

**ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN
UNA MUEBLERÍA DE PALMIRA – VALLE DEL CAUCA**

ASTRID CAROLINA MESA GUERRA

1.036.601.428

LEIDY VANESSA GUSTÍN LOZADA

1.114.839.466

NATHALY BRAVO MELO

1.113.697.079

**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI SECCIONAL PALMIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

2022

**ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN
UNA MUEBLERÍA DE PALMIRA – VALLE DEL CAUCA**

ASTRID CAROLINA MESA GUERRA

1.036.601.428

LEIDY VANESSA GUSTÍN LOZADA

1.114.839.466

NATHALY BRAVO MELO

1.113.697.079

Tutora

LUZ ALEIDY ORTEGA CASTAÑEDA

**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI SECCIONAL PALMIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

2022

Índice

Resumen.....	5
Introducción	8
1. Antecedentes.....	10
2. Problema de investigación.....	16
2.1 Planteamiento del problema	16
2.1 Formulación del problema	18
3. Objetivos.....	19
3.1 Objetivo general	19
3.2 Objetivos específicos.....	19
4. Justificación.....	20
5. Marco de referencia.....	22
5.1 Marco teórico	22
5.2 Marco conceptual	30
5.3 Marco contextual.....	31
6. Diseño metodológico.....	33
6.1 Tipo de estudio.....	33
6.2 Enfoque	33
6.3 Población.....	34
6.4 Tamaño de la muestra	34
6.5 Instrumentos de recolección de datos.....	34
6.6 Análisis de información	36

7. Resultados.....	37
7.1 Situación actual en relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de una mueblería de Palmira – Valle del Cauca.	37
7.2 Principales factores que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores de una mueblería de Palmira – Valle del Cauca.	51
7.3 Estrategias y acciones necesarias para el fortalecimiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores de mueblería de Palmira – Valle del Cauca.	56
8. Conclusiones.....	60

Referencias bibliográficas

Anexos

Lista de tablas

Tabla 1. Puntuación para valorar dimensiones CVT GOHISALO	35
Tabla 2. Talento humano de la mueblería.....	37
Tabla 3. Puntuaciones para valorar las dimensiones y CVL total	38
Tabla 4. Soporte Institucional (SIT)	39
Tabla 5. Seguridad en el trabajo (ST)	41
Tabla 6. Integración al puesto de trabajo (IPT)	43
Tabla 7. Satisfacción por el trabajo (SAT)	44
Tabla 8. Bienestar logrado a través del trabajo (BLT).....	46
Tabla 9. Desarrollo personal (DP)	48
Tabla 10. Administración del tiempo libre (ATL).....	49
Tabla 11. Valoración final de la mueblería en cuanto a CVT	51
Tabla 12. Estrategias y acciones para el fortalecimiento de CVT en la mueblería	56

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de diseñar estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en una mueblería de Palmira – Valle del Cauca, para lo cual, se llevó a cabo un estudio de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo haciendo uso del instrumento CVT- GOHISALO como instrumento de recolección de información, conformado por 7 dimensiones y 74 ítems y aplicado a los 30 trabajadores que conforman la empresa.

Los resultados permitieron concluir que en la mueblería objeto de estudio se cumple actualmente con un nivel de satisfacción del 65% de los criterios de la calidad de vida laboral denotando carencia y debilidades principalmente en la definición de procedimientos y funciones, el diseño y aplicación de un direccionamiento estratégico afín a su actividad y razón de ser como empresa, carencia de un manual de convivencia y de procesos de selección, inducción, reinducción y capacitación de personal así como de canales y espacios que fomenten la comunicación y participación de sus integrantes.

Por lo anterior, se definieron estrategias y acciones encaminadas a mejorar dicho panorama como parte del aporte, responsabilidad y compromiso que la dirección y mueblería debe ofrecer a su talento humano como una forma de afianzar el acompañamiento, liderazgo, aprendizaje y competencias individuales y colectivas.

Palabras claves: Calidad de vida laboral; Mueblería, Estrategias; Mejoramiento; Gestión del talento humano.

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of designing strategies to improve the quality of working life in a furniture store in Palmira - Valle del Cauca, for which a quantitative study was carried out with a descriptive approach using of the CVT-GOHISALO instrument as an information collection instrument, made up of 7 dimensions and 74 items and applied to the 30 workers that make up the company.

The results allowed us to conclude that in the furniture store under study, a satisfaction level of 65% of the criteria of the quality of working life is currently met, denoting deficiencies and weaknesses mainly in the definition of procedures and functions, the design and application of a strategic direction related to its activity and reason for being as a company, lack of a coexistence manual and selection processes, induction, re-induction and training of personnel as well as channels and spaces that encourage communication and participation of its members.

Due to the above, strategies and actions were defined aimed at improving said panorama as part of the contribution, responsibility and commitment that the management and furniture store must offer to their human talent as a way of strengthening the accompaniment, leadership, learning and individual and collective skills.

Keywords: Quality of work life; Furniture, Strategies; Improvement; Management of human talent.

Introducción

En las prácticas organizacionales actuales, el talento humano ha adquirido mayor importancia dentro de la toma de decisiones porque involucra comportamientos, actitudes y percepciones de las que depende su desempeño y por ende, el nivel de productividad y rentabilidad de la empresa y a través el cual se logran los objetivos organizacionales trazados. De hecho, Aguilar (2015) contempla que por dicha razón, las acciones estratégicas y los programas de desarrollo organizacional deben incluir como eje transversal actividades y procedimientos que propendan por el mejoramiento continuo del talento humano en la mayor cantidad de dimensiones que sea posible ya que de su estabilidad y debido acompañamiento depende la productividad y crecimiento empresarial, para de este modo, fomentar, fortalecer y aprovechar el potencial, conocimiento y competencias que ofrece.

Desde luego, para lograr dicho fin es necesario que desde la dirección en colaboración con el resto del talento humano se genere una cultura participativa y se logre diseñar e implementar mecanismos, métodos e instrumentos que permitan dar seguimiento a las dinámicas laborales en relación con el desempeño y satisfactores que son los que condicionan la calidad de vida laboral de los trabajadores y de la cual, depende su estabilidad y compromiso.

Bajo estos criterios, a través del presente estudio se pretende diseñar estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en una mueblería de Palmira – Valle del Cauca buscando mitigar y hacer frente a las problemáticas actuales en torno a ciertos factores intrínsecos y extrínsecos evidenciados en rotación de personal, ausentismo, falta de liderazgo, entre otros, y de este modo, reconocer los principales factores que afectan la calidad de vida laboral actualmente de su talento humano y con ello, contribuir al mejoramiento continuo de su

aporte socioeconómico como unidad productiva con más de doce años en el mercado y que se convierte en una fuente de empleo y desarrollo local y regional además de asumir mayor responsabilidad y compromiso con sus integrantes.

1. Antecedentes

Con el fin de dar mayor comprensión a la manera en cómo se ha abordado el estudio de la calidad de vida laboral en algunos contextos específicos desde la formación académica, es necesario indagar en experiencias realizadas anteriormente en el contexto internacional y nacional que permitan dar reconocimiento a los objetivos, metodologías, instrumentos y principales conclusiones bajo los cuales se llevaron a cabo buscando efectivizar el desarrollo de los objetivos propuestos en esta investigación.

Atendiendo a lo anterior, se encontró un trabajo elaborado por Doncel (2021) de la Fundación Universidad de América de Bogotá que tuvo como objetivo determinar la incidencia de la calidad de vida laboral como motivador del talento humano en empresas del sector transporte masivo urbano de Bogotá, se llevó a cabo un estudio de tipo cualitativo con enfoque descriptivo utilizando la encuesta tipo Likert como instrumento de recolección de información aplicada a 61 trabajadores.

Se concluyó que para todos los participantes la calidad de vida laboral debe ser el eje bajo el cual se lleven a cabo las prácticas motivacionales que deben ejercer las empresas donde cada uno tiene una percepción al respecto en relación con los factores que pueden incrementar los niveles de satisfacción dependiendo de las necesidades que presentan y de las funciones que realizan. Se encontró que los factores motivacionales que más inciden en la calidad de vida laboral son la remuneración o salario, la oportunidad de crecimiento personal y profesional, el espacio físico, la forma de vinculación laboral y el tiempo o jornada para compartir con sus familias.

Por lo anterior, la necesidad de evaluar periódicamente la calidad de vida laboral de los trabajadores radica en reconocer aspectos intrínsecos y extrínsecos para la realización de estrategias y/o programas que propendan por brindar niveles de satisfacción y bienestar de la fuerza laboral para potencializar el desempeño y desarrollo organizacional.

En otro trabajo realizado por Perdomo (2021) de la Universidad Católica de Colombia en Bogotá, cuyo objetivo fue analizar la calidad de vida laboral del talento humano de instituciones universitarias de Bogotá, para lo cual, se llevó a cabo un estudio de tipo fenomenológico con enfoque descriptivo utilizando la entrevista como instrumento de recolección de información aplicada a 20 docentes de distintas instituciones que participaron voluntariamente.

Los resultados del estudio permitieron concluir que los participantes consideran que se cuenta con garantías en algunos aspectos relacionados con factores objetivo como el ambiente físico, los recursos materiales, aspectos tecnológicos y similares para el cumplimiento de sus funciones, sin embargo, en los factores subjetivos consideran que no se logra obtener oportunidad de crecimiento profesional y personal, que el salario es poco para la función que realizan y las jornadas laborales son a veces extensas. Sumado a ello, no sienten apoyo y colaboración del equipo de trabajo, no se recibe la capacitación necesaria y constante para el ejercicio efectivo de su misión y se contraponen algunas actividades interpersonales con el trabajo lo que repercute en otras alteraciones como estrés por motivo laboral.

Bajo dichos hallazgos se evidencia la necesidad de generar prácticas y conocimiento comprensivo sobre las dinámicas laborales que afrontan los docentes indistintamente del tipo de vinculación y que recaen en deficiencias de la calidad de vida laboral por la que debe propender toda institución u organización.

En el trabajo realizado por González, Torres y Martínez (2020) de la Universidad Sergio Arboleda de Bogotá se planteó el objetivo de diseñar una propuesta para mejorar la calidad de vida laboral en la empresa Esmeraldas Santa Rosa S.A. para lo cual, se llevó a cabo un estudio cualitativo con enfoque descriptivo aplicando una encuesta a los trabajadores de la empresa como instrumento de recolección de información.

Los resultados concluyeron que se presenta una alta rotación de personal cercana al 80% por distintos insatisfactores que incluyen largas jornadas laborales, bajos salarios, poco liderazgo, poca garantía de contratación directa y permanente, preferencia por personal masculino, poco tiempo para compartir y atender eventos familiares e inexistencia de incentivos.

Por lo anterior, se propuso una estrategia centrada en un plan de bienestar laboral que mejora la calidad de vida laboral teniendo en cuenta aspectos personales, laborales y familiares. Dicho programa incluye actividades de participación e integración dentro y fuera de la empresa buscando que se genere una cultura de cambio y de perspectiva en la dirección ya que la alta tasa de rotación por desconocimiento de las condiciones reales en que se encuentra en relación con la calidad de vida laboral de su talento humano ha generado una disminución de la productividad y por ende en las utilidades.

Así, la estrategia espera mitigar los problemas actuales y afianzar el compromiso de la empresa con los trabajadores a través de la atención e intervención sobre los principales factores que condiciona la calidad de vida laboral de su equipo de trabajo.

En otro trabajo realizado por Brito, Castro y Sabogal (2020) de la Universidad Cooperativa de Colombia de Bogotá se tuvo como objetivo identificar los principales factores que alteran la calidad de vida laboral en empresas In and Out y que causan rotación de personal,

para lo cual se realizó un estudio cualitativo con enfoque descriptivo haciendo uso de la revisión bibliográfica como instrumento de recolección de información.

Los resultados indicaron que el principal factor que afecta la calidad de vida laboral en este tipo de empresas son las extensas jornadas laborales al no contar con horas de salida definidas y sin descansos por largos periodos de tiempo lo que incrementa la fatiga laboral y sobrecarga psicosocial. De igual manera, no hay rotación en la mayoría de ellos, por lo cual la monotonía resulta aún más agobiante.

El segundo factor encontrado fue la falta de capacitación que debilita el desempeño laboral ya que se exige cumplimiento de múltiples funciones pero no se ofrece el conocimiento necesario para ello ni el acompañamiento necesario para hacer más productivo los resultados y para contar con la probabilidad de crecer profesional y laboralmente. Sumado a lo anterior, se encontró que otro factor está relacionado con la poca remuneración en relación con las funciones y los horarios que afectan notablemente el bienestar físico, mental y social del talento humano puesto que tampoco hay garantías para hacer valer dichos derechos de manera efectiva.

Por lo anterior, es necesario que la calidad de vida laboral sea un criterio de las administraciones en todas las empresas pues solo así se logra reconocer el estado real en que se encuentra desempeñándose el talento humano y las aspiraciones en torno a un puesto de trabajo.

En el trabajo elaborado por Bejarano et al. (2019) de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano de Boyacá se planteó el objetivo de describir la percepción de la calidad de vida laboral en un área de un hospital de Paipa, para lo cual, se realizó un estudio cualitativo con enfoque descriptivo haciendo uso de la entrevista semiestructurada como

instrumento de recolección de información aplicada a los cinco integrantes del área objeto de estudio.

Se concluyó que a pesar de que en términos generales se percibe un buen ambiente de trabajo por la oportunidad de aplicar conocimiento y contar con el apoyo de compañeros y superiores, no se cuenta con el suficiente espacio y recursos físicos para cumplir a cabalidad y de manera integral con las funciones y las jornadas afines a su profesión les impide compartir regularmente con sus familias por lo que la responsabilidad laboral y para nivelar su vida familiar y laboral se ha convertido en un constante desafío que en muchas ocasiones causa sentimientos de frustración.

Además, cuando se tienen en cuenta las condiciones con que cuenta el personal de apoyo que en muchos casos solo es por medio tiempo, se agudiza aún más el nivel de insatisfacción a pesar de ejercer con pasión y compromiso la profesión que tienen. Si bien es cierto que deben arriesgar algunas situaciones y momentos de su vida por la exigencia de la profesión médica que escogieron, también es cierto que en muchos casos la calidad de vida laboral aunque resulta generalmente buena en términos del entorno, equipo de trabajo, dirección, liderazgo y condiciones, no compensa otros factores de índole personal e individual especialmente cuando se tiene a cargo familiares con vínculos filiales, conyugales o similares.

Y en el trabajo realizado por Cruz (2018) de la Fundación Universidad del Norte de Barranquilla cuyo objetivo fue reconocer los principales factores o variables que inciden en el concepto de calidad de vida laboral. Para ello, se realizó un estudio de tipo cualitativo utilizando como instrumento de recolección de información la revisión bibliográfica en buscadores y bases de datos reconocidos que no superaran los 7 años de realizados.

Los resultados concluyeron que en la calidad de vida laboral no solo tienen impacto y relevancia los factores afines al puesto y entorno del trabajo sino además aquellos de carácter intrínseco donde se contemplan aspectos y percepciones personales e individuales. En este sentido, la valoración de la calidad de vida laboral supone una labor que debe tenerse ser evaluada con su respectivo seguimiento ya que inciden en el comportamiento y desempeño de los trabajadores y que no siempre es positiva.

Por lo anterior, se encontró que constituye un desafío para las organizaciones actuales y que necesita un enfoque integrado para que dicha percepción sea la óptima o al menos bien percibida por parte del talento humano en general. La multiplicidad de factores intrínsecos y extrínsecos en torno a la calidad de vida laboral varía dependiendo del sector, puesto de trabajo, actividad económica, tamaño, funciones, etc., por lo cual, dentro de los de mayor impacto y relevancia se encontró: el esfuerzo y nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, liderazgo, coaching directivo, responsabilidad social, rotación de personal, disposición al cambio organizacional, capacidad intelectual y acoso.

2. Problema de investigación

2.1 Planteamiento del problema

Actualmente, la gestión del talento humano constituye una de las bases fundamentales de las que depende el sostenimiento, crecimiento y posicionamiento de las empresas en el mercado independientemente de la actividad productiva o sector económico al que haga parte ya que es el recurso vital a través del cual se logra la consecución de metas y objetivos organizacionales y productivos (López, Ojeda y Ríos, 2017). Por lo anterior, Aguilar (2015) indica que todo tipo de decisiones e intervención que incluya aspectos relacionados con el trabajador, debe propender por ofrecer condiciones laborales que realmente potencialicen sus habilidades, competencias y conocimientos de tal forma que se afiance los lazos laborales así como el compromiso y sentido de pertinencia entre el talento humano y la empresa.

Dichas consideraciones atienden a distintas causas y factores pudiendo mencionar que cuando el talento humano no recibe o percibe falta de acompañamiento directivo y/o de sus pares se debilita las relaciones laborales que facilitan el logro de metas colectivas, se incrementa los niveles de desinterés, se evidencia desmotivación e insatisfacción del trabajador y se reducen los índices de desempeño lo cual impacta en el debido desarrollo de la cultura organizacional y de productividad empresarial afectando no solo el aporte el equipo de trabajo sino la estabilidad de la organización como tal (Villegas, 2019).

De este modo, es importante estudiar y analizar la calidad de vida laboral ya que es una de las maneras más eficaces para atender a las necesidades reales de las empresas puesto que en muchos entornos de trabajo en la actualidad se han adoptados estructuras y metodologías de

gestión que han deshumanizado las relaciones de trabajo en el afán de lograr beneficios únicamente económicos (Cruz, 2018). Así mismo, es uno de los ejes de mayor peso en las dinámicas organizacionales ya que incluye percepciones y sentimientos del trabajador para ejecutar funciones con el máximo desempeño y al que está sujeto, en gran parte, su sentido de bienestar y auto eficiencia. De este modo, cuando el trabajador siente que dicha auto eficacia no está en su máximo nivel, empieza adoptar comportamiento o manifestar actitudes que deterioran su desempeño laboral e incluso evita en lo posible atender a tareas y actividades y por más que se esfuerce el rendimiento siempre será deficiente. Lo anterior, debido a que las necesidades que se generan en el entorno laboral suelen combinarse con aquellas de índole personal, hecho por el cual, las organizaciones deben propender por crear entornos laborales saludables y equilibrados de tal manera que la interacción entre los trabajadores, el cumplimiento de funciones y las condiciones bajo las cuales se realizan, ofrezcan elementos satisfactorios para todos en la misma proporción y nivel (Donawa, 2019).

Ante estos criterios a través de la presente investigación se pretende diseñar estrategias para mejorar la calidad de vida laboral en una mueblería de Palmira – Valle del Cauca con una trayectoria de diez años en el mercado que promueve la generación de empleo y desarrollo socioeconómico a nivel local y regional, pero donde actualmente se evidencia falta de compromiso de su talento humano, insatisfacción, ausentismo laboral, poco reconocimiento y acompañamiento a las necesidades reales de los trabajadores, carente solvencia para resolver asuntos de manera colectiva, falta de motivación y disminución en el cumplimiento de metas empresariales que debilitan a gestión administrativa.

Lo anterior, podría incidir en mayores niveles de rotación laboral, problemas asociados a la gestión en seguridad y salud en el trabajo, afectaciones en la salud de los trabajadores,

sanciones e incluso multas por incumplimiento de criterios y lineamientos de ley que puedan pasarse por alto, exceso de carga laboral para el gerente a su vez propietario de la mueblería, debilitamiento del desempeño laboral y por ende de la productividad, pérdida de clientes, disminución de la calidad de los productos y falta de compromiso organizacional. De este modo, se propende por efectivizar las dinámicas laborales en términos de desempeño, productividad, rentabilidad y responsabilidad social.

2.1 Formulación del problema

¿Cuáles deben ser las estrategias necesarias para mejorar la calidad de vida laboral en una mueblería de Palmira – Valle del Cauca?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Diseñar estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en una mueblería de Palmira – Valle del Cauca.

3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual en relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de una mueblería de Palmira – Valle del Cauca.
- Determinar los principales factores que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores de una mueblería de Palmira – Valle del Cauca.
- Proponer estrategias y acciones necesarias para el fortalecimiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores de mueblería de Palmira – Valle del Cauca.

4. Justificación

La calidad de vida laboral, si bien es una herramienta que beneficia al trabajador, no solo debe gestionarse desde lo individual sino también desde lo colectivo ya que es un elemento fundamental para la consecución de los objetivos organizacionales y logro de metas productivas permitiendo el reconocimiento de distintos matices, conocimientos y destrezas que se suscitan en la relaciones del talento humano para hacer frente a los fenómenos propios del entorno donde la percepción de cada integrante permite la comprensión de nuevas formas de asumir los retos, ampliar la posibilidad de aprender, desarrollar nuevas competencias y concretar otras formas de relacionarse con fines comunes. Dicho fundamento para mejorar la calidad de vida laboral se alcanza en tanto los trabajadores logren articular, respetar y reconocer cualidades, saberes y características de otros para el cumplimiento de propósitos colectivos (Rangel, Lugo y Calderón, 2018).

De este modo, la importancia de analizar y fortalecer la calidad de vida laboral radica principalmente en reconocer aspectos propios de los trabajadores como una de las múltiples formas de incentivar y estimular la fuerza laboral de las empresas siendo además una función a cargo de los directivos principalmente, ya que son quienes determinan los criterios para ello y con lo cual, se conceden métodos para resaltar las competencias y desempeño del trabajador. Si bien es cierto que el talento humano constituye el principal recurso de toda organización y que en su vínculo laboral pone en contexto habilidades, conocimientos y competencias también es cierto que el reconocer su aporte y ofrecer oportunidades para potencializar dichos factores constituyen una herramienta de gestión con la que se obtienen mayores beneficios y productividad (Parada, 2017).

Sumado a ello, debe comprenderse que la calidad de vida laboral alude a la integración de factores tanto objetivos como subjetivos que enmarcan las áreas de vida de un individuo y que se relacionan directamente con su entorno laboral, del cual dependerá su nivel de satisfacción y desarrollo personal así como el bienestar del trabajador desde la perspectiva mental, psicológica, social y física a nivel individual y colectiva con el que logra cierto nivel de felicidad y satisfacción para desempeñarse (Botelo y Suárez, 2018).

Bajo dicho panorama, mediante la presente investigación se busca diseñar estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en una mueblería de Palmira – Valle del Cauca ya que es parte de la responsabilidad social de las empresas que debe ser tomada en cuenta a través del diseño e implementación de los planes y programas organizacionales para dar acompañamiento a los trabajadores en su proceso de crecimiento personal a través de actividades que les permita cumplir sus metas personales y/o proyecto de vida. Hecho que resulta fundamental por lo que al reconocer y valorar los factores afines a la calidad de vida laboral, se logra establecer mecanismos y herramientas que incrementan la satisfacción laboral y se refleja en mayores índices de bienestar permitiendo retener el personal de manera más efectiva y retroalimentando el perfil del talento humano que representa la organización.

Además, se dará reconocimiento y aporte a las necesidades reales del talento humano que la integra y comprender las dinámicas laborales internas derivadas de la gestión de personal y sus implicaciones en el ambiente laboral desde la perspectiva motivacional. Desde la comprensión de esta realidad se espera que la mueblería proyecte articular los resultados al mejoramiento continuo en pro de un entorno laboral y organizacional óptimo, adecuado y eficiente.

5. Marco de referencia

5.1 Marco teórico

La calidad de vida laboral

Con el paso del tiempo, la gestión del talento humano en las organizaciones actuales se ha convertido en uno de los ejes transversales de los que depende el éxito empresarial en el mercado indistintamente de la actividad, sector o tamaño, debido a que es el pilar a través del cual se logran las metas y objetivos organizacionales que fomentan el sostenimiento, crecimiento, posicionamiento y productividad de las empresas (Pascual y Luna, 2014).

Atendiendo a dicha consideración, para que las empresas logren dicho reconocimiento y éxito en el mercado, es necesario que se identifiquen los posibles focos y puntos neurálgicos que puedan afectar el debido funcionamiento y desarrollo productivo a través del diseño, inserción y control de metodologías e instrumentos que propendan por generar un entorno laboral así como una cultura organizacional centrada en el mejoramiento continuo donde resulta determinante ofrecer a la fuerza laboral las condiciones necesarias para efectivizar su desempeño y ofrecer bienestar integral como parte de la calidad de vida laboral que imperativamente debe generarse para lograr un adecuado desarrollo empresarial (Martín et al., 2009).

Bajo dicho criterio, la calidad de vida laboral constituye un factor determinante para fomentar el desempeño e incrementar los índices de productividad, compromiso y sentido de pertinencia del talento humano hacia una organización ya que, si bien es un concepto en el que convergen distintos elementos de carácter subjetivo y objetivo propios del entorno laboral donde

se encuentre un trabajador, podría indicarse que en términos generales está sujeto a la percepción y nivel de satisfacción o insatisfacción que dicho trabajador tiene frente al ambiente donde lleva a cabo sus funciones del cual depende su bienestar cuyo impacto recae directamente sobre la empresa (Baitul, 2012).

Para Grote y Guest (2017) constituye un elemento transversal a las organizaciones actuales que debe ser integrado a la gestión del talento humano así como dentro de los lineamientos organizacionales como parte de la obligación que tienen las empresas hacia el respeto por la dignidad humana y demás derechos primarios de tal manera que se logre involucrar aquellos factores que inciden en el comportamiento del trabajador y que condicionan su desempeño tales como el sistema de trabajo, las políticas organizacionales, liderazgo, eficiencia, etc.

Desde luego, no es un concepto nuevo puesto que se remonta a principios del siglo XX cuando la gestión del talento humano estaba centrada en la división de las tareas y especialización de las funciones donde el cumplir a cabalidad con lo demandado era el fin principal, hecho que propendía por incrementar la productividad a como diera lugar y donde la calidad de vida laboral no constituía una variable prioritaria lo que conllevaba a exponenciales niveles de deserción, ausentismo, rotación de personal, insatisfacción laboral, entre otros (Granados, 2011).

Dicha calidad de vida incluye entonces diversos factores que en conjunto lo que promueven es el bienestar del trabajador en todos los contextos posibles razón por la cual, desde las teorías expuestas por expertos como Maslow, Herzberg, McClelland y Vroom, se indica que para todo individuo el sentirse satisfecho, reconocido, motivado y valorado desde todos los ángulos posibles facilita su desarrollo personal, laboral y profesional ya que es una necesidad

inherente de su existencia y que cuando no se suple de manera adecuada u oportuna sus expectativas dentro del entorno laboral especialmente, su nivel de compromiso, colaboración y entrega a lo que realiza no ofrece resultados significativos, sus esfuerzos son mínimos, se deteriora la calidad de sus aportes o productos, se disminuye su capacidad de reacción y proactividad o en algunos casos es notablemente improductivo (Coromoto y Villón, 2018).

Ante esto, Bohórquez et al. (2020) indican que para toda empresa, de la manera en cómo se promueva una cultura de acompañamiento y mejoramiento de la calidad de vida del talento humano depende no solo el éxito de las relaciones entre superiores y trabajadores sino además el logro de metas, ya que es el activo más valioso al que está sujeto la productividad, el comportamiento, el clima organizacional, los niveles de compromiso, el desempeño y el éxito empresarial.

Debido a lo anterior, autores como Jokinen y Heiskanen (2013) consideran que la calidad de vida laboral debe comprenderse desde cinco variables fundamentales: la manera en cómo la organización participan e intervienen en las problemáticas dentro del entorno laboral, el nivel de supervisión que manifiestan, las líneas de interacción social en los puestos de trabajo y desde luego, los incentivos intrínsecos que pueden obtenerse en la condición de trabajador, desde luego, comúnmente cada una de estas variables son reflejadas en momentos determinados.

Así, la calidad de vida laboral se convierte entonces en todo un fenómeno que por su complejidad requiere de un proceso sistemático e incluso lento que no puede ser comparado entre organizaciones incluso del mismo sector o actividad económica porque depende de los niveles de liderazgo, políticas, criterios directivos, gestión del talento humano, entre otras, que son propias de cada empresa. Además, aún no es efectivamente abordada ni aplicada por parte del tejido empresarial puesto que para muchas empresas es un tema de compromiso del

trabajador que no requiere de estímulo ni de incentivos más que del salario que por ley debe conferírsele (Cruz, 2018).

Este pensamiento errático por muchas organizaciones es uno de los elementos que mayor nivel de insatisfacción ocasiona en la fuerza laboral y que desmotiva deteriorando la calidad de vida laboral ya que durante las últimas décadas, en las organizaciones se ha venido aumentando el interés por reconocer cuáles o qué tipos de factores resultan de mayor relevancia para el talento humano en relación sus aspiraciones y expectativas logrando que se preste mayor atención a satisfactores e insatisfactores como parte del entendimiento comportamental y actitudinal de los trabajadores, que en últimas, determina su desempeño y que, para cada empresa puede ser diferente (Sánchez y García, 2017).

Desde luego, como cualquier otro concepto en constante actualización, la calidad de vida laboral puede incluir distintas dimensiones, ya que anteriormente se tenía la percepción de que el podría estar influenciado solo por el salario o nivel de requerimientos, pero en la actualidad, otros factores relacionados con los espacios, ambiente laboral, equipo de trabajo, entre otros, resultan determinantes para aumentar la eficiencia atendiendo a criterios propios del trabajador. En este sentido, vale la pena resaltar las dimensiones contempladas por González et al. (2009), quienes en un proceso científico determinaron y validaron como las más representativas al: Soporte institucional (SIT), Seguridad en el trabajo (ST), Integración al puesto de trabajo (IPT), Satisfacción por el trabajo (SAT), Bienestar logrado a través del trabajo (BLT), Desarrollo personal del trabajador (DP) y la Administración del tiempo libre (ATL). Todas estas dimensiones cuentan cada una con una serie de criterios bajo los cuales subyace la percepción del trabajador y su entorno laboral.

La calidad de vida laboral es entonces uno de los ejes centrales de la gestión del personal en el mundo empresarial actual debido a que incluye aspectos motivacionales que condicionan el desempeño laboral desde el cubrimiento de necesidades que van mucho más allá de las retribuciones económicas y donde el salario emocional constituye uno de los factores que contribuye notablemente a efectivizar el trabajo y logro de metas con mayores beneficios ya que a través de dicha herramienta de gestión se logra integrar algunos elementos complementarios que ofrecen seguridad y calidad de vida laboral al trabajador tales como el respeto, la colaboración, la comunicación, el desarrollo constante, la consideración así como el sentir equilibrio entre su vida laboral y familiar.

Gestión del talento humano con énfasis en el mejoramiento de la calidad de vida laboral

Referirse a la calidad de vida laboral es aludir implícitamente a aquellos factores vitales que promueve el bienestar del talento humano, ante lo cual, se han insertado nuevos elementos, instrumentos y metodologías con el paso del tiempo, de tal forma que se reconozca con mayor objetividad la situación real de los trabajadores en otros contextos dentro de los que se encuentran factores de índole emocional, socioeconómico, físico, psíquicos, entre otros (Hernández, 2017). De este modo, se consideran situaciones, eventos y elementos motivacionales propios del trabajador y afines al ambiente laboral y empresarial en el que se encuentra, ya que cada organización posee situaciones diversas y crea distintos tipos y niveles de vínculos que afectan en menor o mayor grado, el nivel de compromiso y satisfacción para cumplir con sus obligaciones laborales (Hernández, 2017).

Pero para que se logre gestionar el talento humano desde la visión de calidad de vida laboral se requiere y exige de un debido tratamiento y seguimiento puesto que depende del trabajo mancomunado de todo el equipo de trabajo ya que por sí solo no ofrece el mismo impacto, buscando además la generación de un clima armónico, equilibrado, cooperativo y de esfuerzo conjunto que contagie a todos los integrantes a cumplir con sus funciones y metas de la mejor manera posible (Sánchez y Sánchez, 2018).

Ante esto, Granados (2011) indica que deben considerarse cuatro factores: aquellos antecedentes objetivos, que toma la calidad de vida laboral como lo que realmente acontece en el entorno laboral del individuo que se suscitan de la dinámica organizacional; los antecedentes subjetivos que denotan la adaptación del trabajador en un entorno específico relacionados con la actitud frente a su ambiente laboral; los consecuentes objetivos, que implican la manera en cómo el trabajador encaja en el puesto de trabajo y las relaciones que entabla y finalmente, los consecuentes subjetivos, donde se incluyen los aspectos motivacionales internos que determinan su nivel de satisfacción.

Dichos criterios son agrupados por Sánchez y Sánchez (2018) en tres grupos: el primero de carácter extrínseco que contempla aspectos propios del entorno que condicionan de alguna manera la actitud y proceder del trabajador dentro de los que se pueden mencionar beneficios materiales, bonos económicos, entre otros. El segundo incluye aspectos intrínsecos entendidos como aquellos que fomentan compromiso de manera individual por lo cual, son intencionales e inherentes al trabajador como parte de sus ganas o iniciativa por llevar a cabo funciones buscando plenitud, cubrir una necesidad cognoscitiva, funcional, cooperar con los demás, crecer personal, profesional y laboralmente, etc. Finalmente se tiene aquellos que contemplan aspectos

relacionados con el compromiso y pertinencia del trabajador con su organización como tal convirtiéndose en uno de los factores más complejos y escasos en el mundo empresarial.

Sumado a lo anterior, la calidad de vida laboral cuenta con una serie de dimensiones clasificadas por condiciones de tipo objetivas y subjetivas. En el primer grupo convergen aquellas dimensiones afines al entorno físico donde se encuentra la fatiga física, los accidentes y enfermedad laboral y la carencia de espacio en el puesto de trabajo. Las siguientes se relacionan con el entorno tecnológico que incluye frustración y deterioro en el suministro. Dentro del entorno contractual se ubica el salario y la estabilidad laboral y en el entorno productivo se tiene la jornada laboral, sobrecarga laboral, la promoción y formación (Granados, 2011).

Por otra parte se tienen las condiciones subjetivas, que relacionan condiciones propias del entorno personal y familiar con el mundo laboral, el desarrollo de competencias y de crecimiento profesional, las relaciones entre el equipo de trabajo, la comunicación y la confianza. A este tipo de condiciones se suma una dimensión vital dentro de la gestión de personal en la actualidad la cual la constituyen los beneficios ante lo cual, Granados (2011) indica que la aplicación de programas de esta índole generan mucho más beneficios y resultados en la calidad de vida laboral de los trabajadores porque agrupa elementos materiales e inmateriales, es decir, busca mejorar la situación de los trabajadores a través de la suplencia de necesidades que incluye aspectos intrínsecos y extrínsecos.

En este aspecto cabe resaltar que, como se ha podido apreciar la calidad de vida laboral obedece a la convergencia de dos tipos de factores: extrínsecos, que son provistos por la organización o empresa, e intrínsecos, que incluyen aspectos personales o percepciones individuales del trabajador, y bajo esa dinámica es de vital importancia esclarecer estos aspectos. De este modo, las estrategias para mejorar las calidad de vida laboral como parte de la gestión

del talento humano, se convierten en uno de los instrumentos que mayores resultados ofrece siendo necesario indicar que se han convertido en parte de la planificación estratégica para la gestión de personal que logra ofrecer satisfactores extrínsecos para la promoción de sentimientos y pensamientos intrínsecos, ya que, propende por mejorar el bienestar a los trabajadores y la calidad del clima laboral, cuya estructura no solo incluye incentivos económicos, sino también, aspectos relacionados con su entorno socio cultural al que hace parte la familia y sus ideales de vida (Chamorro, 2016).

Pero para que logre tener un impacto real y significativo en la vida laboral de los trabajadores que realmente propenda por ofrecer calidad, debe diseñarse e implementarse efectivamente, es necesario que se promuevan e incluyan tres factores principales: aquellos relacionados con el perfil y competencias profesionales, los que incluyen el entorno laboral y aquellos de índole personal, buscando incrementar la satisfacción propia y de sus allegados o familiares, con lo cual, se fortalecerán los mecanismos de vinculo y sentido de pertenencia con la empresa generando incluso una correspondencia emocional (Chamorro, 2016).

Por lo anterior, la gestión de personal con énfasis en el mejoramiento de la calidad de vida laboral no surge solo de los incentivos económicos como tal y mucho menos como base del desempeño, sino que, son resultado de un proceso psicológico donde convergen elementos propios del entorno laboral, es decir a las condiciones y características donde tendrá lugar la actividad laboral; y a elementos de contenido laboral, donde se ubican aquellos que se relacionan directamente con el cargo o actividad a desarrollar, y que, en función de ambas se enmarca el desempeño.

5.2 Marco conceptual

- **Calidad de vida laboral:** alude a la integración de aquellos factores objetivos y subjetivos que enmarcan las áreas de vida de un individuo y que se relacionan directamente con su entorno laboral del cual dependerá su nivel de satisfacción y desarrollo personal. Se caracteriza principalmente porque propende por el bienestar del trabajador desde la perspectiva mental, psicológica, social y física de manera individual y colectiva que le confiere cierto nivel de felicidad y satisfacción para desempeñarse (Hernández, 2017).

- **Entorno laboral:** es el ambiente o medio en el que un individuo realiza sus funciones diarias en su puesto de trabajo cuyas condiciones dependen de la percepción de éste frente a las dinámicas circundantes y donde la calidad de dicho entorno está sujeta a los niveles de satisfacción que experimente el talento humano, y que, normalmente se ve plasmado en el desempeño (Sánchez y García, 2017).

- **Gestión de talento humano:** se encarga de crear, retroalimentar y mejorar la manera en cómo el talento humano realiza sus labores y cumple con sus metas a través de la inserción de conocimientos, habilidades y competencias en el cumplimiento de objetivos comunes para la empresa. De igual manera, facilita la generación de un clima organizacional y laboral equilibrado donde sus participantes cumplen con sus fines de manera eficiente y efectiva (Rosas, 2006).

- **Incentivos laborales:** entendidos como aquellos beneficios que se confieren a un trabajador por fuera de su remuneración o sueldo legal vigente, donde se pueden encontrar bonos, licencias,

aumentos, seguros, reconocimientos, entre otros, que fomentan la participación y motivan al trabajador a mejorar su desempeño o a ofrecerle mejores condiciones laborales en cuanto a entorno y clima organizacional (García & Patjane, 2014).

- **Motivación laboral:** son resultados de un proceso psicológico donde convergen elementos propios del entorno laboral, es decir a las condiciones y características donde tendrá lugar la actividad laboral; y a elementos de contenido laboral, donde se ubican aquellos que se relacionan directamente con el cargo o actividad a desarrollar, y que, en función de ambas se enmarca el desempeño (Peiró y Prieto, 2002).

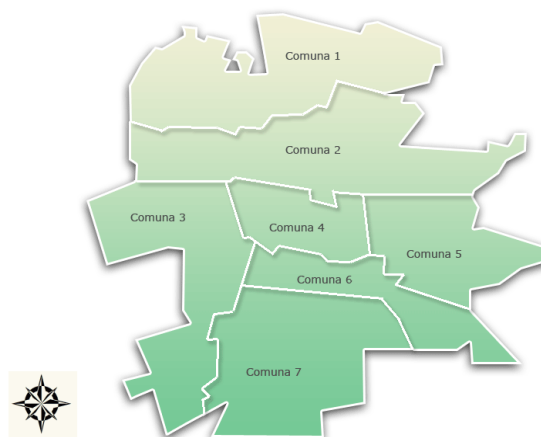
- **Satisfacción laboral:** es un factor determinante que debe tenerse en cuenta dentro de las dinámicas relacionadas con la gestión de personal como uno de los ejes primordiales, debido a que, dicho elemento genera mayor compromiso, responsabilidad, sentido de pertenencia y fidelidad por parte del colaborador con la empresa, y con ello, se mejora el desempeño y la productividad, disminuyendo problemas relacionados con absentismo, rotación de personal o renuncias (Castro, Contreras y Montoya, 2009).

5.3 Marco contextual

La empresa objeto de estudio se encuentra ubicada en el municipio de Palmira, en la parte suroccidental del departamento del Valle del Cauca, limitando al norte con El Cerrito, al oriente con el Tolima, al sur con Candelaria y Pradera y al occidentes con la capital Santiago de Cali, Vijes y Yumbo.

El municipio se organiza territorialmente en 7 comunas y 37 corregimientos: Rozo, La Torre, La Acequia, Matapalo, Obando, La Herradura, Palmaseca, Coronado (rural), Zamorano (rural), La Dolores, Guanabanal, Caucaseco, Juanchito, Ciudad del Campo, Bolo San Isidro, Bolo Italia, Bolo Alizal, Bolo Azul, Amaime, Calamar, Boyacá, La Pampa, Tablones, Tienda Nueva, Guayabal, Barrancas, La Zapata, Aguaclara, Ayacucho, Combia, Toche, La Bolsa (más conocido como Kabuki), Potrerillo, Caluce, Tenjo, La Quisquina, La Balastrera, Los Ceibos, Puerto Amor, Tenerife y La Buitrera. (Figura 1).

Figura 1. Mapa de Palmira – Valle del Cauca



Fuente: Anuario Estadístico de Palmira (2019).

Durante las últimas décadas, la Villa de las Palmas ha ostentado un crecimiento socioeconómico significativo así como un aumento de desarrollo empresarial con más de 7.900 unidades económicas de todos los tipos, sectores y tamaños que han conferido mayor dinamismo comercial, tecnológico, agrícola, etc. (Anuario Estadístico de Palmira, 2021).

6. Diseño metodológico

6.1 Tipo de estudio

El estudio fue de tipo cuantitativo, entendido como aquel que aborda un fenómeno específico o situación particular desde la recolección de datos numéricos, porcentajes o cifras para su posterior análisis estadístico haciendo uso de instrumentos como la encuesta, para un mayor entendimiento del mismo y sus posibles significados (Blasco y Pérez, 2007). En este sentido, permitió reconocer la situación actual en relación con la calidad de vida laboral y los principales factores que la afectan desde la percepción del talento humano de una mueblería de Palmira – Valle del Cauca a través de la valoración de variables cuantificables.

6.2 Enfoque

El enfoque es descriptivo, a través del cual se pretende reconocer condiciones, cualidades o características propias de una situación o problemática en particular que sea sometido a un análisis para comprender con mayor aproximación su impacto o alcance en un entorno específico (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Con este tipo de investigación se logró reconocer de manera específica el estado actual en relación con la calidad de vida laboral en que se encuentra una mueblería de Palmira – Valle del Cauca, así como los principales factores que mayor incidencia tienen para describir aspectos propios que den cuenta de la problemática abordada para el desarrollo de los objetivos propuestos.

6.3 Población

La población estuvo conformada por los 30 trabajadores que conforma el talento humano de una mueblería de Palmira – Valle del Cauca.

6.4 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se definió teniendo en cuenta la facilidad y oportunidad de aplicar el instrumento para el desarrollo de los objetivos planteados y a que la población objeto de estudio es pequeña, lo que derivó en un muestreo no probabilístico por conveniencia a través de la cual se selecciona los participantes del estudio ante lo cual, Kinear y Taylor (1998) describe como la facultad que tiene el investigador para determinar a quién o quienes aplicará un instrumento y definir la forma de hacerlo. Razón por la cual, se escogió a todo el talento humano de la mueblería para la aplicación del instrumento buscando obtener resultados más representativos y significativos.

6.5 Instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de los objetivos propuestos se hizo uso del el instrumento CVT-GOHISALO elaborado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2009), el cual tiene aprobación a nivel de Latinoamérica avalado científicamente y de fácil aplicación. Está conformado por 7 dimensiones y 74 ítems (Anexo 1). Las dimensiones que lo componen son: Soporte institucional (SIT), Seguridad en el trabajo (ST), Integración al puesto de trabajo (IPT),

Satisfacción por el trabajo (SAT), Bienestar logrado a través del trabajo (BLT), Desarrollo personal del trabajador (DP) y Administración del tiempo libre (ATL). Dicho instrumento utiliza las siguientes calificaciones:

0= No está nada satisfecho; nunca, nada de acuerdo o nulo compromiso.

1= Poco satisfecho, poco, en desacuerdo y poco compromiso.

2= Regularmente satisfecho, algunas veces, más o menos de acuerdo y regularmente comprometido.

3= Satisfecho, casi siempre, de acuerdo o comprometido.

4= Máxima satisfacción, siempre, totalmente de acuerdo o máximo compromiso.

Posteriormente, se procede a valorar los niveles de cumplimiento por cada dimensión teniendo en cuenta los criterios de la tabla 1.

Tabla 1. Puntuación para valorar dimensiones CVT GOHISALO

Criterio	Puntuación	Soporte institucional (SIT)	Seguridad en el trabajo (ST)	Integración al puesto de trabajo (IPT)	Satisfacción por el trabajo (SAT)	Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	Desarrollo personal del trabajador (DP)	Administración del tiempo libre (ATL)
Alto	99	56	58	40	44	44	32	20
	90	49	54	40	44	42	32	20
	80	45	48	38	42	41	30	19
	70	41	42	36	40	40	28	18
Medio	60	37	36	34	38	39	26	17
	50	33	30	32	36	38	24	16
	40	29	24	30	34	37	22	15
Bajo	30	25	18	28	32	36	20	14
	20	21	12	26	30	35	18	13
	10	17	6	24	28	34	16	12
	1	4	5	8	5	23	8	3

Fuente: González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2009).

6.6 Análisis de información

Los resultados de la aplicación del instrumento fueron consignados en tablas de Microsoft Excel con su respectiva descripción y análisis para un mejor entendimiento de los resultados obtenidos con lo que se definieron las estrategias y acciones necesarias para el fortalecimiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores de mueblería de Palmira – Valle del Cauca.

7. Resultados

7.1 Situación actual en relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de una mueblería de Palmira – Valle del Cauca.

La mueblería objeto de estudio cuenta actualmente con un talento humano conformado por 30 personas, los cuales, ocupan los cargos que se muestran en la tabla 2.

Tabla 2. *Talento humano de la mueblería*

Cargo	Cantidad
Jefe de producción	1
Supervisora	1
Tapiceros	11
Costureras	6
Cortadores	2
Maquinistas	3
Armadores	4
Oficios varios	2
Total	30

Fuente: elaboración propia (2022).

Atendiendo a ello y a la consideración de la gerencia en el interés por reconocer la situación actual en relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la mueblería objeto de estudio, se procedió a aplicar el instrumento CVT- GOHISALO el cual, está conformado por 7 dimensiones y 74 ítems (Anexo 1). Dicho instrumento se aplicó entre el 2 y el 4 de septiembre de 2022 y contó con la participación de todo el personal.

La valoración del instrumento se consigna bajo cuatro tipo de calificaciones:

0= Nada satisfecho; nunca, nada de acuerdo o nulo compromiso.

1= Poco satisfecho, poco, en desacuerdo y poco compromiso.

2= Regularmente satisfecho, algunas veces, más o menos de acuerdo y regularmente comprometido.

3= Satisfecho, casi siempre, de acuerdo o comprometido.

4= Máxima satisfacción, siempre, totalmente de acuerdo o máximo compromiso.

Y una vez se valora cada uno de los ítems que integran cada dimensión se procede a determinar el nivel en que se encuentra como se aprecia en la tabla 3.

Tabla 3. Puntuaciones para valorar las dimensiones y CVL total

Dimensión	Cantidad de ítems	Baja	Media	Alta
Soporte institucional (SIT)	14	17-28 puntos	29-37 puntos	38-56 puntos
Seguridad en el trabajo (ST)	15	6 - 23 puntos	24-36 puntos	37-58 puntos
Integración al puesto de trabajo (IPT)	10	24-29 puntos	30-34 puntos	35-40 puntos
Satisfacción por el trabajo (SAT)	11	28-33 puntos	34-38 puntos	39-44 puntos
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	11	34-36 puntos	37-39 puntos	40-44 puntos
Desarrollo personal del trabajador (DP)	8	16-21 puntos	22-26 puntos	27-32 puntos
Administración del tiempo libre (ATL)	5	12 - 14 puntos	15-17 puntos	18-20 puntos
Calidad de Vida en el Trabajo global(CVT)	74	56 - 191 puntos	192 - 227	228 - 296 puntos

Fuente: Adaptado de González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2009).

Bajo dichas consideraciones, en cuanto a la dimensión Soporte Institucional (SIT) se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4. *Soporte Institucional (SIT)*

Ítem	Descripción	Baja	Media	Alta
6	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo	23%	50%	27%
19	El grado de satisfacción que siento del trato que recibo de mis superiores es	7%	20%	73%
26	Se me ha indicado de manera precisa y clara la manera en cómo debo realizar mi trabajo	3%	17%	80%
27	Me dan a conocer la forma en que se evalúan procedimientos para cumplir con mi trabajo	10%	13%	77%
28	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo con retroalimentación	7%	27%	67%
44	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores	3%	13%	84%
45	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades	3%	27%	70%
46	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral	0%	27%	73%
47	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo	7%	16%	77%
48	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas	0%	13%	87%
49	Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme	7%	17%	76%
50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo	3%	7%	90%
51	En la empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción	13%	23%	63%
52	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes	10%	37%	53%
TOTAL SIT		7%	22%	71%

Fuente: elaboración propia (2022).

En la tabla 4 se presentan las valoraciones totales de los criterios que miden la dimensión Soporte Institucional (SIT), en la cual, se puede apreciar que se obtuvo un nivel de satisfacción alto según el 71% de los trabajadores, seguido de un 22% que indicó medio y un 7% bajo, evidenciando que aún se puede mejorar ejerciendo un mayor acompañamiento por parte de la dirección ya que aunque se propende por establecer un liderazgo permanente desde la gerencia para suplir necesidades de soporte institucional, éstas deben tomarse como una premisa de gestión administrativa para potencializar las condiciones laborales del talento humano a través de acciones de bienestar laboral basadas en el apoyo y la definición de procedimientos para aumentar la productividad y la relación empresa – trabajador (Castañeda et al., 2017).

Dichas acciones, al facilitar la ejecución de actividades y cumplimiento de metas organizacionales son las que determinan la intervención de la gerencia y del equipo de trabajo en el logro de metas colectivas puesto que el soporte institucional no es una tarea únicamente de propietarios y gerentes, sino producto de un trabajo mancomunado entre los distintos actores y áreas que la conforman como parte del proyecto integrador y cooperativo que debe diseñarse e implementarse para el cumplimiento de planes y programas productivos (Castañeda et al., 2017).

Lo anterior, es determinante para la mueblería ya que, como lo indica Rozo, Flórez y Gutiérrez (2019), los resultados, beneficios y utilidades materiales, económicas y humanas solo pueden alcanzarse mediante la construcción de entornos laborales participativos, con un liderazgo y apoyo permanente en todos los niveles jerárquicos de la empresa en la búsqueda de vínculos humanos y productivos de responsabilidad y compromiso que exigen de una cooperación constante reflejada en las competencias que se desarrollen, en la toma de decisiones que integren participación activa del talento humano y acciones preventivas.

Tabla 5. Seguridad en el trabajo (ST)

Ítem	Descripción	Baja	Media	Alta
5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo	37%	27%	36%
7	El siguiente es el grado de satisfacción con respecto al salario que tengo	10%	17%	73%
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras empresas del sector que distinto me siento	7%	17%	76%
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuenta al sistema de seguridad social al que estoy adscrito	7%	17%	76%
10	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la empresa	20%	20%	60%
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas del área en que me desempeño (Iluminación, ruido, orden, limpieza, etc.)	50%	33%	17%
12	Es mi grado de satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la empresa	20%	20%	60%
13	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa	24%	33%	43%
29	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas	10%	17%	73%
30	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales	7%	10%	83%
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida	3%	13%	84%
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación	3%	7%	90%
61	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la empresa)	40%	33%	27%
63	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a Competencias y no a influencias	13%	24%	63%
72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi empresa pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma o el país.	7%	23%	70%
TOTAL ST		17%	21%	62%

Fuente: elaboración propia (2022).

En cuanto a la dimensión seguridad en el trabajo (ST), en la tabla 5 se evidencia un nivel de satisfacción alto en un 62%, medio en un 21% y bajo en un 17%. A pesar de que predomina una valoración positiva, es determinante para la mueblería promueva o tome acciones inmediatas en asuntos relacionados principalmente con la definición pronta de un direccionamiento estratégico, manual de funciones y procedimientos y mejoramiento de las condiciones físicas de la empresa principalmente, ya que debilitan la gestión y el esfuerzo que la dirección ha venido realizando.

En los aspectos relacionados con la seguridad en el trabajo que se exponen en la tabla 5 se contemplan actividades cuyo propósito se centra en atender necesidades primarias de los procesos que se realizan y de los cuales depende el desempeño laboral, de ahí que, no se puede gestionar y estructurar una empresa si se deshumanizan las relaciones en el afán de buscar mayor rendimiento operacional, productivo o económico. Dicha premisa determina que las nuevas formas de administrar y gestionar los recursos con que cuenta una empresa debe sentar sus pilares en la calidad y seguridad de entornos laborales para reducir las brechas de insatisfacción y desmotivación en los puestos de trabajo (Cruz, 2018).

Sumado a lo anterior, tal como lo menciona Grote y Guest (2017), los entornos seguros, la vigilancia a la salud y seguridad de los trabajadores, contar con procedimientos claros para cada área y puesto de trabajo, ofrecer capacitación y reinducción, entre otros factores, son los que condicionan la eficiencia, efectividad y rendimiento organizacional que permiten alcanzar niveles de competitividad significativos en un mercado e incluso en un sector.

Tabla 6. Integración al puesto de trabajo (IPT)

Ítem	Descripción	Baja	Media	Alta
18	El grado de satisfacción que siento del trato con mis compañeros de trabajo es	7%	16%	77%
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi empresa se respetan mis derechos laborales	3%	10%	87%
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo	3%	7%	90%
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo	3%	7%	90%
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo	17%	13%	70%
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo	16%	17%	67%
41	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros	6%	7%	87%
42	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas	3%	7%	90%
43	Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas	10%	13%	77%
65	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación	10%	13%	77%
TOTAL IPT		8%	11%	81%

Fuente: elaboración propia (2022).

En la dimensión integración al puesto de trabajo (IPT) la mueblería logró un nivel de satisfacción significativo del 81%, medio para el 11% y bajo para un 8% de los trabajadores. A pesar de la alta aprobación, la mueblería debe supervisar y mejorar aspectos que se relacionan con las relaciones laborales y personales para lograr alcanzar el mayor nivel, puesto que, al estar conformadas por individuos con distintas percepciones, valores, costumbres, comportamiento, etc., es natural que se presenten disparidades en algunas situaciones, pero es allí donde la gerencia y demás compañeros de trabajo deben respetar posiciones y percepciones ya que todos se encuentran en un espacio común ajeno al propio, haciendo que el compromiso sea la tolerancia y el dialogo.

De hecho, la misma Organización Internacional del Trabajo – OIT (2013) indica que debido a que los entornos están imperativamente humanizados y dicha condición debe reforzarse, es necesario que desde la gerencia se fundamente y forme personal bajo un entorno de elusión, donde una de las partes omita situaciones y evite problemáticas; adopción de poder, a través de la cual, uno de los actores o parte coacciona el problema, o aludir a los derechos, que se da cuando una de las partes recurre los lineamientos internos y respectiva autoridad para conciliar y mejorar su situación o problema.

Tabla 7. *Satisfacción por el trabajo (SAT)*

Ítem	Descripción	Baja	Media	Alta
1	Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro	20%	20%	60%
2	En relación con la duración de mi jornada de trabajo, me encuentro	20%	20%	60%
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro	23%	24%	53%
4	En cuanto al a cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es	30%	20%	50%
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta empresa (En relación con otras del sector que conozco) es	13%	24%	63%
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es	13%	17%	70%
16	Mi grado de satisfacción por el uso habilidades y potenciales en este trabajo es	7%	13%	80%
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las funciones que se me asignan es	10%	13%	77%
20	Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi iniciativa y creatividad en el trabajo	30%	40%	30%
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento	30%	43%	27%
22	El grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en mi trabajo es	7%	13%	80%
TOTAL SAT		18%	22%	60%

Fuente: elaboración propia (2022).

En la dimensión satisfacción por el trabajo (SAT), según los datos de la tabla 7 el nivel de satisfacción fue alto en un 60%, medio en un 22% y bajo en un 18%. Quizás esta dimensión sea una de las más representativas para la mueblería no solo por el nivel de motivación que debe contar el talento humano para realizar sus funciones, sino además por la complejidad de las actividades en la mueblería que exigen condiciones, estructura y niveles de concentración adecuados por el uso de herramientas y maquinaria de riesgo.

Debido a ello, es importante que la mueblería mejore aspectos relacionados con jornadas laborales, prácticas ocupacionales, nivel de trabajo, estrés laboral, entre otros, ya que de dichas actividades depende no solo el rendimiento del trabajador sino la productividad operativa de la empresa de la que depende su sostenibilidad económica. Esto, debe afianzarse para mitigar las dinámicas afines al desarrollo humano donde se contemplan las percepciones y aspiraciones de los trabajadores como actor productivo pero también como ser humano por lo cual, debe ser la dupla bajo la cual se tomen decisiones para la definición y aplicación de estrategias y programas de bienestar y motivación laboral que repercutan en la generación de una calidad de vida digna e integral (Castañeda et al., 2017).

Es importante recalcar que el talento humano en la actualidad no puede visualizarse como un mero ente de producción al que se le paga o remunera por ello, sino que se ha convertido en el actor a través del cual se logran metas individuales y colectivas y de cuyas competencias depende la competitividad y productividad. De igual manera, los planes estratégicos de la dirección, de algún modo, tiene que incluir acciones e incentivos para efectivizar la función y aporte del trabajador si realmente desea fortalecer lazos o relaciones humanas en el entorno organizacional (Coromoto y Villón, 2018).

Tabla 8. Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)

Ítem	Descripción	Baja	Media	Alta
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de donde resido me siento	6%	7%	87%
24	El grado de satisfacción que siento en cuanto a dimensiones, estructura, distribución de la vivienda donde resido en comparación con sus ocupantes es	6%	7%	87%
34	Me siento identificado con los objetivos de la empresa	13%	13%	74%
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?	6%	7%	87%
38	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias	6%	7%	87%
59	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)	0%	3%	97%
60	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales	0%	0%	100%
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos	3%	3%	93%
66	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus clientes	0%	3%	97%
71	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad	0%	3%	97%
73	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo	0%	17%	83%
TOTAL BLT		4%	6%	90%

Fuente: elaboración propia (2022).

En la dimensión bienestar logrado a través del trabajo (BLT), según la tabla 8 es una de las de mayor nivel de satisfacción con un 90% en nivel alto, 6% en nivel medio y un 4% bajo, gracias a que la gerencia de la mueblería facilita que los trabajadores suplan sus necesidades primarias de alimentación y vivienda a través de condiciones laborales decentes. Sin embargo, no debe desestimarse que es el talento humano el que percibe que su aporte es valioso y desde luego que lo es, convirtiéndolo en un argumento real y objetivo que la gerencia debe tener en cuenta para medir su desempeño y compromiso con las funciones que se desarrollan.

Aquí, vale la pena resaltar que la intervención, acompañamiento y gestión administrativa debe incluir siempre acciones que conecten realmente a la fuerza laboral y la gerencia donde se logre resaltar el aporte de los trabajadores no solo desde su desempeño sino también desde su sentido de pertenencia y capacidad de mejora continua puesto que de ello depende su comportamiento. Así mismo, no pueden recurrirse a estrategias que no hayan mostrado resultados positivos significativos ya que no existe una forma de estandarizarse puesto que deben responder al dinamismo y necesidades cambiantes de los trabajadores, hecho por el cual, deben estar ligadas y alineadas a las supervisiones y mediciones periódicas que debe realizar la empresa para ir actualizándolas (Pujol y Dabos, 2018).

A pesar de que en las prácticas para promover bienestar mediante la práctica laboral convergen factores intrínsecos y extrínsecos, en algunas ocasiones suelen ser de común acuerdo y percepción en las empresas como el caso del aporte que hace el trabajador, de la importancia para la empresa, como actores de desempeño y desarrollo, como parte de la evolución organizacional y del sostenimiento en el mercado, entre otros, resaltando con ello la importancia de conocerlas de primera mano y periódicamente, pues solo así se podrán definir acciones realmente productivas en términos de mejoramiento de la calidad de vida laboral (Pujol y Dabos, 2018).

Debido a lo anterior, los beneficios que un trabajador pueda recibir de una empresa deben ser diseñados desde las mismas aspiraciones y necesidades de logro, promoción, requisición, supervisión, etc., en un momento dado donde se garantice satisfacción de expectativas y obtención de logros psicosociales y materiales. Dicha situación fomentará la cultura de seguridad, autonomía, criticidad y desempeño (Marín, 2015).

Tabla 9. Desarrollo personal (DP)

Ítem	Descripción	Baja	Media	Alta
53	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente	20%	27%	53%
54	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la empresa, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo	27%	30%	43%
64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta empresa	23%	30%	47%
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa	27%	33%	40%
68	Mis potencialidades intelectuales y físicas mejoran por estar en este trabajo	23%	34%	43%
69	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento	40%	27%	33%
70	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales	40%	27%	33%
74	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la empresa	7%	7%	86%
TOTAL DP		26%	27%	47%

Fuente: elaboración propia (2022).

En la dimensión desarrollo personal (DP), según la tabla 9, la mueblería presenta una menor aceptación, ya que cuenta con un nivel de satisfacción alto en un 47%, medio en un 27% y bajo en un 26%. Esta situación obedece principalmente a que el talento humano no se siente completamente valorado como para lograr el reconocimiento que alude debería tener sumado a que perciben que no se fomenta un crecimiento personal y profesional para el logro de metas individuales.

Es importante que la mueblería reconozca la importancia que tiene su gestión dentro del desarrollo individual del trabajador ya que en la mayoría de los casos dichos factores inciden en su libre desarrollo humano en otras facetas de la vida. Lo anterior, es determinante porque cuando se alude a potencializar el reconocimiento del trabajado se tiene la errada premisa de que

solo puede hacerse por medios económicos, siendo que, muchas veces las retribuciones y beneficios relacionadas con el crecimiento personal, familiar y social tienen mejores impactos en el compromiso y desempeño laboral. Por lo anterior, considerar los estímulos profesionales, personales y laborales son una herramienta más de gestionar el talento humano con asertividad e integralidad que desencadena pensamientos positivos efectivizando el desempeño (Ríos, Correa y Vargas, 2018).

Tabla 10. *Administración del tiempo libre (ATL)*

Ítem	Descripción	Baja	Media	Alta
25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta	20%	27%	53%
55	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo	27%	30%	43%
56	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia	23%	30%	47%
57	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas	27%	33%	40%
58	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)	23%	33%	43%
TOTAL ATL		24%	31%	45%

Fuente: elaboración propia (2022).

En la dimensión administración del tiempo libre (ATL), según la tabla 10, la mueblería presenta el nivel de aceptación más bajo, con un nivel de satisfacción alto en un 45%, medio en un 31% y bajo en un 24%. Lo anterior obedece a que debido a los altos volúmenes de pedidos semanales, complejidad de las funciones y demás hallazgos evidenciados hasta el momento, los trabajadores de la mueblería perciben que su vida laboral impide disfrutar de otros espacios extra laborales efectivamente. Además, normalmente se requiere algunas veces de asistencia dominical o en festivos pagando lo respectivo económicamente por ley pero reduciendo la capacidad de

disfrute de tiempo libre en los trabajadores, o en temporadas altas como mayo, julio o diciembre la cantidad de solicitudes y volúmenes de trabajo son mucho mayor, con lo cual, se reduce el tiempo para otras acciones.

Atendiendo a dichas consideraciones, en la actualidad es de vital importancia que se respete la jornada laboral contemplada en la ley así se remunere de la misma forma que lo indica, pues es claro que los satisfactores extrínsecos que incluye factores extra laborales también hacen parte del desarrollo humano e incentiva a cumplir las funciones laborales en el tiempo que corresponde pues son una distractor lúdico al que se tiene derecho y de distensión de la carga laboral. En ese sentido, debe pensarse en alternativas estratégicas para evitar que se viole el derecho al tiempo libre o se limite drásticamente (Chamorro, 2016).

Dicha situación fomenta la generación de un clima laboral y organizacional equilibrado y saludable ya que permiten que la fuerza laboral disfrute y se apropie de un entorno sociocultural propio al que hace parte su familia, amigos y demás actores que considere pero que se encuentran y gozan fuera del entorno laboral, este es quizás una de las mejores formas de evidenciar que los beneficios económicos no son siempre los únicos o los de mayor potencial para incentivar el talento humano (Chamorro, 2016).

Bajo el panorama anteriormente descrito se puede apreciar que la mueblería objeto de estudio requiere de ciertos ajustes para promover una cultura y entorno de trabajo de verdadera calidad de vida laboral atendiendo los focos neurálgicos de la valoración realizada.

7.2 Principales factores que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores de una mueblería de Palmira – Valle del Cauca.

Con el anterior diagnóstico haciendo uso del instrumento de CVT- GOHISALO se lograron identificar los puntos claves que pueden irrumpir la debida gestión administrativa de la mueblería de no ser atendidos con prontitud, y con lo cual, se podría potencializar el desempeño, competitividad y productividad aprovechando los factores afines a la calidad de vida laboral que la herramienta ofrece.

En ese sentido, teniendo en cuenta las dimensiones que determinan la calidad de vida laboral analizadas y entendiendo que el talento humano de la mueblería fue el protagonista directo de dicha realidad en la actualidad, se obtuvo la siguiente valoración general.

Tabla 11. Valoración final de la mueblería en cuanto a CVT

Dimensión	Baja	Media	Alta
Soporte institucional (SIT)	7%	22%	71%
Seguridad en el trabajo (ST)	17%	21%	62%
Integración al puesto de trabajo (IPT)	8%	11%	81%
Satisfacción por el trabajo (SAT)	18%	22%	60%
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	4%	6%	90%
Desarrollo personal del trabajador (DP)	26%	27%	47%
Administración del tiempo libre (ATL)	24%	31%	45%
Calidad de Vida en el Trabajo global (CVT)	15%	20%	65%

Fuente: elaboración propia (2022).

En la tabla 11 puede apreciarse que la mueblería objeto de estudio cuenta con un nivel de satisfacción general de calidad de vida laboral alto en un 65%, medio en un 20% y bajo en un 15%. Dicha situación, expone la necesidad de que la mueblería asuma un rol proactivo para

delimitar puntos clave sobre los cuales debe trabajar por cada dimensión y priorizar las acciones y decisiones a tomar en cada caso. Debido a ello, gracias a la valoración realizada se logran identificar los siguientes focos:

En la dimensión soporte institucional (SIT):

- La mueblería no ha logrado definir y formalizar los procedimientos de control y evaluación del desempeño para ser compartidos con el talento humano y mejorar de manera conjunta.
- No se evidencia supervisión de las operaciones a lo largo del proceso, sino cuando el requerimiento o pedido ha sido terminado para entregar, debilitando el reconocimiento de las fases o partes que están presentando fallas operativas y aumentando el nivel de riesgo de uso de recursos y tiempos para corregir.
- Carencia de acompañamiento integral al talento humano en cuestiones personales o extra laborales.
- No se suele ofrecer oportunidad de promoción entre los puestos de trabajo por la especialización de las funciones ni se reconoce esfuerzo individual.
- Hace falta mayor integración y valoración de los conocimientos y competencias de la fuerza laboral para la toma de decisiones que deben ser aprovechadas desde la percepción del trabajador como actor primordial del proceso productivo.

En la dimensión seguridad en el trabajo (ST):

- No se cuenta con un manual de funciones formal y avalado por la dirección que soporte e indique la manera en llevar a cabo las actividades con los respectivos cuidados y seguridad a pesar de que se realizan acciones comprometedoras con maquinaria de cuidado uso.
- Se tiene inseguridad de la manera en cómo se afrontará el futuro en caso de un posible retiro.
- La mueblería no ha organizado su planta de operación presentando altos niveles de desorden, suciedad y falta de compromiso en el orden y cuestiones ocupacionales ambientales elevando con ello el nivel de exposición a riesgos y accidentalidad laboral.
- No se ofrece de forma periódica o constante actualización sobre funciones o cuestiones empresariales.
- No se ofrece capacitación oportuna ni periódica sobre las prácticas operativas y ocupacionales a las que tienen obligación y derecho.
- Apenas se están insertando prácticas y acciones en materia ocupacional que incluye exámenes médicos.

En la dimensión Integración al puesto de trabajo (IPT):

- Hace falta mediación e instrucción para manejar conflictos laborales de manera adecuada.
- Se debe fomentar la proactividad de la fuerza laboral para solucionar asuntos y cumplir con metas laborales con mayor eficiencia y efectividad.
- Debe formularse con prontitud el direccionamiento estratégico de la mueblería, que en conjunto con el manual de funciones, le permita a cada trabajador asumir responsabilidades de manera formal y estricta.

- No se han definido los procedimientos de selección, inducción, reinducción y capacitación haciendo que en algunas ocasiones se pierda o desaproveche el potencial con que cuenta algún trabajador para realizar otras labores.

En la dimensión satisfacción por el trabajo (SAT):

- Algunos cargos no tienen contratación directa indefinida sino por prestación de servicios a pesar de que son cargos necesarios haciendo que el trabajador no se sienta seguro o aproveche oportunidades externas incidiendo en rotación de personal constante en los mismos.

- No se respeta la jornada de trabajo y definir acciones estratégicas alternativas que mejoren dicha condición.

- Es necesario valorar la carga laboral y el perfil de los trabajadores evitando que se sobrecarguen o debilite su rendimiento y desempeño.

- No se ofrece un entorno de trabajo participativo donde se aproveche conocimiento, potencial, competencias y creatividad de los trabajadores para la realización de funciones y toma de decisiones.

- No se incentiva y valora la mano de obra mediante distintos recursos y herramientas motivacionales.

En la dimensión bienestar logrado a través del trabajo (BLT):

- No se alienan las operaciones, actividades y funciones a los objetivos de la mueblería a través de la definición de un direccionamiento claro y conciso.

- Se tiene la percepción de que el aporte laboral no es útil ni valorado para los demás.
- No se fomenta la participación activa del trabajador por el desconocimiento de habilidades complementarias.

En la dimensión desarrollo personal (DP):

- No se cuenta con la oportunidad de que los trabajadores expresen situaciones individuales o laborales para suprimir posibles afectaciones personales.
- Se desconoce socialmente el aporte del trabajador en el cumplimiento de requisiciones, solicitudes y pedidos que enaltecen a la mueblería.
- No se percibe oportunidad de crecimiento profesional y económico para mejorar condiciones de vida.
- Falta afianzamiento de satisfactores individuales que puedan dar cuenta de la intervención del trabajador dentro y fuera de su entorno.
- No se aprovecha el potencial físico e intelectual que puede ofrecer el talento humano.
- Las utilidades y beneficios obtenidos de la mueblería no han sido sinónimo de mejoramiento de las condiciones de vida extra laboral.
- Se tienen la insana percepción de que el trabajo en la mueblería podría debilitar la capacidad física, mental y social.

En la dimensión administración del tiempo libre (ATL):

- A veces es tal la carga laboral que no se logra separar vida laboral de social o familiar.

- El trabajador no logra ejecutar actividades y acciones extra laborales por la falta de tiempo o de capacidad.
- No se cuenta con tiempo suficiente para compartir con la familia debido a jornadas y/o turnos.

Con dichas situaciones, se entiende la necesidad de la mueblería por llevar a cabo acciones estratégicas que le permitan mitigarlos pero también amortiguar los efectos colaterales a corto, mediano y largo plazo buscando ofrecer mejores condiciones de calidad de la vida laboral y propendiendo por aportar al desarrollo integral de su talento humano que tanto ha brindado al desarrollo socio económico regional.

7.3 Estrategias y acciones necesarias para el fortalecimiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores de mueblería de Palmira – Valle del Cauca.

Con los hallazgos anteriores, se diseñaron las estrategias de la tabla 12, centradas en mejorar las problemáticas y condiciones que han debilitado la calidad de vida laboral en la mueblería objeto de estudio.

Tabla 12. *Estrategias y acciones para el fortalecimiento de CVT en la mueblería*

Dimensión	Estrategia	Acciones	Responsable
		Formalizar el direccionamiento estratégico de la mueblería.	
	Definir y formalizar prácticas de gestión administrativas claras.	Realizar controles y evaluaciones de desempeño periódicas.	
		Generar espacios de interacción y comunicación con el personal.	

Soporte institucional (SIT)	Llevar a cabo reuniones para reconocer percepciones, situaciones o sugerencias para la toma de decisiones asertivas.	Gerencia, personal de apoyo en gestión del talento humano y trabajadores.
	Habilitar mecanismos de comunicación interactivos haciendo uso de la tecnología como correo institucional o páginas en redes.	
	Informar verbal y virtualmente de los avances significativos de la empresa.	
	Diseñar un manual de procedimientos y funciones.	
	Ofrecer asesoría en temas de pensión y cotización e inversión.	
	Definir un manual ocupacional de limpieza.	
Seguridad en el trabajo (ST)	Afianzar la gestión en materia de Seguridad y Salud en el trabajo que se ha venido realizando.	Gerencia, personal de apoyo profesional en SG-SST y trabajadores.
	Lleva a cabo actividades de limpieza diaria para mantener espacios seguros.	
	Delimitar las zonas de trabajo por colores.	
	Suplir cada puesto con sus respectivos elementos de protección.	
	Acelerar el proceso de implementación del SG-SST que lleva actualmente.	
	Ofrecer programa de capacitación en Seguridad y Salud en el trabajo.	
	Realizar valoraciones médicas periódicas	
Integración al puesto de trabajo (IPT)	Fortalecer los procesos comunicacionales.	Gerencia y talento humano.
	Llevar a cabo actividades lúdicas como el día del trabajo, navidad, cumpleaños, etc. Que les permita mejorar las relaciones interpersonales.	
	Generar espacios de comunicación y acercamiento durante pausas activas.	
	Intermediar para mejorar la comunicación y la relación entre el equipo de trabajo.	
	Adoptar manual de convivencia.	

		Diseñar y definir con precisión los procedimientos de selección, inducción, reinducción y capacitación.	
		Definir protocolos de contratación teniendo en cuenta la rotación de personal por cargo y las necesidades de los mismos para la mueblería.	
		Establecer un cronograma de trabajo semanal esclareciendo jornadas y turnos de tal forma que se optimice el tiempo y se respete el espacio al tiempo libre o extra laboral.	
Satisfacción por el trabajo (SAT)	Delimitar prácticas laborales a los requerimientos semanales.	Priorizar actividades y funciones dependiendo del nivel y volumen de solicitudes y requerimientos que puedan optimizar las funciones y los recursos.	Gerente y talento humano.
		Realizar dinámicas, programas, planes o espacios para reconocer conocimientos, potencial, competencias y creatividad de los trabajadores.	
		Definir un posible plan de beneficios o incentivos para el personal que incluya bonos, tiempo libre, jornadas culturales con las familias, etc.	
		Habilitar un buzón de PQRS interno para conocer percepciones o situaciones particulares.	
		Dar a conocer clara y concisamente el quehacer y funcionalidad de la mueblería como organización mientras se define el direccionamiento estratégico que lo respalde.	
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	Fomentar cooperativismo y trabajo colaborativo.	Realizar valoraciones de desempeño individual, colectivo y competencias en el puesto de trabajo para la toma de decisiones de mejora continua y de interés por lo que el trabajador realiza.	Gerencia
		Destacar personal con mayor rendimiento mensual o aporte productivo.	

		Ofrecer espacios de diálogo directo para conocer situaciones intra o extra laborales.	
		Resaltar el trabajo realizado por el trabajador o talento humano ante los clientes.	
Desarrollo personal (DP)	Incentivar integralmente personal en el ejercicio de función.	Definir procedimientos de posible ascenso o promoción dependiendo del nivel de conocimientos y competencias afines al perfil de cada puesto de trabajo.	Gerencia y profesional ocupacional.
		Realizar pruebas semestrales de mejoramiento y desarrollo de habilidades.	
		Ofrecer acompañamiento trimestral a la situación mental, física y psicosocial de los trabajadores.	
Administración del tiempo libre (ATL)	Generar espacios de participación e integración familiar.	Fomentar la participación activa de la familia en eventos empresariales lúdicos. Definir planes de trabajo que respeten la jornada y turno laboral pensando en el tiempo extra laboral del trabajador.	Gerente
		Flexibilidad para licencias con justa causa	

Fuente: elaboración propia (2022).

Las estrategias definidas propenden por mejorar condiciones y situaciones afines a la calidad de vida laboral en la mueblería pero también aspectos extra laborales que son indispensables para el desarrollo humano y que, aunque se lleven a cabo por fuera de dicho entorno, también mejora la productividad pues permite contar con talento humano calificado pero también valorado y satisfecho.

8. Conclusiones

En una mueblería de Palmira – Valle del Cauca se presentan actualmente algunas deficiencias derivadas de factores relacionados con la calidad de vida laboral que percibe su talento humano incidiendo en que se haya logrado un nivel de satisfacción importante del 65% desde las consideraciones contempladas en el instrumento CVT- GOHISALO con el cual se llevó a cabo dicho diagnóstico. Sin embargo, es importante indicar que, hace falta mayor interés por establecer una gestión administrativa derivada de la sobre carga laboral y de funciones de gerente y propietario. En ese sentido, desde su interés como principal beneficiario de su empresa, se reconoció el interés por conocer los principales factores que le afectan dicha situación para la toma de decisiones asertivas.

Por lo anterior, aprovechando la integralidad de dicha herramienta de información, se logró determinar que dentro de los principales factores que afectan la calidad de vida laboral de los trabajadores en la mueblería objeto de estudio se tienen principalmente aquellos relacionados con la definición de procedimientos y funciones, el diseño y aplicación de un direccionamiento estratégico afín a su actividad y razón de ser como empresa, carencia de un manual de convivencia y de procesos de selección, inducción, reinducción y capacitación de personal así como de canales y espacios que fomenten la comunicación y participación de sus integrantes.

Estos, entre otros factores, fueron la base para el diseño de estrategias y acciones necesarias para el fortalecimiento de la calidad de vida laboral como parte del aporte, responsabilidad y compromiso que la dirección y mueblería debe ofrecer a su talento humano como una forma de afianzar el acompañamiento, liderazgo, aprendizaje y competencias individuales y colectivas, ya que si bien, no necesariamente garantizan el crecimiento

organizacional a corto plazo, si efectivizan el desempeño laboral evidenciado en mayores niveles de productividad en tanto los trabajadores se sientan motivados y valorados, siendo esa la vertiente de crecimiento organizacional basada en el enfoque de gestión por competencias que alude al desarrollo humano como base o eje central para la consecución de resultados organizacionales significativos y éxito en el mercado.

Sumado a lo anterior, la calidad de vida laboral debe entenderse como parte del desarrollo humano que se fomenta desde la organización y cuyo impacto no solo beneficia al trabajador, sino también a su círculo socio familiar y a la misma empresa al ofrecer condiciones dignas de trabajo pensando en su evolución personal, profesional y laboral como parte de las estrategias organizacionales del mundo actual que prioriza la humanización de los vínculos y relaciones laborales.

Referencias bibliográficas

Aguilar, J. (2015). Prácticas de gestión del talento humano en empresas del Valle del Cauca.

Revista Internacional Administración & Finanzas (RIAF), 8(3), 113-124

Anuario Estadístico de Palmira. (2021). Datos sociodemográficos y económicos. [en línea].

[Consultado el 2 de septiembre de 2022]. Disponible en:

https://ccpalmira.org.co/anuarios_estadisticos/palmira/anuario_2020/inicio.html

Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life: An. Global Journal Of Managemente

And Business Research, 12(18).

Bejarano, M., Solano, L., Rodríguez, G., Rodríguez, M. y Vásquez, J. (2019). Investigación

aplicada a calidad de vida laboral en el Hospital San Vicente de Paul de Paipa. Facultad

de sociedad, cultura y creatividad escuela de estudios en psicología, talento humano y

sociedad. Programa De Psicología Virtual. Institución Universitaria Politécnico

Grancolombiano. Boyacá

Blasco, J. y Pérez, J. (2007). Metodologías de investigación en educación física y deporte:

Ampliando horizontes. España: Editorial Club Universitario. Imprenta Gamma.

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Botello, S. y Suárez, K. (2018). Tendencias de investigación en neuromarketing. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol. XIV, núm. 27, pp. 52 – 78
- Brito, I., Castro, L. y Sabogal, J. (2020). Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas In and Out. Facultad de ciencias sociales y humanas. Programa de Psicología. Universidad Cooperativa de Colombia. Bogotá
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N. y Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista psyconex*. Vol. 9, No. 14; pp. 1 – 13.
- Castro, A., Contreras P., & Montoya R. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. 14 (1). pp. 105-118.
- Chamorro, S. (2016). Cómo elaborar un programa de bienestar laboral. [en línea]. [Consultado el 2 de septiembre 2022]. Disponible en: <https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/elaborar-programa-bienestarlaboral>

- Coromoto, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*; Vol. 3, Nº 7; pp. 177 – 192
- 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; pp. 58-81
- Doncel, A. (2021). La calidad de vida laboral en la motivación del talento humano en organizaciones del sector transporte masivo urbano. Facultad de ciencias económicas y administrativas. Especialización en gerencia del talento humano. Fundación Universidad de América. Bogotá
- Donawa, Z. (2019). Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral en los empleados de las empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia de Venezuela. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, vol. I, núm. 9, pp. 58-73.
- García, B. & Patjane, K. (2014). Percepción e importancia de los incentivos de los trabajadores de nivel operativo de hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Puebla. Tesis profesional de titulación profesional. México
- González, H., Torres, A. y Martínez, C. (2020). Estrategia para mejorar la calidad de vida laboral. Especialización en gerencia de talento humano. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá

González R, Hidalgo G, Salazar J, Preciado M. (2009). Instrumento para medir la Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO, manual para su aplicación e interpretación, 1ª. Edición, Ediciones de la Noche, Guadalajara, México.

Grote, G. y Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations*, 70(2), pp.149-167.

Hernández, C. (2017). Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de posgrados FAC muestra AS. Comando. Bogotá, Colombia. Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw-Hill.

Jokinen, E. y Heiskanen, T. (2013). Is the measured good quality of working life equivalent to strategically strong HRM system? *Procedia-social and behavioral sciences*, 81, pp. 131-141.

Kinear, C., Taylor, R. (1998). Investigación de mercados. Editorial McGraw Hill. México. Pág. 405

López, A., Ojeda, J., Ríos, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. Revista de Contabilidad. Vol. 20, No. 1, pp. 36-46

Marín, F. (2015). La estabilidad laboral: aspectos y procedimientos en la LOTTT. Cuestiones Jurídicas, vol. IX, núm. 2, pp. 11-27

Martín, N.; Martín, V. y Trevilla, C. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa; N. 66, pp. 187- 211

Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2013). Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento. Centro Internacional de Formación. Primera edición. Italia.

Parada, J. (2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. Mundo Fesc, Número 14; pp. 42-56

Pascual, J. y Luna, R. (2014). La importancia del dinero en la elección laboral. Ciencia y Sociedad, 39 (3), pp. 477-508

Peiró, J. M. & Prieto, F. (2002). Tratado de psicología del trabajo, volumen I. La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis Psicológica.

- Perdomo, P. (2021). Percepción de calidad de vida laboral en un grupo de docentes universitarios: una perspectiva fenomenológica. Facultad de Psicología. Maestría en Psicología. Universidad Católica de Colombia. Bogotá
- Pujol, J. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Rangel, T., Lugo, I. y Calderón, M. (2018). Revisión bibliográfica de equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Revista Ingeniería Solidaria*; vol. 14, no. 24, pp. 1 - 17.
- Ríos, C., Correa, M., Vargas, D. (2018). Diseño de una propuesta de incentivos y beneficios que le permita a una mediana empresa prestadora de servicios de tecnología, reducir los índices de ausentismo y rotación de personal. *Revista Libre Empresa*, 15(1), 91-102
- Rosas, G. J. (2006). Rotación de Personal. En G. J. Rosas, Rotación de Personal. México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.
- Rozo, A., Flórez, A. y Gutiérrez, C. (2019). «Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi revista investig. adm. ing.*, vol. 7, No. 2, pp. 62-67

Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, vol. 22, núm. 2, pp. 161-166

Sánchez, M. & Sánchez, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: estudio en España y hallazgos en otros países. *Maderas. Ciencia y tecnología*, 20(4), 641-660.

Toro, F. (1992). Cuestionario de motivación para el trabajo - CMT. Medellín, Colombia: Cincel

Villegas, K. (2019). Consecuencias de una mala planificación de los recursos humanos. IV Congreso Virtual Internacional Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica. Junio. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Anexos

Objetivo: Diagnosticar la situación actual en relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de una mueblería de Palmira – Valle del Cauca.

A continuación encontrará el instrumento CVT- GOHISALO elaborado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2009), el cual está conformado por 7 dimensiones y 74 ítems. Las dimensiones que lo componen son: Soporte institucional (SIT), Seguridad en el trabajo (ST), Integración al puesto de trabajo (IPT), Satisfacción por el trabajo (SAT), Bienestar logrado a través del trabajo (BLT), Desarrollo personal del trabajador (DP) y Administración del tiempo libre (ATL). Dicho instrumento utiliza las siguientes calificaciones:

0= Nada satisfecho; nunca, nada de acuerdo o nulo compromiso.

1= Poco satisfecho, poco, en desacuerdo y poco compromiso.

2= Regularmente satisfecho, algunas veces, más o menos de acuerdo y regularmente comprometido.

3= Satisfecho, casi siempre, de acuerdo o comprometido.

4= Máxima satisfacción, siempre, totalmente de acuerdo o máximo compromiso.

Por favor diligéncielo marcando con una “X” donde considere según su percepción y atendiendo los criterios anteriores.

Ítem	Descripción	0	1	2	3	4
1	Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro					
2	En relación con la duración de mi jornada de trabajo, me encuentro					
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro					
4	En cuanto al a cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es					
5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo					
6	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo					
7	El siguiente es el grado de satisfacción con respecto al salario que tengo					
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras empresas del sector que distinto me siento					
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuento 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 empresa					
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas del área en que me desempeño (Iluminación, ruido, orden, limpieza, etc.)					
12	Es mi grado de satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la empresa					
13	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa					
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta empresa (En relación con otras del sector que conozco) es					
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es					
16	Mi grado de satisfacción por el uso habilidades y potenciales en este trabajo es					
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las funciones que se me asignan es					
18	El grado de satisfacción que siento del trato con mis compañeros de trabajo es					
19	El grado de satisfacción que siento del trato que recibo de mis superiores es					
20	Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi iniciativa y creatividad en el trabajo					

21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento					
22	El grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en mi trabajos					
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de donde resido me siento					
24	El grado de satisfacción que siento en cuanto a dimensiones, estructura, distribución de la vivienda donde resido en comparación con sus ocupantes					
25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta					
26	Se me ha indicado de manera precisa y clara la manera en cómo debo realizar mi trabajo					
27	Me dan a conocer la forma en que se evalúan procedimientos para cumplir con mi trabajo					
28	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo con retroalimentación					
29	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas					
30	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales					
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida					
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi empresa se respetan mis derechos laborales					
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación					
34	Me siento identificado con los objetivos de la empresa					
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?					
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo					
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo					
38	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias					
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo					
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo					
41	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros					
42	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas					

43	Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas					
44	Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores					
45	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades					
46	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral					
47	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo					
48	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas					
49	Cuando tengo problemas extra laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme					
50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo					
51	En la empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción					
52	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes					
53	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente					
54	Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la empresa, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo					
55	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo					
56	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia					
57	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas					
58	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)					
59	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)					
60	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales					
61	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la empresa)					
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos					
63	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a Competencias y no a influencias					

64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta empresa					
65	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación					
66	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus clientes					
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa					
68	Mis potencialidades intelectuales y físicas mejoran por estar en este trabajo					
69	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento					
70	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales					
71	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad					
72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi empresa pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma o el país.					
73	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo					
74	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la empresa					

Gracias por su colaboración.