

**NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA  
ORGANIZACIÓN C&F INTERNATIONAL S.A.S.**

**ANA MARÍA SANCHEZ MERINO  
LINDEY YURANI VASQUEZ GIRALDO  
JENIFFER ZAPATA SERNA**

**Docente:**

**MÓNICA ELIANA ARISTIZÁBAL VELÁSQUEZ**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
MEDELLÍN**

**2020**

**NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA  
ORGANIZACIÓN C&F INTERNATIONAL S.A.S.**

**ANA MARÍA SANCHEZ MERINO  
LINDEY YURANI VASQUEZ GIRALDO  
JENIFFER ZAPATA SERNA**

**Docente:**

**MÓNICA ELIANA ARISTIZÁBAL VELÁSQUEZ**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**MEDELLÍN**

**2020**

## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Pregunta Investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>5</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>6</b>
<b>Marco teórico .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Definiciones principales relacionadas con la calidad de vida laboral .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1. Organización .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Concepción del empleado en la organización.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Calidad de vida laboral .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4. Satisfacción laboral.....</b>	<b>12</b>
<b>2. Dimensiones de la calidad de vida laboral .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Condiciones objetivas .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Condiciones subjetivas .....</b>	<b>26</b>
<b>3. Mediciones de la calidad de vida laboral .....</b>	<b>33</b>
<b>4. Caracterización de la Organización C&amp;F INTERNATIONAL SAS.....</b>	<b>33</b>
<b>Misión: .....</b>	<b>34</b>
<b>Visión: .....</b>	<b>34</b>
<b>Principios Corporativos: .....</b>	<b>34</b>
<b>Valores: .....</b>	<b>35</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>36</b>
<b>Enfoque y tipo de estudio: .....</b>	<b>36</b>
<b>Variables: .....</b>	<b>36</b>
<b>Diseño de investigación: .....</b>	<b>37</b>
<b>Definición de la muestra: .....</b>	<b>37</b>
<b>Recolección de datos: .....</b>	<b>37</b>
<b>Análisis de resultados .....</b>	<b>38</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>42</b>
<b>Discusión .....</b>	<b>46</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>49</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>54</b>

## **Introducción**

El ser humano desde los inicios de la revolución industrial fue considerado como una máquina, donde el único interés organizacional era la producción; las organizaciones adoptaban el sistema de producción en línea Fordismo que finalmente termina siendo Taylorismo, ya que, este acelera el proceso y aumenta la producción. En estos tiempos, el trabajador se miraba como fin y no como medio como se ve en la actualidad.

El concepto del trabajo ha tenido evolución desde que se identificó que el ser humano también sentía y tenía emociones, a partir de este momento, se empezó a estudiar el comportamiento humano en su entorno laboral encontrando que la motivación era un factor crucial en el desempeño de sus funciones, aumentando la productividad y competitividad. Es aquí donde el ser humano es concebido como el eje central de las organizaciones.

El ambiente donde el ser humano desenvuelve su labor, está ligado a la eficiencia de su desempeño, por lo que, es fundamental desarrollar un nivel de calidad de vida laboral (CVL) dentro de las organizaciones justa y adecuada. El término de calidad de vida laboral aparece a finales de los años 60 e inicios de los años 70 en los Estados Unidos, donde se considera que la CVL va más allá de la satisfacción en los puestos de trabajo, sino que también debía centrarse en procesos que contribuyan a estimular el aprendizaje, promoción y participación en el trabajo.

La CVL sirve como mediación entre los propósitos individuales que tiene el trabajador y los objetivos organizacionales, que se ven directamente relacionados con la satisfacción, el bienestar físico y emocional, con condiciones de trabajo seguras y saludables, oportunidad de desarrollo a nivel personal, relacionamiento en el lugar del trabajo. Y todo lo relacionado con su contexto laboral.

### **Pregunta Investigación**

¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral de los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS?

### **Objetivo General**

Determinar el nivel de calidad de vida laboral de los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS.

### **Objetivos Específicos**

1. Caracterizar los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS.
2. Describir las condiciones de la calidad de vida laboral de los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS.
3. Analizar el nivel de la calidad de vida laboral de los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS.

## **Justificación**

Cuando se habla de calidad de vida laboral, se está haciendo referencia a la satisfacción de un trabajador respecto a su puesto de trabajo, teniendo en cuenta todo el entorno donde desarrolla sus funciones para ser más productivo. Esto abarca variadas condiciones que contribuyen al funcionamiento armonioso de las labores, aportando valor de forma significativa para el mismo trabajador desde el momento en que se es visto como un sujeto competente que contribuye al logro de los objetivos organizacionales, no solo en la parte operativa sino también desde su propio ser.

Sustentando lo anterior, la calidad de vida laboral debe ser vista desde el enfoque que tenga la organización respecto a sus empleados, ya que, estas personas deben ser observadas como talentos humanos que se convierten en ejes centrales de la misma, puesto que, son ellos quienes contribuyen con el desarrollo de los propósitos de la empresa, prestando un excelente servicio y obteniendo las ganancias que aportan al sostenimiento de la organización.

La calidad de vida laboral abarca dimensiones en el ámbito laboral que ayudan al ser humano a ser más eficiente en su labor. Estas dimensiones tienen que ver con su desarrollo profesional y personal como son las remuneraciones, la flexibilidad de los horarios, el ambiente laboral, los beneficios y servicios adquiridos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, etc., y que pueden ser fundamentales para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.

La CVL es importante porque a través de ella se pueden obtener beneficios convenientes para la organización mediante la potenciación de su talento humano, estos beneficios están ligados con la satisfacción laboral, la motivación, la estimulación de la creatividad, el trabajo en equipo, aumento de la productividad, la reducción del estrés y la facilitación de la comunicación.

Las tendencias actuales en recursos humanos tienen el objetivo de encontrar la calidad de vida laboral para los empleados, se pasó de tener el concepto errado de buscar solo el beneficio para la organización. Diferentes estudios demuestran que brindar un mejor ambiente laboral es una fuente de beneficios para empleados y empleadores por igual.

Las organizaciones continuamente se están enfocando en promover un balance entre la vida laboral y la vida personal a través de beneficios que promueven estilos de vida saludables, unir a las familias de los empleados y brindar alternativas como los horarios flexibles, teletrabajo, entre otros.

Los líderes de las organizaciones juegan un papel muy importante en la CVL, pues son quienes se relacionan día a día con sus equipos de trabajo. Es demasiado importante contar con el compromiso de estos líderes y que lo tengan interiorizado como uno de los objetivos estratégicos de la organización.

Esta investigación sobre el nivel de la calidad de vida laboral se pretende realizar en la organización C&F INTERNATIONAL SAS, debido a que, es una entidad que ha expresado su necesidad de mejorar estos estándares de calidad laboral y brindarles a sus empleados ciertos beneficios que permitan a la empresa incrementar la productividad apuntándole al bienestar de estos.

La empresa C&F INTERNATIONAL SAS nació en el año 2000 con la intención de hacer realidad los sueños de miles de personas ayudándolos a construir su propio negocio y a transformar la vida de sus familiares. Es una empresa comercializadora de productos de moda con sentido que proporciona bienestar a través de la venta directa, retail y estrategias digitales (Ecommerce, redes sociales, plataformas digitales y social selling). Ofrece una amplia gama de

productos como ropa exterior e interior femenino, masculino, productos de hogar bienestar, cosméticos y fragancias.

La organización C&F INTERNATIONAL SAS, abre sus puertas para realizar el estudio del nivel de la CVL de los empleados, donde a través de los indicadores que arroje la investigación se le pueda brindar planes de acción para implementar dentro de su empresa y así potenciar su talento humano.

## Marco teórico

### 1. Definiciones principales relacionadas con la calidad de vida laboral

#### 1.1. Organización.

Iniciando con las definiciones primero se debe hablar sobre el concepto de la organización para luego desglosar cada tema relacionado con el objetivo central. Entonces pues, según Chiavenato (1999) las organizaciones son “un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas.” (p. 6), siguiendo con su teoría, las organizaciones están necesariamente compuestas por personas es a lo que debemos llamar como talento humano, quienes aportan al desarrollo y éxito de estas. Por otro lado, Chiavenato (1999) sostiene también que “Las organizaciones permiten a los individuos satisfacer distintos tipos de necesidades: emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, etcétera. En el fondo, las organizaciones existen para lograr objetivos que los individuos no pueden alcanzar en forma aislada debido a sus limitaciones.” (p. 6); lo que quiere decir que las necesidades entre hombre y organización se satisfacen recíprocamente, tanto para llegar a concluir que la organización necesita al hombre para subsistir y el hombre necesita a la organización para satisfacer sus necesidades básicas fuera de ella.

According to García, Camargo, Cervera, Ramírez and Romero (2010), cited in García y Forero (2015),

Given that organizations are open and dynamic systems, they are constantly changing and it is therefore necessary to understand what the change consists of, which factors influence it, and what is the most appropriate way to guide change within the organization. (p.80)

Lo anterior traduce que las organizaciones son sistemas abiertos y dinámicos, y que constantemente están cambiando, por lo que, se hace necesario comprender en qué consiste ese cambio, los factores que influyen en él y cuál sería la forma más adecuada de guiar el cambio dentro de la organización. Con esta reflexión se puede asumir que las empresas son cambiantes al igual que sus mismos colaboradores, cambia la forma de operar y de producir, cambia la forma de ofrecer y vender sus bienes y servicios; el trabajo que se concibe hoy no es el mismo que hace algunos años, todo se encuentra en constante evolución y cada persona que se encuentre dentro de un ámbito laboral también lo hace al ritmo de esa evolución.

### **1.2. Concepción del empleado en la organización.**

According to Klein, Pereira y Lemos (2019)

Employees are the “gears” of organizations with their skills, techniques, knowledge, and work achieving the good or service that enables organizations to go into their goals to the society and survive, and maintain a good working life is the base for better performance. The development of organizations depends on the people involved to reach their mission, goals, and results. (p. 3)

La anterior cita hace referencia a los empleados quienes son los "engranajes" de las organizaciones con todas sus habilidades, técnicas, conocimientos y trabajo para lograr el bien o servicio que permite a estas organizaciones establecer sus objetivos para la sociedad y sobrevivir, resaltando que mantener una buena vida laboral es la base para un mejor rendimiento; sustentando que el desarrollo de las organizaciones depende sobre las personas involucradas para alcanzar su misión, objetivos y resultados. Lo anterior, sostiene la afirmación que se realizó

anteriormente donde se justificaba que el hombre es quien aporta a la organización gran parte para su funcionamiento y éxito.

Teniendo ya claro, que el talento humano de la organización es quien tiene la capacidad de aportar de sus conocimientos y habilidades para el ejercicio de productividad de esta, entonces debe considerarse un elemento fundamental, y por lo tanto, generar un bienestar laboral para ese colaborador que aporta al sostenimiento de la misma economía. Cada vez se realizan más estudios sobre la productividad laboral y todos apuntan a que cuando el ser humano se encuentra con sus necesidades satisfechas dentro de una organización mayo va a ser su nivel de motivación y por ende va producir más y entregará más de sus capacidades, lo cual, traerá más beneficios a la empresa.

### **1.3.Calidad de vida laboral.**

Es importante hablar sobre la calidad de vida laboral, varios autores la definen y la mayoría llegan al mismo punto donde se refieren al grado de satisfacción de un empleado en su empresa dependiendo de diversas dimensiones que se desarrollarán más adelante. Por su lado García y Forero (2015) citan a Elizur y Shye (1990) donde señalan que:

La calidad de vida laboral (CVL) se ha estudiado desde dos perspectivas teórico – metodológicas: a) la calidad de vida en el entorno del trabajo, cuya meta es conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. Su interés es analizar la organización como un sistema, teniendo en cuenta los diferentes subsistemas que la componen; de esta forma pretende alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las demandas de cada trabajador y, b) la calidad de vida psicológica, orientada a mostrar un mayor interés por el trabajador, desarrollando análisis que permitan establecer los

elementos puntuales que afectan el bienestar del mismo en su vida cotidiana. Aunque ambos enfoques tienen como meta común mejorar la vida laboral, discrepan en los objetivos que persiguen”. (p. 80)

Por su lado, Salazar (2018) señala que “El objetivo de la calidad de vida laboral es mejorar la calidad de vida personal de los profesionales y empleados de las organizaciones.” (p. 43), teniendo en cuenta que, no solo basta con pagar a los empleados salarios justos sino también brindar otro tipo de beneficios que aporten a su vida personal y hasta incluso familiar.

Chaves, Grijalba, Bárcenas, Matabanchoy y Zambrano (2017) cita a (Matabanchoy et al, 2014: 448). Expresando que “la importancia de trabajar sobre la calidad de vida laboral radica en que esta pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias individuales y con los objetivos organizacionales, además se relaciona con la satisfacción, la salud, el bienestar del trabajador y todo lo concerniente a su entorno laboral” (p. 74).

#### **1.4.Satisfacción laboral.**

Ahora bien, es necesario definir también la satisfacción laboral, ya que hace parte del tema central sobre la calidad de vida laboral. Sanchez, Sanchez, Cruz y Sanchez (2014) sostienen que:

Puede decirse que la idea de satisfacción surge de la comparación entre el trabajo real y las expectativas que el trabajador se había generado. Así pues, el trabajador estará insatisfecho tanto si cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, como si considera que el trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.... La caracterización de la satisfacción en el trabajo debe incluir distintas variables, ya sean de tipo organizacional, funcional o individual, tales como la remuneración, la actividad realizada, las relaciones humanas, la seguridad, las condiciones ambientales, entre otras. (p. 538)

Con la cita anterior, se puede afirmar que la satisfacción laboral depende de diversas variables que no se deben solamente a la retribución económica sino también a un tema más organizacional y los beneficios que la misma empresa pueda ofrecer para que su trabajador se sienta a gusto con su puesto de trabajo y pueda identificarse con su organización.

Por último, Cruz (2018) afirma lo siguiente, refiriéndose a que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la calidad de vida, sin dejar de ser una de sus variables, siendo la CVL el concepto central:

La calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa. (p. 60)

Luego de entender los conceptos claves, es necesario que se den a conocer y se definan las dimensiones que acarrea la calidad de vida laboral para que se facilite la comprensión del contexto de esta, y por lo tanto, se pueda llevar a la vida cotidiana en las organizaciones.

## 2. Dimensiones de la calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral puede interpretarse según desde donde se quiera observar, esta tiene diferentes dimensiones que la complementan para ver la CVL como un tema más global que ocurre en las organizaciones y que en conjunto definen los niveles de satisfacción que se tienen respecto al trabajo desempeñado y a su contexto en general.

Granados (2011), afirma que la CVL atiende a cuatro perspectivas diferenciadas entre lo objetivo y lo subjetivo, de la siguiente forma:

“Atendiendo a la distinta naturaleza de los factores involucrados (objetivos, subjetivos) y a su disposición temporal relativa (antecedentes, consecuentes), puede estudiarse la CVL desde cuatro perspectivas complementarias, lo que vendría a constituir el objeto *formal* de la disciplina:

- Factores antecedentes objetivos: CVL como *realidad de la situación laboral* del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador.
- Factores antecedentes subjetivos: CVL como *adaptación subjetiva* a la situación laboral por parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral.
- Factores consecuentes objetivos: CVL como ajuste persona - puesto de trabajo: alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar.

- Factores consecuentes subjetivos: CVL como experiencia subjetiva: se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo.” p. (216)

Apoyando lo anterior, para esta investigación las dimensiones a tener en cuenta se dividen en solamente en dos vertientes, la primera en las condiciones objetivas y la segunda en las condiciones subjetivas, con las que se busca profundizar sobre todos los ámbitos que abarca un contexto laboral y cómo influyen en los empleados.

Granados (2011) La dimensión objetiva y la dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral se refieren, por un lado, a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y, por otro, a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo. (p. 223-224)

## **2.1. Condiciones objetivas.**

Estas condiciones hacen referencia al entorno laboral que apunta al “hacer” de su puesto de trabajo y al contexto organizacional.

### **2.1.1. Entorno laboral.**

Es importante que entienda el concepto básico del entorno laboral y la forma como este puede influir en el empleado, porque puede generar un impacto positivo o uno no tanto. Teniendo en cuenta que este entorno definirá una parte esencial de la satisfacción del empleado en su trabajo y, por lo tanto, su nivel de calidad de vida laboral. Espinoza (2001), considera que “el entorno laboral es un fenómeno complejo y que ni las reformas, ni el desempleo son temas ajenos al de la

calidad de vida en el trabajo porque, directa o indirectamente, son elementos interrelacionados.” (p.138).

El entorno laboral debe tomarse como un factor altamente determinante para establecer el nivel de CVL, teniendo en cuenta que no solo se refiere al tema ambiental sino también a los espacios físicos que comparte con sus demás compañeros. Según Rico Belda (2012)

La satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de ausentismo o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral. (p.139)

### ***2.1.2. Condiciones de trabajo.***

La definición de condiciones de trabajo debe considerarse desde diferentes puntos de vista porque todos ellos abarcan los requisitos legales para ejercer un empleo, incluyendo también los derechos que se le atribuyen a un trabajador, por ejemplo, Hernández & Romero (2004) aclaran que:

El término condiciones de trabajo, se refiere al conjunto de elementos que, en función de nuestro ordenamiento legal laboral, se consideran derechos de quien se encuentra subordinado a un patrono. Estos derechos abarcan, dentro de los básicos, salario mínimo, vacaciones, descanso, estabilidad laboral, contratos de trabajo firmados, beneficios socioeconómicos que el patrono no debe eludir (p.33)

Por otro lado, Escalona (2006) sostiene que “las condiciones de trabajo están relacionadas con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo” (p.9) y para Garrido, Blanch, Uribe, Flórez, & Pedrozo (2011), “las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales” (p.44). Por lo tanto, si se toman en cuenta las tres definiciones y se hace una fusión entre ellas se puede decir que las condiciones de trabajo se refieren a todo el marco legal con el que un trabajador debe contar dentro de su organización, donde se le garantice todas sus prestaciones sociales, su seguridad, salud y por supuesto bienestar, enfocado en los derechos que es necesario tener para desempeñar su rol.

### ***2.1.3. Flexibilidad horaria.***

La flexibilidad horaria es un factor influyente en los trabajadores a la hora de elegir su empleo y de sentirse satisfecho con él, entendiéndose que cuando se ofrecen horarios flexibles o autonomía en el manejo del tiempo por parte del trabajador, puede representar en él un nivel de satisfacción superior y, por lo tanto, mayor productividad.

Obando (2009) indica que la flexibilidad horaria, es un factor muy buscado por los empleados a la hora de postularse a empleos; de modo que los trabajos que no permiten una flexibilidad horaria, y en general, trabajo con muy poca flexibilidad organizacional están más propensos a generar alta rotación en su personal (p.81).

También es propicio, tener presente que la flexibilidad horaria puede ser un tema que genere menor rotación del personal, ya que, cuando el empleado no logra acomodarse con sus

necesidades y el tiempo que le exige su empleo, debe optar por buscar otro donde sí se le permita su adaptación de horario.

Por otro lado, Aamodt (2010) propone diversas formas de flexibilidad horaria que pueden generar impactos positivos en la organización, que convienen a los empleados y también a la organización como tal, sin olvidar el cumplimiento de las tareas y objetivos. Hay que recordar también que cuando se ejecuta una flexibilidad horaria de este tipo también se deben establecer métodos de control, donde se evalúe la productividad y el beneficio de emplear estas medidas.

Otras formas de flexibilidad horaria serían las semanas laborales comprimidas (más horas por día, menos días por semana), el pago por horas pico (empleados que solo laboran en las horas de mayor demanda laboral de la empresa), trabajo compartido (dos empleados comparten horario, cargo, funciones, tareas y metas), trabajo en casa (o trabajo a distancia) y trabajo por turnos (para empresas de turnos extendidos o de 24 horas de operatividad) con o sin rotación de turnos. (Aamodt, 2010, p.546)

#### ***2.1.4. Remuneración.***

La remuneración se puede presentar de diversas formas, se puede hablar de una remuneración económica o de una remuneración en especie. La remuneración que debe ofrecer una organización a un empleado por el trabajo que desempeña debe ser justa y claramente evaluada según el puesto de trabajo para que el pago sea equitativo. Por un lado, Osorio (2016) comenta que “la remuneración debe convertirse en una herramienta estratégica de gestión para desarrollar y movilizar el capital humano disponible, orientando las capacidades, actitudes y comportamiento de los empleados hacia la consecución de los objetivos empresariales.” (p.85).

Apoyando esta idea, cuando un trabajador se siente valorado económicamente de una manera justa, va a movilizar su potencial y lo explotará al máximo, lo que traerá un beneficio a la organización.

En compensación, Mendes, Lunkes, Flach, & Dalmutt (2017) explained that the “remuneration is viewed as an instrument of control, behavior or a mechanism that encourages learning, and the findings suggest that there are differences in the employees' perception” (p.218), traduciendo lo anterior, estos autores sustentan que la remuneración es vista como un instrumento de control comportamiento o un mecanismo que fomenta el aprendizaje, y los resultados sugieren que existen diferencias en la percepción de los empleados; lo cual, sustenta que la productividad y el comportamiento de un trabajador es directamente proporcional a su remuneración.

Y, por último, Arévalo (2018) define la remuneración desde un punto de vista más específico y reafirma que está directamente implicada con la motivación del mismo trabajador a la hora de ejercer sus funciones:

La remuneración o salario que el empleado percibe a cambio de brindar sus conocimientos y habilidades en un rubro específico, sin duda la remuneración por parte de las organizaciones debe ser justa, considerando el desempeño que cada trabajador muestre, asimismo, deben tener en cuenta que un agradable salario, generará en el colaborador motivación para que este cumpla con sus funciones de manera adecuada. (Arévalo, 2018, p.13).

Por lo tanto, se concluye que, la remuneración no es simplemente un tema salarial, sino que se ve relacionado con la motivación y la productividad de un trabajador, por lo que, si el empleado

se siente bien remunerado va a responder positivamente y esto generará a la organización impactos positivos y cumplimientos de los objetivos propuestos para este cargo.

### ***2.1.5. Capacitación y desarrollo.***

En la actualidad las empresas constantemente se están reestructurando, adaptándose a las nuevas exigencias del mercado y están buscando ofrecer un valor agregado para ser competitivas. En este sentido, para lograr permanecer en el mercado las empresas requieren de buena infraestructura y metodologías de comercialización y mercadeo, pero para esto deben tener personal altamente calificado para suplir todas las necesidades y responsabilidades de la empresa. Böhrt (2000) sostiene que:

La capacitación tiene un costo específico y debe estar vinculada con el proyecto futuro que la empresa tiene asignado para el empleado. No debe olvidarse que esta tiene un fuerte poder de motivación. Si la empresa no planeó para él un lugar acorde con lo que sabe, el empleado se siente desmotivado y buscará nuevos horizontes. Formar a un empleado significa que la empresa tiene un proyecto de futuro para él. Se le da un valor agregado, que lo expone a posiciones superiores en el mercado laboral. (P.125).

La capacitación y el desarrollo dentro de una organización son relevantes a la hora de generar una motivación y sentido de pertenencia en los empleados, una de estas medidas puede ser la gestión del conocimiento, ya que, a través de ella se puede incentivar la capacidad de aprender y de que se creen nuevos conocimientos, que los trabajadores puedan aplicar en sus propios cargos y que también alimenten sus proyectos de vida personales. Es así como, Farfán & Garzón (2006), opinan que:

La Gestión del Conocimiento (GC) se refiere más a la capacidad de aprender y generar conocimiento nuevo o mejorar el que existe. Aquí se puede aventurar a definir la gestión del conocimiento como un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, el cual permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico. (p.10).

La gestión de conocimiento también significa potencializar destrezas, y permitir la exploración de nuevas capacidades y habilidades de los empleados. Un empleado desde su quehacer puede identificar y proponer otras alternativas para hacer que las metodologías implementadas mejoren de manera significativa, optimizando tiempo y recursos. Dejando claro que, al potenciar todas estas habilidades y destrezas de los trabajadores, generarán en ellos una gran motivación y satisfacción con su trabajo.

#### ***2.1.6. Plan de carrera.***

Las organizaciones actualmente se ven tentadas a generar planes de carrera y desarrollo, puesto que, su personal directivo va acercándose a la etapa final de su ciclo dentro de la empresa y deben tomar la decisión para que alguien más tome ese cargo. El generar un plan de carrera para un puesto de trabajo puede contribuir a que los empleados se sientan motivados para iniciar con su escala de crecimiento dentro de la organización, aumentando su productividad de alguna forma y también su satisfacción laboral. Madero (2010) realiza una compilación de las concepciones de autores como (Chiavenato, 2007: 410–412; Gómez Mejía, Balkin y Cardy, 2001: 320.) y llega a la conclusión de que:

El desarrollo de la carrera es el interés que demuestra la compañía en el crecimiento de los colaboradores debido a que tiene una influencia directa sobre éste mediante diversas herramientas como planes y rutas de carrera, entre otras, para fortalecer los lazos de unión y la retención de los empleados. (p. 111)

Las organizaciones que emplean estas metodologías también lo hacen con el propósito de retener su talento humano y potenciarlo al máximo, aportándole crecimiento profesional y personal que le permita ejercer su próximo cargo en óptimas condiciones, y finalmente, generar en esa persona un alto nivel de satisfacción con su trabajo. Y para sustentarlo, Molano y Riaño (2015) afirman que

El plan carrera contribuye en la motivación, gestión del conocimiento y en el conocimiento organizacional. Es un proceso que surge a raíz de la necesidad de las organizaciones por encontrar una forma de desarrollar su personal y así conseguir los objetivos de una manera eficiente y eficaz, esto interviene de una manera positiva en la vida profesional de un empleado, lo que hace que el personal este motivado. (p.16)

### ***2.1.7. Evaluación de desempeño.***

La evaluación de desempeño en una empresa es de gran utilidad para evaluar el rendimiento de los empleados y para medir las tareas asignadas para cada puesto de trabajo. La evaluación de desempeño debe ser un procedimiento estructurado y organizado que tenga en cuenta variables tales como: tareas asignadas a cada empleado, horarios laborales, experiencia laboral, conocimientos y requisitos exigidos para ocupar determinado cargo. Es importante tener claridad y conocimiento de los compromisos que exige cada puesto de trabajo, para lo cual es de

vital importancia que las personas asignadas para realizar las evaluaciones de desempeño estén totalmente capacitadas para ejecutar dicho proceso de la mejor manera, y así para evitar cometer errores que afecte el buen funcionamiento de la empresa o a la estabilidad de los empleados.

Robbins (1995) citado por Henríquez & Calderón (2012), hace un gran aporte a la influencia de la evaluación de desempeño referente a la motivación y satisfacción de un empleado con su trabajo.

Una de las metas principales de la evaluación del desempeño es determinar con precisión la contribución del desempeño individual como base para tomar decisiones de asignación de recompensas. Si el proceso de evaluación del desempeño insiste en los criterios equivocados o mide imprecisamente el desempeño real en el puesto, se sobrercompensará o subrecompensará a los empleados. (p. 57)

En consiguiente, cuando un trabajador se evalúa respecto a su labor y se le hace una retroalimentación, esto producirá en él una satisfacción y por supuesto, una motivación para mejorar sus procesos. En una organización es muy importante que se realicen estos tipos de evaluaciones de desempeño ya que estas también permitirán a la organización mejorar procesos internos y potenciar las capacidades de sus propios empleados. Y para sustentar lo anterior mencionado, Briones, Vera & Peñafiel (2018), sostienen que:

Evaluar el desempeño constituye una técnica imprescindible en la administración de los recursos humanos mediante, ella se puede encontrar problemas de supervisión, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa de la falta de aprovechamiento de potencialidades y motivación. (p.63).

### **2.1.8. Prestaciones sociales.**

La revista digital Actualícese (2019) realiza un breve resumen sobre las prestaciones sociales que son entendidas como los pagos adicionales al salario que brinda la empresa a su empleado dentro de un marco legal.

Las prestaciones sociales son los pagos adicionales, aparte del salario, que el trabajador recibe en determinadas épocas del año, y que, a su vez, le representan beneficios. (prr. 1)

Estas prestaciones son una remuneración obligatoria por parte del empleador para los trabajadores que se encuentren vinculados a la empresa por medio de un contrato de trabajo, y tienen como principal finalidad cubrir necesidades o riesgos ordinarios, además de representar un reconocimiento a su contribución en la generación de resultados económicos de la empresa. (prr. 2)

Las prestaciones sociales se ven representadas en la prima de servicios, cesantías, intereses a las cesantías y vacaciones. La prima de servicios está regulada por el código sustantivo de trabajo en el artículo 306, según la revista Actualícese (2019) “esta prestación constituye el reconocimiento que otorga el empleador al trabajador por la participación en la generación de utilidades a la organización y corresponde a quince (15) días de salario por cada semestre laborado.” (prr. 5)

Por otro lado, se encuentran las cesantías denominadas por la revista Actualícese (2019) que cumplen el objetivo principal de “otorgarle al trabajador recursos que se constituyan como un auxilio para el desempleo”. Dichas cesantías se han establecido como un tipo de ahorro que puede ser invertido en adquisición o remodelación de vivienda y estudios de educación superior,

mientras se encuentre vigente la relación laboral, esta corresponde a un salario mensual por cada año trabajado. (prr. 9-10).

A su vez, se puede también hacer referencia a los intereses de las cesantías que están regulados a través del artículo 1 de la ley 52 de 1975, que constituye el reconocimiento financiero del empleador por la retención anual del valor correspondiente a las cesantías. Según la revista Actualícese (2019):

Dicho beneficio corresponde al 12 % del total de las cesantías anuales o de manera proporcional al tiempo trabajado, y debe ser pagado directamente al trabajador a más tardar el 31 de enero del año siguiente, o en la fecha de retiro del trabajador. (prr.10)

En consiguiente, las vacaciones también hacen parte de este beneficio, estas están reguladas bajo el artículo 186 del Código Sustantivo de Trabajo y corresponden al descanso remunerado que el empleador otorga a su trabajador. Estas tienen una equivalencia a 15 días por cada año laborado o tiempo proporcional al trabajado.

### ***2.1.9. Cultura Organizacional.***

La cultura organizacional es un tema crucial dentro de una empresa, ya que, esta define los valores, las creencias y los principios de una organización y que por consiguiente sus trabajadores también deben definirse y guiarse por medio de ellos. La cultura determina la forma como funciona la empresa porque se ve reflejada en las estrategias, estructuras y sistemas de la misma, generando una afinidad e identificación de los trabajadores con los objetivos organizacionales.

Paz, Fernandes, Carneiro y Melo (2020), they cite in their article a Quinn, Faerman, Thompson, McGrath, and Clair (2011) who define that:

The organizational culture should be considered as a lens that help understanding and diagnosing the effectiveness of an organization's project. Therefore, taking the organizational culture and subcultures traits into consideration seems to be crucial to implement polices, guidelines and programs on quality of life in those contexts.

Según la anterior cita, la cultura organizacional debe considerarse como un lente que ayuda a comprender y diagnosticar la efectividad del proyecto de una organización. Por lo tanto, tomar en cuenta los rasgos de cultura organizacional y subculturas parece ser crucial para implementar políticas, pautas y programas sobre calidad de vida en esos contextos.

Al tener claro qué significa la cultura organizacional, se puede decir que cuando un empleado se siente identificado con la cultura de su empresa puede sentirse también satisfecho con su entorno laboral y esto hará que aporte a los objetivos organizacionales y, por consiguiente, encuentre afinidad con su trabajo y sus compañeros.

## **2.2. Condiciones subjetivas.**

Las condiciones subjetivas están directamente relacionadas con los sentimientos y emociones que complementan la parte personal del ser humano, por lo que, están condiciones dependen únicamente de la percepción y el sentir que tenga en el momento el trabajador sobre estos aspectos. Estas condiciones también se ven guiadas por la inclusión de la familia del empleado y la alineación con su proyecto de vida personal.

### **2.2.1. Relaciones interpersonales en ámbito laboral.**

Yañez, Arenas y Ripoll (2010) aseguran que las relaciones interpersonales en el trabajo se basan en la confianza y citan a (Deci & Ryan, 2008) quienes “consideran que una necesidad psicológica básica es tener las relaciones interpersonales significativas con otros y si estas se satisfacen genera en las personas motivación intrínseca y satisfacción.” (p. 194). Lo que quiere decir que, cuando un empleado establece relación con su compañero pueden generarse sentimientos y emociones que permiten crear afinidad entre ellos y, por lo tanto, tendrán como resultado amistades que aportan en su vida personal y los motivará a estar dentro del mismo entorno laboral para que finalmente se sienta satisfecho en su trabajo.

### **2.2.2. Beneficios.**

En una de las dimensiones anteriores, se mencionaba sobre la remuneración en especie, ahora bien, esta hace referencia a los beneficios que se obtienen en una organización cuando esta quiere buscar la forma de motivar a su personal y generar en ellos medidas de retención. Toto & Palópoli (2018) consideran los beneficios como “los incentivos orientados a cubrir necesidades no económicas de los empleados relacionadas con sus objetivos y expectativas personales.” (p.2).

Los beneficios que ofrece una organización a sus empleados pueden tener dentro unos objetivos específicos, pero más allá de eso, da cuenta de que los trabajadores son importantes para el desarrollo económico de la empresa y que, por lo tanto, debe invertir en ellos para que se sientan satisfechos y ofrezcan todos sus conocimientos y capacidades al servicio de la organización.

Dichos beneficios se pueden ver representados en diferentes formas, y no solo, retribuyen al mismo trabajador sino también a sus familias, cada empresa es libre de establecer la forma en la que incentiva sus empleados de forma que se reconozca la labor y el servicio que presta a su organización. Es por ello que Martínez (2017) indica que:

El pago puede ser integral, es decir, se puede acompañar la parte monetaria de lo que puede entenderse como unos beneficios para los empleados y/o sus familias; retribuyendo la labor o el servicio prestado de una forma diferente a lo usado comúnmente. (p.1).

### ***2.2.3. Motivación laboral.***

Es necesario iniciar con una definición exacta de la motivación para entenderla luego en su contexto laboral, por ello, según Rodríguez (2020):

La motivación tiene su origen en ciertos estímulos que actúan con fuerza sobre los individuos, llevándolos a la acción, pudiendo producirse por variables endógenas o exógenas. Esa acción se denomina ciclo motivacional. Este ciclo está formado por las siguientes etapas: equilibrio interno, estímulo, tensión, necesidad, acción y satisfacción. (p.212).

En consecuencia, entendiendo este concepto se puede decir que, las organizaciones están diseñadas y pensadas para lograr objetivos colectivos, y de esta manera poder ser competitivas en un mercado tan diverso como el actual. Ahora bien, es importante entender que siendo el capital humano el recurso más importante de cada empresa, es necesario pensar, crear e implementar estrategias motivacionales para los empleados de cada una de las áreas de la compañía. Cada empresa debería trabajar e invertir en estrategias que ayuden que sus empleados se sientan cada vez más motivados y de esta manera para evitar la rotación de personal.

Chiavenato (2011) citado por Rodríguez (2020), opina que:

Cuando es alta la motivación entre los RH de la organización, el clima organizacional tiende a ser elevado y proporciona relaciones de satisfacción, de animación y de colaboración entre los integrantes de la empresa. Por otro lado, cuando hay baja motivación, el clima organizacional tiende a empeorar. Cuando el clima es bajo se caracteriza por estados de desinterés o apatía entre otros. (p. 213)

La motivación en una empresa no solo consiste en ofrecer buenos salarios, si bien el factor económico es importante para las personas, es necesario que cada estrategia motivacional también este orientada en un factor más humano. Es evidente que otros factores como el buen clima organizacional, el compañerismo, la empatía y las condiciones dignas y seguras de trabajo es determinante para generar sentido de pertenencia por parte de los empleados, un aumento de interés para el logro de los objetivos, mayor productividad y mejores ingresos para la compañía.

#### ***2.2.4. Productividad laboral.***

La productividad en una empresa depende del correcto uso de los recursos, tales como: insumos, infraestructura, presupuesto, etc. Si bien todo esto es determinante para medir la productividad, es evidente que con las nuevas corrientes administrativas la perspectiva de productividad ha evolucionado y se ha transformado, ya que esta también se mide teniendo en cuenta el factor humano, es decir, la productividad depende también del desempeño de los empleados, pues son ellos los encargados de ejecutar las diferentes actividades y labores de la organización, utilizando todos los recursos disponibles. Y para sustentar esta idea, Cerquea, Rodríguez & Núñez (2011) indican que:

Las personas en una organización tienen comportamientos individuales y grupales, por lo que obtienen resultados individuales y como grupo. Por lo tanto, las personas trabajando individualmente obtienen un resultado o productividad individual, cuya suma no necesariamente será igual a la obtenida por el grupo. (p.555).

Y, en consiguiente, es importante resaltar que la productividad no es más que un conjunto de esfuerzos individuales que luego sumarán a un esfuerzo grupal, todo eso se debe asumir que el factor humano en las organizaciones es imprescindible y debe ser valorado de esta misma forma. Es por ello que se hace necesario resaltar la siguiente apreciación de Marchant & Quijano (2006) citados por Cequea, Rodríguez & Núñez (2011), quienes opinan que:

La productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora. (p. 555)

#### ***2.2.5. Salud y bienestar laboral.***

Históricamente la clase obrera ha alcanzado grandes avances para los trabajadores, la lucha por los derechos y las condiciones dignas de los empleados ha tenido gran impacto a nivel laboral y social. Dado a estas luchas las empresas han empezado a incursionar en la adaptación de parámetros que estén enfocados en el bienestar laboral, estos cambios se hacen necesarios puesto que los empleados merecen hacer parte de organización con mayor sentido humano y social. Es claro que muchas empresas se han reinventado cambiando sus estilos de administración por razones legales, pero muchas otras han realizado grandes cambios dado a la

evidente necesidad de orientar los procesos administrativos y operativos con enfoques más humanos, donde la dignidad y el bienestar de los empleados son igual de importantes que los factores económicos. Es así como, Barley y Kunda (1992) citados por Calderón, Murillo & Torres (2003), afirman que:

Las prácticas alrededor del bienestar laboral, inicialmente, se centraron en programas sociales tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador; posteriormente, en proyectos orientados a modificar las condiciones de trabajo y condiciones sociales del trabajador; después, al logro de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación, y, por último, a la búsqueda de condiciones que mejoraran de manejar integral la calidad de vida laboral. (p. 111)

Las empresas deben trabajar constantemente en el fortalecimiento de cada uno de sus procesos organizacionales, haciendo énfasis en la cooperación y el trabajo en equipo ya que estos son algunos de los pilares que ayudarán a proyectar un ambiente de trabajo sano y de bienestar laboral. Es necesario crear un sistema organizacional que logre asociar la variedad y la autenticidad del talento humano, teniendo en cuenta que el bienestar laboral agrupa varios factores que en algunas ocasiones no están directamente asociados con las actividades laborales.

Dicho lo anterior, es importante aclarar que, si bien las empresas deben ser prudentes y mantener cierta distancia en los aspectos que tengan que ver con la vida personal sus empleados, también es fundamental que en algunas ocasiones se muestren interesadas en aquello que puede alterar o influir de alguna u otra manera la vida de alguno de sus colaboradores. Es claro que existen situaciones en las cuales las empresas no tienen ningún control, pero es importante hacer mención a estos aspectos ya que es evidente que el equilibrio de lo personal y lo profesional es una gran ventaja para el desempeño y la productividad laboral. Y es aquí, donde Garrosa &

Carmona (2011), sostienen que generar bienestar a los trabajadores también traerá beneficios a la organización:

El enfoque centrado en el fortalecimiento de los recursos personales puede igualmente tener consecuencias positivas en la organización a través del desarrollo de las emociones positivas, la cooperación, la credibilidad, la creatividad, y la puesta en práctica de recursos que ayudan a cambiar las situaciones laborales negativas, y una mayor determinación hacia el bienestar. (p.228).

En este sentido, si las empresas desde su quehacer pueden aportar y apoyar a sus empleados desde lo personal, sin duda alguna esto se convertirá en una oportunidad para alcanzar el crecimiento y el progreso institucional, y una vez más, queda claro que los trabajadores son el capital más importante de la organización, por ello, las empresas deben invertir positivamente en las personas que son quienes aumentan su desarrollo.

### **3. Mediciones de la calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral puede evaluarse por medio del cuestionario CVT-GOHISALO, que está propuesto bajo 74 ítems que estudian siete dimensiones respecto al soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre, para esta investigación se utilizará la versión breve que también permite medir estos siete elementos anteriormente mencionados.

El cuestionario CVT-GOHISALO está validado por varias entidades “originalmente fue validado en una población de médicos y enfermeras prestadores de servicios de salud de la Secretaría de Salud Jalisco, en México” (Pando, Gonzalez, Aranda y Elizalde, 2018, p. 69), la versión breve fue validada por cuatro profesores investigadores de la Universidad de Guadalajara (México).

### **4. Caracterización de la Organización C&F INTERNATIONAL SAS.**

La C&F INTERNATIONAL S.A.S. nació en el año 2000 con la intención de hacer realidad los sueños de miles de personas ayudándolos a construir su propio negocio y a transformar la vida de sus familias. Esta es una empresa comercializadora de productos de moda con sentido que proporciona bienestar a través de la venta directa, retail y estrategias digitales (Ecommerce, redes sociales, plataformas digitales y social selling).

Ofrece una amplia gama de productos como ropa exterior e interior femenina, masculina, productos de hogar, bienestar, cosméticos y fragancias. Se innova para ofrecer el mejor producto y servicio. Realiza 18 campañas al año, cada 21 días. Actualmente tiene presencia en 563

municipios de Colombia agrupados en 8 regiones, también se encuentran a través de estrategia digital en EEUU y Perú.

Su filosofía se basa en liderar su proyecto con sentido humano buscando el bien común.

**Misión:**

Somos una empresa multicanal, comercializadora de bienes y servicios que cuenta con un portafolio competitivo, de amplia variedad y una adecuada relación costo beneficio; estamos comprometidos en generar la rentabilidad adecuada que nos permita cumplir con nuestras responsabilidades con accionistas, empleados, proveedores, comunidad y medio ambiente.

**Visión:**

Para el 2018 Amelissa habrá consolidado su vocación de transformar vidas, posicionándose y creciendo en el mercado de Centro y Sur-América; seremos una comercializadora multicanal, rentable y sostenible, una empresa actualizada tecnológicamente y distinguida por un catálogo fácil de vender

**Principios Corporativos:**

- Alineados por la rentabilidad
- Enfocados en el servicio
- Trabajando por procesos
- Cercanos a todos los niveles del negocio
- Atentos a los detalles
- Valorando el saber especializado
- Actuando con responsabilidad social
- Abiertos al cambio

- Aprendiendo continuamente

**Valores:**

- Respeto
- Transparencia
- Lealtad
- Honestidad
- Compromiso

## Metodología

### Enfoque y tipo de estudio:

Esta investigación está planteada bajo un paradigma cuantitativo. El alcance de este estudio es de tipo descriptivo, ya que, el objeto de la investigación es el nivel de la calidad de vida laboral de los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS, con el que se busca identificar y medir este nivel de una forma descriptiva que permita caracterizar dichos empleados, especificar y describir las condiciones de la CVL y finalmente analizarlo teniendo en cuenta las dimensiones que contiene y según los resultados arrojados por la técnica de recolección aplicada.

### Variables:

Este estudio cuantitativo pretende describir las condiciones la calidad de vida laboral que se dan a partir de unas variables cualitativas, para la medición de la CLV dentro de este ejercicio se van a tener en cuenta las siguientes dimensiones:

<b>Dimensión</b>	<b>Respuesta Variable</b>
Soporte Institucional para el Trabajo	Relación el jefe
Seguridad en el Trabajo	Percepción del salario que recibe
Integración al puesto de trabajo	Relación con compañeros
Satisfacción por el trabajo	Percepción emocional del trabajo
Bienestar logrado a través del trabajo	Percepción de estabilidad económica personal
Desarrollo personal del trabajador	Percepción de crecimiento personal
Administración del tiempo libre	Tiempo extra laborado

**Diseño de investigación:**

Esta investigación tiene un diseño No Experimental, ya que, no se manipulará ninguna variable, adicional es de corte trasversal porque la medición se realizará en un momento determinado.

**Definición de la muestra:**

La población a estudiar son los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS, seleccionando una población de 72 personas entre administrativos y operativos, de los cuales se tomará una muestra probabilística de 63 personas calculada a través del software estadístico Epidat, versión 4.2, con un nivel de confianza de 95 % y un margen de error del 5 %. Los participantes de este estudio serán seleccionados por medio de un muestreo aleatorio simple.

**Recolección de datos:**

La recolección de los datos se realizará bajo la técnica de un cuestionario en versión breve ya validado en México por cuatro profesores investigadores de la Universidad de Guadalajara. Este cuestionario recibe el nombre de CVT-GOHISALO, el cual está propuesto bajo 74 ítems, de los cuales, sólo se utilizarán 31 que determina la versión breve, estos ítems estudian siete dimensiones respecto al soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre.

## Análisis de resultados

Haciendo una revisión detallada sobre el cuestionario aplicado y respondiendo al objetivo específico que pretende caracterizar los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS, puede decirse que el 43 % de la muestra es de género femenino y el 57 % indica que es de género masculino. Por otro lado, el 27 % de la muestra se encuentra en edades entre los 26 y 32 años, el 21% tiene entre 18 y 25 años, similar a este el 21 % tiene entre 33 y 40 años, el 19% de los empleados tiene entre 41 y 49 años y solo el 12 % tiene más de 50 años. Teniendo en cuenta también que el 33 % de la población encuestada indica que su nivel de escolaridad es bachillerato, el 17 % dice ser técnicos, otro 21 % tiene una tecnología, el 24 % dice que tienen estudios universitarios, contrario al 3 % que indica tener título de posgrado, mientras que solo el 2 % tiene maestría, a lo que también se puede relacionar que los porcentajes más altos de nivel socioeconómico se sitúan en estratos 2 y 3 con 41 % y 35 % respectivamente, estando el estrato 4 con un porcentaje 13%, seguido del estrato 5 con un 8% y por último el estrato 1 con un 3% .

En consiguiente, se realizó también una breve caracterización de los empleados según su labor y antigüedad en la empresa, de lo que se pudo evidenciar fue que el 56 % de la población encuestada pertenece a áreas administrativas mientras que el 44 % se desempeña en el área operativa y que el 59 % de los trabajadores encuestados llevan más de 3 años laborando en la organización, el 24 % lleva laborando entre 1 y 3 años, el 12 % lleva de 6 meses a 1 año y solo el 5 % lleva entre 1 y 6 meses. (Figura 1).

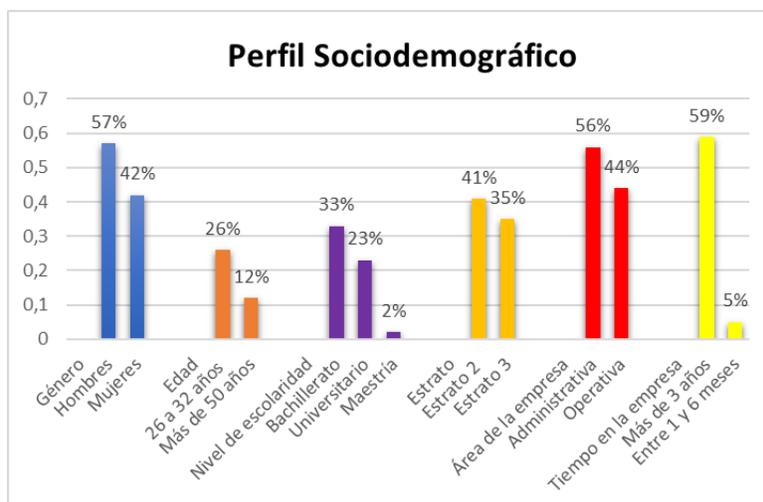


Figura 1. Caracterización sociodemográfica de lo empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS.

Ahora bien, adentrándose en la descripción de las condiciones de la calidad de vida laboral de los empleados de dicha organización, cabe resaltar que esta fue evaluada bajo 7 ítems que básicamente contribuyen a establecer el soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre. A continuación, se especificará el resultado de cada una de estas dimensiones globalmente:

El 92 % de los trabajadores encuestados se encuentra entre muy satisfecho y algo satisfecho con el soporte institucional que les brinda la organización de donde un 54 % lleva más de 3 años laborando en la empresa, mientras que el 8 % no se encuentra satisfecho con este acompañamiento institucional. Teniendo en cuenta que el 51 % pertenece al área administrativa y el 49 % al área operativa.

Adicional a lo anterior, el 63 % de las personas indican que están algo satisfechas respecto a la seguridad en el trabajo y un 5 % dice estar algo insatisfechas referente a este mismo componente, siendo el 33 % de algo insatisfechas de áreas operativas y el 67 % de áreas administrativas.

De la misma forma, cabe decir que el 95 % de los trabajadores dice sentirse entre muy satisfechos y algo satisfechos con la integración al puesto de trabajo siendo el 58 % de los trabajadores con más de 3 años de labor en la empresa y solo el 5 % entre 1 y 6 meses, estando el 5 % restante ni satisfecho ni insatisfecho.

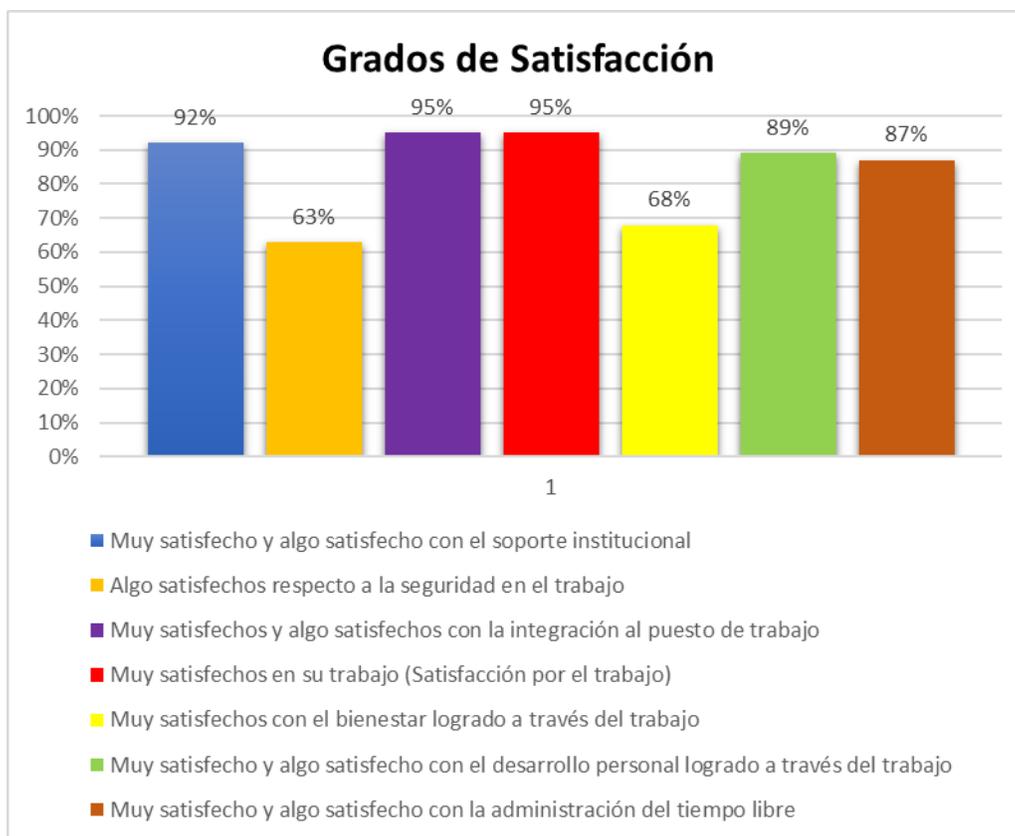
Así mismo, se puede señalar que el 95 % de los trabajadores de la organización se sienten muy satisfechos con su labor dentro de la empresa resaltando que el 60 % de ellos lleva laborando más de 3 años en la organización de los cuales el 55 % pertenece al área administrativa y el 33 % son bachilleres seguidos de un 25 % de universitarios, mientras que el otro 5 % no se siente ni satisfecho ni insatisfecho.

Como consiguiente, el 68 % de las personas consideran estar muy satisfechos con el bienestar logrado a través del trabajo, resaltando que el 60 % labora hace más de 3 años en la organización y el 50 % pertenece a áreas administrativas, seguido a ellos está otro 30 % que dice estar algo satisfecho y solo un 2 % indica no estar ni satisfecho ni insatisfecho.

Por otra parte, es preciso decir que el 89 % de los trabajadores considera que está entre muy satisfecho y algo satisfecho con el desarrollo personal logrado a través del trabajo de los cuales el 59 % labora hace más de 3 años en la organización y el 57 % pertenece al área administrativa, el 11 % restante opina que no se siente ni satisfecho ni insatisfecho siendo de este el 57 % del área operativa.

De forma similar al anterior, el 87 % de las personas indica sentirse entre muy satisfecho y algo satisfecho con el tiempo libre que tiene para recrearse siendo el 25 % personas en edades entre 26 y 32 años y un 12 % personas mayores a 50 años, mientras que un 11 % no se siente

satisfecho ni insatisfecho y solo un 2 % se siente algo insatisfecho respecto al mismo componente. (Figura 2).



*Figura 2.* Condiciones de la calidad de vida laboral de los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS.

A manera de conclusión y realizando un análisis general del nivel de calidad de vida laboral de la organización C&F INTERNATIONAL SAS, es válido e importante resaltar que dicho nivel es Alto en una posición 4 de una escala de 1 a 5 donde 5 es la puntuación más alta. El personal que se siente más satisfecho dentro de la empresa lleva más de 3 años laborando con una representación del 64 %, siendo el género masculino el porcentaje más alto respecto a la satisfacción con un 59 %.

## Conclusiones

El primer objetivo específico planteado para esta investigación fue la caracterización de los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS, con los resultados obtenidos se puede decir que el género prevalente es el masculino, y que los rangos de edad se encuentran muy variados y similares pero que la menor parte de la población es mayor a 50 años, lo que quiere decir que son posibles personas próximas a pensionarse, siendo el 88 % de los trabajadores muy jóvenes y con posibilidades de estabilidad y desarrollo dentro de la empresa.

Por otro lado, también se puede evidenciar que la mayoría de los empleados están en un nivel de escolaridad de bachillerato que en su mayoría labora en el área operativa, identificando que el segundo en el porcentaje es la categoría de universitarios de lo que se define que pertenecen a áreas administrativas, ya que, uno de los requisitos mínimos para laborar en esta organización es tener estudios académicos desde bachillerato y para el área administrativa se exigen a partir de técnicas pero según los resultados cabe resaltar que más del 70 % de los trabajadores tienen estudios superiores y se encuentran capacitados para ejercer sus cargos.

El nivel socioeconómico al que pertenece el mayor porcentaje de los empleados está entre 2 y 3 de lo que se puede decir que oscilan en un nivel bajo y medio-bajo considerados como usuarios de menores recursos ante las clasificaciones del DANE, basada en su mayoría por el sector de residencia y acceso a servicios públicos. Aunque en el resultado arrojado sobre la satisfacción respecto al salario devengado no se evidenció un nivel bajo, puede decirse que el hecho de residir en viviendas de estratos 2 y 3 sea por obtener salarios bajos, también se necesitan de otro tipo de variables para definir el porqué de esta en específico.

Se puede percibir que el área administrativa tiene más personal que lo operativo y la justificación a esta variable es que desde la administración se le da manejo al todo el modelo de negocio que tiene la organización.

Por último, respecto a la caracterización, es válido resaltar que la estabilidad laboral que ofrece la empresa es bastante alta, ya que, más del 50 % labora hace más de tres años en la organización, lo que puede significar que su índice de rotación no es tan alto puesto que solo el 5 % de los trabajadores encuestados llevan laborando menos de 6 meses; este componente pudo beneficiar la investigación respecto a la fiabilidad de las respuestas de los empleados más antiguos.

Por consiguiente, los empleados de C&F INTERNATIONAL SAS en su gran mayoría se encuentran satisfechos con el soporte institucional en el trabajo, donde se resalta de manera positiva el trato que reciben de sus superiores y esto se debe valorar ya que el buen trato, el respeto, genera espacios sanos y un buen ambiente laboral para el mejor desarrollo de las labores.

Es válido resaltar que los empleados de C&F INTERNATIONAL SAS en más de un 50% se sienten algo satisfechos con relación a la seguridad en el trabajo, en este ítem podemos encontrar una oportunidad de mejora a implementar, donde se pueda crear planes de carrera, capacitaciones y estructurar los procesos de manera que los empleados se sientan acompañados y que se les brinda todas las herramientas necesarias para desempeñar su labor adecuadamente.

Es correcto decir también que los empleados de C&F INTERNATIONAL SAS en su gran mayoría se encuentran satisfechos con la integración en el puesto de trabajo, donde las buenas relaciones con sus compañeros, el sentir que sus derechos laborales son respetados tiene la mayor

calificación, siendo esto muy positivo puesto que un buen ambiente laboral hace que los empleados estén a gusto realizando su labor y también que sientan que la empresa no viola ninguna norma en cuanto a las normas laborales crea un alto grado de confianza.

En términos de satisfacción laboral se puede deducir que la satisfacción de los empleados de C&F INTERNATIONAL SAS está por encima de un 90%, lo que es algo muy positivo para la empresa pues se ve reflejado en el compromiso, la motivación y la productividad de parte de los trabajadores, logrando con esto alcanzar los propósitos organizacionales.

Si bien, los empleados de C&F INTERNATIONAL SAS sienten bienestar a través de la labor desempeñada en un porcentaje mayor al 60%. El bienestar laboral dentro de la empresa es un proceso orientado a mantener y mejorar las condiciones favorables para el desarrollo del trabajador, el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia; así como incrementar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad.

En un porcentaje mayor al 80%, los empleados de C&F INTERNATIONAL SAS consideran que la empresa les permite desarrollarse como personas, logrando así que la persona adopte nuevas ideas y formas de pensar, que le permitirán generar nuevos comportamientos y actitudes, dando como resultado un mejoramiento de su calidad de vida.

Haciendo una conclusión general sobre la administración del tiempo libre puede decirse que la mayoría de los trabajadores se encuentra satisfecho y que su trabajo le permite compartir con su grupo familiar y social, sin desconocer que los trabajadores que no se sienten tan a gusto con este tiempo pertenecen al área administrativa, a lo que se deba posiblemente por sus cargos críticos y de responsabilidad.

Finalmente, se puede concluir que el nivel de la calidad de vida laboral para los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS es alto con matices de muy alto, lo que quiere decir que la empresa ha realizado una buena gestión con sus colaboradores, resaltando que uno de los factores beneficiarios es la cantidad del personal que se maneja, la alta estabilidad laboral y la buena remuneración ofrecida. Siendo también la integración al puesto de trabajo y la satisfacción que sienten con su labor dentro de la organización, son aspectos que denotan empleados satisfechos y por lo tanto más productivos.

## Discusión

A continuación, se resaltarán tres estudios similares de Calidad de Vida Laboral en tres países diferentes y con tipos de empleados opuestos a los de la organización C&F INTERNATIONAL SAS, con la intención de realizar un comparativo y a la vez hacer énfasis en la diferencia de resultados por las diversas condiciones y factores laborales de las ocupaciones.

Haciendo una revisión con un estudio similar realizado en Quito-Ecuador en el 2017 a una muestra de 133 personas de áreas de soporte de TATA CONSULTANCY SERVICES (TCS), la cual, es una multinacional líder en el mercado global catalogada entre las 10 primeras empresas más grandes de tecnología en el mundo. En este estudio se empleó también el Cuestionario CVT-GOHISALO, haciendo en primer lugar un estudio sociodemográfico que demuestra que la mayoría de los encuestados son personas jóvenes al igual que la investigación realizada en C&F INTERNATIONAL SAS y resaltando también que la mayoría son del género masculino. En la investigación realizada en la TCS se puede evidenciar que los niveles de la administración del tiempo libre, bienestar logrado a través del trabajo y el desarrollo personal son bajos, teniendo en cuenta que es una entidad dedicada a la tecnología de lo que requieren más tiempo y posiblemente el desarrollo personal y profesional de los trabajadores no sea una prioridad para la empresa como tal. Por lo tanto, la CVL evidenciada en C&F INTERNATIONAL SAS sigue siendo un nivel superior gracias a la gestión que realiza con sus empleados y viéndose beneficiada por la cantidad de empleados y modelo de negocio.

Por otro lado, haciendo un comparativo entre los resultados de la presente investigación con la investigación *“Calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO” en enfermería del primer nivel de atención”*, a diferencia de los resultados positivos obtenidos de la investigación realizada en la empresa C&F INTERNATIONAL SAS acerca de la calidad de vida laboral, en

esta otra investigación que estaba enfocada en enfermeras que laboran en el primer nivel de atención del Ministerio de salud de Perú, se observan los siguientes resultados no tan positivos para la organización como son la insatisfacción en el trabajo relacionado con el tipo de contratación, duración de la jornada, carga laboral, satisfacción con las funciones desempeñadas, así mismo tiene que ver con insatisfacción con aspectos de reconocimiento a su trabajo y el uso de sus habilidades potenciales. En Perú, aun se presenta situaciones laborales donde no se cuenta con una estabilidad laboral, los contratos son cada tres o seis meses, recién a partir del presente gobierno se ha dado una ley de obligación al empleador de dar cobertura de seguro de atención al 100% de empleadores sin importar el tipo de contrato. Sin embargo, aún no se ha logrado modificar las contrataciones de tiempo temporal. Aspectos que están contribuyendo a una inadecuada calidad de vida laboral e insatisfacción del profesional de enfermería, tal como se evidencia en los resultados del estudio y es corroborado por otros en países latinoamericanos.

Como tercer ejemplo, se toma la investigación de “Calidad de vida laboral del grupo de empleados de la fundación centro internacional de estudios avanzados en niñez y juventud CINDE” realizada en Manizales en el año 2015, de dicha investigación se encuentra una gran similitud con respecto a la calidad de vida de los empleados de C&F INTERNATIONAL SAS donde se resalta los siguientes aspectos:

- En el componente de motivación se encuentra que los aspectos más relevantes son el crecimiento personal y laboral, obtenido por la posibilidad que les brinda el CINDE de poder ascender profesional y laboralmente.
- En cuanto al componente de capacitación, tenemos opiniones que distan unas de otras dependiendo del área en la que laboren en la organización, puesto que existe diferentes percepciones entre la concepción que tienen los investigadores frente a los administrativos,

por un lado, los investigadores consideran que en la entidad existen programas de capacitación los cuales permiten fortalecer su quehacer laboral según lo expresado por algunos entrevistados.

- Luego, en el componente de reconocimiento encontramos mucha similitud en las respuestas, pues en su gran mayoría coinciden en que constantemente reciben reconocimiento a través de la delegación de nuevos proyectos, confianza, credibilidad, equilibrio en la escala salarial y permanencia en la organización.
- Y finalmente, en el componente relación vida trabajo dependiendo del rol desempeñado se aprecia una dualidad de criterios, para los investigadores debido al tipo de trabajo que desarrollan consideran que se encuentran satisfechos y equilibrados pues su trabajo los apasionan y disfrutan de lo que hacen y no se sienten afectados por aspectos que si inciden de forma negativa en la labor de los administrativos como lo son el tiempo, es decir que el trabajo no sea tan absorbente, que el tiempo que está establecido para la labor no se exceda más de lo normal, que no exista sobrecarga de funciones para no tener que llevar trabajo a la casa, mientras que algunos investigadores entrevistados aducen sentirse equilibrados.

## Bibliografía

1. Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/organizacional: Un enfoque aplicado*. México, D.F.: Cengage Learning Editores.
2. Aburto, Hugo; Bonales, Joel (2011) *Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional*. Investigación y Ciencia, núm. 51, enero-abril.
3. Actualícese (2019). Aspectos generales sobre las prestaciones sociales. *Revista Digital Actualícese*. Recuperado de <https://actualicese.com/aspectos-generales-sobre-las-prestaciones-sociales/>
4. Arévalo Pinedo, Sonia (2018). *Gestión de remuneración laboral y motivación personal en la municipalidad distrital de San Roque de Cumbaza*, 2017.
5. Böhrst, M. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista Numero 8*. 8 (1), 123-131.
6. Briones Mera, M. Vera Loor, R. Peñafiel Loor, J. (2018). El Sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los Municipios de la Provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*, 22 (1), 60-69.
7. Calderón Hernández, G. Murillo Galvis, S. Torres Narváez, K. (2003) Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16 (5), 109-137.
8. Chaves, L., Grijalba, M., Bárcenas, D., Matabanchoy, S. y Zambrano, C. (2017). ACTITUDES HACIA LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN TRABAJADORES. *Revista de la Facultad de Ciencias*, 73.
9. Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

10. Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y Gestión*, (45), (p. 58-81)
11. Da Silva, M (2006) Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. (Tesis Doctoral). Universidad de Barcelona. Barcelona
12. Escalona E. Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación. *Rev Cubana Salud Pública* 2006; 32 (1).
13. Espinoza M. (2001). Calidad de Vida en el Trabajo: Reflexiones en torno a la Inseguridad y el Malestar Social: *Temas Laborales N° 18*. Santiago. Chile: Ministerio del Trabajo
14. Farfán, D. Garzón M. (2006). *La gestión del conocimiento Documento de Investigación No. 29*. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/1207/BI%2029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. García, M. y Forero, C. (2015). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA DISPOSICIÓN AL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN FUNCIONARIOS DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ – COLOMBIA. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1),79-90.
16. García, M. y Forero, C. (2015). QUALITY OF LIFE AT WORK AND WILLINGNESS TOWARD ORGANIZATIONAL CHANGE IN OFFICERS OF COMPANIES IN THE CITY OF BOGOTÁ – COLOMBIA. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1),79-90.
17. Garrido, P., Blanch, R., Uribe, R., Florez, A., & Pedrozo, S. (2011). El capitalismo organizacional como factor de riesgo psicosocial: efectos psicológicos colaterales de las nuevas condiciones de trabajo en hospitales y universidades de naturaleza pública. Resultados Santander, Colombia. *Psicología desde el Caribe*, (28), 166-196.

18. Garrosa Hernández, E. Carmona Cobo, I. (2011) Salud laboral y bienestar. Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 1 (1), 224-238.
19. Gelvis, G, Molano, J. y Riaño, A. (2015). Plan de Carrera en las Organizaciones (Tesis de posgrado). Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Colombia, Bogotá.
20. Gómez, M. A. (2010). CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EMPLEADOS TEMPORALES DEL VALLE DE ABURRÁ - COLOMBIA. *Revista Ciencias Estratégicas*, Julio-diciembre.
21. Granados, I. (2011). CALIDAD DE VIDA LABORAL: HISTORIA, DIMENSIONES Y BENEFICIOS. *Revista de Investigación en Psicología*. 14 (2), (p. 214-224)
22. Hernández Alvarez, Oscar, & Romero Milano, Antonio (2004). Franquicias y condiciones de trabajo. *Compendium*, 7(13),25-42.
23. Klein, L., Pereira, B. y Lemos, R. (2019). QUALITY OF WORKING LIFE: PARAMETERS AND EVALUATION IN THE PUBLIC SERVICE. RAM. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(3), (eRAMG190134.)
24. Madero, S. (2010). Factores relevantes del desarrollo profesional y de compensaciones en la carrera laboral del trabajador. *Contaduría y Administración*, 232. (p.109-130)
25. Martínez Sánchez, L. M. (2017). *Sobre flexibilización salarial*.
26. Marvel Cequea, M. Rodríguez Monroy, C. Nuñez Bottini, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7 (2), 1-37.
27. Mendes, A., Lunkes, R. J., Flach, L., & Dalmutt Kruger, S. (2017). La influencia de la remuneración en el comportamiento de los empleados en los hospitales de Brasil. *Contaduría y administración*, 62(1), 207-221.

28. Obando, M. (2009). *Rotación de personal de la empresa SIGO S.A.* Estado Nueva Esparta (Tesis para optar grado de Licenciatura, Universidad de Oriente).
29. Osorio, M. (2016). EL IMPACTO DE LA REMUNERACIÓN EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS/THE IMPACT OF COMPENSATION ON HUMAN RESOURCES MANAGEMENT. *Boletín de estudios económicos*, 71(217), 85.
30. Pando, M., González, R., Aranda, C. y Elizalde, F. (2018). Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-Gohisalo” (versión breve). *Salud Uninorte*, 34(1),(68-75).
31. Paz, M. G. T., Fernandes, S. R. P., Carneiro, L. L., & Melo, E. A. A. (2020). Personal organizational well-being and quality of organizational life: The mediating role of organizational culture. *Revista de Administração Mackenzie*, 21(1), 1–37.
32. Peñarrieta, I., Santiago, S., Krederdt, S., Guevara, G., Carhuapoma, M., & Chavez, E. (2014). Validación del instrumento: calidad de vida en el trabajo. CVT-Gohisalo en enfermería del primer nivel de atención. *Rev Enferm Herediana*, 7(2), 124-131.
33. Rico Belda, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, diciembre, 137-158.
34. Rodríguez Sánchez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31 (2), 207-220.
35. Salazar, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *SIGNOS*, 43.

36. Sánchez Henríquez, J. Calderón Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento y gestión*. 32 (04), 54-82.
37. Sánchez, M., Sánchez P., Cruz, M. y Sánchez, F. (2014). CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ESPAÑA. *Revista de Administración de Empresas*. 54(5), (p. 537-547)
38. Sornoza, J. N. (2017). *CALIDAD DE VIDA LABORAL EN AREAS DE SOPORTE DE TATA CONSULTANCY SERVICES (TCS), QUITO-ECUADOR DURANTE EL PERIODO 2016-2017* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
39. Tabares, D. M. y Vincos, A. I. (2015). *Calidad de vida laboral del grupo de empleados de la Fundación Centro Internacional de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud CINDE - Sede Manizales* (Tesis Especialización). Universidad de Manizales Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Manizales.
40. Toto, F., & Palópoli, A. (2018). *Influencia de los beneficios no salariales en el rendimiento y permanencia de los empleados*.
41. Yañez, R., Arenas, M. y Ripoll, M. (2010). EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 16(2),193-201.

## Anexos

## Cuestionario CVT-GOHISALO aplicado


**ESTUDIO DE NIVEL DE CALIDAD DE VIDA DE LOS EMPLEADOS DE LA ORGANIZACIÓN C&F INTERNATIONAL SAS**

Este estudio es un ejercicio meramente académico que se realiza con el objetivo de determinar el nivel de calidad de vida laboral de los empleados de la organización C&F INTERNATIONAL SAS. Agradecemos su participación en esta investigación que aportará a dar respuesta a nuestro objetivo; la duración de diligenciamiento de esta encuesta no tomará más de 20 minutos y toda la información que sea acá consignada será tratada de forma anónima, no existe ningún riesgo de que su puesto en la organización se vea afectado y se manejarán parámetros de confidencialidad estrictos.

Esta investigación es llevada a cabo por las estudiantes de la Especialización de Gerencia de Talento Humano de la Universidad Católica Luis Amigó: Ana María Sánchez Merino, Lindei Yurani Vásquez Giraldo y Jeniffer Zapata Serna.

Para responder el cuestionario se empleará una escala de calificación tipo Likert, en la que deberá responder su grado de satisfacción en relación al enunciado. Solo tendrá la opción de marcar una respuesta.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Fecha de diligenciamiento: 10/21/2020

Género: F  M

Edad:	Entre 18 y 25 años
	Entre 26 y 32 años
	Entre 33 y 40 años
	Entre 41 y 49 años <input checked="" type="checkbox"/>
	Más de 50 años

Nivel escolaridad:	Primaria	<input type="checkbox"/>
	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>
	Técnico	<input type="checkbox"/>
	Tecnólogo	<input type="checkbox"/>
	Universitario	<input type="checkbox"/>
	Posgrado	<input type="checkbox"/>
	Maestría	<input type="checkbox"/>
Doctorado	<input type="checkbox"/>	

Área o departamento:	Administrativo
	Operativo <input checked="" type="checkbox"/>

Antigüedad en la empresa:	De 1 a 6 meses
	De 6 meses a 1 año
	De 1 a 3 años <input checked="" type="checkbox"/>
	Más de 3 años

Estrato socioeconómico:	1 <input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
-------------------------	--

Por favor responda su grado de satisfacción según el enunciado propuesto de la siguiente forma:

Muy satisfecho	5
Algo satisfecho	4
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Algo insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

#	Ítem	5	4	3	2	1
1	Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro:				<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo.				<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			

#	Ítem	5	4	3	2	1
4	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo.		X			
5	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas en mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.).			X		X
6	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la empresa es:					X
7	Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa (comparando con otras instituciones que conozco), es.		X			
8	Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es:		X			
9	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es.		X			
10	Grado de satisfacción que siento del trabajo que tengo con mis compañeros de trabajo.		X			
11	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores.		X			X
12	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento:		X			
13	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es:		X			
14	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro:		X			
15	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo.					X
16	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales.				X	
17	Corresponde a la frecuencia en que en mi empresa se respetan mis derechos laborales.			X		
18	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?		X			
19	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo.				X	
20	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo.					X
21	En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción.					X
22	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes.				X	
23	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo.					X
24	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos, y/u otros).					X
25	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarme, alimentarme, etc.).		X			
26	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos		X			
27	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus usuarios.				X	
28	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa.				X	
29	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo.				X	
30	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales.					X
31	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo.		X			

¡Muchas gracias por participar!