

**Estrategias para mejorar la calidad de vida laboral en una agencia de viajes del
Valle del Cauca**

Valentina Alejandra Echeverry

Yeferson Vásquez Rosero

Universidad Santiago De Cali

Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales

Programa De Administración De Empresas

Palmira, Valle Del Cauca

2022

Contenido

Introducción	10
Antecedentes	11
Capítulo I. Problema de investigación	15
1. Planteamiento del problema.....	15
2. Formulación del problema de investigación	17
3. Objetivos	17
3.1 Objetivo General.....	17
3.2 Objetivos Específicos	18
4. Justificación	18
Capítulo II. Marco referencial.....	21
5. Marco teórico	21
5.1 Calidad de vida laboral	21
5.2 Calidad de vida laboral y la motivación	22
5.3 Cuestionarios de medición de calidad de vida laboral	23
5.4 Cuestionarios CVT-GOHISALO	25
6. Marco conceptual.....	27
6.1 Calidad de vida laboral	27
6.2 Satisfacción laboral.....	28
6.3 Empleado	28
6.4 Ausentismo	28
7. Marco Legal 	28
7.1 Leyes.....	29

7.1.1 Ley 100 de 1993.....	29
7.1.2 Ley 1010 de 2006.....	29
7.2 Decretos	29
7.2.1 Decreto 614 de 1984	29
7.3 Resoluciones.....	30
7.3.1 Resolución 2646 de 2008.....	30
7.3.2 Resolución 2404 de 2019.....	30
8. Marco Contextual.....	30
8.1 Estructura organizacional	31
Capítulo III. Aspectos metodológicos.....	32
9. Metodología	32
9.1 Enfoque de investigación.....	32
9.2 Tipo de investigación.....	33
9.3 Modo de investigación.....	33
9.4 Fuentes.....	34
9.5 Técnicas de investigación.....	34
9.6 Población y muestra.....	42
Capítulo IV Resultados	42
10. Diagnóstico de la calidad de vida en la empresa caso de estudio	42
10.1 Datos sociodemográficos	42
10.1.1 Distribución por genero	43
10.1.2 Estado Civil.....	44
10.1.3 Nivel educativo	45

10.1.4 Grupo etario	46
10.2 Resultados de aplicación del cuestionario GOHISALO	47
10.2.1 Dimensión: Soporte institucional.....	47
10.2.2 Dimensión: Seguridad en el trabajo.....	51
10.2.3 Dimensión: integración al puesto de trabajo.....	55
10.2.4 Dimensión: satisfacción por el trabajo.....	58
10.2.5 Dimensión: bienestar logrado a través del trabajo.....	61
10.2.6 Dimensión: desarrollo personal	64
10.2.7 Dimensión: administración del tiempo libre.....	67
11. Factores que influyen en la calidad de vida laboral de los empleados de la empresa caso de estudio.....	69
11.1 Soporte institucional	69
11.2 Seguridad en el trabajo.....	70
11.3 Integración puesto de trabajo	72
11.4 Satisfacción por el trabajo.....	74
11.5 Bienestar logrado a través del trabajo.....	74
11.6 Desarrollo personal	75
11.7 Administración del tiempo libre	77
12. Estrategias para la mejora de la calidad de vida laboral	79
12.1 Reconocimiento laboral y estímulos para empleados.....	80
12.2 Evaluar el nivel de remuneración laboral	81
12.3 Fortalecimiento de la cultura organizacional	81
12.4 Mejoras en las áreas o lugares de trabajo.....	82
12.5 Fortalecer el plan de formación	83

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

12.6	Generación de un programa de bienestar	84
12.7	Tiempo para estar con la familia.....	85
12.8	Consolidado de estrategias.....	86
	Conclusiones.....	93
	Referencias.....	96
A.	Anexos	102
	Anexo 1. Cuestionario CVT-GOHISALO.....	102

Lista de tablas

Tabla 1 Cuestionarios medición calidad de vida laboral	24
Tabla 2 Factores para dimensión soporte institucional.....	35
Tabla 3 Factores para dimensión seguridad en el trabajo	36
Tabla 4 Factores para dimensión puesto de trabajo	38
Tabla 5 Factores para dimensión satisfacción por el trabajo	38
Tabla 6 Factores para dimensión bienestar logrado a través del trabajo	39
Tabla 7 Factores para dimensión desarrollo personal.....	40
Tabla 8 Factores para dimensión administración tiempo libre	41
Tabla 9 Consolidado dimensión soporte institucional	47
Tabla 10 Consolidado dimensión seguridad en el trabajo	51
Tabla 11 Consolidado dimensión integración puesto de trabajo	55
Tabla 12 Consolidado dimensión satisfacción por el trabajo	58
Tabla 13 Consolidado dimensión bienestar logrado a través del trabajo.....	62
Tabla 14 Consolidado dimensión desarrollo personal	65
Tabla 15 Consolidación dimensión administración del tiempo libre.....	67
Tabla 16 Factores débiles dimensión seguridad en el trabajo.....	71
Tabla 17 Factores débiles dimensión desarrollo personal	75
Tabla 18 Factores débiles dimensión tiempo libre	78
Tabla 19 Consolidado de estrategias de mejora.....	86
Tabla 20 Cuestionario CVT-GOHISALO	102

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama agencia de viajes.....	31
Figura 2 Distribución por genero	43
Figura 3 Estado civil	44
Figura 4 Nivel educativo.....	45
Figura 5 Rango etario.....	46
Figura 6 Factor débil dimensión soporte	69
Figura 7 Factor débil dimensión integración puesto de trabajo	73

Resumen

La calidad de vida de los colaboradores ha comenzado a ser tomada en cuenta por la sociedad, debido a que se ha considerado que este concepto influye en el desempeño organizacional de los individuos.

Por ende, se presenta una investigación cualitativa de tipo descriptiva enfocada en medir la calidad de vida laboral de una agencia de viajes ubicada en el departamento del Valle del Cauca, mediante la aplicación del cuestionario CVT-GOHISALO a un total de once trabajadores que componen la empresa caso de estudio, la cual permitió encontrar que la empresa caso de estudio cuenta con un sistema que permite la presencia de una calidad de vida laboral media, pero que deben ser reforzadas áreas relacionadas a la percepción sobre la remuneración y el manejo del tiempo libre con el que cuentan los trabajadores.

Frente a esto se propusieron un grupo de estrategias enfocadas en mejorar los aspectos que ocasionan esta percepción por parte de los trabajadores de la empresa caso de estudio, como también abordar el fortalecimiento de aquellas dimensiones que en la actualidad cuentan con una percepción positiva de parte de los trabajadores. Permitiendo así definir caminos que faciliten a las directivas generar un plan de acción que indirectamente repercute en la mejora de la productividad organizacional.

Palabras clave. Calidad de vida laboral, estrategias, cuestionario GOHISALO, productividad, agencia de viajes.

Abstract

The quality of life of employees has begun to be considered by society, since this concept has been considered to influence the organizational performance of individuals.

Therefore, a qualitative research of descriptive type focused on measuring the quality of work life of a travel agency located in the department of Valle del Cauca was presented, through the application of the CVT-GOHISALO questionnaire to a total of eleven workers that make up the case study company, which allowed finding that the case study company has a system that allows the presence of an average quality of work life, but that areas related to the perception of remuneration and management of free time available to workers should be reinforced.

In view of this, a group of strategies focused on improving the aspects that cause this perception on the part of the workers of the case study company were proposed, as well as to address the strengthening of those dimensions that currently have a positive perception on the part of the workers. This will allow defining paths that will facilitate the managers to generate an action plan that will indirectly have an impact on the improvement of organizational productivity.

Keywords. Quality of work life, Strategies, GOHISALO questionnaire, Productivity, Travel agency.

Introducción

La calidad de vida de los colaboradores ha comenzado a ser tomada en cuenta por la sociedad y las organizaciones, debido a que se ha evidenciado que posee estrecha relación con variables tales como “el coaching gerencial, el liderazgo, la responsabilidad social, la equidad, la eficiencia y la productividad” (Cruz, 2018). Por lo que, muchas de las estrategias se han enfocado en valorar más al trabajador, ofrecer mejoras de crecimiento profesional, evaluar las condiciones de trabajo que afectan su desempeño, entre otros aspectos; con el fin de impactar positivamente en la productividad, e indirectamente en los niveles de ventas de la organización. De forma reciente los empresarios, patronos y directores de estos negocios han aplicado conceptos de gerencia moderna que toman la gestión del talento como el activo de mayor valor para la organización.

Debido a lo anterior, se plantea como problemática el análisis de la calidad de vida laboral en una agencia de viajes ubicada en el departamento del Valle del Cauca, con el fin de proponer estrategias que permitan mejorar los resultados de desempeño generados en la empresa de estudio. Para lo cual primero se aborda la descripción de la problemática, se continúa con el establecimiento de un marco referencial con el fin de caracterizar el problema caso de estudio, posteriormente se plantea la metodología a emplear para el desarrollo del trabajo investigativo; finalmente, se presentan los resultados donde se considera la aplicación del instrumento de medición de calidad de vida laboral, el análisis de los puntos a mejorar y la generación de estrategias enfocadas en potencializar la calidad laboral de los colaboradores de la organización estudiada.

Antecedentes

La calidad de vida en el ámbito laboral ha ganado mayor relevancia debido a la influencia positiva que tiene para todos los procesos y la repercusión financiera que genera en las organizaciones, por lo que en la actualidad las empresas apuntan a ofrecer beneficios a sus trabajadores que les permita generar un incremento en la satisfacción y un buen clima laboral. Frente a esto se han desarrollado múltiples investigaciones enfocadas en generar estrategias que impulsen el mejoramiento de esta variable organizacional, dentro de las cuales se pueden mencionar las siguientes:

En el año 2021, se abordó mediante un estudio investigativo la medición de la calidad de vida de los colaboradores de una empresa dedicada a la distribución de bebidas en el municipio de Santander, con el objetivo de analizar variables esto con el objetivo de medir la percepción que tenían los colaboradores frente al cubrimiento de sus necesidades de seguridad, satisfacción, entre otros. Para el desarrollo de la medición aplicaron el cuestionario CVT-GOHISALO a un total de 122 colaboradores del área de logística con el fin de analizar siete dimensiones abarcando variables sociodemográficas y laborales. Tras el estudio se pudo evidenciar que la empresa cuenta con escalas en el nivel de satisfacción donde se identificaron como dimensiones críticas el bienestar y la administración del tiempo de esparcimiento, frente a lo que los autores generaron como propuesta o conclusión del análisis que la empresa caso de estudio debe desarrollar estrategias enfocadas en fortalecer la motivación, la cultura, el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo, y el liderazgo, con la meta de generar una correlación directa entre la calidad de vida y los planes estratégicos empresariales (Rojas et al., 2021).

González et al. (2019) desarrolló un trabajo investigativo enfocado en medir la “Percepción de calidad de vida de trabajadores de una organización universitaria colombiana” para lo cual generó una investigación de tipo descriptivo evaluativo y se enfocó en aplicar a un total de cincuenta colaboradores la “escala Calidad de Vida Profesional (CVP-35)”, que permite medir de manera efectiva factores tales como la carga de trabajo que afecta a los trabajadores, la motivación intrínseca que lleva a permanecer en la empresa y el apoyo directivo recibido. Primero se partió en la investigación de analizar la percepción con la que cuenta el trabajador frente a la demanda de su puesto de trabajo, considerando elementos como la carga laboral, el agobio, la presión, en otros; segundo se consideró la dimensión que agrupa los factores relacionados a la motivación de los colaboradores, como por ejemplo, la tipificación de la labor realizada, la motivación, la formación, el apoyo recibido de la familia, y el impulso creativo dentro de la empresa mientras, que la dimensión de apoyo directivo se refiere al soporte emocional percibido por el trabajador. Tras este estudio, se evidenció que un 38 % (19) de los adultos encuestados que la carga laboral es alta de acuerdo con los valores estipulados; el 34 % (17) señaló que cuentan con bastante motivación intrínseca, un 10 % (5) consideró que hay falta de motivación; mientras que 44 % (22) de las personas indicó que sienten un alto apoyo directivo. La motivación intrínseca y el apoyo directivo son elementos que permiten compensar a los trabajadores.

Da Silva, Marinalva (2006), en su investigación “Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional”, realiza un estudio sobre la evolución del concepto “calidad de vida laboral, y cómo puede potenciarse de forma conjunta con la eficacia organizacional, en términos de desempeño

laboral”. Por lo que para la realización de un análisis más centrado en una situación real se procedió a diseñar un instrumento de medición de CVL el cual fue aplicado en una muestra conformada por 1.305 empleados de 121 sedes de una entidad bancaria brasileña, de la aplicación de este instrumento se encontraron como resultados significativos que las dimensiones que mayor peso representan en el “índice de CVL son las dimensiones de sistema de gestión, relación con los compañeros, relación con los jefes y la motivación-identificación-compromiso. Además fueron identificadas variaciones significativas con respecto de las variables sexo, edad, nivel de estudios, función profesional y provincias”, para el caso de la variable sexo se puede observar que para la dimensión motivación-identificación-compromiso asume un valor mayor para los hombres. En la variable edad se ven diferencias en las dimensiones de “condiciones del entorno, satisfacción con el rol, relación con compañeros, equilibrio trabajo-vida, sistemas de gestión, motivación-identificación-compromiso, bienestar y estrés-burnout”. Se evidencia que aquellos colaboradores con educación con nivel de secundaria o inferior tienen una comprensión más favorable frente a la organización. Puesto que ella concluye que cuando la calidad de vida es percibida de forma satisfactoria permite obtener beneficios para las partes interesadas (Da Silva, 2006).

Davis y Cherns (1975), describen el concepto de calidad de vida laboral como aquello que lleva al trabajador a identificarse con la empresa, a crear un sentido de pertenencia y sentirse orgulloso del trabajo desempeñado, la calidad de vida laboral es mucho más que solo la búsqueda de aumentar la productividad de la empresa. El poner la calidad de vida laboral (CVL) como una prioridad de parte de la organización tiene efectos positivos en la percepción que tiene el trabajador de su labor, de su perspectiva

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

respecto al futuro y sentimientos positivos relacionados a la idea de contar con una permanencia prolongada en la empresa, esto viene acompañado de una sensación de equilibrio entre su vida profesional y personal, lo que le lleva a contar con una mayor efectividad organizacional. Las oportunidades de desarrollo personal y los incentivos son elementos importantes para lograr dicha motivación (Lara, Maraboli y Moraleda, 2009).

Capítulo I. Problema de investigación

1. Planteamiento del problema

Actualmente el tema calidad de vida se ha convertido en un factor muy atractivo para cualquier organización que desee aumentar el nivel de satisfacción y productividad de los empleados, ya que un trabajador desmotivado genera pérdidas y costos para la empresa.

La calidad de vida laboral es un aspecto muy importante en la vida de las personas y no necesariamente porque se pase mayor parte del día en el trabajo si no porque a raíz de ello se logra el cumplimiento de metas propuestas, reconocimiento profesional, como lo menciona Taylor y Peiro (1987; 1993) el empleado gracias a su labor tiene acceso a diferentes tipos de compensaciones (económicas, psicológicas, sociales, materiales) que le permiten lograr un desarrollo de su identidad y su rol en la organización y la sociedad. Sin embargo, la realidad laboral es otra, ya que en algunas empresas existen oportunidades de desarrollo laboral y personal y en otras estas condiciones no son garantizadas, lo que puede causar que el trabajador no se sienta satisfecho.

De acuerdo con los datos obtenidos por Gómez, Galvis & Royuela (2015) se encuentra que para el caso colombiano se cuenta con unos bajos niveles de Calidad de Vida Laboral, donde se destaca que se cuenta con menor calidad de vida laboral para el caso de trabajadores informales, mujeres y trabajadores de empresas privadas en comparación con los resultados obtenidos con sus contrapartes (empleo formal, hombres y empleados públicos).

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

La calidad de vida laboral es determinada por diferentes factores o causas que indican si es calidad de vida laboral alta o baja, esto es causado por la remuneración obtenida comparada con las funciones realizadas, el tipo de contratación dentro de la cual se encuentra el empleado, la relación que se mantiene con superiores y compañeros, la carga laboral a la que se ve expuesto el trabajador, la jornada laboral, la capacidad de desconexión luego de terminada la jornada laboral, deficiencia en la atención médica y el sistema de seguridad social, entre otras. Estas causas tienen como resultado un deterioro significativo en la salud del trabajador en aspectos de tipo físico como un aumento de la fatiga, problemas del sueño, falencias en la alimentación, problemas en diferentes partes del cuerpo.

Sumado a esto se hacen presente una cantidad de trastornos que afectan la vida del trabajador tanto en su desempeño como profesional como en su ámbito de vida personal, algunos de estos como el trastorno de ansiedad generalizado que consiste en una alteración de la conciencia que ocasiona una sensación constante de inquietud y desespero además de una alta tensión muscular, dificultades para mantener la concentración en las labores ejecutadas dentro de la empresa o fuera de ella, complicaciones para lidiar con las emociones dando como resultado irritabilidad. Otra consecuencia de la mala calidad de vida laboral se encuentra en la alta deserción de los trabajadores, al no contar con un alto apoyo directivo se presentan algunos de los trastornos y dificultades en la salud presentadas anteriormente presentándose como resultado final la decisión de uno o más trabajadores de renunciar a la organización, lo que implica una problemática para el crecimiento de la organización debido al aumento

de los costos en contratación y búsqueda de nuevo personal en cortos periodos de tiempo.

Por lo tanto, es necesario que la empresa caso de estudio pueda conocer y diagnosticar la calidad de vida laboral de sus empleados y así identificar qué motiva a cada uno, ya sea por reconocimiento público o privado como profesional, remuneración salarial de acuerdo con las responsabilidades asignadas, estabilidad laboral, programas de capacitación de acuerdo con el cargo a desempeñar y que exista un plan carrera que les permita crecer profesionalmente. Puesto que si la empresa no brinda este tipo de beneficios estaría generando una mala calidad de vida laboral.

2. Formulación del problema de investigación

De acuerdo con lo anterior se plantea como pregunta orientadora de la presente investigación:

¿Qué medidas debe tomar una agencia de viajes ubicada en el Valle del Cauca para lograr que se fortalezca la calidad de vida de sus empleados?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Analizar la calidad de vida de los empleados de la agencia de viajes caso de estudio y cómo influye en la productividad y ambiente laboral en el lugar de trabajo.

3.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar la calidad de vida laboral de los empleados de la empresa caso de estudio

Identificar las variables que influyen en la calidad de vida laboral de los empleados de la empresa en caso de estudio.

Diseñar estrategias para fortalecer la calidad de vida laboral que aumente el nivel de productividad de los empleados.

4. Justificación

Tras la pandemia la reactivación del sector turismo en Colombia ha ido alcanzando algunos niveles históricos que ha favorecido su fortalecimiento, principalmente porque en compañía con el gobierno se han desarrollado alianzas que han permitido establecer nuevos destinos turísticos para la ampliación de portafolios, de igual forma, el fortalecimiento del mundo digital y el impulso a empresas turísticas por parte del Estado desarrollando estrategias enfocadas a la recuperación y atracción de nuevos turistas ha generada que empresas de esto índole surjan económicamente (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022).

Este contexto múltiples organizaciones se han enfocado en establecer acciones que permitan enfrentar los nuevos retos y responder a las necesidades de un mundo globalizado y cambiante, por ende, una de las razones para seleccionar la empresa a analizar se basa en la importancia que tiene el turismo en Colombia y la relevancia que toma la generación de estrategias para la mejora de la productividad organizacional.

Por otra parte, se evidencia que alrededor de los años 70 en los Estados Unidos se empiezan a presentar los inicios de las investigaciones sobre calidad de vida laboral, esto ocasionado por el nacimiento del modelo de Desarrollo Organizacional, que tiene como principio rector la búsqueda de la optimización de la efectividad organizacional mediante la humanización del entorno de trabajo, usando como método el desarrollo del trabajador en todos los ámbitos que tienen inferencia en su vida dentro de la organización. A partir de esto se desarrollaron múltiples estudios, dentro de los cuales se puede mencionar los realizados por Zohurul y Siengthai (2009, citado por Huerta et al., 2011) quienes indican que la satisfacción de los trabajadores y la calidad de vida laboral se encuentran altamente relacionadas, además de lo encontrado por múltiples autores que destacan los altos costos pagados de parte de las empresas al servicio de salud estadounidense por concepto de atenciones y medicamentos relacionados a enfermedades causadas por una falta de trabajo saludable, sin contar las pérdidas que nacen de la baja productividad ocasionada por los problemas de salud mental y física (Huerta *et al.*, 2011) surgidas de ambientes laborales con deficientes condiciones para la calidad de vida laboral. Cruz Velazco (2018) indica que múltiples estudios han destacado la importancia que ha tenido la CVL para la retención del personal.

Es por esto, que la calidad de vida laboral se hace relevante como aspecto a ser evaluado por las organizaciones, puesto que es un factor que impacta directamente en elementos como la productividad, la retención del personal, el posicionamiento de la marca dentro del mercado laboral como una opción a la cual presentarse a dicha empresa, entre otros. Por ende, la implementación del presente trabajo cobra una alta relevancia para la empresa caso de estudio, debido a que mediante la aplicación de un

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

instrumento de medición se tendrá conocimiento de la percepción con la que cuentan los trabajadores de la empresa sobre la calidad de vida laboral, sirviendo de lineamiento a un grupo de estrategias que darán paso a la toma de acciones efectivas para la mejora de la calidad de vida laboral de la organización, esto dando como resultado en el mediano y largo plazo de una mejoría en la productividad, una baja rotación del personal, entre otros beneficios que nacerán de la implementación de los resultados del presente trabajo en la organización caso de estudio en especial en un momento de recuperación económica tan importante por el que se encuentra atravesando la región en la actualidad luego de los estragos para la sociedad y la económica a causa de las medidas tomadas para afrontar la reciente pandemia por la cual atravesó el mundo y Colombia.

Capítulo II. Marco referencial

5. Marco teórico

5.1 Calidad de vida laboral

En algunas teorías podemos encontrar que la calidad de vida laboral está involucrada con el “grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo” Fernández Ríos (1999).

Para Nadler y Lawler (1983) la calidad de vida laboral se define como la forma que se piensa las organizaciones, la forma en que se desempeña el trabajo y las personas que llevan a cabo dicho trabajo. Se caracteriza por tomar en cuenta el impacto que tiene el trabajo en las personas y la eficacia organizacional, y el papel participativo que se tiene en la toma de decisiones y la solución de problemas de la organización. Los autores establecen que es necesario estudiar y comprender las dinámicas de trabajo y como estas tienen una influencia directa en el trabajador y en los niveles de producción de la organización, además entender cómo la presencia de procesos de apoyo construye la percepción que tiene el trabajador de su entorno laboral.

Posteriormente los autores González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) definen la calidad de vida laboral como un concepto de tipo multidimensional que logra la integración en el momento que el trabajador considera que mediante el trabajo se ven

cubiertas necesidades tales como la seguridad e integración al puesto de trabajo y sentirse soportado por la organización, logrando así identificar el desarrollo personal y bienestar alcanzado mediante su actividad laboral y la forma en que logra administrar su tiempo libre y su tiempo laboral. Lo que para ser logrado requiere de una revisión de forma objetiva de las siguientes siete dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal del trabajador y administración del tiempo libre.

Todas las personas que llevan a cabo un trabajo lo realizan con el objetivo de aumentar sus ingresos económicos para cumplir con sus metas personales y ser miembros activos de la sociedad, lo que debido a lo rutinario de la labor puede generar una sensación de que no tiene con sentido y que es un inconveniente para desarrollar la vida personal del individuo y fortalecer sus lazos familiares y sociales, debido a la falta de motivación, reconocimiento y valoración de lo que se realiza dentro del lugar de trabajo.

En este mismo orden de ideas se puede apreciar que cada una de las definiciones propuestas hace parte integral de la vida laboral de los empleados y busca indagar en diferentes áreas la satisfacción en el desarrollo de sus labores.

5.2 Calidad de vida laboral y la motivación

Para lograr una mejoría en la calidad de vida laboral de los trabajadores es indispensable conocer sus necesidades, sus motivaciones y conducta, obteniendo así mejorar la CVL de las empresas. La teoría de Abraham Maslow sobre la motivación es

una de las más conocidas, quien “Observó que el comportamiento de las personas es diferente cuando disfrutan de un estado de salud positiva que cuando están en deficiencia, y llamó a este enfoque “psicología del ser”: la gente autorrealizada está motivada por valores del ser que se desarrollan naturalmente sin imposición de la cultura” (Murillo et al., 2011, p. 339).

El planteamiento principal de Maslow se basa en la jerarquía de las necesidades humanas las cuales se encuentran divididas en cinco niveles. Ubicadas en la base de la pirámide se pueden encontrar las necesidades primarias (fisiológicas y de seguridad) que solo logran la satisfacción mediante medios externos, y al final de la pirámide se encuentran las necesidades secundarias (sociales, de estimación y de autorrealización) las cuales son satisfechas de manera directa por la propia persona. Además, Murillo et al (2011) mencionan que a luego que una necesidad es satisfecha la siguiente en la pirámide pasa a tomar el rol dominante, es debido a esto que una necesidad sustancialmente satisfecha ya no es un motivador potente.

5.3 Cuestionarios de medición de calidad de vida laboral

Para la selección del instrumento de medición se generó una revisión bibliográfica, destacándose los siguientes tipos de cuestionario.

Tabla 1 Cuestionarios medición calidad de vida laboral

Cuestionarios medición Calidad de Vida Laboral				
Nombre	Descripción	Dimensiones que mide	Ventajas	Desventajas
Escala General de Satisfacción Laboral	Construida por Warr, Cook y Wall en 1979, mediante la que se mide la respuesta afectiva al contenido del trabajo y operacionaliza el constructor de satisfacción laboral (Pazos, 2014)	Aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo.	Corta, cuenta con un total de 15 ítems, facilidad de resolución, posibilidad de ser autocompletada.	Carece de profundidad al momento de realizar exploraciones más amplias sobre la calidad de vida laboral.
CVP-35	Cuestionario de vida profesional que consta de 35 ítems, cuestionario desarrollado por García Sánchez en 1993, con base en el modelo de demandas, control, apoyo social postulado por Karasek (Guerrero, 2017)	Apoyo directivo Cargas o demandas en el trabajo Motivación intrínseca	Prueba con una fiabilidad y validación alta, con lo que se determina que los resultados al menos de parte de la prueba contarán con un bajo margen de error.	Al contar con una baja cantidad de dimensiones, dificulta observar a detalle elementos que en un instrumento con más dimensiones.
CVT-GOHISALO	Creado por Raquel González Baltazar, Gustavo Hidalgo Santacruz, José Guadalupe Salazar Estrada, María de Lourdes Preciado Serrano (Zuleta, 2019) como expresa Pazos (2014), el CVT-GOHISALO es un instrumento basado en la teoría de la motivación de Maslow. Está constituido por un total de 74 ítems en su versión original y 31	Soporte institucional para el trabajo Seguridad en el trabajo Integración al puesto de trabajo Satisfacción por el trabajo Bienestar logrado a través del trabajo Desarrollo personal del trabajador Administración del tiempo libre	Aplicación sencilla. Permite la evaluación integral del concepto de calidad de vida. Robustez teórica que lo respalda. Validación efectiva de sus ítems.	La extensión de la prueba puede dificultar su aplicación de acuerdo con el tiempo que requiere, al hablar de la prueba de 74 ítems.

ítems en la versión
corta.

Nota. Esta tabla describe los cuestionarios empleados para la medición de calidad de vida laboral. Elaboración propia.

De acuerdo con lo anterior, se decidió generar la aplicación del Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO diseñado por González et al. (2010), debido a las ventajas y adaptabilidad a las condiciones de la empresa caso de estudio.

5.4 Cuestionarios CVT-GOHISALO

Es un instrumento enfocado en medir la calidad de vida en el trabajo a partir de las siguientes siete dimensiones:

Soporte institucional para el trabajo: En el soporte institucional se agrupan los elementos que conforman y dan un fundamento al puesto de trabajo, elementos que son aportados por la organización, se pueden encontrar elementos como los procesos de trabajo, la supervisión de la labor ejecutada, el apoyo brindado por parte de los jefes o supervisores, las evaluaciones de desempeño y las posibilidades de crecimiento dentro de la empresa.

Seguridad en el trabajo: En esta dimensión se encuentran determinados las características que reafirman el compromiso del trabajador con la organización, se encuentran la satisfacción con la labor desempeñada, la remuneración recibida, la disponibilidad de elementos para la ejecución de las labores, las posibilidades de aprendizaje y crecimiento de las capacidades del trabajador a partir de la labor ejecutada.

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Integración al puesto de trabajo: Se refiere a los elementos que determinan la inserción del trabajador en la cultura organizacional, con subdimensiones como la pertenencia, el incentivo y el ambiente de trabajo.

Satisfacción por el trabajo: La satisfacción por el trabajo se refiere la sensación de complacencia con la que cuenta el trabajador con la organización y su adhesión a la empresa que se ve conformada por subdimensiones como el esfuerzo y dedicación puestos en la labor, sensación de orgullo de la empresa, participación en las labores, autonomía, sensación de reconocimiento.

Bienestar logrado a través del trabajo: Es el gusto con el que cuenta el trabajador debido a los resultados de la actividad laboral, dígase su forma de vida, bienes adquiridos debido a la remuneración recibida, experiencias adquiridas en su tiempo libre, satisfacción con la vida que tiene gracias a la labor desempeñada, que le lleva a sentirse identificado con la organización.

Desarrollo personal: Incremento Se refiere a los logros alcanzados por el trabajador gracias a la pertenencia a la organización, las expectativas a futuro que posee y su sensación de seguridad personal.

Administración del tiempo libre: Forma en que el trabajador utiliza el tiempo libre para realizar actividades que le generan satisfacción, donde se mide el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y familiar, cómo y planifica su tiempo libre, el tiempo invertido en actividades de ocio.

6. Marco conceptual

Considerando el problema de investigación se plantean como necesarios los siguientes conceptos:

6.1 Calidad de vida laboral

Un concepto de gran importancia para las organizaciones que ha comenzado a hacerse presente alrededor de los años 60 y 70 en conferencias organizadas por la fundación FORD y el Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos (Granados P., 2011) en dichas conferencias se comienza a dar una visión de la calidad de vida laboral como algo más allá de la simple satisfacción con la remuneración y el cargo, también se incluía la posibilidad de participación en la toma de decisiones y la posibilidad de tener autonomía. A lo largo de la historia se han postulado múltiples definiciones que abarcan la calidad de vida laboral desde un enfoque centrado en la calidad de vida laboral como es experimentada o percibida por el trabajador y el enfoque que se centra en la calidad de vida laboral a partir del entorno laboral (Peiro y Prieto., 1996). De todas las definiciones exploradas la que abarca la mayor cantidad de aspectos y dimensiones de la calidad de vida laboral como se le conoce es la definición brindada por Fernández y Giménez (1988., p. 483., citados en Peiró y Prieto, 1996) que define a la calidad de vida laboral como “El grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano”.

6.2 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha contado con una multiplicidad de definiciones, pero la que se considera más cercana al estudio realizado es la realizada por Palma Carrillo (1999., citado por Juárez-Adauta., 2012) que define a la satisfacción laboral como “La actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas”.

6.3 Empleado

De acuerdo con Neffa et al. (2005) se define como empleado a toda persona que realiza una actividad que implica el uso de habilidades físicas o intelectuales a cambio de un ingreso principalmente económico, subordinado a una entidad u organización de parte de un documento conocido como contrato de trabajo.

6.4 Ausentismo

Es definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como “La no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas”.

7. Marco Legal

De acuerdo con la estructura jurídica colombiana, se consideran los siguientes documentos como lineamientos legales relacionados a la problemática de estudio.

7.1 Leyes

7.1.1 Ley 100 de 1993

La cual establece los lineamientos para el reclutamiento y reorganización de las entidades prestadores o relacionadas con el servicio de salud. De igual forma, establece procedimientos que permite brindar el acceso a servicios de salud a las personas y la comunidad, permitiendo la mejora de la calidad de vida. De igual forma, esta ley se orienta a generar garantías para aquella población en estado de vejez, invalidez, etc. (Congreso de la República de Colombia, 1993)

7.1.2 Ley 1010 de 2006

“Adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo” (Congreso de la República de Colombia, 2006).

7.2 Decretos

7.2.1 Decreto 614 de 1984

“Determina las bases de organización y administración gubernamental y privada de la Salud Ocupacional en el país, para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo” (Presidente de la República de Colombia, 1984).

7.3 Resoluciones

7.3.1 Resolución 2646 de 2008

“Consagra la obligación de identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente los factores de riesgo psicosocial y la forma como los trabajadores están expuestos a ellos” (Ministerio de la Protección Social, 2008).

7.3.2 Resolución 2404 de 2019

“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 Trabajadores y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones” (Ministerio de trabajo, 2019).

8. Marco Contextual

La empresa nace a principios de 2018 en la ciudad de Pradera Valle del Cauca. Debido a su crecimiento exponencial se decide realizar un cambio de razón social para el mes de octubre de 2020 cambio que resultó favorable permitiéndoles un crecimiento tal que ahora se cuenta con tres sedes ubicadas en las ciudades de Pradera, Palmira y Florida.

Su principal actividad económica es la venta de paquetes turísticos y servicios logísticos relacionados con viajes y turismo como reserva y compra de tiquetes, organización de excursiones, reserva de hoteles, adquisición de seguros de viaje. Dirigidos para las personas que deseen viajar, que quieran disfrutar y vivir nuevas

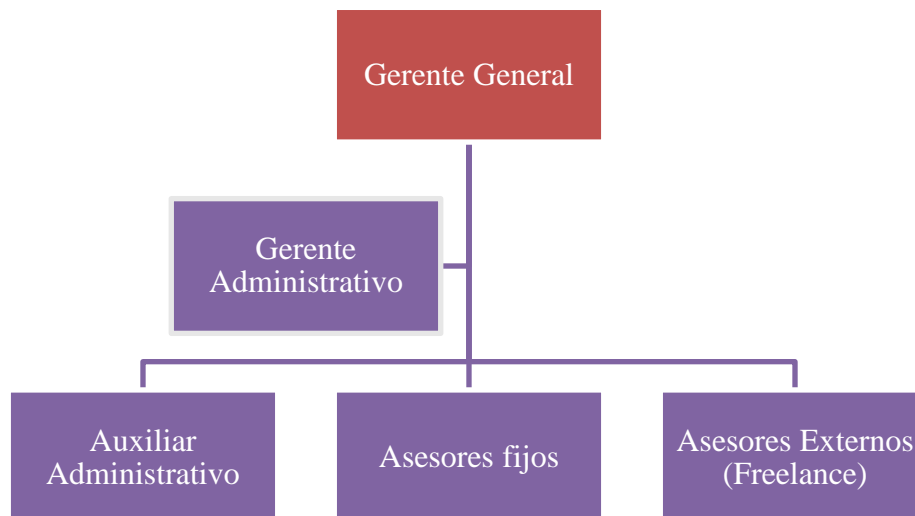
experiencias y momentos agradables de cualquier edad, ofreciendo precios asequibles para todos.

Con contratación a través de contrato por término fijo se cuenta con un total de once empleados.

8.1 Estructura organizacional

La organización cuenta con una estructura sencilla constando de gerente general, un gerente administrativo, un auxiliar administrativo, asesores directos y asesores externos en el modelo de freelance, esta estructura se evidencia en la siguiente figura:

Figura 1 Organigrama agencia de viajes



Nota. La anterior figura describe la representación de la estructura organizacional de la empresa caso de estudio, descrita por las directivas. Elaboración Propia

Capítulo III. Aspectos metodológicos

9. Metodología

Con el fin de determinar los lineamientos claves para el desarrollo de la investigación se plantea la siguiente metodología que servirá de estrategia para abordar el proyecto investigativo, estableciendo el rumbo o línea a tomar para el desarrollo de la investigación. Para lo cual se plantea analizar el enfoque de investigación, el tipo de investigación, el modo investigación, las fuentes a emplear, las técnicas de investigación y la población a analizar.

9.1 Enfoque de investigación

El enfoque se determina como cualitativo puesto que se enfoca en conocer la realidad social para la construcción del conocimiento. Es decir, que se enfoca en comprender el fenómeno objeto de estudio, desde la perspectiva del sujeto y su relación con el contexto. (Sampieri y Torres, 2018). La investigación llevada a cabo cuenta con un enfoque cualitativo ya que la visión paradigmática del estudio está centrado a comprender y analizar los factores que han disminuido la calidad de vida laboral de los empleados de la empresa caso de estudio, aunque se utiliza un instrumento de recolección cercano a lo cuantitativo como lo es el cuestionario seleccionado, la interpretación de resultados se realiza desde un enfoque cualitativo en búsqueda de respuestas y la propuesta de estrategias para lograr un cambio en la calidad de vida laboral más allá de la corroboración de una hipótesis en el caso de un estudio cuantitativo.

9.2 Tipo de investigación

La presente investigación se encuentra ubicada dentro del tipo descriptivo ya que, se plantea evidenciar los elementos que tienen una significancia en la calidad de vida laboral de una población determinada, a través de la descripción de sus características mediante la recolección de información de manera independiente y su posterior categorización y medición.

Se lleva a cabo una encuesta utilizando el instrumento CVT-GOHISALO la cual es un cuestionario para medir la calidad de vida laboral en las organizaciones, a partir de los resultados obtenidos en la encuesta se procede a describir los puntos más importantes que perciben los miembros de la organización como aquellos que podrían estar generando un nivel de calidad de vida laboral poco favorable para su desarrollo, para luego llevar a cabo un análisis de estos resultados y producir propuestas efectivas que resulten en la mejoría de la calidad de vida laboral de la empresa caso de estudio. El presente estudio tiene como principal objetivo categorizar las razones que dan como resultado una baja calidad de vida laboral más allá de realizar extensas explicaciones del porqué de estas, y en cambio el centro del estudio es la propuesta de estrategias para afrontar las situaciones descritas por los trabajadores de la organización, esto es lo que hace a la presente investigación una investigación de tipo descriptiva.

9.3 Modo de investigación

La investigación presentada se ubica dentro del marco deductivo debido a la visión de manera general que se le da al tema de investigación, para el establecimiento de consideraciones particulares relacionadas al tema de estudio (Sampieri y Torres,

2018). Esto permite llevar a cabo análisis a la información recolectada de manera tal que se puedan construir conclusiones y estrategias aplicadas a la empresa caso de estudio y a otras empresas dentro del mismo sector.

9.4 Fuentes

Para el desarrollo de la presente investigación se emplearon fuentes primarias y secundarias, considerando lo siguiente.

Frente a las fuentes de información primaria se empleó la recolección de información mediante el diligenciamiento de cuestionarios por parte de los trabajadores de la agencia caso de estudio. En cuanto a las fuentes secundarias se emplearon libros, base de datos, artículos e información teórica, que permitió modelar los aspectos claves para abordar el problema de investigación.

9.5 Técnicas de investigación

Se implementa como instrumento de recolección de información la encuesta debido a que permite describir y predecir un fenómeno, mediante la recolección de información de la fuente u objeto de estudio, permitiendo el establecimiento y estimación de conclusiones sobre la realidad de la población analizada. Se utiliza como materia prima la información que proporcionan los trabajadores con respecto de los factores que influyen en la calidad de vida y satisfacción laboral.

Para la recolección de la información se emplea el “Instrumento para medir la Calidad de Vida en el trabajo – CVT-GOHISALO”, el cual se evidencia que se adapta al objetivo del presente proyecto investigativo, permitiendo considerar diversas

dimensiones relacionadas al ambiente laboral, profesional y personal de los colaboradores. Para la implementación de este se parte de informar que sería un estudio de tipo anónimo, con el fin de no incidir en los resultados obtenidos.

Posteriormente se genera un encabezado con la generación de preguntas de tipo sociodemográfico, permitiendo analizar el género, nivel educativo, rango de edad, entre otros aspectos relacionados a la caracterización de la población en estudio.

De igual forma, para la recopilación de los resultados se toma como base lo mencionado por Gonzales et al. (2010), permitiendo desarrollar la agrupación de preguntas de acuerdo con las siete dimensiones que se enfocan en conocer la percepción sobre la calidad de vida laboral de los empleados de la agencia de viajes, y cuyo cuestionario se encuentra distribuido en setenta y cuatro (74) preguntas. Ver Anexo

Para la distribución de preguntas se considera los siguientes factores por dimensiones:

Dimensión soporte institucional:

Tabla 2 Factores para dimensión soporte institucional

Número de pregunta	Factor
6	Nivel de satisfacción frente a la supervisión recibida
19	Grado de satisfacción con respecto al trato dado por los superiores
26	Percepción de la inducción y procedimientos explicados para el desarrollo de las funciones
27	Explicación sobre la evaluación de desempeño

Número de pregunta	Factor
28	Retroalimentación sobre los resultados de la supervisión
44	Percepción del interés que posee el jefe inmediato por la calidad de vida del trabajador
45	Percepción del interés que posee el jefe inmediato frente a la satisfacción de necesidades del colaborador
46	Percepción sobre el interés del jefe inmediato por conocer y resolver problemas del área
47	Reconocimiento por los logros obtenidos por el trabajador frente al desempeño de sus funciones
48	Percepción sobre el apoyo del jefe en resolución de tareas y problemas
49	Percepción sobre el apoyo del jefe en problemas extralaborales
50	Recepción de retroalimentación por parte de los compañeros y superiores frente a las funciones realizadas
51	Reconocimiento por parte de la organización por eficiencia del trabajador
52	Libertad de expresión para generar opiniones por parte del colaborador

Nota. Adaptado de (Gonzales et al., 2010).

Dimensión seguridad en el trabajo:

Tabla 3 Factores para dimensión seguridad en el trabajo

Número de pregunta	Factor
5	Grado de satisfacción frente a los procedimientos para el desarrollo de funciones
7	Grado de satisfacción con respecto a la retribución salarial

Número de pregunta	Factor
8	Grado de satisfacción en comparación de salarios con otras organizaciones
9	Grado de satisfacción frente al sistema de seguridad social
10	Satisfacción frente a los planes de retiro en la organización
11	Grado de satisfacción frente a las condiciones físicas del área donde desempeña el colaborador sus funciones
12	Grado de satisfacción frente a las oportunidades de actualización brindadas por la organización
13	Grado de satisfacción frente a los programas de formación (capacitación) brindados por la empresa
29	Percepción sobre el salario recibido para la cobertura de necesidades del colaborador
30	Percepción sobre los insumos brindados para el desarrollo de las funciones
31	Percepción sobre la calidad de los insumos brindados para el desarrollo de las funciones
33	Percepción sobre la igualdad de oportunidades de capacitación brindadas en la organización
61	Percepción sobre la generación de exámenes periódicos de salud
63	Percepción sobre la igualdad del plan carrera en la organización
72	Percepción sobre la calidad del servicio de salud ofrecido por la organización

Nota. Adaptado de (Gonzales et al., 2010).

Dimensión integración puesto de trabajo:

Tabla 4 Factores para dimensión puesto de trabajo

Número de pregunta	Factor
18	Grado de satisfacción frente al trato laboral con compañeros de trabajo
32	Percepción sobre el respeto por los derechos laborales dado por la organización
36	Percepción sobre la contribución del trabajo del colaborador al logro objetivos comunes
37	Motivación frente al desempeño del cargo
39	Utilización del diálogo como fuente para la resolución de conflictos
40	Aplicación de métodos para suprimir barreras enfocándose en el logro de objetivos propios
41	Percepción sobre la solidaridad recibida por los compañeros
42	Percepción de la ayuda recibida por los compañeros en la realización de tareas
43	Disposición de subordinados
65	Percepción sobre el puesto de trabajo desempeñado con respecto al perfil profesional

Nota. Adaptado de (Gonzales et al., 2010).

Dimensión satisfacción por el trabajo

Tabla 5 Factores para dimensión satisfacción por el trabajo

Número de pregunta	Factor
1	Satisfacción respecto a la forma de vinculación o contratación laboral
2	Satisfacción frente a la duración de la jornada laboral
3	Satisfacción acerca de los turnos de trabajo asignado

Número de pregunta	Factor
4	Satisfacción frente a la cantidad de trabajo que se le asignado al colaborador
14	Grado de satisfacción por pertenecer o trabajar en la organización
15	Nivel de satisfacción frente a las funciones desempeñadas
16	Grado de satisfacción frente al uso habilidades y potenciales en el trabajo desempeñado por el colaborador
17	Grado de satisfacción al realizar las tareas asignadas por parte del colaborador
20	Satisfacción frente a las oportunidades brindadas para la aplicación de la creatividad e iniciativa del colaborador
21	Reconocimiento recibido de otras personas por la labor desempeñada
22	Grado de satisfacción frente al desempeño profesional del colaborador

Nota. Adaptado de (Gonzales et al., 2010).

Dimensión bienestar logrado a través del trabajo:

Tabla 6 Factores para dimensión bienestar logrado a través del trabajo

Número de pregunta	Factor
23	Satisfacción frente a la calidad servicios básicos de la vivienda del colaborador
24	Grado de satisfacción frente a las dimensiones y distribución de la vivienda del colaborador
34	Nivel de identificación con respecto a los objetivos organizacionales
35	Utilidad del trabajo para otras personas

Número de pregunta	Factor
38	Disfrute frente al uso de las habilidades y destrezas en las labores diarias
59	Integridad de las capacidades físicas, mentales y sociales frente al desempeño de las actividades
60	Integridad capacidades físicas, mentales y sociales actividades laborales
62	Acceso a cantidad y calidad alimentos debido al trabajo
66	Contribución del trabajo desempeñado a la buena imagen organizacional
71	Percepción sobre la ingesta diaria de alimentos en cuanto cantidad y calidad
73	Grado de compromiso hacia el logro de objetivos respecto al trabajo

Nota. Adaptado de (Gonzales et al., 2010).

Dimensión desarrollo personal:

Tabla 7 Factores para dimensión desarrollo personal

Número de pregunta	Factor
53	Oportunidad brindada por el trabajo para hacerle frente a la adversidad
54	Reconocimiento por parte de los compañeros o clientes frente a las actividades realizadas
64	Posibilidad de mejorar el nivel de vida con base en el trabajo en la organización
67	Logro de satisfactores personales mediante el trabajo
68	Mejora de potencialidades del colaborador por el trabajo desempeñado
69	Obtención del tipo de vivienda deseado debido al empleo

Número de pregunta	Factor
70	Percepción sobre la posibilidad que brinda el trabajo para el cuidado necesario de la integridad capacidades
74	Grado de compromiso hacia el logro de objetivos organizacionales

Nota. Adaptado de (Gonzales et al., 2010).

Dimensión administración tiempo libre:

Tabla 8 Factores para dimensión administración tiempo libre

Número de pregunta	Factor
25	Necesidad de llevar trabajo a la casa por parte del colaborador
55	Cumplimiento de las actividades laborales, pero por fuera del horario
56	Oportunidad de generar espacios de convivencia con los familiares
57	Tiempo para la realización de actividades domésticas
58	Tiempo para la realización de actividades familiares

Nota. Adaptado de (Gonzales et al., 2010).

Posteriormente, se establece como escala de calificación del instrumento el intervalo de 1 a 4, donde 1 corresponde a bajo, 2 medio bajo, 3 medio y 4 alto.

La recolección de información del instrumento facilita el establecimiento de frecuencias por cada uno de los ítems evaluados, para su posterior análisis.

Para el análisis de datos, se emplea la herramienta de Excel, permitiendo el desarrollo de trabajos y gráficos alusivos al tema de estudio.

9.6 Población y muestra

Se evidencia que en la organización actualmente se cuenta con un total de once (11) colaboradores distribuidos en las diversas áreas de la empresa.

Para la investigación se seleccionó una muestra representativa mediante el muestreo probabilístico al azar, considerando una población finita de 11 trabajadores, se establece que se generará un muestreo de la población total para la aplicación de datos.

Capítulo IV Resultados

10. Diagnóstico de la calidad de vida en la empresa caso de estudio

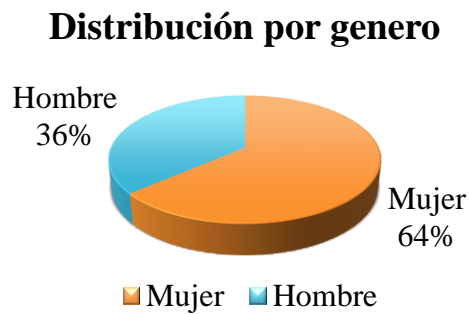
De acuerdo con el instrumento anteriormente mencionado las preguntas abordadas para la población caso de estudio se dividieron en dos grandes grupos: datos sociodemográficos y resultados de la aplicación del cuestionario de GOHISALO.

10.1 Datos sociodemográficos

A continuación, se evidencia los principales datos sociodemográficos que permite modelar o conocer aspectos sobre la población analizando, permitiendo describir algunas variables y conocer atributos que diferencian la distribución de la población analizada.

10.1.1 Distribución por genero

Figura 2 Distribución por genero



Nota. En este gráfico se evidencia la distribución por género de la población caso de estudio. Elaboración propia.

Del total de colaboradores de la agencia de viajes caso de estudio se evidencio que 64% corresponden a mujeres y el 36% a hombres, lo que permite evidenciar que la mayoría de las estrategias enfocadas a la mejora de la calidad de vida se dirigirán a una población femenina.

10.1.2 Estado Civil

Figura 3 Estado civil



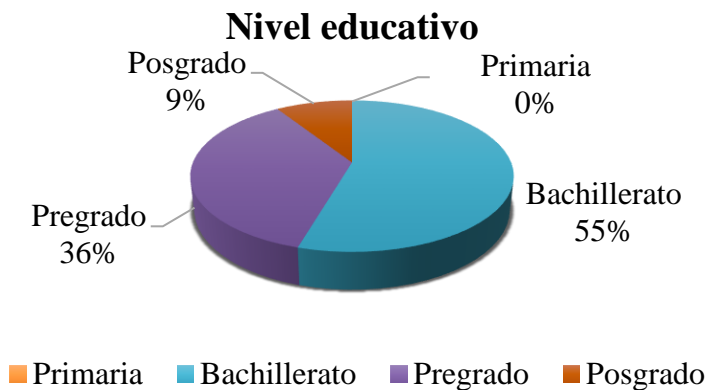
Nota. En este gráfico se evidencia la distribución por estado civil de los colaboradores.

Elaboración propia.

Del 100% de los colaboradores de la empresa encuestados el 55% es soltero, un 18% se encuentra divorciado, otro 18% se encuentra en unión libre y por último el 9% se encuentran casados, des esta información se evidencia que las estrategias planteadas deben ir dirigidas a manejo del tiempo libre y ocio que involucren e integren a los trabajadores, sin dejar de lado actividades que involucren a las familias de aquellos trabajadores casados o en unión libre, puesto que múltiples estudios han considerado el emplear el tiempo libre en actividades de esparcimiento con la familia, desarrollo de actividades deportivas, entre otros, practicar algún deporte, entre otras, permiten reducir hasta en 82% la posibilidad de que los colaboradores desarrollen problemas de tipo psíquico (Zamora & Cruz, 2011).

10.1.3 Nivel educativo

Figura 4 Nivel educativo



Nota. En este gráfico se evidencia la distribución de la población por nivel educativo.

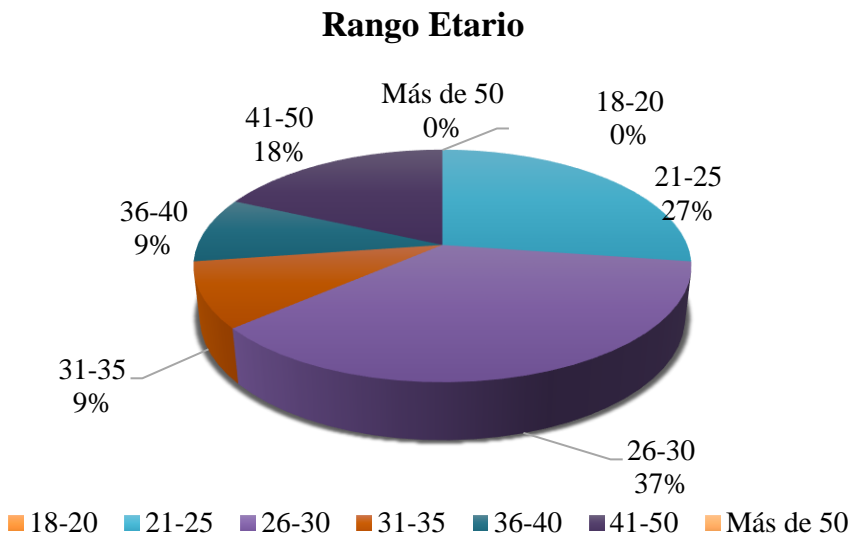
Elaboración propia.

Un total del 55% de los trabajadores de la agencia de viajes cuentan con un nivel de estudios de bachillerato finalizado, en comparación con el 36% que cuentan con un nivel educativo de pregrado terminado y el 9% que cuentan con educación de nivel posgrado lo que indica la necesidad de diseñar estrategias que permitan a la mayoría de la población encuestada el acceso a formaciones y capacitaciones para aumentar su nivel educativo, y sus posibilidades de ascender dentro de la organización.

Según lo mencionado por la parte directiva y por el perfil de cargo de los asesores de la agencia de viajes el nivel educativo para la contratación es bachiller, lo cual se complementa con experiencia laboral en agencia de viajes.

10.1.4 Grupo etario

Figura 5 Rango etario



Nota. En este gráfico se evidencia la distribución de la población por rango etario.

Elaboración propia.

La representación de grupos etarios de la organización se encuentra distribuida en un 37% de los trabajadores se encuentran entre los 26 y los 30 años, un 27% los trabajadores con edades entre los 21 y 25, el 18% de los trabajadores tienen entre 41 y 50 años, por último, el 9% se encuentran en un rango de edad entre los 36 y 40 años. De igual forma, es importante destacar que uno de los requisitos para la selección del personal en cargos de índole operativo radica en considerar personal con una edad inferior a los treinta años.

Frente a estos resultados es importante que las directivas de la organización consideren que el mayor porcentaje de sus colaboradores se encuentran en edades

iguales o inferiores a los 30 años, por lo cual se deben desarrollar estrategias que permitan satisfacer las necesidades y expectativas específicas con las que cuentan este personal, considerando que “los jóvenes buscan una organización en la cual, además de tener un buen sueldo, puedan aprender cosas nuevas, desarrollar sus habilidades, tener un jefe que los motive y un buen equipo de trabajo” (Revista Semana, 2021).

10.2 Resultados de aplicación del cuestionario GOHISALO

En el presente numeral se abordan resultados para cada una de las siete dimensiones analizadas mediante la aplicación del instrumento de GOHISALO (González et al., 2010), el cual fue aplicado a un grupo de once colaboradores de la Agencia de viajes con el fin de determinar su percepción de calidad de vida laboral, considerando lo siguiente:

10.2.1 Dimensión: Soporte institucional

Como se mencionó anteriormente la dimensión de soporte institucional aborda los “elementos del puesto de trabajo que son aportados por la organización como estructura que da forma y soporta el empleo” (Gómez, 2010), de acuerdo con los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado, se recopilan los siguientes resultados:

Tabla 9 Consolidado dimensión soporte institucional

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
6	Nivel de satisfacción frente	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
19	a la supervisión recibida Grado de satisfacción con respecto al trato dado por los superiores	0	0,0%	1	9,1%	3	27,3%	7	63,6%	11
26	Percepción de la inducción y procedimientos explicados para el desarrollo de las funciones	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
27	Explicación sobre la evaluación de desempeño	0	0,0%	0	0,0%	4	36,4%	7	63,6%	11
28	Retroalimentación sobre los resultados de la supervisión	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
44	Percepción del interés que posee el jefe inmediato por la calidad de vida del trabajador	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
45	Percepción del interés que posee el jefe inmediato frente a la satisfacción de necesidades del colaborador	1	9,1%	0	0,0%	3	27,3%	7	63,6%	11
46	Percepción sobre el interés del jefe inmediato por conocer y resolver	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
	problemas del área									
47	Reconocimiento por los logros obtenidos por el trabajador frente al desempeño de sus funciones	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
48	Percepción sobre el apoyo del jefe en resolución de tareas y problemas	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
49	Percepción sobre el apoyo del jefe en problemas extralaborales	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
50	Recepción de retroalimentación por parte de los compañeros y superiores frente a las funciones realizadas	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
51	Reconocimiento por parte de la organización por eficiencia del trabajador	1	9,1%	0	0,0%	5	45,5%	5	45,5%	11
52	Libertad de expresión para generar opiniones por parte del colaborador	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
TOTAL		12	7,8%	10	6,5%	46	29,9%	86	55,8%	154

Nota. En esta tabla se agrupa los resultados obtenidos en la dimensión soporte institucional, de acuerdo con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio. Elaboración propia.

Al momento de realizar la revisión de los resultados obtenidos de la población a quienes se les aplicó el instrumento se puede identificar un patrón claro de respuesta que se ubica entre los niveles medio y alto, entre los elementos que se pueden destacar está que un 54,5% de los trabajadores de la organización perciben un alto nivel de supervisión de las labores realizadas y asignadas a lo largo de su jornada laboral, la cual se encuentra relacionada con la retroalimentación que reciben de dicha supervisión la cual de acuerdo con el 54,5% es alta. Lo anterior permite evidenciar el interés y compromiso con el que cuenta la organización al respecto del adecuado cumplimiento de los trabajadores con sus labores y de su participación en el proceso y la disponibilidad con la que cuenta la organización para llevar a cabo los procesos necesarios para la mejora constante de los procesos y el desempeño de los trabajadores.

Cabe resaltar como un dato interesante que los jefes de la organización cuentan con un alto interés por las necesidades, dudas, capacitación y calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa, esto evidenciado en el valor alto de percepción que tienen los trabajadores para cada uno de estos ítems contando con puntajes porcentuales mayores al 50% para cada uno de los elementos mencionados. Además de una estrategia de reconocimiento al trabajador efectiva, demostrado en los puntajes altos en los ítems relacionados a la percepción de los trabajadores al respecto del reconocimiento recibido,

evidenciado en un valor equivalente al 100% de aprobación al reconocimiento recibido por los trabajadores sobre su desempeño y eficacia al momento de ejecutar sus labores.

La actitud dirigida a prestar atención a las necesidades y dificultades de los trabajadores en conjunto con una estrategia de reconocimiento sobre altos niveles de producción y eficacia han llevado a que los trabajadores se sientan altamente satisfechos con el trato recibido de parte de los jefes de la organización lo que se evidencia en el 63,6% de satisfacción con el que cuentan los trabajadores con el trato con los jefes.

10.2.2 Dimensión: Seguridad en el trabajo

La dimensión de seguridad en el trabajo abarca “las características del empleo que se relaciona con las condiciones que brindan al trabajador en su relación con la institución” (Gómez, 2010), de acuerdo con esto y con los factores anteriormente descritos, a continuación, se presenta los resultados consolidados de la dimensión:

Tabla 10 Consolidado dimensión seguridad en el trabajo

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
5	Grado de satisfacción frente a los procedimientos para el desarrollo de funciones	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
7	Grado de satisfacción con respecto a la	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
8	retribución salarial Grado de satisfacción en comparación de salarios con otras organizaciones	1	9,1%	1	9,1%	2	18,2%	7	63,6%	11
9	Grado de satisfacción frente al sistema de seguridad social	1	9,1%	1	9,1%	5	45,5%	4	36,4%	11
10	Satisfacción frente a los planes de retiro en la organización	1	9,1%	2	18,2%	4	36,4%	4	36,4%	11
11	Grado de satisfacción frente a las condiciones físicas del área donde desempeña el colaborador sus funciones	0	0,0%	0	0,0%	6	54,5%	5	45,5%	11
12	Grado de satisfacción frente a las oportunidades de actualización brindadas por la organización	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
13	Grado de satisfacción frente a los programas de formación (capacitación) brindados por la empresa	1	9,1%	1	9,1%	4	36,4%	5	45,5%	11
29	Percepción sobre el salario recibido para la cobertura de necesidades del colaborador	1	9,1%	0	0,0%	6	54,5%	4	36,4%	11
30	Percepción sobre los insumos brindados para el desarrollo de las funciones	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
31	Percepción sobre la calidad de los insumos brindados para el desarrollo de las funciones	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
33	Percepción sobre la igualdad de oportunidades de capacitación brindadas en la organización	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11
61	Percepción sobre la generación de	3	27,3%	3	27,3%	3	27,3%	2	18,2%	11

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
63	exámenes periódicos de salud Percepción sobre la igualdad del plan carrera en la organización	1	9,1%	1	9,1%	4	36,4%	5	45,5%	11
72	Percepción sobre la calidad del servicio de salud ofrecido por la organización	1	9,1%	2	18,2%	3	27,3%	5	45,5%	11
TOTAL		16	9,7%	15	9,1%	57	34,5%	77	46,7%	165

Nota. En esta tabla se agrupa los resultados obtenidos en la dimensión seguridad en el trabajo, de acuerdo con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio. Elaboración propia.

Los resultados expuestos permiten identificar un alto grado de satisfacción con las condiciones salariales y de salud ofrecidas, con respecto a la remuneración recibida se cuenta con una percepción alta con un total de 54,5% y una percepción de aprobación del sueldo recibido con respecto de otras organizaciones en el mismo sector con una aprobación equivalente al 80%, para el caso de la satisfacción con el sistema de seguridad social se identifica un nivel de satisfacción media equivalente al 45,5% lo cual denota una inconformidad con algunos de los elementos de la seguridad social a la que

se tiene acceso lo cual se encuentra fuera de las capacidades de la organización teniendo en cuenta que el sistema de seguridad social es administrado por un externo que para el caso colombiano son las entidades conocidas como EPS, esta media satisfacción con la seguridad social es balanceada de parte de la organización al ofrecer un servicio de salud propio el cual cuenta con una aprobación del 45,5%. De acuerdo con lo evidenciado hay una percepción favorable de varios de los aspectos de la dimensión analizada, pero se debe tomar en cuenta que elementos como la seguridad al respecto de las posibilidades de retiro demuestran una incertidumbre por parte de los encuestados esto con un puntaje medio bajo igual al 18,2% y muy bajo igual al 9,1% lo que da pie a un análisis más detallado sobre los planes de retiro y como son expuestos a los empleados de la organización caso de estudio.

10.2.3 Dimensión: integración al puesto de trabajo

De acuerdo con lo enunciado anteriormente, esta dimensión Como se mencionó anteriormente la dimensión ahonda en la percepción del colaborador frente a la “inserción del trabajo en la organización como una de sus partes” (Gómez, 2010), frente a esto se presentan los siguientes resultados:

Tabla 11 Consolidado dimensión integración puesto de trabajo

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
18	Grado de satisfacción frente al trato laboral con	0	0,0%	2	18,2%	2	18,2%	7	63,6%	11

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
32	compañeros de trabajo Percepción sobre el respeto por los derechos laborales dado por la organización	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
36	Percepción sobre la contribución del trabajador al logro objetivos comunes	0	0,0%	1	9,1%	3	27,3%	7	63,6%	11
37	Motivación frente al desempeño del cargo	1	9,1%	0	0,0%	3	27,3%	7	63,6%	11
39	Utilización del diálogo como fuente para la resolución de conflictos	0	0,0%	0	0,0%	3	27,3%	8	72,7%	11
40	Aplicación de métodos para suprimir barreras enfocándose en el logro de objetivos propios	0	0,0%	1	9,1%	4	36,4%	6	54,5%	11
41	Percepción sobre la solidaridad	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
42	recibida por los compañeros Percepción de la ayuda recibida por los compañeros en la realización de tareas	0	0,0%	1	9,1%	4	36,4%	6	54,5%	11
43	Disposición de subordinados Percepción sobre el puesto de trabajo	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11
65	desempeñado con respecto al perfil profesional	1	9,1%	0	0,0%	7	63,6%	3	27,3%	11
	TOTAL	5	4,5%	6	5,5%	37	33,6%	62	56,4%	110

Nota. En esta tabla se agrupa los resultados obtenidos en la dimensión integración puesto de trabajo, de acuerdo con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio. Elaboración propia.

La percepción que se tiene del puesto de trabajo con respecto al perfil profesional con el que cuentan los trabajadores de la organización tiene un nivel medio con un total del 63,6% lo que indica que aunque de acuerdo a los demás datos se presente un ambiente laboral positivo e integrado donde el compañerismo predomina los trabajadores aún no se sienten del todo conformes con las labores realizadas referente al perfil profesional con el que cuentan, lo que denota una sensación de frustración debido a que consideran no se logra explotar el total de sus capacidades en el cargo que se está

ejecutando en la actualidad. Los empleados de la empresa consideran como un apoyo grande a sus compañeros al momento de afrontar dificultades esto se evidencia en el 54,5% que se encuentra de manera consistente en los ítems que hacen referencia a la percepción que tienen los trabajadores sobre el apoyo recibido de parte de sus compañeros al momento de presentarse retos o dificultades en la ejecución de las labores cotidianas.

Un elemento a destacar es la efectiva estrategia de resolución de conflictos que implementa la empresa caso de estudio en la actualidad, estrategia que se basa en el diálogo y que ha tenido en los trabajadores una recepción alta como lo evidencia el 72,7% obtenido en el ítem relacionado al uso del diálogo como herramienta para la resolución de conflictos, lo que ha dado como resultado una alta motivación a desempeñar las labores y alta satisfacción con la relación con los compañeros de trabajo lo que se evidencia en el 63,6% de aprobación que obtuvieron ambos ítems.

10.2.4 Dimensión: satisfacción por el trabajo

Se aborda la sensación o satisfacción con la que cuenta el trabajador con respecto al empleo, indicadores, participación, entre otros. Se consideran los siguientes resultados generados para la empresa analizada:

Tabla 12 Consolidado dimensión satisfacción por el trabajo

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
1	Satisfacción respecto a la forma de	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
2	vinculación o contratación laboral Satisfacción frente a la duración de la jornada laboral	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
3	Satisfacción acerca de los turnos de trabajo asignado	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11
4	Satisfacción frente a la cantidad de trabajo que se le asignado al colaborador	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
14	Grado de satisfacción por pertenecer o trabajar en la organización	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
15	Nivel de satisfacción frente a las funciones desempeñadas	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11
16	Grado de satisfacción frente al uso habilidades y potenciales en el trabajo desempeñado por el colaborador	0	0,0%	1	9,1%	4	36,4%	6	54,5%	11

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
17	Grado de satisfacción al realizar las tareas asignadas por parte del colaborador	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11
20	Satisfacción frente a las oportunidades brindadas para la aplicación de la creatividad e iniciativa del colaborador	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
21	Reconocimiento recibido de otras personas por la labor desempeñada	0	0,0%	0	0,0%	5	45,5%	6	54,5%	11
22	Grado de satisfacción frente al desempeño profesional del colaborador	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
TOTAL		9	7,4%	7	5,8%	39	32,2%	66	54,5%	121

Nota. En esta tabla se agrupa los resultados obtenidos en la dimensión satisfacción por el trabajo de acuerdo con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio. Elaboración propia.

Se puede evidenciar que los trabajadores de la empresa caso de estudio cuentan con un nivel alto de satisfacción con el tipo de contratación alto el cual se encuentran vinculados a la empresa con un 54,5% de satisfacción, lo que tiene un efecto positivo

frente a los demás elementos de la dimensión de seguridad en el trabajo, lográndose identificar un patrón equivalente a una alta satisfacción con la jornada laboral, la cantidad horas laboradas, las funciones desempeñadas todos estos ítems, que dan un resultado alto con un 54,5% lo que se ve vincula a la sensación de tranquilidad para los colaboradores. Además, se evidencia calificación alta frente a la posibilidad que se tiene para desarrollar la actividad en la ejecución de las labores a realizar la cual cuenta con una aprobación de nivel alto en un 54,5%. Además es posible identificar malestar con respecto de los factores relacionados a la satisfacción con la posibilidad de desarrollar la creatividad e innovación del trabajador con un 18,2% distribuidos con una satisfacción media baja y baja, lo que indica que es necesario analizar y proponer estrategias en orden de conseguir que los trabajadores desarrollen estas habilidades blandas con mayor libertad y autonomía. Misma situación se evidencia en los factores de satisfacción con la jornada laboral, satisfacción con la labor desempeñada por los colaboradores y nivel de satisfacción con la jornada, el tipo de contratación y la remuneración recibida.

10.2.5 Dimensión: bienestar logrado a través del trabajo

Esta dimensión se relaciona con el “estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades, logrados gracias a la actividad laboral” (Gómez, 2010). De acuerdo con esto, se consideran los siguientes resultados:

Tabla 13 Consolidado dimensión bienestar logrado a través del trabajo

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
23	Satisfacción frente a la calidad servicios básicos de la vivienda del colaborador	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
24	Grado de satisfacción frente a las dimensiones y distribución de la vivienda del colaborador	0	0,0%	1	9,1%	4	36,4%	6	54,5%	11
34	Nivel de identificación con respecto a los objetivos organizacionales	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
35	Utilidad del trabajo para otras personas	0	0,0%	0	0,0%	4	36,4%	7	63,6%	11
38	Disfrute frente al uso de las habilidades y destrezas en las labores diarias	1	9,1%	1	9,1%	2	18,2%	7	63,6%	11
59	Integridad de las capacidades físicas, mentales y sociales frente al desempeño de las actividades	1	9,1%	0	0,0%	3	27,3%	7	63,6%	11
60	Integridad capacidades físicas, mentales	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
62	y sociales actividades laborales Acceso a cantidad y calidad alimentos debido al trabajo Contribución del trabajo	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11
66	desempeñado a la buena imagen organizacional Percepción sobre la ingesta diaria de alimentos en cuanto cantidad y calidad	1	9,1%	1	9,1%	2	18,2%	7	63,6%	11
71	Grado de compromiso hacia el logro de objetivos respecto al trabajo	1	9,1%	1	9,1%	3	27,3%	6	54,5%	11
TOTAL		9	7,4%	8	6,6%	34	28,1%	70	57,9%	121

Nota. En esta tabla se agrupa los resultados obtenidos en la dimensión bienestar logrado a través del trabajo por el trabajo de acuerdo con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio. Elaboración propia.

En esta dimensión se evidencia que la organización obtuvo la mejor valoración, de tal forma, que el 57,9% de los colaboradores consideran que la organización caso de

estudio satisface de forma general las necesidades brindando bienestar para sus colaboradores.

Dentro de la dimensión se destaca el factor relacionado a la integridad de las capacidades de los colaboradores donde 63.6% de los colaboradores plantearon una calificación alta y el 27.3% medio, lo que quiere decir que más del 90% de los colaboradores consideran que se encuentran en nivel alto o medio de sus capacidades.

Pero debe tomarse en cuenta el 18,2% que se hace presente al unir los resultados medio bajo y bajo de múltiples factores de la dimensión estudiada, factores como el grado de compromiso con los objetivos planteados, la percepción que se tiene del impacto del trabajo realizado tiene sobre la imagen positiva de la organización, la integración entre las capacidades físicas, mentales y emocionales en el desempeño de las actividades laborales y el nivel de satisfacción con los objetivos organizacionales, a partir de estos resultados se puede identificar una necesidad de diseño de estrategias que impliquen más a los trabajadores en el diseño de los objetivos organizacionales y la postulación de actividades que les permitan sentir que generan un aporte significativo a la organización.

10.2.6 Dimensión: desarrollo personal

Aborda el “proceso de incremento de aspectos personales relacionados con la actividad laboral” (Gómez, 2010), con respecto a esto se presentan el siguiente consolidado:

Tabla 14 Consolidado dimensión desarrollo personal

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
54	Reconocimiento por parte de los compañeros o clientes frente a las actividades realizadas	1	9,1%	1	9,1%	2	18,2%	7	63,6%	11
64	Posibilidad de mejorar el nivel de vida con base en el trabajo en la organización	1	9,1%	1	9,1%	4	36,4%	5	45,5%	11
67	Logro de satisfactores personales mediante el trabajo	1	9,1%	1	9,1%	4	36,4%	5	45,5%	11
68	Mejora de potencialidades del colaborador por el trabajo desempeñado	1	9,1%	0	0,0%	5	45,5%	5	45,5%	11
69	Obtención del tipo de vivienda deseado debido al empleo	3	27,3%	3	27,3%	3	27,3%	2	18,2%	11
70	Percepción sobre la posibilidad que brinda el trabajo para el cuidado necesario de la integridad capacidades	1	9,1%	0	0,0%	3	27,3%	7	63,6%	11
74	Grado de compromiso hacia el logro de objetivos organizacionales	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11
TOTAL		9	11,7%	6	7,8%	25	32,5%	37	48,1%	77

Nota. En esta tabla se agrupa los resultados obtenidos en la dimensión desarrollo personal de acuerdo con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio. Elaboración propia.

Considerando los resultados anteriores se puede evidenciar que la agencia de viajes caso de estudio, brinda las oportunidades para el logro de los objetivos de la institución obtenido un resultado del 54.5% en la categoría alta y 32.5% en medio.

En cuanto a las oportunidades brindadas al colaborador para el acceso y adquisición de viviendas se evidencia que el 27.3% de los colaboradores calificaron en la categoría bajo y el 27.3% en medio bajo; evidenciándose que más del 50% de los trabajadores no evidencia que la organización facilite los medios para la mejora en cuanto a vivienda.

Por otra parte, frente a la gestión de los programas de capacitaciones brindadas por el personal de recurso humano el 91.0% de los colaboradores calificaron este ítem con un resultado medio y alto, lo que hace evidente que la empresa se preocupa por generar formaciones orientadas al mejoramiento de las competencias del personal.

Pero debe ser también tenido en cuenta que con un 18,2% obtenidos de la puntuación media baja y baja, se denota una insatisfacción de parte de los colaboradores de la empresa con respecto del nivel de reconocimiento obtenido de parte de colaboradores y clientes de la organización, junto a una ausencia en la posibilidad de alcanzar la satisfacción de objetivos personales a partir de los resultados obtenidos en la organización laboral y la remuneración recibida.

10.2.7 Dimensión: administración del tiempo libre

En esta dimensión se considera “la forma de planificación del tiempo libre y equilibrio entre trabajo y vida familiar” (Gómez, 2010), se considera con respecto a esto los siguientes resultados.

Tabla 15 Consolidación dimensión administración del tiempo libre

Número de pregunta	Factor	Consolidado de Respuestas								Total Respuestas
		Bajo		Medio Bajo		Medio		Alto		
		1	%	2	%	3	%	4	%	
25	Necesidad de llevar trabajo a la casa por parte del colaborador	2	18,2%	1	9,1%	4	36,4%	4	36,4%	11
55	Cumplimiento de las actividades laborales, pero por fuera del horario	1	9,1%	0	0,0%	4	36,4%	6	54,5%	11
56	Oportunidad de generar espacios de convivencia con los familiares	1	9,1%	1	9,1%	4	36,4%	5	45,5%	11
57	Tiempo para la realización de actividades domésticas	1	9,1%	0	0,0%	6	54,5%	4	36,4%	11
58	Tiempo para la realización de actividades familiares	1	9,1%	2	18,2%	3	27,3%	5	45,5%	11
TOTAL		6	10,9%	4	7,3%	21	38,2%	24	43,6%	55

Nota. En esta tabla se agrupa los resultados obtenidos en la dimensión administración del tiempo libre, de acuerdo con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa caso de estudio. Elaboración propia.

De acuerdo con el consolidado generado se evidencia que el 43.6% de los colaboradores generan un equilibrio adecuado entre el trabajo y la administración del tiempo libre, permitiendo desarrollar actividades familiares, vincularse a la generación de espacios para la realización de actividades domésticas y convivencia con los familiares. No obstante, se puede evidencia que el 10.9% de los colaboradores que equivale a un trabajador presenta amplia carga laboral que genera la necesidad de realizar tareas del trabajo en un horario fuera de la oficina con el fin de cumplir con las funciones encomendadas, permitiendo considerar aspectos que pueden ir ligados a los métodos de trabajo. Además de identificarse que un total de 27,3% de los encuestados consideran que debido a las actividades laborales no cuentan con el tiempo necesario para llevar a cabo actividades familiares fuera del espacio laboral lo que indica que es necesario analizar y proponer estrategias que permitan a los trabajadores de la empresa caso de estudio alcanzar un mayor equilibrio entre su vida laboral y familiar.

Poder hacerse cargo de las labores domésticas hace parte de los tantos elementos que permiten una sana convivencia en el hogar, lo cual le convierte en un factor importante en la vida personal de los trabajadores y algo que tiene implicaciones en su calidad de vida personal, por ello se hace necesario contar con el tiempo necesario para llevar a cabo estas labores domésticas y de acuerdo con el resultado obtenido se debe dar importancia al 9,1% de trabajadores que indican que debido al trabajo no cuentan con el tiempo suficiente para realizar estas actividades en su hogar, se debe analizar sus

casos y presentar estrategias que les permitan contar con el tiempo suficiente para cumplir con los compromisos que se tienen por fuera del ámbito laboral.

11. Factores que influyen en la calidad de vida laboral de los empleados de la empresa caso de estudio

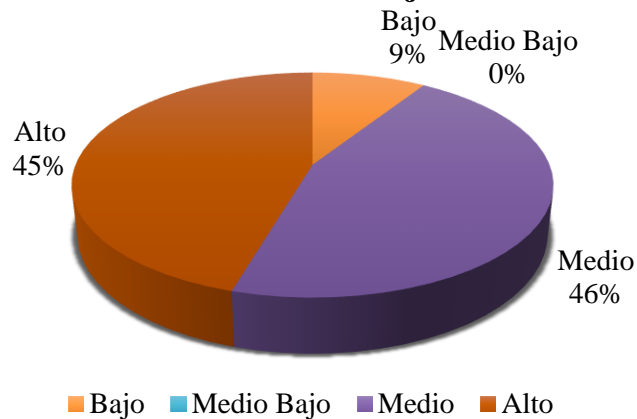
De acuerdo con los resultados de cada uno de los factores evaluados en el cuestionario de GOHISALO que permite el análisis de la calidad de vida de los colaboradores de la empresa caso de estudio y que fue aplicado a un total de once empleados de una agencia de viajes, se presentan los siguientes puntos a fortalecer por cada una de las dimensiones.

11.1 Soporte institucional

De acuerdo con el consolidado analizado en el numeral 10.2.1 se presentaron resultados débiles para el siguiente factor:

Figura 6 Factor débil dimensión soporte

Reconocimiento por parte de la organización por eficiencia del trabajador



Nota. En este gráfico se presentan los resultados del factor reconocimiento de la eficiencia del colaborador, el cual presenta resultados débiles.

Como se puede evidenciar en la gráfica el 54% de los colaboradores calificaron el reconocimiento que reciben por parte de la organización frente a su eficiencia entre las categorías de medio y bajo, cuya percepción es importante considerar puesto que la motivación a los empleados en la actualidad se ha evidenciado que repercute en la mejora de la productividad, ayuda en el cumplimiento y logro de los objetivos organizacionales, facilita la generación de lugares de trabajo armoniosos y contribuye a fortalecer en el liderazgo (Buk, 2021). Por ende, la formulación de estrategias que impacten en la satisfacción o percepción que tienen los trabajadores frente al reconocimiento de su trabajo es una responsabilidad organizacional y facilitará la mejora de la calidad de vida laboral y la motivación en estos.

11.2 Seguridad en el trabajo

De acuerdo con los resultados presentados en el numeral 10.2.2 se consideran los siguientes factores débiles.

Tabla 16 Factores débiles dimensión seguridad en el trabajo

Nivel	Grado de satisfacción frente al sistema de seguridad social	Satisfacción frente a los planes de retiro en la organización	Grado de satisfacción frente a las condiciones físicas del área donde desempeña el colaborador sus funciones	Grado de satisfacción frente a los programas de formación (capacitación) brindados por la empresa	Percepción sobre el salario recibido para la cobertura de necesidades del colaborador	Percepción sobre la generación de exámenes periódicos de salud	Percepción sobre la igualdad del plan carrera en la organización	Percepción sobre la calidad del servicio de salud ofrecido por la organización
Bajo	9,1%	9,1%	0,0%	9,1%	9,1%	27,3%	9,1%	9,1%
Medio Bajo	9,1%	18,2%	0,0%	9,1%	0,0%	27,3%	9,1%	18,2%
Medio	45,5%	36,4%	54,5%	36,4%	54,5%	27,3%	36,4%	27,3%
Alto	36,4%	36,4%	45,5%	45,5%	36,4%	18,2%	45,5%	45,5%

Nota. En esta tabla se presentan los resultados débiles frente a la seguridad en el trabajo que perciben los colaboradores de la agencia de viajes.

Según los resultados obtenidos se evidencia que el 53.3% de los factores evaluados en la dimensión presentaron un mayor porcentaje entre los niveles medio y bajo, lo que indica que la mayoría de los colaboradores consideran que labor realizada y la remuneración recibida por lo mismo, no facilita un desarrollo alto a nivel personal y social, puesto que, los empleados en general, relacionan el empleo desempeñado como una herramienta que permite satisfacer las necesidades propias, de su grupo familiar y/o de las personas que tienen dependencia económica de los mismos.

Por otra parte, es importante mencionar que de los factores que presentaron resultados débiles en el cuestionario en la dimensión evaluada se destaca “Grado de satisfacción frente a las condiciones físicas del área donde desempeña el colaborador sus funciones” el cual evidencio que el 54,5% de los colaboradores calificaron este factor en un nivel medio, es importante para la organización que considera la generación de

estrategias que permiten mejorar el lugar o área de trabajo de los colaboradores, debido a que es el espacio que ellos emplean para el desarrollo de sus funciones, y se ha evidenciado que el entorno impacta en la generación de la creatividad y la motivación laboral, sin contar los beneficios económicos que brindan a la organización como la optimización de los espacios, incrementos en la eficiencia organizacional y amplia posibilidad de generar lazos más sólidos con los colaboradores, lo que se traduce en retención de talentos y la mejora de las relaciones interpersonal en la organizacional. (Ceshor, 2017)

De igual forma, es importante considerar que el 54,5% de los colaboradores de la agencia de viajes se encuentran en un nivel de satisfacción medio con respecto a los salarios y remuneraciones recibidas por la labor realizada, lo que genera desmotivación en los trabajadores, por ende, es importante que las directivas de la organización considere la evaluación de la compensación salarial ofrecida con el fin de brindar salarios más equitativos con la carga laboral y funciones realizadas, puesto que permitirá retener el personal e incrementar la eficiencia organizacional (Jiménez & Hernández, 2010).

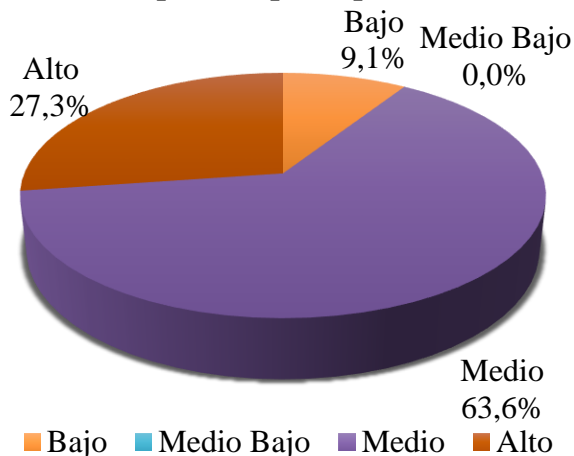
De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la presente dimensión presenta un potencial de mejoramiento para generar un incremento en la satisfacción y la calidad de vida de los colaboradores de la empresa caso de estudio.

11.3 Integración puesto de trabajo

De los factores evaluados en el numeral 10.2.3 se presentó como factor débil el siguiente:

Figura 7 Factor débil dimensión integración puesto de trabajo

Percepción sobre el puesto de trabajo desempeñado con respecto al perfil profesional



Nota. En este gráfico se presentan los resultados del factor débil de percepción del puesto de trabajo desempeñado con respecto al perfil profesional.

Con respecto a los resultados obtenidos en este factor se puede evidenciar que el 63,6% de los colaboradores evaluaron en un nivel medio su percepción que tienen frente al cargo desempeñado con respecto al perfil profesional, esto quiere decir, que los colaboradores consideran que frente a su perfil no se encuentran desempeñando un cargo que satisfagan las necesidades de crecimiento laboral. Frente a este factor, es importante considerar que según investigaciones de los reclutadores de selección la consecuencia de contar con empleados sobrecalificados para el desempeño de los cargos repercute en la generación de desmotivación laboral y pérdida de productividad (Rivero, 2020).

No obstante, la anterior premisa no es una directriz para considerar para que la organización genere rotación de personal, porque el prescindir de empleados con un

perfil enriquecido puede conllevar a pérdida de mejoras organizacionales, o al estancamiento empresarial. Por ende, se debe generar estrategias que se vinculen a proporcionar estímulos para este tipo de colaboradores que facilite el emplear su potencial para el cumplimiento de las metas organizacionales.

11.4 Satisfacción por el trabajo

Frente a los factores evaluados en el numeral 10.2.4, se considera que en esta dimensión la organización presenta una fortaleza ya que más del 50% de los colaboradores reportan calificaciones altas en los factores evaluados, de tal forma, que permite inferir que los empleados se sienten comprometidos en la realización de su labor. No obstante, es importante que las directivas de la organización se enfoquen en fortalecer la cultura organizacional debido a que este “es un elemento importante para impulsar la competitividad y productividad de la empresa, ya que reconoce las capacidades intelectuales, el trabajo y el intercambio de ideas entre los grupos” (Reyes & Moros, 2019).

11.5 Bienestar logrado a través del trabajo

Frente a los factores evaluados en el numeral 10.2.5, se evidencia que más del 50% de los colaboradores evaluaron con una ponderación alta a los factores contemplados en la dimensión lo que permite inferir en que los trabajadores presentan una alta satisfacción frente al avance personal, económico y social que han logrado mediante su empleo, considerándose como una dimensión fortaleza para la organización. Sin embargo, es importante que las directivas se enfoquen en desarrollar

actividades dirigidas a la mejora del bienestar laboral debido a que genera una disminución del estrés, favorece la motivación laboral, permite el fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores, disminuye en la rotación del personal, mejora el ambiente para la operación de los procesos, facilita el fortalecimiento de las relaciones personales e impacta en el incremento de la productividad laboral (García, 2021).

11.6 Desarrollo personal

Según los resultados presentados en el numeral 10.2.6, se hace notorio que del total de factores evaluados el 57,1% de los mismos presentaron evaluaciones mayoritarias entre los niveles medio y bajo, evidenciándose una oportunidad de mejora para fortalecer la calidad de vida laboral en la organización caso de estudio. De acuerdo con esto, se presenta la siguiente tabla donde se abordan los factores débiles en la presente dimensión.

Tabla 17 Factores débiles dimensión desarrollo personal

Nivel	Posibilidad de mejorar el nivel de vida con base en el trabajo en la organización	Logro de satisfactores personales mediante el trabajo	Mejora de potencialidades del colaborador por el trabajo desempeñado	Obtención del tipo de vivienda deseado debido al empleo
Bajo	9,1%	9,1%	9,1%	27,3%
Medio Bajo	9,1%	9,1%	0,0%	27,3%
Medio	36,4%	36,4%	45,5%	27,3%
Alto	45,5%	45,5%	45,5%	18,2%

Nota. En esta tabla se presentan los resultados débiles frente a la dimensión de desarrollo personal de los colaboradores de la empresa caso de estudio.

De acuerdo con esto, primero es importante que el factor “obtención del tipo de vivienda deseado debido al empleo” arrojó resultados desfavorables, evidenciándose que del total de la población analizada el 81.9% de los colaboradores reportaron debilidades en su percepción frente a lo recibido en su organización, es importante que las directivas de la organización generen estrategias que permitan a los empleados acceder a viviendas o mejoras de las mismas, ya que la generación de beneficios sociales para los trabajadores se traduce en lo que se conoce como salario emocional cuyo fin es la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y abarcar necesidades de índole externo e interno, permitiendo así lograr beneficios para la empresa tales como aumento de la productividad, mejoras en la imagen corporativa, beneficios tributarios, mejora en la retención del personal e impacto en la motivación de los colaboradores frente al cumplimiento de los planes organizacionales (UP, 2021).

Por otra parte, otro factor que se debe considerar como relevante frente a los resultados obtenidos es “Mejora de potencialidades del colaborador por el trabajo desempeñado”, puesto que esto permite inferir que el 54.6% de los empleados perciben que el aporte que genera la organización para el fortalecimiento de sus competencias es inferior o igual a un nivel medio, por lo que, la organización debe generar estrategias enfocadas en mejorar el plan de formación, debido a que contar con personal capacitado permite fortalecimiento de la fuerza laboral, mejora en las habilidades para el desempeño de los cargos, disminución en la resistencia a los cambios que se presenten en los negocios, mejora en los resultados de la organización debido a contar con

empleados con mentalidad de mejora continua, y fortalecimiento de la conexión empresa-empleado (Fernández, 2018).

Si bien es cierto que se presentaron resultados poco favorables en los factores “Posibilidad de mejorar el nivel de vida con base en el trabajo en la organización y Logro de satisfactores personales mediante el trabajo”, los anteriormente mencionado impactan o contribuyen en el incremento en el resultado de estos, por ende, el esfuerzo organizacional debe estar ligado a incrementar la satisfacción en los dos primeros mencionados.

11.7 Administración del tiempo libre

De acuerdo con los resultados consolidados del numeral 10.2.7 se evidencia que del total de factores evaluados en la dimensión el 80% obtuvo una calificación de nivel medio o inferior, lo que hace evidente que existen aspectos a mejorar por parte de la organización frente a esto.

Tabla 18 Factores débiles dimensión tiempo libre

Nivel	Necesidad de llevar trabajo a la casa por parte del colaborador	Oportunidad de generar espacios de convivencia con los familiares	Tiempo para la realización de actividades domésticas	Tiempo para la realización de actividades familiares
Bajo	18,2%	9,1%	9,1%	9,1%
Medio Bajo	9,1%	9,1%	0,0%	18,2%
Medio	36,4%	36,4%	54,5%	27,3%
Alto	36,4%	45,5%	36,4%	45,5%

Nota. En esta tabla se presentan los resultados débiles frente a la dimensión de administración de tiempo libre de los colaboradores de la empresa caso de estudio.

Frente a la anterior tabla, primero es importante abordar el factor "tiempo para la realización de las actividades domésticas" el cual arrojó que el 63.1% de los colaboradores manifestaron un nivel de satisfacción igual o inferior a la categoría medio, por lo que se evidencia que el personal considera que no cuenta con suficiente tiempo debido a su carga laboral para el desarrollo de sus actividades de hogar. Es importante mencionar que esto puede catalogarse como un detonante de la disminución de la calidad de vida laboral, por ende, la empresa debe generar estrategias que permitan mejorar esta condición para los colaboradores, puesto que es indispensable para las personas, contar con este tiempo debido a que contribuye a mantener u optimizar la salud (mental y física), aliviar tensiones, fortalecer relaciones e impacta, por tanto, en la mejora de la productividad y eficiencia organizacional.

Por otra parte, con respecto al factor "Necesidad de llevar trabajo a la casa por parte del colaborador" se evidencia que el 63.6% de los colaboradores no poseen una satisfacción alta frente a esta variabilidad, lo que hace evidente que los colaboradores no se encuentran conformes con tener que llevar trabajo para su casa lo cual puede ser debido a excesiva carga laboral o método inadecuado para el desarrollo de las actividades. Por ende, el encargado de recursos humanos de la organización debe generar estrategias que mitiguen la necesidad de llevar trabajo para el hogar, puesto que esto repercute en generar desmotivación, estrés, baja productividad, entre otros.

De igual forma, frente a los factores que se relacionan con el tiempo de esparcimiento familiar del total de trabajadores el 54.6% plantearon un nivel de satisfacción igual o inferior a medio, es por lo que empresa debe estudiar la generación de estrategias que permita que los trabajadores puedan pasar tiempo familiar puesto que esto favorece al fortalecimiento del ambiente psicosocial del colaborador, que impacta en el desempeño de estos.

12. Estrategias para la mejora de la calidad de vida laboral

Luego de evaluar los resultados obtenidos para los diversos factores que corresponden cada una de las dimensiones consideradas, se evidencia la necesidad de desarrollar una estrategia que posibilite el incremento en la calidad de vida laboral de los colaboradores de la agencia de viajes, puesto que más que generar un incremento en la remuneración salarial, se deben considerar aspectos como el salario emocional, el reconocimiento, el tiempo libre, entre otros.

Por ende, con el fin de fortalecer los factores débiles se plantea la generación de una sinergia entre tres ejes que son: la vida personal, familiar y laboral; esto con el fin de definir un plan que impacte en el incremento de la motivación, ambiente laboral, pertenencia y mejora por consiguiente de la productividad empresarial. Como también, se plantean estrategias enfocadas en fortalecer aquellas dimensiones percibidas como positivas por parte de la organización.

Para lo cual se considera lo siguiente:

12.1 Reconocimiento laboral y estímulos para empleados

Frente al reconocimiento hacia la labor realizada por los empleados, se pudo evidenciar que la empresa carece de un programa de reconocimiento formal para las funciones realizadas. Por tal razón, con el fin de iniciar la generación de una idea para la mejora de resultados organizacionales, se puede establecer un plan de reconocimiento para los trabajadores, considerando las siguientes subdivisiones.

Primero, reconocer en reuniones empresariales a aquellos empleados que llevan tiempo en la empresa, con el fin de demostrar el agradecimiento por los años de servicio y la labor realizada frente al cumplimiento de los objetivos empresariales. Por lo que se puede destinar premios simbólicos que enaltezcan al colaborador, tales como placas, diplomas o exaltaciones frente al personal en eventos corporativos, como los cumpleaños de la institución.

Segundo, reconocer a los colaboradores que, debido a sus labores realizadas, sus habilidades, entre otros, han destacado en el periodo evaluado; permitiendo así,

considerar al empleado del mes que por su rendimiento laboral destaca, al mejor compañero y a aquel trabajador que se esfuerza por cumplir con las metas trazadas.

Frente a esto, se pueden destinar bonificaciones o premios a redimir de acuerdo con el presupuesto de la organización.

Tercero, establecer un plan de compensación monetaria para aquellos empleados que debido a la aplicación de sus conocimientos propongan mejoras que permitan lograr incrementos en la productividad, ahorros en costos o impacto en ventas organizacionales.

12.2 Evaluar el nivel de remuneración laboral

Con el fin de medir el nivel salarial de la agencia con respecto al mercado laboral, es importante que las directivas consideren los datos estadísticos generados en el país frente a los salarios medios que se manejan por sexo, actividad económica, carga y lugar de trabajo. Como también, contemplar otros criterios, tales como las necesidades básicas de los colaboradores, el costo de vida en Colombia, el nivel de vida de la sociedad y los factores económicos que se relacionan con la productividad. No obstante, no se amplía esta estrategia, considerándose una opción para profundizar en futuras investigaciones

12.3 Fortalecimiento de la cultura organizacional

En orden de cambiar la percepción con la que cuentan los trabajadores de la empresa caso de estudio al respecto de la satisfacción por el trabajo, se hace necesario un cambio en la cultura organizacional de la empresa. La cultura organizacional como el

elemento multifactorial que define lo que es y lo que desea ser una organización para lograr que se presente una satisfacción debe realizarse un proceso de transformación hacia una cultura organizacional dirigida a las personas, para ello se debe hacer una revisión de la misión, visión y objetivos organizacionales incluyendo en las discusiones y toma de decisiones a los trabajadores de la organización. Por tal razón, se plantea el desarrollo de dos actividades:

Primero, se abordará el fortalecimiento de la comunicación de la empresa, con el fin de fortalecer la integración de los procesos de la organización. Para ello se desarrollará una charla abarcando temas tales como: comunicación efectiva, elementos y características de la comunicación efectiva, estilos de comunicación efectiva en el entorno laboral, herramientas de comunicación efectivas, entre otros. Como también, se desarrollará el material de ayuda, tales como, folletos, que faciliten la interiorización de la información por parte de los participantes.

Segundo, se plantea la realización de un taller enfocado al fortalecimiento del liderazgo participativo, mediante la realización de actividades o ejercicios prácticos que permitan conocer acerca del concepto, beneficios y ventajas, y mecanismos que faciliten el liderazgo participativo.

12.4 Mejoras en las áreas o lugares de trabajo

Es importante considerar que el deber de la empresa es adecuar un lugar idóneo y seguro, para que los empleados puedan desarrollar su funciones realizadas, por ende, alguna de las sugerencias que se pueden emplear son: realizar controles de seguridad y

verificación del buen funcionamiento de los espacios, reforzar el orden y aseo en las instalaciones, minimizar la contaminación por sonidos y ruidos ajenos a la actividad económica, incluir decoración y aromas que permitan percibir los espacios adecuados, y colocar máquinas que proporcione café y agua, para generar momentos de pausa activa, los cuales son necesarios para la mitigación del estrés laboral.

12.5 Fortalecer el plan de formación

Es importante considerar que el fortalecimiento de un plan de formación en las organizaciones facilita que los colaboradores adquieran las habilidades necesarias para adaptarse a los cambios del entorno, como también, permite que los empleados consideren que están adquiriendo nuevos conocimientos y creciendo en el desarrollo de nuevas competencias profesionales.

Por esto, para fortalecer el plan de formación la organización debe partir de las debilidades percibidas en los equipos de trabajo en las evaluaciones de desempeño laboral y generar ideas de capacitaciones orientadas a la búsqueda de nuevas fortalezas, considerando el desarrollo de cuatro pasos esenciales que son:

Diagnóstico inicial, que permite definir la situación con la que se parte en la empresa y facilita el desarrollo de un plan de cierre de brechas para la adquisición de nuevos conocimientos.

Diseño, donde se recopilan los factores a potencializar en los empleados y se establece actividades, duración, presupuesto, participantes y objetivos de cada formación a realizar.

Ejecución, mediante la realización de capacitaciones para los trabajadores.

Evaluación, permitiendo medir la eficacia de las formaciones realizadas y proponer nuevas ideas para la mejora continua.

12.6 Generación de un programa de bienestar

Con el fin de desarrollar actividades dirigidas a la mejora del bienestar laboral a partir de actividades que contribuya a generar un ambiente de trabajo adecuado, a mejorar los niveles de calidad de vida, a promover los valores institucionales, a desarrollar la calidez humana en el ejercicio de las funciones y a impulsar la motivación laboral, mientras se fortalece un sentido de pertenencia institucional, se plantea el desarrollo de un programa de bienestar, para la generación de este se deben considerar los siguientes grupos de actividades:

Realización de eventos de índole deportivo, recreativo y vacacional. Incluyendo el desarrollo de actividades de fútbol, danzas, día de entrenamiento en gimnasio, paseos, entre otros.

Generación de actividades enfocadas en el fortalecimiento artístico y cultural. Abordando actividades como celebraciones (cumpleaños, día de la mujer, día de los niños y despedida de fin de año), y compromiso con la responsabilidad social empresarial generando eventos de índole social.

Desarrollo de actividades alineadas a la promoción y prevención de la salud.

Mediante desarrollo de formaciones y jornadas de promoción en apoyo con las entidades promotoras de salud EPS.

Promoción de programas de vivienda, en conjunto con entidades como el Fondo Nacional del Ahorro, fondos de cesantías, cajas de compensación, entre otros. Los cuales mediante charlas faciliten el desarrollo de trámites y la explicación de información relacionada a las facilidades para la adquisición de inmuebles.

No obstante, no se amplía esta estrategia, considerándose una opción para profundizar en futuras investigaciones.

12.7 Tiempo para estar con la familia

Frente a esto, es importante que la empresa parte de definir aquellos cargos o colaboradores que debido a sus actividades realizadas termina llevando trabajo a casa, con el fin de preguntarle al empleado cuáles son los motivos que genera esta situación, permitiendo generar cambios para que el trabajador pueda evitar comprometer su tiempo personal.

Por otra parte, la organización como parte de la integración del ámbito laboral con el ambiente familiar podrá incluir dentro de su plan de bienestar empresarial la consideración de beneficios como el día de la familia, licencias, entre otros.

12.8 Consolidado de estrategias

De acuerdo con las estrategias anteriormente planteadas se aborda la siguiente tabla que consolida la dimensión, estrategia, objetivo e indicador, con el fin de facilitar o brindar herramientas para el monitoreo del cumplimiento del plan de acción para el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores de la agencia. Para el planteamiento de los indicadores, se consideró aquellos relacionados con recursos humanos y las mediciones que emplea la empresa para el monitoreo de la gestión del recurso humano (Vieira, 2014).

Tabla 19 Consolidado de estrategias de mejora

Dimensión	Estrategia	Objetivos	Tácticas	Indicadores
SopORTE institucional Integración puesto de trabajo	Reconocimiento laboral y estímulos para empleados	Incentivar la percepción de reconocimiento de los esfuerzos de los trabajadores de la agencia de viajes al ejecutar sus actividades laborales, con el fin de incrementar la productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento a los trabajadores con más tiempo dentro de la empresa • Reconocer a los trabajadores que más han destacado durante el período evaluado en el desempeño de sus labores. • Plan de compensación 	Tasa de variación de la productividad = (Productividad después del plan de reconocimiento - Productividad antes del plan de reconocimiento) / (Productividad antes del plan de reconocimiento) X 100
		Minimizar los retiros voluntarios	monetaria a aquellos	Tasa de terminación voluntaria = (Número

Dimensión	Estrategia	Objetivos	Tácticas	Indicadores
Seguridad en el trabajo	Desarrollo personal Evaluar el nivel de remuneración laboral en la empresa.	de los empleados debido a falta de estímulos laborales.	trabajadores que postulen e implementen mejoras en los procesos de la empresa.	de renuncias de los empleados de las empresas / Número total de despidos en un periodo de tiempo determinado) X 100
		Evaluar la competitividad de la compensación salarial de la agencia con respecto al mercado laboral	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un análisis comparativo de los datos estadísticos generales del país frente a los salarios medios que se manejen por sexo, actividad económica, carga y lugar de trabajo con los sueldos establecidos por la empresa. 	<p>Número de proyectos o mejoras generadas por parte de los colaboradores</p> <p>Índice de competitividad salarial = salario promedio de la empresa/ salario promedio ofrecido por la competencia o por el resto de tu industria.</p>

Dimensión	Estrategia	Objetivos	Tácticas	Indicadores
Satisfacción por el trabajo	Fortalecimiento de la cultura organizacional	Lograr a través de una comunicación multidireccional que la visión que se tiene de liderazgo en la empresa se transforme hacia una orientación de liderazgo participativo	<ul style="list-style-type: none"> • Charla sobre comunicación vertical y horizontal, como funcionan y los beneficios que traen. • Taller sobre el proceso comunicativo de doble vía que tiene como productos la producción de material visual centrado en fomentar los procesos comunicativos efectivos dentro de la empresa. Conversatorio diseñado por los trabajadores sobre liderazgo participativo, donde se exponen la definición del liderazgo 	<p>Porcentaje de asistencia de empleados a los eventos: (Número de empleados que asistente al evento / Total de empleados) X 100</p>

Dimensión	Estrategia	Objetivos	Tácticas	Indicadores
Seguridad en el trabajo			participativo, sus elementos característicos, beneficios y retos de su implementación.	
	Adecuación de los espacios de trabajo de los colaboradores	Adecuar los lugares de trabajo de acuerdo con la normatividad. Mejorar las áreas o lugares de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el estado y funcionamiento de los espacios de la empresa. • Reforzar el orden y aseo de las instalaciones. • Disminuir la contaminación auditiva • Incluir una máquina de café y agua. • Incluir decoración y aromas que permitan la sensación de tranquilidad en los empleados. 	Porcentaje Cumplimiento del programa de mantenimiento locativo = (Número de mantenimientos locativos realizados en un periodo de tiempo / Número de mantenimientos locativos programados en un periodo de tiempo) X 100 Porcentaje de Cumplimiento del programa de orden y aseo de la organización

Dimensión	Estrategia	Objetivos	Tácticas	Indicadores
Desarrollo personal	Facilitar que los colaboradores adquieran las habilidades y competencias necesarias para adaptarse a los cambios del entorno, mediante la generación de formaciones	Fortalecer el plan de formación	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico para identificar las necesidades de formación de los trabajadores. • Diseño de las formaciones o capacitaciones a llevar a cabo. • Ejecución de las capacitaciones formuladas. • Evaluación de los resultados de las capacitaciones. 	<p>Porcentaje de Cumplimiento del plan formación para el mejoramiento de competencias =</p> $\frac{\text{(Total de formación realizadas en un periodo de tiempo / Total de formaciones programadas)} \times 100}{100}$ <p>Porcentaje de empleados capacitados:</p> $\frac{\text{(Número de empleados capacitados / Total de empleados)} \times 100}{100}$
	Bienestar logrado a través del trabajo	Generación de un programa de bienestar	Brindar beneficios a los colaboradores a partir de actividades que contribuya a generar un ambiente de trabajo adecuado, a mejorar los niveles de calidad de vida, a promover los valores	<ul style="list-style-type: none"> • Día deportivo, un día al mes se plantea una jornada deportiva en la que los trabajadores ejecuten actividades deportivas en equipo. • Jornada de salud: de manera trimestral

Dimensión	Estrategia	Objetivos	Tácticas	Indicadores
		<p>institucionales, a desarrollar la calidez humana en el ejercicio de las funciones y a impulsar la motivación laboral, generando un sentido de pertenencia institucional.</p>	<p>se lleva a cabo una jornada de salud en la cual se invita a través de alianzas con EPS y caja de compensación donde los trabajadores reciban charlas referentes al cuidado de la salud física y mental, además del servicio de tamizaje que permita conocer su estado de salud en el momento, junto a esto alianzas con empresas que ofrecerán sus servicios con descuentos especiales para los trabajadores de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebraciones: realización de eventos. 	

Dimensión	Estrategia	Objetivos	Tácticas	Indicadores
Administración del tiempo libre	Tiempo para estar con la familia	Regular los niveles de estrés laboral al aumentar el tiempo que pasa el trabajador con su familia.	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de labores y tareas del día. • Licencias remuneradas. • Actividades que integren a los trabajadores y sus familias. • Redistribución de la carga laboral en fines de semana. 	<p>Número de actividades generadas por la empresa de integración de los trabajadores con las familias</p> <p>Número de licencias remuneradas otorgadas en el año</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de tareas en horario laboral (sin horas extras)</p>

Nota. En esta tabla se abordan las estrategias planteadas para el mejoramiento de la calidad de vida en la organización caso de estudio

Conclusiones

Las organizaciones han comenzado a comprender que el rendimiento de sus trabajadores no solo depende de factores fisiológicos como la presencia o ausencia de enfermedades, también se hacen presentes factores psicosociales que influyen en las capacidades de los trabajadores, algunos de estos son ocasionados o se presentan dentro del ámbito laboral, el bienestar óptimo del trabajador a causa de estos factores relacionados con lo laboral y no laboral es lo que se conoce como calidad de vida laboral. Es por lo que en la presente investigación se realizó el análisis de las dimensiones de calidad de vida laboral de una agencia de viajes ubicada en el Valle del Cauca con el fin de identificar las variables involucradas en que los trabajadores no percibieran que cuentan con una buena calidad de vida laboral.

Se logró establecer que en la empresa caso de estudio hay un buen nivel de calidad laboral, con unas estrategias que han permitido a los trabajadores sentirse satisfechos con la relación con sus superiores, el manejo de su tiempo libre, sus posibilidades de crecimiento dentro de la organización, que cuentan con el apoyo de sus jefes y se cuenta con un espacio efectivo para la resolución de conflictos. Estos como elementos positivos a destacar del manejo de estrategias para la calidad de vida laboral de la empresa, pero debe destacarse que fueron identificados elementos que producen una disminución en dicha calidad de vida laboral, elementos relacionados con la sensación de reconocimiento del papel del trabajador en los logros de la empresa, una mínima participación en la toma de decisiones relacionada a el establecimiento de los objetivos organizacionales de la empresa. Esto llevó a concluir que, aunque para varias

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

variables importantes que constituyen la calidad de vida laboral proveída por la empresa caso de estudio cuentan con una percepción positiva de parte de los miembros de la organización se hace necesario realizar una revisión a profundidad de las variables específicas que han disminuido la calidad de vida laboral en la empresa caso de estudio.

Dicho esto, se procedió a realizar un análisis de las variables anteriormente mencionadas encontrándose que la percepción que se tiene al respecto de la remuneración recibida es negativa considerando los trabajadores que dicha remuneración les dificulta la ejecución de actividades en su vida personal, la adquisición de vivienda y la sensación de ser remunerados de acuerdo a sus capacidades individuales y como equipo, una sensación de insatisfacción con el reconocimiento que es recibido con de acuerdo a los logros alcanzados, y la poca participación con la que cuentan al momento de tomar decisiones dentro de la organización. Se puede concluir que dichos factores son los principales responsables de la disminución en la percepción de calidad de vida laboral de parte de los empleados de la empresa caso de estudio, junto con una necesidad latente de estrategias dirigidas a la mejora de la calidad de vida laboral, estrategias con una visión holística que le permita a la organización afrontar todas las dimensiones de la calidad de vida laboral de tal forma que se mejoren aquellas que cuentan con debilidades y a su vez generar una mejoría en aquellas dimensiones que ya tienen una buena percepción de parte de los trabajadores.

Por último, se puede indicar que la calidad de vida laboral debe ser una temática abordada con mayor importancia por parte de las secciones gerenciales y de gestión humana de las empresas, esto debido a que el diseño de estrategias adecuadas para la

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

intervención en esta temática tiene efectos positivos en múltiples ámbitos de la organización a largo plazo.

Acorde al alcance del presente trabajo investigativo, planteamos como futuros focos de investigación:

Primero, la cuantificación económica de las estrategias de mejora de la calidad de vida laboral de los empleados de la agencia de viajes ubicada en el Valle del Cauca.

Segundo, la realización de un diagnóstico posterior a la aplicación de las estrategias con el fin de determinar la mejoría con respecto a la situación actual planteada en el presente trabajo.

Tercero, la evaluación del impacto que genera la calidad de vida laboral en la productividad de la organización mediante la cuantificación por cifras dadas por los procesos misionales de la empresa.

Cuarto, la formulación de un programa de bienestar enfocado a satisfacer las necesidades de los colaboradores.

Referencias

- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo ANATO. (2019, 11 noviembre). Normativas públicas. ANATO - Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo. <https://anato.org/normativas-publicas/>
- Buk. (2021). Reconocer el trabajo de los colaboradores, trae grandes beneficios para la organización. Software Integral de Gestión de Personas Buk. <https://www.buk.co/blog/reconoce-trabajo-colaboradores>
- Ceshor. (2017). Espacios adecuados favorecen un mejor desempeño laboral. Noticias elempleo.com. <https://www.elempleo.com/co/noticias/tendencias-laborales/espacios-adecuados-favorecen-un-mejor-desempeno-laboral-4351>
- Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1010 de 2006. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>

Da Silva, M. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional [Universitat de Barcelona].

<http://hdl.handle.net/2445/42743>

«En 2022 el sector turismo pasará de la reactivación al crecimiento sostenido»: ministra de Comercio | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022, 22 febrero). MINCIT. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/en-2022-el-turismo-pasara-al-crecimiento-sostenido>

Fernández Ríos, M. (1999). Diccionario de RR.HH. Organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.

Fernández, S. (2018). Cinco ventajas de que las empresas formen a sus empleados (aunque les cueste dinero). El confidencial. Recuperado de https://www.elconfidencial.com/empresas/2018-01-19/formacion-interna-empleados-empresas-identical-bra_1505872/

García, L. (2021). El bienestar laboral y su importancia en las organizaciones. Universidad Central. <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/bienestar-laboral-su-importancia-organizaciones#:~:text=Contar%20con%20un%20%C3%B3ptimo%20bienestar,del%20personal%20se%20ven%20aumentadas.>

Gómez, M. S., Galvis-Aponte, L. A., & Royuela, V. (2015). Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso. Documentos de trabajo sobre economía regional, 230, 2-57. https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtser_230.pdf

- González, G., Caballero, M., Peralta, G., Del Toro, M., & Peralta, O. (2019). Percepción de calidad de vida de trabajadores de una institución universitaria colombiana. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(1), de 1647. Epub 30 de julio de 2019. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192019000100002&lng=es&tlng=es.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J., Preciado, M. (2010). Elaboración y validación de un instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO. *Ciencia y Trabajo*. Año 12. Número 36. Abril/junio 2010. 332-340. www.cienciaytrabajo.cl.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 209-221. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8176385.pdf>
- Jiménez, L. & Hernández, S. (2010). Importancia de las compensaciones laborales y de la gestión humana en las empresas. *Revista Universidad Externado*.
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Lara, A.; Maraboli, J. y Moraleda, H. (2009). Diagnóstico de las políticas y prácticas de recursos humanos de calidad de vida laboral en el sector del transporte de carga pesada de la ciudad de Antofagasta. *ENEFA Proceedings 2*, 1049-1062
- Medina, R. K. (2022, 18 julio). Estadísticas de la situación digital de Colombia en el 2021–2022. Branch Agencia. <https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-colombia-en-el-2021-2022/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022). *En 2022 el sector turismo pasará de la reactivación al crecimiento sostenido*. MINCIT.

<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/en-2022-el-turismo-pasara-al-crecimiento-sostenido>

Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución No. 2646 de 2008.

<https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20ocupacional>.

Ministerio de trabajo. (2019). Resolución 2404 de 2019.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%252C+guia+y+protocolos.pdf>

Nadler, D.A. y Lawler, E.E. (1983). Factors influencing the success of labor-management quality of work life projects. *Journal of Occupational Behavior*, 1, 53-67

Neffa, J. C., Panigo, D. T., Pérez, P. E., & Giner, V. (2005). *Actividad, empleo y desempleo: conceptos y definiciones*. Ceil-Piette Conicet.

http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1225_Introd_a_la_econ_y_econ_social/Neffa_Actividad_empleo_y_desempleo.pdf

Organización Internacional del Trabajo. Ginebra: OIT; 2018.

<http://www.ilo.org/global/lang-es/index.html>

Peiró, J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo: La actividad Laboral en su Contexto (Volumen I)*. Editorial: Síntesis, SA Colección:

Psicología 1ª Edición/447 págs./Rústica/Castellano/Libro ISBN13:
9788477383932.

Presidente de la República de Colombia. (1984). Decreto 614 de 1984.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1357#:~:text=El%20presente%20Decreto%20determina%20las,el%20del%20mejoramiento%20de%20las>

Revista Semana. (2021). ¿Qué buscan los jóvenes a la hora de conseguir un trabajo?

Semana.com. <https://www.semana.com/nacion/articulo/que-buscan-los-jovenes-a-la-hora-de-conseguir-un-trabajo/202100/>

Reyes, J., & Moros, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), 201-217. Recuperado, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201&lng=es&tlng=es.

Rivero, G. (2020). Trabajador sobre cualificado: ¿problema o ventaja? *Revista Semana*.

Recuperado <https://www.semana.com/opinion/columnistas/articulo/trabajador-sobrecualificado-es-problema-o-ventaja-gustavo-rivero/243781/>

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

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4113705>

Rojas, A., Tiga, D., & Bello, 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. Epub 11 de abril de
2022. <https://dx.doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>

Sampieri, H., y Torres, C. P. M. (2018). Metodología De La Investigación: Las rutas
cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). McGraw-Hill.

Sistema de Información Ambiental de Colombia. (2017). Sistema de Información
Ambiental de Colombia. [http://181.225.72.78/Portal-SIAC-
web/faces/Dashboard/Biodiversidad2/mapa_ecosistemas/estadoEcosistemasColo
mbiano.xhtml](http://181.225.72.78/Portal-SIAC-web/faces/Dashboard/Biodiversidad2/mapa_ecosistemas/estadoEcosistemasColombiano.xhtml)

UP (2021). Beneficios sociales para empleados: ¿Qué son y ventajas tienen? Una
implantación internacional. [https://www.up-spain.com/blog/beneficios-sociales-
empleados/](https://www.up-spain.com/blog/beneficios-sociales-empleados/)

Vieira, C. (2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas.
Observatorio Laboral Revista Venezolana, 7(14),23-33. Recuperado de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219040849002>

Zamora, M., & Cruz, A. (2011). El papel del tiempo libre en la salud de un grupo de
conductores de carga. Salud de los Trabajadores, 19(1), 47-56. Recuperado de
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-
01382011000100005&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382011000100005&lng=es&tlng=es)

A. Anexos**Anexo 1. Cuestionario CVT-GOHISALO**

Las preguntas, reflejan el grado de satisfacción con respecto a los diferentes tópicos marcados y se contestan en una escala, que va del 1 al 4:

Tabla 20 Cuestionario CVT-GOHISALO

Cuestionario CVT-GOHISALO					
No.	Preguntas	1	2	3	4
Dimensión de Soporte Institucional					
6	Nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo				
19	Grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores				
26	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo?				
27	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo				
28	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación				
44	Mi jefe inmediato muestra interés por la calidad de vida de sus trabajadores				
45	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades				

Cuestionario CVT-GOHISALO					
No.	Preguntas	1	2	3	4
46	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral				
47	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo				
48	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas				
49	Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme				
50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo				
51	En mi organización se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción				
52	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes				
Dimensión Seguridad en el Trabajo					
5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo				
7	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo				
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras organizaciones que conozco me siento				
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito				
10	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la organización				

Cuestionario CVT-GOHISALO					
No.	Preguntas	1	2	3	4
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)				
12	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la organización				
13	Mi grado de satisfacción con el tipo de capacitación que recibo por parte de la organización es				
29	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas				
30	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales				
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida				
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación				
61	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicamente				
63	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias				
72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi organización pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma				
Dimensión de Integración al puesto de trabajo					
18	Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo				
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi organización se respetan mis derechos laborales				

Cuestionario CVT-GOHISALO					
No.	Preguntas	1	2	3	4
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo				
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo				
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, estos son resueltos por medio del diálogo				
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifiqué en el logro de mis objetivos y metas de trabajo				
41	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros				
42	Obtener ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas				
43	Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas				
65	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación				
Dimensión de Satisfacción por el trabajo					
1	Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro				
2	En relación con la duración de mi jornada me encuentro				
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro				
4	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es				
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta organización (comparado con otras organizaciones que conozco), es				
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta organización, mi nivel de satisfacción es				

Cuestionario CVT-GOHISALO					
No.	Preguntas	1	2	3	4
16	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es				
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es				
20	Satisfacción que siento en relación con las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo				
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento				
22	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es				
Dimensión de Bienestar logrado a través del trabajo					
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro				
24	El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es				
34	Me siento identificado con los objetivos de la organización				
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?				
38	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias				
59	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)				
60	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales				

Cuestionario CVT-GOHISALO					
No.	Preguntas	1	2	3	4
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos				
66	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la organización ante sus usuarios				
71	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad				
73	Es el grado de compromiso que siento hacía el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo				
Dimensión de Desarrollo personal					
53	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente				
54	Recibo de parte de los usuarios o clientes de la organización, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo				
64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta organización				
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la organización				
68	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo				
69	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento				
70	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales				
74	Es el grado de compromiso que siento hacía el logro de los objetivos de la organización				
Dimensión de administración del tiempo libre					

Cuestionario CVT-GOHISALO					
No.	Preguntas	1	2	3	4
25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta				
55	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo				
56	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia				
57	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas				
58	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)				