilidad implica que dispongan demasiado de su tiempo personal fuera de su horario laboral *“El horario solo queda en hojas, yo me extendiendo hasta los domingos y muchas horas fuera del horario laboral”* (P6A). Algunos destacan la promoción por parte de sus jefes para que esta conducta se mantenga *“hay una anotación que dice mi jefe de que somos personal de confianza y manejo donde si tú llegas a las seis de la mañana y tienes que salir a las seis de la tarde, no importa porque tienes que cumplir con las responsabilidades y con las funciones que debes hacer”* (P10A). Además, el trabajo va más allá de la labor que se hace en el entorno laboral, algunos desde sus casas se conectan para cumplir con sus responsabilidades *“igual a la hora que salga siempre debo estar al tanto, pero aun así ya no me preocupo porque ya lo normalicé”* (P3A).

Por otro lado, en cuanto a los participantes pertenecientes al sector operativo, algunos expresan que se sienten bien con su horario actual, lo que parte de un nivel de adaptación, además que están de acuerdo porque consideran que el tiempo se compensa de manera salarial *“yo estoy cómodo con mi horario en este momento, ya que me lo compensan de forma salarial”* (P5A). Los participantes expresan acuerdo con trabajar en el horario normal, establecido por la empresa que es de lunes a viernes 8 horas en turnos rotativos y 12 horas los fines de semana con los descansos asignados. Sin embargo, actualmente, algunos expresan que por falta de personal se encuentran trabajando más horas a la semana *“a veces toca trabajar toda la quincena 12 horas, por lo cual es una carga física y mental, por ejemplo, en este momento estábamos trabajando 12 horas, un día sí y un día no; desde que se fue toda la gente (hay épocas del año donde se hace recorte de personal por disminución en la producción y no se autorizan los reemplazos del personal que renuncia). En este momento estamos muy cansados”* (P10). En cuanto a las 12 horas continuas, algunos expresan un malestar relacionado y afectaciones tanto a nivel físico como mental *“A mi trabajar 12h a veces me da depresión. En ese turno de 12 horas a mí me estresan. Las 12 horas no les gustan trabajar a nadie, uno las hace por necesidad, para poder sobrevivir, pero yo no tengo la necesidad de matarme así”* (P9O). En contraste, otro participante frente a esta situación argumenta que, está de acuerdo con trabajar las 12 horas los fines de semana, a pesar de lo que implique, ya que la

compensación económica lo contrarresta “*Porque si nos pusieran menos horas los fines de semana se ganaría alegría, pero se perdería dinero*” (P7O).

4.3 Ambiente laboral

4.3.1 Ambiente general

En relación con el ambiente laboral se evidencian diferentes perspectivas, tanto a nivel operativo como administrativo, que parte desde un sentimiento de satisfacción con el equipo de trabajo “*excelente el ambiente, por el trato la forma de ser, en el tiempo que llevo es excelente*” (P8O). Algunos tienen una percepción en su mayoría entre positiva y media de su ambiente de trabajo, en total 8 de los participantes, a excepción de 2 personas que lo califican como negativo. Pero la mayor parte que hacen referencia a aspectos de mejora enfatizan en el liderazgo, sea por parte de jefes inmediatos o supervisores “*En general bien, solo tengo conflicto con mi jefe. De resto nadie*” (P4A). Otros expresan que adaptarse a su ambiente ha sido muy difícil por su jefe inmediato “*Me parece muy mal que uno se tenga que acostumbrar a que lo traten mal*” (P2A) y algunos mencionan que poseen una percepción negativa cuando se está en un ambiente donde las personas buscan ceder la culpa a los demás de los problemas que surjan “*hay que ser muy parado, porque cada quién busca sacarse en limpio, nunca se asume la culpa y el otro siempre es el culpable*”(P3A), aspecto que se presenta a nivel de líderes o directores.

4.3.2 Relación con el liderazgo

Frente al liderazgo las percepciones se mueven entre el polo positivo y negativo, lo que permite evidenciar la variedad de estilos de liderazgo que se ejercen al interior de la empresa. Los entrevistados coinciden en que se sienten cómodos y tranquilos con un estilo de liderazgo que no ejerza presión, que brinde autonomía y libertad “*La relación es tranquila, objetiva, deja trabajar al otro de manera autónoma, solo pregunta por los resultados que por el proceso. La comunicación es muy puntual, no ejerce presión en absoluto*” (P4A). Lo que además implica que se generen en

las personas sentimientos de confianza hacia su líder, aspecto que valoran significativamente, determinando incluso la intención de permanecer en la empresa *“Espero no dañar esa confianza porque yo pienso que si se daña esa confianza entre el líder o el supervisor yo no estaría aquí en este momento, pero por ahora me siento tranquilo en esta relación”* (P1O).

De acuerdo con lo anterior, la imposición en contraste con la autonomía se describe de manera no favorable, donde los trabajadores sienten que su propia voz es silenciada, lo que a su vez limita el impacto que puedan tener las personas en su lugar de trabajo, restringiendo su lugar al simple seguimiento de instrucciones *“siento que hay momentos en los que no me respeta. Porque es una persona muy llevada de su parecer, toma decisiones que derriban las mías.... No es una relación neutral, porque es hacer las cosas a su manera, eso lo disfraza con ser propositiva. No es persuasiva, sino impositiva. No siento que con ella tenga autonomía”* (P4A).

También aparece el factor del conocimiento y la transmisión de este, como un aspecto altamente valorado que determina la sensación de bienestar respecto a la relación con el líder, evidenciándose percepciones positivas *“Excelente, de él se aprende más de lo que se puede aprender”*(P6A) o también negativas que generan sensación de ausencia de apoyo *“es una relación de tienes que hacer esto, hazlo y cumple con tus funciones, no es una relación de apoyo, te enseño hagámoslo juntos, orientémonos todo el equipo a cumplir con el objetivo que debería hacer por el bien común”* (P10A). Lo que es importante en términos de que permite que las personas se sientan seguras y respaldadas *“mi jefe ha sido un apoyo, porque si tú lo tienes contento él está bien. Él le pone límites a los demás para defenderme.”* (P3A). Asimismo, el factor apoyo se valora también cuando el jefe se involucra directamente en el proceso *“incluso mi jefe trabaja más que todos, si ven que alguien hizo falta vienen y se meten a trabajar”* (P8O) ayudando a sobrellevar la sobrecarga laboral.

Por otro lado, el aspecto de la comunicación aparece y refleja una relación vertical entre el jefe y su equipo de trabajo *“la comunicación es de jefe a subalternos”* (P10A). Y se presenta la comunicación asertiva como un aspecto importante *“me parece más importante, el trato muchas veces de las personas con un cargo superior hacia el trabajador...debido a que muchas veces no se saben acercar con los mejores términos por lo cual gritado no funciona, entonces es más como eso, no hay una comunicación asertiva”* (P5O) que además puede depender de la gestión emocional del jefe *“La relación es muy variable, es muy poco profesional, todo depende del genio que tenga, y de las personas que la rodean. A veces me trata bien, se pone en mis zapatos, pero a veces me*

trata mal” (P2A). Asimismo, esto también puede generar ausencia de confianza para acudir al jefe en caso de requerirse ayuda *“uno siempre busca solucionar antes de ir a comentarle a la jefe algo por la misma personalidad que ya se conoce del jefe, ya que no va a tener la mejor reacción y va a explotar”* (P10A).

Por otra parte, el sector operativo dista del sector administrativo en la percepción de la presencia que tiene el jefe inmediato en el proceso *“Con mi jefe el trato es muy poquito”* (P9O), lo que implica que en mayor medida la relación de liderazgo sea ejercida por los supervisores. También se evidencia que la comunicación entre los supervisores no suele ser efectiva, lo que afecta el proceso y en ocasiones repercute en los trabajadores que hacen parte de ese proceso *“Aunque a veces falta más conexión para que se tome una decisión, porque a veces no se ponen de acuerdo entre ellos y al final el culpable termina siendo el operario, entre ellos hay mala comunicación”* (P7O).

4.3.3 Relación con compañeros

Respecto a la relación establecida con el equipo de trabajo, algunos entrevistados coinciden con que perciben una relación buena, cercana y cálida, la mayor parte del tiempo y con la mayor parte del equipo a excepción de unas cuantas personas. Destacan el factor de trabajo en equipo y la colaboración mutua como un aspecto positivo que influye en que establezca una relación positiva *“En este momento son todos buena gente con todos, se colaboran entre ellos, si un compañero necesita algo uno le colabora. En este grupo son tranquilos, pero hay otros grupos en el que no”* (P9O). En contraste, otros mencionan que no perciben mucho apoyo por parte de sus compañeros *“No hay mucho apoyo laboral, pero si hay comunicación. Pero cada quien está en su rollo en su función laboral, ya que, si un compañero tiene problemas, no hay un te colaboro, cada quien es muy individualista.”* (P5O) aunque esto también varía en función de la labor desarrollada, ya que algunas requieren de mayor trabajo en equipo que otras.

En relación con el trabajo en equipo se destaca positivamente el interés genuino de brindar apoyo, sin requerir de mandatos externos *“La relación es excelente porque nos apoyamos unos otros sin necesidad que alguien le diga”* (P8O). Otros en cambio, como factor negativo expresan que algunos integrantes de su equipo simplemente buscan permanecer cómodos a nivel individual,

desligándose del proceso general del área *“desde la parte de ellos, van a buscar algunas personas desligarse del apoyo, como que cada persona quiera hacer lo mínimo entre sus responsabilidades”* (P10A).

Por otro lado, aparece también el factor de la competitividad entre algunos de los integrantes del equipo, pero no afecta la relación entre los integrantes debido al resto de factores positivos *“con los compañeros la relación es muy cercana, agradable, amena, respetuosa, todo el equipo es súper colaborativo, no son egoístas, aunque hay casos puntuales, en que si son muy competitivos y que son 2 personas. Pero se sabemos cómo tratar a los que llegan, se fomenta la cultura del servicio y las personas que están ahí tienen eso innato”* (P4A).

4.4 Equilibrio vida- trabajo

Entre los relatos se evidencia que la mitad de los participantes tienen una percepción de desequilibrio entre su vida laboral y personal, todos pertenecientes al sector administrativo en donde se maneja un horario de lunes a viernes de 7:30am a 5pm y los sábados de 8am a 11am; en contraste, el sector operativo trabaja en turnos rotativos de lunes a viernes y los fines de semana 12 horas y debe contar con disponibilidad para realizar horas extras, los descansos son rotativos y según el área, se determina si se asigna un día por semana, quincena o incluso hay un área en donde se descansa cada 20 días como lo es el área de tejeduría. Por otro lado, el sector operativo tiene una percepción entre media y positiva del equilibrio entre su vida laboral y personal, aun teniendo en cuenta que en algunas áreas tienen menos días de descanso que el personal administrativo. El personal administrativo asocia la ausencia de equilibrio entre la vida personal y laboral, con una cultura de disponibilidad constante, donde deben destinar gran parte de su tiempo a actividades laborales, aunque ya hayan terminado su jornada laboral o incluso se encuentren en su espacio personal *“No hay equilibrio porque la mayoría de tiempo estoy allá en la empresa, y si no estoy en función de”* (P4A)- *“Mi vida personal es mi vida laboral 100%.”* (P6A). Esto impide una desconexión real del trabajo, afectando incluso los momentos de descanso, lo que, a vez, se asocia con el nivel de responsabilidad del cargo *“Desconectarse es difícil, no es imposible, pero es muy difícil dependiendo el grado de responsabilidad que tenga la persona”* (P10A). Por otro lado, el personal operativo asocia este desequilibrio con los turnos rotativos y jornadas extensas de trabajo

“Mi labor al impedirme hacer algo en mi vida personal, sería un poco por los horarios rotativos, porque hay muchas cosas en las actividades externas que no puedes acoplar” (P5O), sin embargo, es el personal administrativo quién hace mayor énfasis en este aspecto.

Los entrevistados mencionan que este desequilibrio impacta las relaciones personales; en este sentido el sector operativo y administrativo concuerdan, ya que sea por la falta de tiempo o incluso cansancio físico se tienden a distanciar de su familia o perder vínculos significativos a nivel social *“tu vida social cambia mucho, por los tiempos que se puede compartir, a veces no puedo compartir con mi hijo por la carga laboral, por el sueño”* (P7O)- *“he perdido muchas personas de mi círculo social y de mi vida social, con mi familia porque a veces no puedo dedicar el tiempo”*(P4A).

Por otro lado, este factor, no solo afecta el tiempo de calidad con los seres queridos, sino además, limita el tiempo que se dedica al desarrollo y crecimiento personal, relacionados con la salud o formación académica *“A nivel personal esto ha afectado el tema de la educación porque no le puedo dedicar el tiempo que debería, he alargado mucho mi proceso por el tema del cansancio”* (P4A)- *“no he tenido tiempo de entrenar”* (P4A)- *“yo tenía muchas ganas de estudiar inglés, pero no he podido por los horarios rotativos fines de semana y festivos. Ya que el sistema se acopla a lo que la gran mayoría de la sociedad”* (P5O).

Pese a lo anterior se evidencia que algunas personas han encontrado la forma de adaptarse a esta forma de trabajo, organizando sus tiempos, lo que les permite sentir tranquilidad en su vida, aun cuando destinan mucho tiempo a su trabajo *“los fines de semana, yo me sé organizar, entonces cuando descanso trato de hacer mis actividades de compartir con las personas”* (P5O). Lo que en ocasiones se vincula a la compensación salarial que implica la dedicación de tanto tiempo al trabajo *“Está bien, ya que me brinda comodidad salarialmente y estabilidad económica; entonces estaría bien en cuanto a carga laboral. Y mi vida social la supe acomodar a los horarios, entonces en este momento estoy en un punto comfortable”* (P5O).

En este sentido, algunos destacan que con el paso de los años las condiciones en la empresa han mejorado, por lo que su percepción actual es favorable *“En este momento tengo un equilibrio bueno. Antes se trabajaba más, eran 4,5 o 6 meses sin descansar ni un día, 12 horas casi todos los días, incluso yo estuve a punto de renunciar, porque uno vivía cansado. Ahora trabajo bueno, tengo un básico bueno y me queda más tiempo para estar en la casa”* (P9O). Asimismo, otros atribuyen el equilibrio a un factor diferente al tiempo, afirmando que el trabajo les ha permitido

estabilizar aspectos personales y sentirse mejor a pesar del tiempo *“Aquí encontré un equilibrio que fue la tranquilidad, porque desde que estoy aquí conseguí nuevamente esa confianza de poder aprender”* (P7O).

4.5 Reconocimiento y desarrollo profesional

4.5.1 Desarrollo profesional

En general, los participantes perciben que la empresa brinda constantemente oportunidades de crecimiento y ascenso en todos los niveles jerárquicos, incluso en poco tiempo, lo cual valoran de manera significativa *“Siento que ha sido muy satisfactorio, porque he cumplido muchas metas en muy poco tiempo”* (P4A). Sin embargo, para algunos empleados el desarrollo profesional no siempre significa ascenso, ya que algunos no aspiran a él *“mientras estuve en el área de.... aprendí mucho. Llegue a crecer tanto que me ofrecieron el puesto de supervisor, pero lo rechacé para no ponerme a pelear con la gente”* (P9O), aun así, solo el hecho de estar en una labor que te permita aprender cosas nuevas se percibe de manera favorable *“El aprendizaje a nivel personal y laboral ha sido excelente. Incluso a veces me siento más valorado, porque acá es el aprender, aportar, brindar mejoras”* (P7O).

La percepción de desarrollo profesional en la empresa se vincula al aprendizaje, lo que se destaca en todas las áreas entrevistadas de manera transversal *“La empresa ha sido una escuela”* (P3A)- *“Es como cuando tu llegas y vez una página en blanco, aquí aprendes hasta lo que no está escrito, este es mi laboratorio”* (P6A). Pero este aprendizaje supera el rango normal y se desarrolla en función de la iniciativa propia de cada persona en relación con el nivel de responsabilidad y la búsqueda de desempeñar de manera exitosa la labor o resolver las complicaciones que se generan en la misma *“se ha debido a mí misma, a la experiencia a mi interés de seguir formándome. Ha sido por las ganas, exceso de responsabilidades y sobreesfuerzos”*(P4A), de modo que es la misma persona la que genera los recursos para poder alcanzarlo, al menos este aspecto se destaca en el sector administrativo *“Uno crece porque uno se pone la camiseta, y se pone a leer a formarse, a tomar capacitaciones”* (P3A), es por ello que las herramientas como cursos, capacitaciones y demás elementos que permitan ese aprendizaje deben ser gestionados por la persona, para lo que

la empresa en muchas ocasiones esta presta y brinda apoyo, pero para algunos en ocasiones no, lo que se percibe como limitante *“Así tú lo pidas, ponen muchos peros, desde la gerencia porque están desde esa cuestión de qué hay que reducir costos, no se puede porque no hay plata y no es algo que sólo beneficia a la persona, sino también a la empresa y pueden hacer crecer más a la empresa”* (P10A).

Por otro lado, otro aspecto vinculado al desarrollo profesional tiene que ver con el valor que el jefe inmediato le da al trabajo de la persona *“La empresa me ha permitido crecer, y por eso estoy agradecido, ya que la empresa sabe qué capacidades tengo yo y lo que tengo que hacer...y ella ha notado que yo soy una de las personas las cuales nunca me le quedó quieto y siempre voy más allá, siempre solucionó otras cosas y eso me ha permitido crecer en ese sentido”* (P1O), asimismo esto influye en como la persona se ve a sí misma en el ámbito profesional *“Pienso que yo nunca me sentí estancada porque nunca me sentí invisible para la junta”* (P3A). Pero, además, el factor del liderazgo también se percibe como limitante en el aprendizaje y por ende en el desarrollo profesional *“un líder debería enseñar más y compartir más el conocimiento”* (P2A)- *“Uno aprende cosas, pero no es como para: tú haces muy bien esto, vamos a potenciarlo y vas a escalar y vas a subir. Nunca pasa”* (P10A).

4.5.2 Reconocimiento

En general, los entrevistados manifiestan que no existe una política de reconocimiento a nivel empresarial, por lo que por parte de la empresa no han recibido ningún tipo de reconocimiento *“también en parte hace mucha falta el reconocimiento por parte de la empresa al trabajo de uno”* (P1O). Por lo tanto, este reconocimiento se experimenta desde aspectos más informales. En este sentido, si se demarca una diferencia entre el personal operativo y administrativo. Algunas personas del sector administrativo expresan que se sienten reconocidos a partir de la confianza que se les ha brindado en el proceso que llevan, lo que incluye el sentirse escuchado, el tener autonomía, el poder ser tomado en cuenta para la toma de decisiones *“El reconocimiento ha sido de confianza, porque han creído en mi para poder hacer lo que hago. Me han apoyado para estudiar, me han dado autonomía, los gerentes, directores me toman en cuenta para tomar decisiones... Si siento que hay reconocimiento”* (P4A).

Por otro lado, otros mencionan que a nivel de su liderazgo no sienten que su trabajo es reconocido en absoluto, pues perciben que hay un mayor enfoque en lo negativo y el trabajo que se hace, simplemente corresponde a las obligaciones que se tienen *“Nulo, porque es como si no hiciera nada, aprendí a no esperar nada, porque me dicen es tu trabajo, por eso te pagan. A veces que hago las cosas me dicen que nunca va a estar bueno”* (P2A) en este sentido, expresan que además, en contraposición con el reconocimiento, su líder hace públicas sus equivocaciones en el trabajo, lo que lleva a la experimentación de emociones negativas *“a ella simplemente le importan los resultados y ya solo nota cuando me equivoco, y cuando uno se equivoca no sólo se enter a la jefe, sino que se enter a todo el equipo de trabajo, ya que ella lo hace público y por eso uno nunca acude a ella, cuando hay una situación a mejorar”* (P10A).

En cuanto al sector operativo, los entrevistados están de acuerdo con esta versión en el enfoque negativo *“a veces uno puede hacer una infinidad de cosas bien, pero hacemos una cosa mala y se nota más la mala que las acciones buenas por esa misma falta de reconocimiento”* (P1O). Aun así, algunos rescatan los líderes que, aunque no hagan un reconocimiento formal, expresan a nivel personal cuando alguien está haciendo las cosas bien, motivando el que hacer de la persona, aunque esto igualmente no se perciba como suficiente *“Mi jefe si a veces lo reconoce y me da las gracias”* (P6A). Asimismo, otros añaden que experimentan reconocimiento a partir de comentarios externos, relacionados con las personas que impacta su labor, lo que se experimenta como positivo *“Por otras personas externas, aparte de mi jefe, cuando un proceso mejora mucho, se dan cuenta y muchas personas lo pueden llegar a reconocer, así sea de palabra”* (P10A).

Por otro lado, el factor salario también se experimenta como un tipo de reconocimiento *“En este momento se refleja en salario”* (P9O). Y algunos agregan además la importancia de que exista un reconocimiento más formal, ya que esto implicaría motivación en relación con su actividad laboral *“a veces falta un poco reconocer más a la gente, porque esos son cosas que motivan a la persona a ser cada día mejor y esforzarse más”* (P1O).

4.6 Remuneración y beneficios

4.6.1 Remuneración económica

Los entrevistados reconocen que la remuneración salarial de la empresa en comparación con el mercado se encuentra en un buen nivel *“Es excelente, uno acá gana bien, en comparación con otras empresas uff, mejor dicho”* (P8O). Sin embargo, algunos pertenecientes al sector administrativo añaden que, este aspecto no es suficiente, pues no compensa el nivel del responsabilidad y esfuerzo que requiere su labor y que, si fuera con base en eso, en la remuneración, si tendrían calidad de vida laboral *“No es acorde, por las responsabilidades”* (P4A)- *“fuera en relación con mis funciones si tendría calidad de vida, pero no”* (P6A).

Por otro lado, recientemente se realizó un incremento salarial en la empresa (Abril 2025), para todo el personal a nivel general y también se incluyó las nivelaciones que se consideraran necesarias, lo que va más allá del carácter legal del incremento anual del gobierno, ya que el básico salarial de la empresa es superior a este, por lo tanto, algunas personas del sector operativo perciben este acto empresarial como positivo y como factor motivacional para seguir haciendo las cosas bien *“Ahorita quedó muy bueno, muy mejorado. El área en la que me encuentro requiere de mucha entrega y responsabilidad y la mejora salarial fue un motor”* (P7O). Del mismo modo, algunos perciben el aumento como factor de motivación vinculado a que se experimenta como un tipo de reconocimiento por la labor *“En cuanto mi salario, si bien, ya que este año me hicieron el reconocimiento, la felicitación salarialmente, entonces en este momento estoy tranquilo respecto a mi tema salarial”* (P1O).

Algunos, mencionan el factor de la equidad, como aspecto que es importante y que varía en función del lado de la balanza en el que se encuentren, lo que se valora como positivo cuando se está en un rango superior *“El sueldo en comparación con muchos de la misma empresa está bien.”* (P6A) y por el contrario se genera inconformidad cuando se percibe que no hay equidad y se está por debajo de lo esperado *“Yo quedé muy inconforme... Sino que ahora que hicieron el ajuste salarial si me subieron, pero tampoco me nivelaron con los operarios y quede 100,000 pesos más abajo que ellos y desde hace un año, yo cumpla con esas funciones”* (P5O). Esta equidad, se suele asociar con el nivel de responsabilidad, por lo que los trabajadores perciben que no hay una política asociada y estructurada formalmente, ya que en muchos casos se basa en el criterio subjetivo de los jefes *“adentro de la empresa está mal porque hay personas que tienen menos responsabilidades y reciben un salario un poco más alto y quizás tengan menos presión laboral en su momento”* (P10A), sin embargo, la gerencia general de manera anual establece un porcentaje mínimo de

aumento salarial para todo el personal y el aumento superior a este suele asociarse con cambio de cargo, de responsabilidades, cambio de nivel académico o desempeño laboral.

4.6.2 Beneficios

Un elemento común encontrado en las entrevistas fue la invisibilización de los beneficios que brinda la empresa, ya que, al momento de preguntar por ellos, 7 de los participantes de manera automática y sin mucho razonamiento respondieron que no habían más beneficios diferentes al salario o posterior a ello, se cuestionaba por si existían otros beneficios “*¿Que más beneficios hay?* (P4A), lo que da cuenta de que hay poco reconocimiento de su existencia, aunque se implementen. También algunos llegaban a la conclusión de que eran meramente económicos, lo que, si bien es importante, al parecer no se considera suficiente “*Los beneficios son meramente económicos, lo normal, siento que faltan*” (P4A).

Los beneficios que existen son valorados como positivos, en función de que la empresa está atenta a las fechas especiales; en diciembre brinda bonificaciones, mercados, aspectos que motivan a los empleados “*los detalles para los niños del día del niño, los detalles del día del padre, Los bonos que daban en diciembre, todas las cositas buenas que dan lo motivan a uno así a seguir trabajando y estar aquí en la empresa*” (P1O). También muchos de ellos como por ejemplo los préstamos, se perciben como alivio económico “*buscan ayudarte si tienes una necesidad o una urgencia. Cuando yo llegué...al hablar me prestaron sin tener en cuenta a ninguna entidad bancaria, confiaron y fue un proceso que no se demoró- Lo de la ropa que uno puede sacar a crédito, es un desvare muy bueno*” (P7O) y de manera particular también algunas obligaciones legales como la afiliación a la caja de compensación se percibe para algunas personas como beneficios, especialmente para el sector operativo “*otros ya serían salud, pensión, caja de compensación*” (P1O)- “*También lo de Comfama, lo de poder llevar a mi hija a una piscina*” (P7O).

Los entrevistados que llevan varios años en la empresa mencionan que algunos de esos beneficios se han desmejorado, ya que antes se tenían en cuenta otros aspectos significativos para los empleados como el reconocimiento de su cumpleaños “*primero si lo hacían, por el cumpleaños le mandaban su chocorramo, o cuando eran varios los reunían y les daban su tortica e incluso el detalle, pero eso lo quitaron*” (P9O).

La falta de conocimiento de estos beneficios se atribuye a falencias en la comunicación a nivel empresarial *“de pronto que al sacar la bodega puedo sacar fiado, pero el resto no conozco más por la comunicación y el poco conocimiento”* (P5O). Además, otros lo asocian con el nivel de trabajo que demanda la empresa, lo que no permite que las personas conozcan y hagan uso de los beneficios *“lo que pasa es que la gente trabaja tanto, que esos beneficios si no se los mencionan, no los reconocen”* (P6A).

Los entrevistados agregan que existen otros estímulos no económicos que pueden influir en la retención del talento, como el salario emocional, dirigido a necesidades básicas como la educación, bienestar, alimentación, equilibrio entre la vida y el trabajo o apoyo para conseguir vivienda *“hay otros incentivos, no sólo monetarios que pueden atraparlos como ese salario emocional que consiste en que te pueden dar un día de la carga o esos apoyos esos programas de capacitación. Hay empresas que tienen universidades internas y el plan de alimentación”* (P10A).

4.7 Impacto en la salud, bienestar y productividad

4.7.1 Influencia en la salud física y mental

Un aspecto relevante que se identificó durante las entrevistas es el impacto en la salud física y que se menciona en general tanto a nivel operativo como administrativo, pero con matices diferentes. El sector operativo concuerda con que esta influencia en la salud se vincula con el trabajo por las largas jornadas laborales, movimientos repetitivos, características térmicas del puesto de trabajo o incluso el uso de determinados EPP. Entre la sintomatología percibida se destacaron aspectos como el cansancio o agotamiento general, disminución de peso, dolor de espalda, dolor localizado en ciertas partes del cuerpo y enfermedades respiratorias. *“Ha influido demasiado, yo me baje mucho de peso... me ha dado dolores en los pies por tanto tiempo con las botas, por estar 12 horas con ellas todos los días... dolor de cabeza por la temperatura alta, por los cambios de temperatura... la gripa da más continua, porque uno se expone a altas temperaturas porque uno sale a comer, porque el comedor es al aire libre”* (P7O). *“A nivel físico a veces si siente uno cansancio, fatiga, dolor de espalda cuando se trabaja 12 horas”* (P9O) *“físicamente he sentido*

ese desgaste, ya que genera algunas molestias, he empezado a sentir como un dolor en el codo de la mano derecha con la mano, la cual uno siempre hace el mismo proceso” (P5O).

En cuanto al personal administrativo, refieren molestias relacionadas con el nivel de responsabilidad, nivel de estrés o incluso tipo de liderazgo, que se refleja a nivel físico por medio de dolor de cabeza, dolor de espalda y en general agotamiento físico:

“A nivel de estrés influye, físicamente me genera insomnio, dolor de cabeza” (P3A)

“A nivel físico si se siente el agotamiento, por tiempos... cuando me canso mucho me duele mucho la espalda baja” (P4A).

Del mismo modo, el personal administrativo refiere afectación en la salud física por la limitación de tiempo para realizar actividad física, lo que deteriora la salud *“Antes hacía deporte, ya no. Llegue acá y solo he subido de peso. Mi estado físico ahora es pésimo, antes me mantenía súper activo, ahora subo a un 3er piso y me asfixio” (P2A) “Por tanto trabajo no puedo entrenar” (P4A).*

Por otro lado, en cuanto a salud mental, el personal operativo refiere sintomatología asociada al mismo cansancio, lo que influye en su motivación para presentarse a trabajar, también las largas jornadas laborales se vinculan con síntomas de depresión y estrés ya que se perciben como desequilibrio entre la vida personal y laboral. También se evidencia que la sensación de desánimo, en muchas ocasiones se origina por factores personales y no exclusivamente laborales *“cuando me toca trabajar 12 horas varias veces a la semana, me coge una aburrición, me estresa y me quita tiempo para la vida personal” (P9O)- “a veces uno viene cansado, sin ganas, pero a veces influyen muchas cosas, como lo personal” (P7O).*

El personal administrativo reporta también afectaciones a nivel de salud mental reflejadas en insomnio o alteraciones del sueño, pesadillas relacionadas con el trabajo, ansiedad, dificultad para regular las emociones, pérdida de apetito, pérdida de interés en las actividades, tristeza, sensación de pérdida del sí mismo, sensación de estar abrumado sin razón, desmotivación laboral *“A nivel mental me siento cansado, no me dan ganas de hacer nada...Me siento más aburrido, más apagado, no sé ni que me paso” (P2A)*

Un participante hace referencia a un cambio laboral donde se le asignaron mayores responsabilidades, que consideraba que sobrepasaba sus capacidades y se convirtió en una fuente de diversa sintomatología *“tenía ansiedad sobre lo que iba a pasar...tuve un episodio en que tenía mucho insomnio y otros días en que dormía demasiado, lloraba mucho, no podía controlar bien*

mis emociones lo que es anormal el mí” (P4A). En cuanto a esto expresa que las condiciones de carga laboral se mantienen, sin embargo, considera que ha sido su actitud lo que le ha permitido sobrellevar la carga.

“esas ganas de no ir a trabajar animado. Se percibe ese estrés de llegar y de saber que tiene que ir lidiar con el liderazgo, uno sale muy abrumado y agotado mentalmente muchas veces sin un motivo aparente” (P10A).

Por otro lado, algunos participantes manifiestan conductas de afrontamiento que les permite tener una actitud positiva en el trabajo, disminuyendo el impacto negativo en su salud, esto se evidencia a nivel operativo y administrativo *“nada ha cambiado, por eso creo que es más desde mi actitud, lo que ha hecho que no sea tan duro, porque no hay menos trabajo” (P4A)- “yo procuro hacer un poco de pausa, activa de estirar de actividades o a la mitad de mi jornada laboral...obviamente va a generar menos desgastes físicos o menos desgaste mental y podemos retornar un poco más activos” (P5O).*

También se evidencian opiniones que contrastan lo anterior, donde hay personas que manifiestan que no han tenido ninguna afectación ni física ni mental *“Yo me considero alguien muy fuerte mentalmente” (P6A),* al igual que existen personas que valoran el trabajo en términos de que este aporta a su salud en general *“si influye en la física, porque uno se mantiene activo es bueno y mental también. Yo me mantengo contento” (P9O).*

4.7.2 Percepción de productividad

A nivel de desempeño laboral, los participantes coinciden en que valoran este de manera positiva y en la actualidad en mayor medida se sienten altamente productivos, incluso en ocasiones más de lo esperado: *“Yo creo que yo ahí soy una de las piezas más claves en el área” (P1O)- “Al 110%, porque logro cumplir lo que se requiere y más” (P3A)- “Bien, porque todavía puedo aportarle mucho a la empresa” (P9O).*

Esta productividad se asocia a diversos factores, por lo que gran parte de los entrevistados destacan el carácter intrínseco atribuyendo este a factores propios de cada persona que se reflejan en la actitud hacia el trabajo *“se debe a mi entrega y a mis esfuerzos, porque yo considero que uno en la vida tiene que ser agradecido” (P1O)- “Yo soy muy buen obrero, muy productivo, y esto se*

debe a la actitud de cada persona, ya que tú estás con una actitud activa o propositiva, tú vas a poder desempeñar con mucha más rapidez y agilidad” (P5O).

Otros participantes destacan el papel de la empresa en el nivel productivo, agregando que el hecho de que la empresa garantice condiciones que permitan y fomenten el crecimiento y el desarrollo del talento promueve la productividad *“las condiciones que hay en la empresa que me han permitido crecer también y alcanzar ese nivel de productividad, fue que la empresa no me ha cerrado las puertas para aprender ese proceso, cada vez que quiero aprender algo me lo han permitido ya que fácilmente me han explicado” (P1O).* Del mismo modo, también hay factores que limitan esta, como lo es las condiciones físicas de la infraestructura *“Hay días buenos y días malos, el rendimiento depende de cómo este la bodega” (P8O).*

Por otro lado, algunos participantes (2) en cambio, no se sienten al 100% productivos y lo asocian a características del puesto de trabajo, como el estilo de liderazgo o limitaciones en los recursos *“Siento que he mejorado, porque he aprendido a hacer muchas cosas a la vez, pero aún quedan esos traumas de “porque si haces las cosas no haces nada” (P2A);* esta afirmación se contextualiza en un comentario que le hace su jefe directo, donde le indica que todo el tiempo parece estar trabajando, pero no alcanza los resultados esperados. *“La productividad podría mejorar teniendo un mejor equipo de trabajo” (P4A).*

Asimismo, algunos destacan que no es precisamente el horario laboral el que implica que se tengan mejores resultados, lo que hace referencia a la necesidad de los espacios de descanso o de desconexión laboral *“Siento que podría ser más productiva, porque siento que el hecho de que estés todo el tiempo trabajando no quiere decir que seas más productivo” (P4A).*

Finalmente, se destacan también factores externos a la labor y personales que influyen en esta productividad, dependiendo de la etapa en la que se encuentre la persona y sus objetivos de vida *“Muy bien porque ahorita mismo empezar una vida de cero (la persona acaba de cambiar de residencia y tuvo pérdidas significativas económicas y personales anteriormente). Te da alegría saber que todo lo que das se ve retribuido. A nivel personal muy bien porque apenas estoy sembrando” (P7O).*

4.7.3 Motivación laboral

Se evidencia que un factor esencial para la motivación de los empleados es la remuneración económica, el cual aparece en gran medida como el motor principal para hacer bien su labor, ya que permite el alcance de proyectos a nivel personal, lo que a su vez influye en el alcance de una mejor calidad de vida general *“Han sido mis proyectos los que me han mantenido estable en esta labor”* (P3A)- *“a uno lo motiva es la parte salarial... es una motivación para poder hacer una muchas cosas más en la vida personal”* (P1O).

Asimismo, y en relación con lo personal, se destaca el conocimiento como factor que permite el desarrollo personal y profesional, por lo que para algunos es determinante para la motivación en su trabajo *“Me siento motivada, porque estoy en una posición en la que puedo aprender mucho más de lo que yo estudie”* (P4A).

A nivel laboral, se resalta la confianza, autonomía y reconocimiento que se tiene en el trabajo, lo que a su vez también se asocia con el desarrollo personal y profesional, aspecto que se hace más presente en el personal administrativo, aunque también aparece en el sector operativo *“Me siento motivada, porque he tenido el tema de confianza y reconocimiento y porque esas cosas me ha permitido acercarme a las cosas que he querido”* (P4A)- *“Me motiva que tengo autonomía y no hay nadie que me esté presionando y tengo el apoyo de mi jefe”* (P6A).

Asimismo, en cuanto a factores laborales, algunos empleados valoran elementos que la empresa brinda a través del programa de bienestar *“Los detalles para los niños del día del niño, los detalles del día del padre, los bonos que daban en diciembre, todas las cositas buenas que dan lo motivan a uno así a seguir trabajando y estar aquí en la empresa.”* (P1O).

Por otro lado, la desmotivación aparece en relación con aspectos del trabajo, como la ausencia de reconocimiento, expuesta por parte del personal operativo *“en este momento no hay motivación. La motivación sólo es salarialmente, no hay una motivación por tu desempeño, nunca nos felicitan, no hay un incentivo una calidez laboralmente”* (P5O)- *“a veces falta un poco reconocer más a la gente, porque esos son cosas que motivan a la persona a ser cada día mejor”* (P1O). En contraste, la desmotivación para algunas personas del sector administrativo se vincula al tipo de liderazgo, porque esto genera una sensación de intranquilidad, lo que se asocia con pensamientos de que algo malo va a pasar *“(¿del 1 al 10 que tanto te sientes motivado en el trabajo?) Del 1 al 10 diría que un 3, porque no hay un buen liderazgo, no hay un apoyo, para mejorar los procesos y mejorar como persona. Uno trata de hacer lo mejor para no tener un reproche al final*

del día.” (P10A)- “Perdí las ganas, para mi cada día es un día más, siento que se vive en ese tiempo a la expectativa de que algo malo pase, uno no puede estar calmado” (P2A).

4.7.4 Satisfacción laboral

En este apartado se lograron capturar las impresiones generales de los empleados en relación con su sentimiento acerca de la experiencia actual de trabajar en la empresa. Gran parte de los entrevistados tanto administrativos como operativos expresa que se siente bien o incluso excelente, agregando varios factores que permiten que esa sensación permanezca. Aparece el factor de crecimiento que implica la dimensión personal y profesional *“Me siento a gusto por el crecimiento que he tenido, por las oportunidades, por lo que he podido aprender y aplicar” (P4A).* También aparece el factor de las relaciones laborales positivas, como un aspecto que genera tranquilidad y sensación de bienestar en su trabajo *“a veces las personas me generan alivio, porque son personas bien que te entienden” (P2A)- “Bien, he hecho muchas amistades” (P8O)- “estoy cómodo con mi puesto con mis compañeros” (P5O).* Otros manifiestan también expresiones de sentido de pertenencia basadas en la relación de años que llevan en la empresa *“contento, como llevo tantos años, ya le cogí amor a la empresa” (P9O).*

Los entrevistados en ambos sectores hacen referencia también a la estabilidad laboral como factor positivo que permite que se sientan cómodos y seguros en su trabajo, lo que a su vez genera un impacto positivo en su vida personal *“Me siento a gusto...Porque sé que cuento con estabilidad laboral, lo que me ha permitido solventar gastos como en temas de estudio y la salud” (P4A)- “tengo un contrato a largo plazo, entonces me siento tranquilo” (P1O).*

Las percepciones de los entrevistados en general incluyen factores positivos y negativos, es el caso del factor del salario, donde se evidencian ambos matices, por un lado, uno de los empleados expresa *“lo único que no me conforta, es salarialmente por la nivelación” (P5O)* en contraposición otro menciona *“prefiero trabajar aquí y saber que me va a ir mejor en cuanto al sueldo” (P9O).* Asimismo, aparecen aspectos personales, concernientes a las características de personalidad que se han visto influenciadas por la experiencia laboral, sea positiva o negativamente *“me siento mal porque todo ha cambiado en mi desde que estoy aquí, siento que antes era más bondadoso y ahora he cambiado mi forma de ser y no quiero ser así” (P2A)* (Esta expresión adquiere sentido teniendo

en cuenta que el participante argumenta que su labor implica tomar decisiones que influyen decisivamente en los demás trabajadores. Cuando inició su labor, buscaba ayudar al otro; sin embargo, dado que debe primar el bienestar de la organización, tuvo que empezar a tomar decisiones que afectan negativamente a las personas. Por ello, expresa que antes era más bondadoso). *“Bien, he hecho muchas amistades, me he responsabilizado un poquito.... me prometí a mí mismo ser más responsable”* (P8O).

Por otro lado, aparecen factores negativos, que se asocian con inconformidad e implican cómo se desenvuelven las personas en su labor. Es el caso de las condiciones laborales como la infraestructura que pueden limitar el desarrollo de la labor o condiciones asociadas a la gestión de las responsabilidades que implican un mayor esfuerzo para lograr el cumplimiento de objetivos del cargo *“Lo único incomodo son las condiciones del área”* (P8O)- *“han habido momentos en los que uno intenta colapsar en los que uno siente que ya uno no es capaz, y como en todo uno busca la manera de no tirar la toalla tan fácil, de luchar un poquito más”* (P10A).

Otro aspecto que aparece valorado negativamente y que además influye en la proyección de las personas en la empresa es el horario por parte del personal operativo y el tiempo libre por parte del personal administrativo *“no me siento conforme con el tema del tiempo”* (P4A)- *“si tuviera la oportunidad de irme, para poder estar mejor, lo haría. No me proyecto a futuro...Me gustaría probar en otras cosas, como home office, algo que me permita tener más tiempo libre”* (P2A)- *“Aquí lo duro es trabajar los fines de semana, donde los quitaran que belleza”* (P9O).

En relación con la proyección, algunos entrevistados del sector operativo brindan una explicación a la alta rotación que observan en la empresa y que, aunque han evidenciado mejoras en comparación con momentos anteriores, mencionan que aún persisten condiciones con las que las personas no se sienten lo suficientemente cómodas y deciden renunciar *“sé que para los nuevos es muy duro, antes a la empresa le tenían un sobrenombre, porque mataban a la gente a punta de trabajo. Aquí lo duro es trabajar los fines de semana...es por eso que la gente aquí rota tanto, entran y se van a los meses”* (P9O).

5 Discusión

Los hallazgos obtenidos en este estudio permiten identificar una serie de elementos que, desde la perspectiva de los participantes, son considerados esenciales para alcanzar una calidad de vida laboral satisfactoria. Los resultados confirman el carácter multidimensional de la CVL planteado por algunos autores; entre los elementos que los participantes destacaron como fundamentales para obtener una calidad de vida en su trabajo son: horarios, el equilibrio entre vida-trabajo, el salario correspondiente a las responsabilidades y tiempo de trabajo, condiciones físicas adecuadas, la estabilidad laboral, las relaciones positivas con el equipo de trabajo y con el líder, la equidad, la comunicación y la autonomía. Aspectos que coinciden con dimensiones y factores planteadas por algunos autores (Walton, 1980; Kiernan y Kunston, 1990; Sirgy et al., 2001; Martel y Dupuis, 2006).

Lo anterior, permite evidenciar también la dinámica interactiva entre los factores objetivos y subjetivos que están o se establecen en la organización durante el desarrollo de la actividad laboral, confirmando el carácter sistémico de su funcionamiento, y la interdependencia de unos factores con otros (Granados, 2011); pues se encontró que aspectos objetivos como las condiciones físicas influían es aspectos subjetivos como la percepción de seguridad, las relaciones interpersonales y la productividad, por lo que la intervención sobre uno de estos factores incide inevitablemente en la percepción general de la CVL en los empleados.

Uno de los elementos que se presenta de manera repetitiva en cada una de las categorías evaluadas fue el factor del tiempo dedicado al trabajo y el horario, específicamente porque impacta en el equilibrio entre la vida personal y laboral. Por lo tanto, este factor se valoró de manera no favorable en relación con la CVL, lo que coincide con diversos estudios en el contexto colombiano (Rojas-Torres et al., 2021; Matabanchoy-Tulcán et al., 2024; Gómez Vélez, 2010).

Este fenómeno puede corresponder, por un lado, a lo reportado por el personal administrativo en relación con una cultura organizacional inflexible que no promueve la desconexión laboral; y, por otro, a lo señalado por el personal operativo respecto al amplio uso de horas extras en las industrias colombianas. Esto ocurre a pesar de la reciente aprobación de la Ley 2101 de 2021, la cual tiene como objetivo disminuir la jornada laboral y garantizar el mismo salario por menos horas de trabajo. No obstante, la normativa mantiene la posibilidad de recurrir a horas

extras, estableciendo un tope máximo, lo que faculta a las empresas para requerir una mayor cantidad de tiempo laboral. Aunque esto implica una remuneración adicional, debido a los recargos aplicados por cada hora extra, los trabajadores continúan enfrentando jornadas extensas que impactan su vida personal.

Por lo tanto, es común que en Colombia las personas tengan un desbalance entre su vida laboral y personal, relacionado con las largas jornadas laborales, lo que inevitablemente tiene efectos adversos en la vida personal, familiar y social, al igual que en el bienestar físico y psicológico, pero además genera también consecuencias en las empresas a nivel de satisfacción y rendimiento (Matabanchoy-Tulcán et al., 2024; Martínez Gamarra y Ros Mar, 2010).

Lo expuesto anteriormente ha sido nombrado a nivel teórico como efecto derrame, que consiste en que la satisfacción o insatisfacción ligada a ámbitos vitales como lo es el trabajo por ejemplo, se extiende a otros ámbitos vitales como sería la calidad de vida general (Sirgy et al., 2001), lo que concuerda con los hallazgos encontrados, ya que los participantes no solo asocian la afectación que implica la falta de tiempo, a su pérdida o abandono de vínculos significativos con su familia y amigos, sino que también lo vinculan como un factor limitante para la inversión de tiempo al propio desarrollo personal, en términos de educación y promoción de la salud, aspectos que hacen parte de la calidad de vida general.

Sin embargo, algunos de los resultados encontrados, especialmente en el personal operativo, muestran que el factor de las largas jornadas laborales no se percibe completamente de manera desfavorable, ya que identifican una forma de compensación en la remuneración económica, lo cual atenúa la percepción negativa. Esto puede interpretarse a partir de la teoría de los dos factores de Herzberg (1966), en la medida en que el salario se concibe como un factor higiénico, que, aunque no genera satisfacción en sí mismo, sí previene o disminuye la insatisfacción frente a condiciones laborales menos favorables, como el horario laboral. Esto indica que la valoración positiva del salario contribuye a evitar la insatisfacción asociada a la larga jornada laboral, lo que explica que esta no se experimente de forma completamente negativa por los trabajadores, al menos en el sector operativo.

En este sentido, se comprende el motivo por el cual para el personal administrativo el salario, aunque no es evaluado completamente de manera negativa, genera mayores niveles de insatisfacción. Lo que adquiere sentido en términos de que deben dedicar horas de trabajo fuera de su horario laboral, sin recibir compensación económica alguna, y aunque valoran el hecho de que

la empresa ofrezca salarios acordes al mercado laboral, no compensa la alta carga laboral y el nivel de responsabilidad lo que se interpreta como un desequilibrio.

Otro factor altamente valorado, es el ambiente laboral, el cual incluye al equipo de trabajo, líder o supervisor y se vincula a nivel teórico con las necesidades sociales, en tanto generen interacciones positivas en el trabajo (Sirgy et al., 2001). Gran parte de los participantes al momento de evaluar el ambiente general coinciden con que este es favorable, sin embargo, al momento de clasificarlo en términos de equipo de trabajo o liderazgo, se encuentran diferencias significativas, ya que la evaluación del equipo de trabajo continua siendo favorable en su mayoría y en contraste la del jefe o supervisor presenta diferentes matices positivos y negativos, lo que se evidencia tanto a nivel operativo como administrativo.

La percepción favorable del equipo de trabajo corresponde a las personas que cuentan con un equipo donde se promueva la cooperación, el apoyo mutuo y la confianza, ya que todos estos factores permiten que las actividades laborales se realicen con mayor motivación y la percepción de la carga laboral disminuye, pues es la suma del esfuerzo de todos lo que permite el alcance de un objetivo común. En contraste, y en menor medida se encontró que la percepción desfavorable del equipo de trabajo se vincula al individualismo, en tanto que la falta de apoyo puede generar altos niveles de tensión entre los integrantes del grupo y por lo tanto convertirse en una fuente significativa de estrés en el trabajo (Casas et al., 2002).

Estas percepciones favorables sobre el equipo de trabajo pueden considerarse un factor protector para la CVL, en la medida que favorece el equilibrio y amortiguan la insatisfacción sobre otros factores negativos, como lo es el liderazgo para algunos de los participantes o incluso la competencia entre compañeros. Lo que explicaría el por qué al momento de preguntar sobre el ambiente laboral global se obtiene una respuesta en general favorable, pero cuando se indaga sobre categorías más específicas se obtienen diferentes matices. En este punto se puede incluir el concepto de capital social organizacional, el cual hace referencia a los vínculos y redes sociales que se tejen en las organizaciones basadas en la confianza, reciprocidad y beneficio mutuo, el cual se comprende como un activo que impacta positivamente el bienestar percibido, el compromiso organizacional y se vinculan con la CVL (Ko, 2021).

En cuanto al liderazgo, en este estudio adquirió un papel protagónico, dado que más allá de catalogarse dentro de las necesidades de interacción social (Sirgy et al., 2001), como una dimensión más, se catalogó como un factor determinante para que algunas dimensiones de la CVL puedan

desarrollarse de manera favorable o desfavorable, entre las cuales se encuentran el reconocimiento, la autonomía, la participación en la toma de decisiones, la adquisición de conocimiento, la posibilidad de ascenso, el crecimiento y la distribución de la carga laboral.

Sin embargo, esta información contrasta con la literatura, ya que se han asociado los estilos de liderazgo con la CVL y se ha encontrado que el estilo de liderazgo tiene una asociación significativa con el ambiente de trabajo, la relación, la cooperación y la autonomía (Nanjundeswaraswamy y Swamy, 2015). Por otro lado, este hallazgo podría vincularse a que si bien no se ha encontrado una correspondencia directa entre niveles adecuados de CVL y estilos de liderazgo, si se ha evidenciado que cuando no hay una percepción favorable del liderazgo se reportan menores niveles de CVL, que cuando se tiene una percepción favorable del este, es decir, que no se plantea como una relación directa, pero el liderazgo si se contempla como un factor potenciador de ambientes de trabajo motivante para que las personas puedan ascender y desarrollarse (Contreras et al., 2013), como ocurre entre los participantes de la investigación.

En este sentido, el liderazgo se percibe como favorable cuando se ejerce en función de potenciar la autonomía, la libertad, la confianza, la adquisición de conocimiento, características que se asocian a determinados estilos de liderazgo enfocados en las personas, como lo es el liderazgo transformacional. Algunos de los participantes en ambos sectores describen algunas de estas características al referirse a su líder inmediato. En contraposición el liderazgo se describe como no favorable para los participantes operativos y administrativos, cuando se desarrolla en base a la imposición, en la simple delegación de instrucciones sin un apoyo, la inadecuada gestión emocional, las fallas en la comunicación efectiva y asertiva, y en una descalificación del trabajo, algunas de estas características se asocian con el estilo de liderazgo autoritario, el cual hace énfasis en el desempeño laboral y no en las personas (Geraldo Campos et al., 2020). Esta idea coincide con la evaluación desfavorable de algunas prácticas empresariales en relación con la CVL ya que dan cuenta de su enfoque único en la productividad y no en la persona, lo que es síntoma de malestar para algunos colaboradores, 2 de ellos del sector administrativo y en cuanto a los pertenecientes al sector operativo se evidencia una mayor diversidad de opiniones teniendo en cuenta que se exponen constantemente a múltiples tipos de liderazgo al tener directores, jefes y supervisores que dirigen sus labores.

Este enfoque en la persona es un factor altamente valorado por los participantes y hace referencia también a la necesidad de reconocimiento, un aspecto que en la organización se percibe

de manera no favorable, al menos a nivel general de la empresa y que hace parte de las necesidades de estima (Sirgy et al., 2001). Es el resultado de la ausencia de políticas de reconocimiento ya que este solo se presenta desde la informalidad según la evaluación subjetiva de cada jefe o supervisor. La ausencia de reconocimiento se ha asociado con el deterioro de los recursos psicológicos del trabajador, lo que puede tener influencia en la salud psicológica de la persona y en su rendimiento. Esto se vincula además con la teoría de recursos que plantea que la pérdida de recursos de los empleados implica también la pérdida de recursos de la empresa (Merino & Privado, 2015).

En la misma línea, las personas que perciben que su trabajo es reconocido a través de la confianza y autonomía, se sienten motivadas en tanto estos factores permiten el desarrollo profesional, lo que promueve el alcance de las necesidades de conocimiento que implican la mejora de las habilidades laborales y las necesidades de actualización que incluyen la realización del potencial profesional, permitiendo que la persona alcance un alto nivel de experticia en su cargo, influyendo de manera positiva en los resultados de la organización (Sirgy et al., 2001). Estos aspectos se describieron en mayor medida por el personal administrativo, como una fuente de satisfacción y percepción de que su trabajo es valorado.

Por otro lado, el personal operativo concuerda en su mayoría con que el reconocimiento de su trabajo se hace únicamente a través de la retribución económica, factor que mencionan como motor para seguir cumpliendo su labor de la mejor manera. Agregan también la falta de retroalimentación positiva por parte de sus jefes y el enfoque constante en los aspectos negativos que genera percepción de la descalificación de su trabajo lo que impacta directamente en la satisfacción y ausencia de reconocimiento de su trabajo, (Kiernan y Kunston, 1990; Sirgy et al., 2001). En lo anterior concuerdan también 2 personas del sector administrativo al calificar el reconocimiento por parte de su jefe inmediato.

En relación con otro aspecto importante para la CVL, se encontró que algunos participantes del sector operativo perciben como beneficios las obligaciones legales que debe cumplir la empresa para la contratación, como afiliación a caja de compensación y EPS, lo que refleja la realidad del contexto colombiano en cuanto a la alta informalidad del mercado laboral y la tercerización y precarización del trabajo (Arango Benjumea et al., 2019). Esto permite evidenciar como la forma en que las personas experimentan la CVL varía en función del contexto y la organización. En relación con lo anterior, durante las entrevistas se encontró también una invisibilización de los beneficios organizacionales por parte de la mayor parte de los participantes y algunos de ellos lo

asociaban con el factor de comunicación, lo que adquiere sentido teniendo en cuenta que la comunicación interna es un aspecto clave para que los colaboradores conozcan y utilicen los beneficios brindados por la empresa, de modo que una falencia en la comunicación interna puede ser un factor que influye en la percepción de los colaboradores de la CVL que ofrece la empresa (Castaño González y Ríos Cardona, 2020).

Adicionalmente, en los resultados aparecen también características asociadas a la productividad, como las condiciones físicas laborales, que algunas de las personas del sector operativo valoran como negativas, en contraposición con el sector administrativo que consideran que cuenta con condiciones físicas adecuadas. La principal característica que se vincula con la afectación en el desempeño laboral es la insuficiencia en el espacio de trabajo, que corresponde al crecimiento acelerado de la producción de la empresa durante los últimos años. Esto refleja el carácter dinámico de la CVL que se ha evidenciado en otros estudios como el de Mosquera Paredes y Torres Ponce (2019), ya que la CVL puede verse afectada positiva o negativamente por modificaciones estructurales, afectando no solo la dimensión objetiva, percibida en términos de seguridad y recursos, sino que además influye en la dimensión subjetiva a través del conflicto de las relaciones interpersonales e incluso la productividad misma.

Por otro lado, es importante destacar las diversas afectaciones que los participantes atribuyen a la ausencia de CVL, las cuales comienzan a repercutir en ámbitos de su vida fuera del entorno laboral. Entre estas se encuentran el empobrecimiento de los lazos sociales y familiares, las afectaciones a la salud mental y física, así como la disminución del tiempo destinado al ocio y al autocuidado. Estos efectos reflejan el modo en que lo laboral trasciende hacia lo extralaboral, llegando a condicionar de manera significativa los modos de vida de las personas (Segurado Torres y Agulló Tomás, 2002).

Finalmente, considerando que persisten condiciones desfavorables para la calidad de vida laboral, tales como las extensas jornadas, la elevada carga de trabajo y estilos de liderazgo poco favorables se identifica que algunos participantes han logrado afrontarlas mediante el desarrollo de estrategias de afrontamiento individuales. Estas incluyen la gestión de la actitud frente a la labor y, en algunos casos, la normalización de la carga laboral, lo que les ha permitido adaptarse a las exigencias del entorno, mitigar su impacto y mantener niveles adecuados de productividad. Lo anterior evidencia que la adaptación a la carga laboral tiende a configurarse como un proceso de

carácter individual, que depende en gran medida de los recursos personales de cada trabajador para hacer frente a dichas condiciones.

6 Conclusiones

Los hallazgos de este estudio confirman que la Calidad de Vida Laboral (CVL) es un fenómeno multidimensional y sistémico, en el que los factores objetivos y subjetivos adquieren relevancia según el contexto y la cultura organizacional donde se despliegue la actividad laboral. En este caso, los participantes destacan los siguientes factores asignándoles mayor relevancia para poder alcanzar una adecuada CVL. Entre los factores objetivos se encuentran el horario, el salario, la carga laboral, las condiciones físicas adecuadas para el desempeño de la labor y en relación con los factores subjetivos se destaca el ambiente laboral con compañeros de trabajo y superiores, el equilibrio entre la vida y el trabajo, la tranquilidad, autonomía, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo.

Uno de los hallazgos más significativos de este estudio es la relevancia de los horarios de trabajo y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Los participantes en conjunto a excepción de unos pocos destacaron de manera reiterada que el tiempo dedicado al trabajo es uno de los principales factores que afectan negativamente su percepción de CVL. A pesar de que algunos empleados perciben un beneficio compensatorio en términos de remuneración económica, sobre todo en el sector operativo, las largas jornadas laborales siguen teniendo un impacto adverso en la vida personal, familiar y social de los trabajadores.

Por otro lado, se percibe de manera general que el ambiente laboral y el estilo de liderazgo aparecen como promotores o limitantes de la CVL. Un liderazgo que promueva la autonomía, confianza, reconocimiento y oportunidades de crecimiento favorece la percepción de bienestar, al igual, que puede mitigar la percepción de otros aspectos negativos relacionados con la CVL. En cambio, estilos autoritarios o con comunicación deficiente o retroalimentación enfocada únicamente en lo negativo, refuerzan la insatisfacción y la percepción de que el trabajo es poco valorado, en tanto hace que el personal consolide creencias basadas en que el único interés de la empresa es la producción.

El reconocimiento aparece también como elemento fundamental, pero en los resultados obtenidos este factor se presenta con diferentes matices. Mientras que algunos trabajadores como los operativos valoran el reconocimiento económico como compensación por su esfuerzo, los administrativos tienen en su mayoría una percepción general de que su salario no corresponde con

la carga laboral. Asimismo, el personal operativo expresa que solo a través de la retribución económica perciben el reconocimiento, ya que hay un constante enfoque en lo negativo que disminuye la sensación de que sus aportes tienen valor para la empresa, estas percepciones también aparecen en el sector administrativo en menor medida, destacando actitudes de descalificación de su trabajo por parte del líder inmediato. Es decir que ambos sectores coinciden que la relación con la figura de liderazgo parecer no representar reconocimiento hacia ellos por su trabajo, y el valor del mismo.

La comunicación interna aparece como factor vinculado a la calidad de vida laboral, de modo que programas o beneficios de bienestar laboral no están generando el alcance esperado y por lo tanto los trabajadores se desconectan de ellos y perciben que la empresa no brinda suficientes recursos o apoyo para satisfacer sus necesidades.

En cuanto a las condiciones físicas, la insuficiencia de espacio y la inadecuada infraestructura especialmente en el sector operativo tras un rápido crecimiento productivo, permite evidenciar que las modificaciones estructurales inciden no solo en la seguridad objetiva, sino también en la calidad de las relaciones interpersonales y también en la productividad misma.

7 Recomendaciones

Finalmente, los resultados encontrados permiten detectar factores promotores y limitantes de la calidad de vida en la organización, por lo que se sugieren las siguientes recomendaciones con el fin de potenciar y mantener los factores favorables e intervenir los no favorables para mejorar la percepción y experiencia de la calidad de vida laboral de los trabajadores, teniendo en cuenta los beneficios humanos y organizacionales que esto implica.

En primer lugar, se sugiere promover el equilibrio entre la vida y el trabajo a partir de prácticas que busquen implementar una flexibilidad horaria. Es importante considerar cambios en relación con la remuneración del tiempo extra que el personal administrativo debe dedicar fuera de su horario laboral, regular este o promover prácticas de desconexión laboral, favoreciendo el desarrollo de las personas en otros ámbitos vitales. Igualmente, para el sector operativo se considera necesario evaluar la necesidad de la implementación de jornadas laborales tan extensas y sin descanso y considerar la revisión y modificación de turnos laborales que le permita al personal operativo tener mayor calidad de vida, además que la generación de este tipo de cambios puede traer otros beneficios organizacionales al impactar en la atracción y retención del talento, dada la alta competitividad del sector.

Del mismo modo, es fundamental evaluar, diseñar y ejecutar un plan de comunicación interna que garantice la adecuada y oportuna difusión de la información, promoviendo la participación y disfrute de los beneficios laborales. Lo que implica la implementación de canales efectivos para la transmisión de la información.

Se destaca también la implementación de políticas de reconocimiento laboral formales, que integre elementos económicos como premios o incentivos, al igual que elementos simbólicos como agradecimientos, reconocimiento público, menciones, con el fin de generar motivación y percepción de reconocimiento a nivel organizacional. En cuanto a un reconocimiento laboral más específico se sugiere evaluar el tipo de retroalimentación que se está brindando a los colaboradores y capacitar a los líderes y supervisores en habilidades de comunicación asertiva que les permitan brindar una retroalimentación objetiva, positiva y negativa de manera adecuada sin generar insatisfacción o malestar en los equipos de trabajo y en las personas.

En esta misma línea, con respecto al liderazgo, es fundamental promover un cambio en la gestión del liderazgo a través de la promoción de los factores que los participantes calificaron de

manera favorable como la autonomía, la confianza, el apoyo y la promoción del aprendizaje, esto debe impactar todos los niveles jerárquicos de liderazgo, partiendo desde niveles como gerencias, direcciones, jefes, supervisores y líderes de equipos. Asimismo, es necesario formar estos liderazgos a través de la implementación de una escuela de líderes, donde se capaciten para desarrollar habilidades de liderazgo. También se propone realizar diagnósticos periódicos de clima organizacional, diferentes a los exigidos por ley en relación con la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, para monitorear avances, detectar oportunidades de mejora y ajustar las intervenciones.

Con respecto a la percepción de la alta carga laboral destacada por algunos de los participantes se sugiere la evaluación de la distribución de cargas de trabajo a través del análisis de puestos y medición de la demanda laboral, que permitirá identificar los recursos necesarios para el alcance de objetivos organizacionales.

Por otro lado, se sugiere ampliar los beneficios no económicos a través de la implementación de programas que busquen fortalecer el bienestar físico, mental y psicosocial, a través de la promoción del desarrollo personal, mejora del nivel educativo, apoyo para el acceso a vivienda, beneficios de salud física y mental. Esto resulta fundamental en términos de calidad de vida laboral, en la medida en que contribuye a la satisfacción de necesidades integrales del trabajador, favorece su bienestar general y fortalece su vínculo con la organización.

También se sugiere adecuar las condiciones físicas de algunas áreas donde los trabajadores expresan malestar, disminución de la productividad o percepción de riesgo, como es el caso del espacio físico en algunas áreas que limita en gran medida la operación, al igual que las condiciones de herramientas que ponen en riesgo la salud de los empleados.

Finalmente, se propone fortalecer la cultura organizacional a través del desarrollo de campañas internas que refuercen comportamientos de cooperación, respeto y el apoyo, en la búsqueda de mantener y extender este factor protector que son las relaciones positivas a otras áreas de la empresa, lo que puede promoverse también a partir de la generación de espacios de encuentro e integración. Favoreciendo el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Las recomendaciones planteadas se orientan a fortalecer el bienestar y la experiencia laboral de quienes integran la organización. Se espera que las recomendaciones planteadas sean útiles para la toma de decisiones y la implementación de acciones que promuevan entornos laborales más saludables, equilibrados y sostenibles.

Referencias

- Abdullah, N. A. C., Zakaria, N., y Zahoor, N. (2021). Developments in quality of work-life research and directions for future research. *Sage Open*, 11(4), 1-18. <https://doi.org/10.1177/21582440211059177>
- Ames Guerrero, R. J. (2022). Factores de atracción y retención del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional. *Económicas CUC*, 43(1), 139-152. <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.1.2022.Org.1>
- Andréu Abela, J. (2002). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- Arango Benjumea, J. J., Montoya Agudelo, C. A., Vásquez Mira, M. A., Acevedo Restrepo, J. F., y Boyero Saavedra, M. R. (2019). Análisis exploratorio de la gestión del talento humano como agente para la calidad de vida laboral y el trabajo decente en el sector textil de Antioquia. En C. A. Montoya Agudelo (Ed.), *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente* (pp. 249-293). Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <https://doi.org/10.16925/9789587601527>
- Bedoya Gómez, M. A., Posada Isaza, D., Quintero Gutiérrez, M. C., y Zea Quintero, J. D. (2017). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Revista Psyconex*, 8(12), 1-9. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326978/20784204>
- Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S., y Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de administración sanitaria*, 6(23), 143-160.
- Castaño González, E. J., y Ríos Cardona, L. T. (2020). Calidad de vida laboral y comunicación organizacional: el caso de una cadena de supermercados sede Pereira. En J. E. Páez Valdez (Comp.), *Organizaciones saludables: Un aporte desde la psicología y la comunicación* (pp. 150-178). Universidad Católica de Pereira. <https://doi.org/10.31908/eucp.13.c100>
- Congreso de la República de Colombia. (2025). Ley 2466 de 2025: Por medio de la cual se modifica parcialmente normas laborales y se adopta una Reforma Laboral para el trabajo decente y digno en Colombia. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=181933>
- Contreras, F., Espinosa, J. C., Hernández, F., y Acosta, N. (2013). Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá. *Psicología desde el Caribe*, 30(3), 569-590. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21329176007>

-
- Corredor Corredor, L. E., y Zuluaga Marín, A. (2024). *Contribución de la calidad de vida en el trabajo como estrategia de fidelización: estudio en el sector financiero colombiano* [trabajo de grado de maestría. Universidad EAFIT]. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/5bafec9-ceaf-4025-9b71-f9dea784822e/content>
- Cruz Marroquín, M. J. (2024, diciembre 16). *La OIT revela la lista de los países con las jornadas laborales más largas: Colombia está dentro del top 15*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/la-oit-revela-lista-de-los-paises-con-jornadas-mas-largas-colombia-esta-dentro-del-top-15-3409579>
- Djawoto, Setyorini, N., Cahyono, K. E., y Widiana, E. (2022). The effect of quality of work-life and work-family conflict on organizational commitment and employee performance in Indonesia. *International Journal of Social Science and Human Research*, 5(9), 4244-4255. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v5-i9-36>
- Galvis Najar, C. D., y Ariza Duarte, Y. C. (2021). *Factores psicosociales que afectan la salud física y mental de los trabajadores del sector salud en Bogotá* [Monografía de especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/2f6e1fde-2f6b-4ff5-b199-7f03e7853455/content>
- Geraldo Campos, L. A., Mera Sánchez, A. R., y Pérez, E. R. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156-174. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Gómez Vélez, M. A. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá – Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225–236.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI facultad de psicología*, 14(2), 209-221. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176385>
- Györi, Á., Perpék, É., y Ádám, S. (2025). Mental health risk in human services work across Europe: the predictive role of employment in various sectors. *Frontiers in Public Health*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1407998>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. The World Publishing Company.

-
- International Labour Organization. (2022). *Working time and Work-Life balance around the world*. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_protect/%40protrav/%40travail/documents/publication/wcms_864222.pdf
- Jiménez Figueroa, A., y Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum*, 23(1), 116-133. <https://www.scielo.cl/pdf/universum/v23n1/art07.pdf>
- Kiernan, W. E., y Knutson, K. (1990). Quality of working life. En R. L. Schalock y M. J. Begab (Eds.), *Quality of life: Perspectives and issues* (pp. 101-114). American Association on Mental Retardation.
- Ko, M. C. (2021). An examination of the links between organizational social capital and employee well-being: Focusing on the mediating role of quality of work life. *Review of Public Personnel Administration*, 41(1), 163-193. <https://doi.org/10.1177/0734371X19865996>
- Ley 1090 de 2006. Por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones. Septiembre 6 de 2006. D.O No 46.383. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- Ley 2101 de 2021. Por medio de la cual se reduce la jornada laboral semanal de manera gradual, sin disminuir el salario de los trabajadores y se dictan otras disposiciones. Julio 15 del 2021. D.O No 51736. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=115037>
- Martel, J. P., y Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social indicators research*, 77(3), 333-368. <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>
- Martínez-Buelvas, L., Oviedo-Trespalcios, O., y Luna-Amaya, C. (2015). Impacto de las condiciones de trabajo en calidad de vida laboral: Caso del sector manufacturero de la Región Caribe colombiana. *Dyna*, 82(194), 194-203. <https://doi.org/10.15446/dyna.v82n194.49293>
- Martínez Gamarra, M., y Ros Mar, R. (2010). De la calidad de la vida laboral a los riesgos psicosociales: evaluación de la calidad de vida laboral. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (28), 5-55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3610086>
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista IIPSI Facultad de psicología UNMSM*, 9(1), 123-146. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238247>
- Matabanchoy-Tulcán, S., Betancourt-Zambrano, S., y Calderón-Hernández, G. (2024). Calidad de vida laboral en empresas familiares del sector avícola colombiano. *Desarrollo Gerencial*, 16(1), 1-25. <https://doi.org/10.17081/dege.16.1.6622>

-
- Merchán Illescas, M. P. (2019). *Estrategias de retención: plan de retención de talentos en gestión global* [Tesis de Magíster, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/173690>
- Merino, M. D., & Privado, J. (2015). Does Employee Recognition Affect Positive Psychological Functioning and Well-Being? *Spanish Journal of Psychology*, 18, E64. <https://doi.org/10.1017/sjp.2015.67>
- Mirvis, P. H., y Lawler, E. E. (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Organizational Behavior*, 5(3), 197–212. <https://doi.org/10.1002/job.4030050304>
- Mosquera Paredes, M. J., y Torres Ponce, K. L. (2019). *Percepciones de la calidad de vida laboral de los trabajadores afrodescendientes de una empresa de servicios tecnológicos en Guayaquil* [Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13912/1/T-UCSG-PRE-JUR-TSO-114.pdf>
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2015). Leadership styles and quality of work life in SMES. *Management Science Letters*, 5(1), 65-78. https://www.growingscience.com/msl/Vol5/msl_2014_330.pdf
- Palomares Vaughan, F. J., y García Teruel, L. de la C. (2019). La calidad del trabajo como obligación empresarial. En C. A. Montoya Agudelo (Ed.), *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las organizaciones* (pp. 219–247). Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Patlán Pérez, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>
- Pérez Peralta, C. M., Chirinos Araque, Y., Ramírez García, A. G., y Barbera Alvarado, N. (2021). Factores de competitividad en PYMES manufactureras en Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 35-369. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.23>
- Piñuel Raigada, J. L. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de Sociolingüística: Linguas, Sociedades e Culturas*, 3(1), 1-42. https://www.ucm.es/data/cont/docs/268-2013-07-29-Pinuel_Raigada_AnalisisContenido_2002_EstudiosSociolingusticaUVigo.pdf
- Resolución 8430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. 4 de octubre de 1993. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/dij/resolucion-8430-de-1993.pdf>

- Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. 17 de julio de 2008. D.O. No. 47059. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Resolución 2764 de 2022. Por la cual se adopta la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. 18 de julio de 2022. D.O. No. 52106. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=127124>
- Rodríguez, M. C. (2016). Equilibrio trabajo-vida: proceso de transformación hacia una organización familiarmente responsable. *Ciencias Administrativas*, (8), 33-41. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2543>
- Rojas-Torres, A. C., Tiga-Loza, D. C., y Bello-Pinto, W. (2021). Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 67(265), 253-265. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>
- Sánchez, D. L. (2013). *Influencia de la calidad de vida laboral en los individuos y las organizaciones* [Trabajo de grado, Universidad de La Sabana]. Intellectum Repositorio Universidad de La Sabana. <https://intellectum.unisabana.edu.co/server/api/core/bitstreams/7bdf9f60-1d20-52b7-e053-7e0910accd73/content>
- Segurado Torres, A., y Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836. <https://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social indicators research*, 55, 241-302. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
- Temkin, B., y Martínez, E. (2018). Bienestar subjetivo y empleo en México. En R. Millán y R. Castellanos (Eds.), *Bienestar subjetivo en México* (pp. 195-218). Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales.
- Tonon, G. (Comp.). (2009). *Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa*. Prometeo Libros / Universidad Nacional de La Matanza.
- Tribunal Nacional Deontológico y Bioético de Psicología. (2019). *Acuerdo N.º 17 de 2019: Manual deontológico y bioético del psicólogo* (7ª versión). Colegio Colombiano de Psicólogos. <https://www.colpsic.org.co/wp-content/uploads/2021/07/Acuerdo-N%C2%B0-17-de-mayo-del-2019.pdf>

Vargas, D. (2018). Evaluación de las dimensiones de la satisfacción con la vida. Un enfoque metodológico. En Instituto de Investigaciones Sociales (Ed.), *Bienestar subjetivo en México* (pp. 85-116). Universidad Nacional Autónoma de México.

Walton, R. (1980). Quality of work life activities: A research agenda. *Professional Psychology*, 11(3), 484–493. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.11.3.484>

Anexos

Anexo 1 Consentimiento informado

Consentimiento Informado

El objetivo de este documento es proporcionar a los participantes una explicación clara sobre la naturaleza de esta investigación, así como sobre su rol y las expectativas asociadas a su participación en el estudio.

La presente investigación es direccionada por **Paola Andrea Franco Valencia**, estudiante de decimo semestre perteneciente al programa de **psicología** de la Universidad de Antioquia. El propósito de este estudio es conocer las percepciones sobre la calidad de vida laboral de colaboradores de una empresa del sector textil.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas abiertas para una entrevista. Esto tomará aproximadamente entre 45 a 60 minutos de su tiempo. Usted podrá autorizar o no la grabación de la entrevista para la transcripción de la información suministrada, en caso de que no sea autorizada la grabación, la entrevistadora tomará notas sobre sus respuestas.

La participación en este estudio es estrictamente libre y voluntaria, puede retirarse en cualquier momento si lo considera necesario.

La información recolectada será completamente confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los objetivos de esta investigación. Sus respuestas brindadas en la entrevista serán codificadas de manera anónima, garantizando que los resultados personales no estén disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, entre otros. Ni será posible identificar los nombres en la publicación de los resultados.

No se proporcionará compensación económica por su participación en este estudio. Sin embargo, su participación será fundamental para el enriquecimiento y desarrollo en el campo de conocimiento de la psicología organizacional.

Si tiene alguna duda o necesita aclaraciones sobre el estudio, podrá hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Asimismo, si desea obtener más información sobre esta entrevista o su participación posterior a ella, puede comunicarse con la entrevistadora mediante los siguientes datos de contacto:

Nombre: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

Al firmar Este documento, confirma haber leído y comprendido la información proporcionada y acepta participar en este estudio de forma voluntaria.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Nombre del investigador (a)

Firma de la entrevistadora

Fecha

Gracias por su participación y disposición para el desarrollo de esta investigación. Su aporte es fundamental y valioso para el éxito y avance en el campo de conocimiento relacionado.