



Calidad de vida profesional en los empleados del área de facturación de una clínica de alto nivel
del municipio de Bello

Deisy Alejandra Grisales Patiño

Andrés Felipe Zuluaga Agudelo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

2023

Calidad de vida profesional en los empleados del área de facturación de una clínica de alto nivel
del municipio de Bello

Deisy Alejandra Grisales Patiño

Andrés Felipe Zuluaga Agudelo

Monografía presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor

Juan Diego Bustamante Sanchez

Profesional en Psicología

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

2023

Agradecimientos

Este trabajo lo dedicamos primeramente a Dios, y a los miles de jóvenes que como nosotros llegaron a la universidad, soñando con un mundo mejor, con una maleta cargada de metas, miedos, ilusiones, y expectativas, a nuestros padres, hermanos y familiares, y a la sociedad colombiana, por la que lucharemos cada día fuertemente.

Los invitamos a no dejar de soñar, de creer en ustedes, de levantarse y trabajar por sus sueños.

«Si puedes curar, cura. Si no puedes curar, alivia. Si no puedes aliviar, consuela. Y si no puedes consolar, acompaña».

Virginia Henderson

Tabla de contenido

Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Planteamiento del Problema.....	14
Pregunta problema.....	19
Justificación.....	19
Objetivos	22
Objetivo general	22
Objetivos específicos.....	22
Marco Teórico.....	22
Antecedentes de investigación	22
Antecedentes Regionales	29
Psicología humanista	30
Modelo administrativo humanista	35
Psicología humanista y el contexto laboral	36
Calidad de vida laboral	38
Dimensiones de la calidad de vida laboral	41
Cargas de trabajo	42
Motivación intrínseca.....	43

Metodología	44
Enfoque de la investigación	44
Diseño y alcance del estudio	45
Población	46
Método de muestreo	47
Características de la muestra.....	48
Instrumento.....	49
Plan de análisis	52
Fases de la Investigación	52
Consideraciones Éticas.....	53
Resultados	54
Medidas de tendencia central y de dispersión	56
Resultados por dimensiones de la variable	56
Dimensión Apoyo Directivo.....	57
Dimensión carga de trabajo	59
Dimensión motivación intrínseca	61
Media del índice global CVL	63
Discusión.....	66
Conclusiones	70
Referencias	72

Lista de figuras

Figura 1 Porcentaje de participación por género	48
Figura 2 Porcentaje de participantes por educación.....	49
Figura 3 Formula Alfa de Cronbach	55
Figura 4 Nivel de percepción de la Calidad de Vida Laboral.....	64

Lista de Tablas

Tabla 1 Edad promedio	49
Tabla 2 Operacionalización de variables	50
Tabla 3 Interpretación valor de confiabilidad	55
Tabla 4 Medidas de tendencia central y de dispersión.....	56
Tabla 5 Resultado dimensión apoyo directivo	57
Tabla 6 <i>Análisis de frecuencia dimensión apoyo directivo</i>	58
Tabla 7 Resultados dimensión carga de trabajo	59
Tabla 8 Análisis de frecuencia dimensión carga de trabajo	60
Tabla 9 Resultados dimensión motivación intrínseca	61
Tabla 10 Análisis de frecuencia dimensión motivación intrínseca	62
Tabla 11 Resultados de la variable CVL y sus dimensiones.....	63
Tabla 12 Puntuación global frecuencia	64
Tabla 13 Datos estadísticos frecuencias.....	66

Resumen

El estudio centra su atención en determinar la calidad de vida profesional de los empleados del área de facturación de una clínica de alto nivel en el municipio de Bello Antioquia. Este se desarrolló a partir de una metodología cuantitativa, no experimental, con un alcance descriptivo y transversal. Se utilizó como instrumento de medida el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) que desglosa está a partir de tres dimensiones: apoyo directivo, motivación intrínseca y carga laboral. La muestra estuvo conformada por 41 colaboradores del área de facturación, siendo no probabilística y la técnica de muestreo empleada fue intensional. Los resultados encontrados demostraron que a nivel global la percepción de la calidad de vida profesional fue normal, siendo la dimensión motivación intrínseca la que alcanzó mejores indicadores. La confiabilidad de los resultados arrojados por el cuestionario se midió a través del Alfa de Cronbach obteniendo una confiabilidad de 75 siendo está muy buena.

Palabras clave: calidad de vida profesional, motivación intrínseca, carga laboral, apoyo directivo.

Abstract

The study focuses its attention on determining the quality of professional life of employees in the billing area of a high-level clinic in the municipality of Bello Antioquia. This was developed from a quantitative, non-experimental methodology, with a descriptive and transversal scope. The Quality of Professional Life Questionnaire (CVP-35) was used as a measurement instrument, which breaks down into three dimensions: managerial support, intrinsic motivation and workload. The sample was made up of 41 employees from the billing area, being non-probabilistic and the sampling technique used was intentional. The results found demonstrated that at a global level the perception of the quality of professional life was regular, with the intrinsic motivation dimension being the one that achieved the best indicators. The reliability of the results obtained by the questionnaire was measured through Cronbach's Alpha, obtaining a reliability of 75, which is very good.

Keywords: quality of professional life, intrinsic motivation, workload, managerial support.

Introducción

La calidad de vida laboral se refiere al bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su entorno laboral. Es un concepto multidimensional que abarca factores como la seguridad y salud laboral, las relaciones interpersonales, el clima organizacional, la conciliación entre la vida laboral y personal, y el desarrollo profesional.

La calidad de vida laboral es importante para los empleados, las empresas y la sociedad en general. Para los empleados, una buena calidad de vida laboral se entiende como un mayor bienestar, satisfacción laboral, productividad y compromiso con la empresa. Para las empresas, se asocia con una menor rotación de personal, un aumento de la productividad y una mejora de la imagen corporativa. Para la sociedad en general, una buena calidad de vida laboral contribuye a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y a crear un entorno laboral más justo y saludable.

Para que estos factores sean sostenibles, las organizaciones deben propender por invertir en seguridad y salud laboral, deben fomentar relaciones empáticas y crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan apoyados y por ende se les de significado a su quehacer.

La calidad de vida laboral es calve para el éxito empresarial, la inversión más importante de toda empresa es invertir en el capital humano. Una empresa con personal motivado y comprometido es más productiva y creativa.

Por la importancia de la calidad de vida laboral para toda empresa, se realiza la investigación que en las siguientes páginas se detalla. Estudio en el cual se desea determinar la

calidad de vida laboral de los empleados del área de facturación de una clínica de alto nivel, área que tiene una alta responsabilidad y compromiso empresarial, debido a esto es importante que sus empleados tengan un ambiente laboral óptimo, el cual les garantice una buena calidad de vida laboral.

La investigación que se presenta parte de la problematización del tema estudiado, se identifica la importancia de la calidad de vida laboral y sus principales características y el porqué se realiza con la población seleccionada y por consiguiente se determinan los objetivos que guían el desarrollo del estudio.

El marco teórico que sustenta el estudio parte de la descripción de los antecedentes que soportan la relevancia del tema y su posición a nivel investigativo. La teoría se orienta a partir del enfoque humanista, la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow y la teoría de la motivación de McClelland. Asimismo, se integró el Modelo administrativo humanista de Chiavenato. También fue definido el concepto de calidad de vida y las dimensiones que lo comprenden.

El siguiente capítulo detalla la metodología bajo la cual se direccionó el estudio. Bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, un de alcance explicativo y a través de la implementación del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP – 35 se logró determinar la calidad de vida laboral de 41 empleados del área de facturación de la clínica de alto nivel.

Los resultados arrojados por el cuestionario y analizados en Excel, se presentan en el siguiente capítulo, mediante datos estadísticamente organizados, que permitieron valorar cada dimensión y generar un dato global sobre la calidad de vida laboral de la población estudiada.

La discusión y conclusiones son el apartado final, en el cual se da cuenta de la importancia de las dimensiones apoyo directivo, carga laboral y motivación intrínseca en la calidad de vida de los empleados, determinándose que en la motivación de los empleados influye considerablemente las otras dos dimensiones, siendo la motivación el eje dinamizador de la calidad de vida laboral.

Planteamiento del Problema

- El capital humano es la principal fuerza de las organizaciones. Algunas empresas grandes consideran al colaborador como el activo más importante en su producción, debido a esto, dichas personas trabajan organizadamente en una idea, pero ¿qué son las ideas sin una materialización? Condiciones de trabajo solamente un deseo, Castaño et al. (2020)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), señala que las nuevas formas de organización del trabajo tienen grandes implicaciones para la calidad de la vida laboral, y esto queda claramente demostrado por los debates en curso sobre los cambios en la organización del trabajo hacia una mayor flexibilidad y sus efectos potenciales y reales sobre los trabajadores. Si bien se supone ampliamente que las formas flexibles de organización del trabajo pueden tener influencias deseables tanto en la empresa como en sus trabajadores, estos resultados a menudo no se materializan en la práctica. Incluso cuando una nueva forma de organización del trabajo produce resultados positivos en general.

La calidad de vida laboral se entiende como el bienestar y la satisfacción general de los empleados en su entorno laboral, comprende varios aspectos como lo es el equilibrio entre la vida personal y laboral, la seguridad en el trabajo, el crecimiento profesional, la remuneración, la cultura organizacional. Martínez Cortés et al (2023) expresan que la importancia de la calidad de vida laboral está en su capacidad para mejorar la productividad, la motivación y el compromiso de los empleados, conllevando a una menor rotación y un mayor nivel de satisfacción, además, se promueve el ambiente de trabajo positivo, se fomenta la innovación y la creatividad, contribuyendo así al éxito y rentabilidad organizacional.

Dar prioridad a la calidad de vida en el lugar de trabajo demuestra el compromiso de las organizaciones de crear un entorno de trabajo inclusivo y de apoyo. Cuando los empleados se sienten valorados y apoyados, es más probable que sean leales y dedicados a su trabajo. Esto no sólo mejora la retención de empleados, sino que también atrae a los mejores talentos, ya que el ambiente de trabajo positivo fomenta el talento positivo. Un fuerte enfoque en la calidad de vida puede conducir a una mejor salud mental y bienestar, reduciendo los niveles de estrés y promoviendo un equilibrio más saludable entre el trabajo y la vida personal. (Castaño-Castrillón y Paez-Cala, 2020)

Beltrán Castañeda (2020) manifiesta que muchos de los factores que reducen el bienestar laboral, son la falta de seguridad, la inestabilidad laboral, los tipos de contrato, la sobrecarga laboral; el riesgo psicosocial y altos niveles de presión, lo que conlleva a que se genere estados de estrés, desmotivación y por ende se disminuye el nivel de calidad de vida laboral.

Ahora bien, es trabajo de las organizaciones, iniciar a implementar con profesionales de la salud mental y recurso humano, como medir, diagnosticar, mediar e intervenir la salud de sus colaboradores, siendo el psicólogo organizacional quien dentro de sus funciones propende por la prevención de las condiciones de salud laboral, implementando medidas colaborativas para prevenir accidentes laborales, distractores potenciales que pueden ocasionar accidentes, la elaboración y desarrollo de protocolos que permita el buen trato y la relación personal entre los colaboradores.

Gómez (2015) revisó la evolución de la psicología organizacional desde 1965 hasta el año 2014, enfatizando que la psicología debe tener un enfoque de eficacia de la organización articulado a una comunicación, flexibilidad mutua, creatividad y un compromiso psicológico. Los psicólogos organizacionales pueden realizar diagnósticos sobre la carga laboral, analizan el flujo de trabajo desde la carga laboral, responsabilidades de cargos en particulares, relación colaboradora con su función, empalme con su cargo, productividad, y con mayor responsabilidad los empleados físicamente se agotan; allí entraría la psicología organizacional a trabajar en la calidad de vida, en descansos, en responsabilidades y cargas acordes.

Se podría considerar con lo anterior, que los psicólogos trabajan con problemáticas a nivel social e individual, pero en este campo en específico atiende causa y efecto a nivel laboral.

Álvarez (2013) considera, que entre las problemáticas más representativas que se dan en las organizaciones están:

- Falta de coordinación
- No tener claro las funciones de los colaboradores
- Falta de empatía frente a situaciones personales, considerando al empleado como meramente agente de resultados y no visto desde su individualidad humana.
- Condiciones de trabajo
- Relaciones de pareja
- Chismes y comentarios
- Sobrecarga laboral
- Remuneración no proporcional a las labores

- Preferencias frente a personas, áreas o superiores

Todo lo anterior son situaciones cotidianas que se viven en las organizaciones, y que genera que el ambiente se torne pesado, es por eso que está en función del psicólogo organizacional, evaluar el clima laboral, conocer que detona al personal, en términos generales como está la emocionalidad de los agentes laborales en pro de los resultados, y como estos sentimientos no desarrollados que están cargados de situaciones personales, de historia individual, de relaciones laborales, y demás, repercuten en la salud mental del persona (Álvarez, 2013)

“el concepto de Calidad de Vida Laboral (CVL), que abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, la compensación, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, que pueden ser relevantes para el aumento del bienestar y la productividad. (Díaz Castillo, 2019).

Respecto la asociación entre clima laboral y la calidad de vida laboral, existe evidencia que el clima organizacional influye en esta, a través de la motivación intrínseca de los trabajadores hacia el desarrollo de su ocupación, que se deriva de la percepción de cohesión grupal y apoyo directivo (Casas, Repullo, Lorenzo & Cañas, 2002; MuñosSeco, Coll-Benejam, Torrent-Quetglas & LinaresPou, 2006; Ramírez & Zurita, 2010). P. 543

Así pues, es importante mencionar que en los últimos años se ha evidenciado una preocupación por parte del agente laboral en Colombia en preocuparse por la salud mental y bienestar laboral de los empleados. Por ejemplo, la Ley 1010 de 2006, establece una serie de

medidas preventivas y correctiva donde se sanciona el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, planteando la conciliación como solución principal al conflicto que se presenta al interior de las organizaciones.

El propender por el bienestar laboral de los empleados, como se mencionó anteriormente, es brindar bienestar físico y mental, lo cual se puede evidenciarse en la calidad de vida laboral, que está direccionada a la satisfacción y el bienestar del empleado dentro de la organización y/o empresa, siendo a su vez un beneficio a nivel organizacional. Por tanto, toda institución, empresa, organización como bien se denomine debe garantizar al empleado su bienestar laboral mediante una adecuada gestión de la calidad de vida laboral, gestión mediada desde la perspectiva de la psicología organizacional.

En los últimos años surge un gran interés por estudiar el bienestar subjetivo de profesionales del área de la salud, debido a las complejas condiciones organizacionales y relacionales bajo las cuales desarrollan su labor, caracterizándose por la presencia de una alta sobrecarga laboral y escasas redes de apoyo social en el contexto Pérez et al. (2013)

El estudio que se presenta, busca determinar la calidad de vida laboral de los funcionarios del departamento de facturación de una clínica de alto nivel del municipio de Bello-Antioquia, departamento de gran responsabilidad y altamente comprometido con los procesos de gestión organizacional, por tanto, debe contar con personal motivado y comprometido con el que hacer que demanda su labor dentro del área de trabajo.

Pregunta problema

¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral experimentado por los empleados del área de facturación en una clínica de alto nivel en el municipio de Bello?

Justificación

El trabajo es una parte integral de la vida cotidiana, este constituye parte del sustento diario. La calidad de la vida laboral está estrechamente relacionada con la salud física y mental, la satisfacción laboral, la productividad, el compromiso y la remuneración por el trabajo realizado, considerándose un componente crítico del bienestar individual y organizacional.

La capacidad de cada organización para atraer, inspirar, retener y satisfacer a su fuerza laboral es un factor clave para determinar su éxito. El principal reto de las organizaciones ha sido generar en el empleado una constante motivación y es un desafío para las empresas lograr la satisfacción en la mayoría de estos. Salazar (2009) expone que, son varias las disciplinas que muestran interés por el tema de la calidad de vida laboral, por ejemplo, la psicología organizacional en donde se habla de la satisfacción de los colaboradores, la cual radica en la realización de sus laborales, condiciones adecuadas de trabajo y sus aspiraciones personales y profesionales, aspectos sostenidos en escalas altas de motivación que generan para las empresas mayor rentabilidad, además, las personas al sentirse, apoyadas, seguras y tranquilas y crean sobre la organización una buena imagen.

La calidad de vida laboral es una relación mutuamente beneficiosa entre el trabajo, el hogar, el individuo y la organización. La organización debe satisfacer las necesidades individuales de compensación, seguridad y bienestar para la satisfacción y motivación del empleado. Es importante enfatizar que tanto el ambiente laboral como el ambiente individual afectan el bienestar psicológico de los empleados. Las evaluaciones de los empleados sobre el entorno físico difieren de sus evaluaciones sobre las condiciones generales de trabajo, como la carga de trabajo, la libertad para tomar decisiones y las relaciones con los compañeros de trabajo. (Beltrán Castañeda, 2020)

La calidad de vida laboral enmarca una serie de factores que inciden en cada uno de los contextos en los cuales se desenvuelve cada persona, por lo cual, y teniendo presente la valía del capital humano para cada organización, es importante evaluar con relativa frecuencia la calidad de vida de los empleados y así poder trabajar desde las directivas empresariales en cada uno de aspectos que a nivel laboral presenten falencias y potenciar aquellos que brindan bienestar y solidez organizacional.

Es así como el estudio que se desarrolla tiene su relevancia, porque a partir de la identificación, caracterización y análisis de la calidad de vida laboral de los empleados del área de facturación de la clínica objeto de estudio, se puede aportar un conocimiento desde la perspectiva de la psicología sobre todos aquellos factores que, de una forma u otra, afectan positiva o negativamente el entorno laboral y personal de los empleados.

La calidad de vida laboral no solo beneficia a los individuos, sino también a las organizaciones y al conjunto de la sociedad. La dinámica laboral tiene influencia social, cuando

hay trabajadores satisfechos y motivados hay mayor productividad, creatividad y compromiso, esto reduce el ausentismo laboral y el riesgo de enfermedades asociadas al estrés laboral, lo cual se refleja socialmente. Este es otro aporte investigativo, mostrar cómo se relaciona la calidad de vida laboral con la productividad social.

Estudios como este, impulsan a las empresas a reconocer la importancia de crear un entorno laboral saludable, que promueva la motivación, el apoyo y una carga laboral adecuada, tres factores que se analizan a profundidad desde los postulados teóricos que la psicología aporta a una problemática, que si bien, ha sido muy estudiada, cada perspectiva desde donde se estudie arrojará un aporte significativo para el mundo laboral, para la vida laboral, para cada empresa según su dinámica económica.

Se espera que los resultados, los cuales serán entregados a las directivas del área de facturación, sirvan para mejorar, fortalecer, potenciar, según sea el caso, la calidad de vida laboral en el área. Trabajar sobre la calidad de vida de los empleados es corresponsabilidad de la organización, ya que un personal motivado, genera mejores resultados, menor rotación de personal, mayores índices de respuesta positiva a los cambios, y ambientes más tranquilos.

Para el proceso formativo, la realización de la investigación constituye un valor fundamental para el desarrollo de las competencias investigativas, y la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de calidad de vida profesional percibido por los empleados del departamento de facturación de una clínica de alto nivel del municipio de Bello-Antioquia.

Objetivos específicos

- Describir la percepción de los empleados del área de facturación sobre el apoyo directivo recibido
- Identificar el nivel de carga laboral percibido por los empleados del área de facturación.
- Detallar el nivel de motivación intrínseca percibido por los empleados del área de facturación.
- Calcular la puntuación global de Calidad de Vida Profesional percibido por los empleados del área de facturación.

Marco Teórico

Antecedentes de investigación

El apartado que se desarrolla tiene como finalidad dar cuenta de algunos estudios que tienen relación con la investigación desarrollada, identificándose la relevancia del problema estudiado y la magnitud de este en la literatura, brindando herramientas de análisis para la problemática descrita. La revisión se realiza en bases de datos como Scielo, Redalyc, Google Scholar y algunos repositorios institucionales. Para su búsqueda se tuvo en cuenta que un lapso

de tiempo entre el año 2017 y 2023, además, que los estudios fueran cuantitativos y que el instrumento de recolección de información fuera el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35.

Antecedentes Internacionales

Continuing Education and Professional Life Quality of the Nursing Community of Madrid [Educación Continua y Calidad de Vida Profesional de la Comunidad de Enfermería de Madrid] La enfermería es una profesión altamente exigente y los constantes cambios sociales que se vinculan con los avances científicos y tecnológicos demandan que el profesional en enfermería este adecuadamente capacitado y calificado para responder profesionalmente a la realidad que afronta su labor cada día. El estudio que se enuncia tuvo como objetivo conocer los significados relacionados con la calidad de vida y las repercusiones percibidas existentes según determinadas variables, así como el impacto de la formación continua en la calidad de vida de los profesionales enfermeros. (Mazuecos, 2017)

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional, con una muestra de 153 enfermeros (116 mujeres y 37 hombres) a los cuales se les aplicó el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35. Los resultados en relación a la calidad de vida profesional indicaron un exceso de carga laboral, carga de responsabilidad, presión laboral, falta de tiempo para su vida personal, consecuencias para la salud física y mental, sucesos que asocian con la falta de apoyo directivo. También se presentó insatisfacción por su salario y la falta de reconocimiento, generándose falta de motivación por desempeñarse laboralmente. La motivación intrínseca fue la categoría con puntuación alta, los profesionales en

enfermería manifestaron estar orgullosos de su profesión, se sienten capacitados para realizar todas las labores asignadas, y cuentan con el apoyo de sus familiares y amigos. (Mazuecos, 2017)

El estudio, además de ser consecuente con el enfoque de investigación y la técnica de recolección de información, aporta a la investigación que se desarrolla fundamentos de análisis teórico a partir del equilibrio percibido entre las exigencias de la carga laboral y exigencias psicológicas, desde la perspectiva organizacional, dado el vínculo existente entre los espacios laborales y personales orientado hacia un abordaje de manera efectiva.

Martínez Cortés et al., (2023) realizaron una investigación con 57 docentes de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de Atacama Chile, el cual se denominó *Percepción de la calidad de vida profesional en docentes de la Universidad de Atacama en confinamiento*. El objetivo del estudio fue “comparar la percepción sobre la calidad de vida laboral de docentes universitarios antes y durante el periodo de pandemia” (Martínez Cortés et al., 2023, p.80). Los autores sustentan que la calidad de vida laboral es fundamental en toda organización y la pandemia trajo consigo la modificación de las dinámicas laborales, entre ellas la de los docentes, quienes también experimentaron una serie de situaciones nuevas que afectaron en especialmente su motivación.

Para llevar a cabo su objetivo se desarrolló una metodología cuantitativa, explicativa y de tipo comparativo, utilizándose como técnica de recolección de información el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35. El estudio es comparativo debido a que se realizó el cuestionario en dos etapas, previo a la pandemia y durante la pandemia. Ante lo cual se obtuvo

como resultados un aumento significativo en la carga laboral y una disminución en el apoyo directivo en comparación con el cuestionario realizado antes de la pandemia. Respecto a la motivación intrínseca los docentes que llevan menos tiempo en la universidad manifestaron mayor disminución en esta categoría, los docentes que llevan más tiempo laborando también presentaron disminución en su motivación, pero en niveles menores a los otros docentes. (Martínez Cortés et al., 2023)

Se realizó una comparación con otros estudios similares realizados en otras universidades de Chile durante el periodo de la pandemia, encontrándose similitud en los resultados, teniendo en particular que todos concuerdan con que el trabajo en casa los llevo a tener en corto tiempo que aprender a manejar una serie de herramientas digitales y plataformas que para muchos eran desconocidas, generando esto una carga mayor de responsabilidad sumado a la incertidumbre de la COVID -19, desencadenando deficiencias físicas y emocionales. (Martínez Cortés et al., 2023)

Calidad de Vida Laboral y Gestión de Formación en Educación Superior, es un estudio realizado con docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Su propósito se direccionó al análisis de la calidad de vida laboral y los indicadores de formación de los profesores de dicha universidad. Los autores de la investigación sustentan que la calidad de vida laboral es un tema de alto interés dado que comprende al sujeto en su bienestar laboral, si las personas se encuentran bien en su trabajo su desempeño será óptimo y por ende la organización a la que pertenece crecerá en calidad y servicio. (Pérez et al., 2020)

En el estudio se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo analítico, no experimental y de corte transversal, es decir que no hubo manipulación de variables y la información se recolecto

en un mismo momento. La muestra estuvo compuesta por 251 docentes a los cuales se les realizó para medir la calidad de vida laboral el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35 y para medir la Gestión de Formación un cuestionario en escala de Likert elaborado por los autores del estudio y validado por tres miembros de la Comisión de Gestión de la Calidad UNACH.

Con relación al Cuestionario de CVP-35 se evidenció que los docentes tienen alto nivel de motivación intrínseca, manifestando apoyo por parte de su familia, se sienten orgullosos de su trabajo, les gusta ser creativos y están capacitados para realizar su labor; esto se identifica como una fortaleza institucional. Las categorías de apoyo directivo y carga laboral mostraron niveles bajos, donde se indicó que su trabajo ha traído consecuencias negativas para su salud y presentan incomodidad física, además, los ítems que se relacionan con el apoyo directivo mostraron puntuaciones enmarcadas en la valoración “algo”. (Pérez et al., 2020)

Antecedentes Nacionales

Estudiantes de la especialización en Dermatología de la Universidad del Bosque realizaron un estudio llamado *Calidad de vida y perfil sociodemográfico en residentes de dermatología de Colombia: Un estudio nacional*. Evidencian que son pocos los estudios sobre calidad de vida en este tipo de población, la cual tiene una profesión compleja, pues el ser médico residente trae consigo una serie de responsabilidades investigativas y laborales, siendo un desafío tanto académico, como familiar, económico, psicológico y social. Por tanto, su quehacer profesional tiene un alto impacto en su calidad de vida y su calidad de vida laboral.

El objetivo del estudio se direccionó a “determinar la calidad de vida de los residentes de Dermatología de las escuelas de Medicina de Colombia” (Cuestas y Velandia, 2020, p.36). Es un estudio cuantitativo, descriptivo, realizado con 83 residentes de la especialización en dermatología de diferentes universidades del país. Se implementaron tres instrumentos de recolección de información el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral CVP-35, Cuestionario Goldeberg y el Malasch Burnout Inventory Human, estos se realizaron a través de plataforma digital.

El apoyo directivo indicó falta de acompañamiento y de reconocimiento, presión psicológica, disminución de la calidad de vida laboral y malas relaciones interpersonales y familiares. La carga laboral mostró indicios de síndrome de burnout, que luego se corroboraron con el cuestionario Malasch, carga excesiva de trabajo, desencadenado en fatiga, estrés, irritabilidad que repercute en las relaciones familiares y en la salud física y mental. La motivación intrínseca está altamente influenciada por la carga de trabajo y el apoyo directivo, si bien existe apoyo familiar, la carga laboral impide tener un buen acercamiento por parte del residente con sus familiares, para el residente que se encuentra lejos de su ciudad es más notorio y se perciba además discriminación, identificándose en ellos aislamiento y depresión. Las demandas administrativas disminuyen la motivación respecto a su quehacer profesional. La motivación intrínseca está vinculada con el agotamiento profesional el cual se transmite a los pacientes a todo su entorno laboral, obteniéndose una mala calidad de vida laboral. (Cuestas y Velandia, 2020)

Análisis de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores informales de bares y discotecas del municipio de Fresno-Tolima, es un estudio realizado por estudiantes del programa

de Administración en Salud Ocupacional de UNIMINUTO sede Fresno-Tolima. Se realizó un estudio mixto, tomando para el enfoque cualitativo la técnica de encuesta y grupo focal, y para el enfoque cuantitativo el cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35, instrumentos aplicados a 80 trabajadores informales de bares y discotecas del municipio de Fresno.

En el problema abordado da cuenta de la alta tasa de desempleo en el municipio lo cual ha conllevado al aumento de los trabajos informales. Para el caso de bares y discotecas se abre una oportunidad de emplearse, sin embargo, es un empleo pagado por horas laboradas y con un alto riesgo de accidentalidad dada la manipulación de alimentos y el traslado de los mismos; estos empleados no cuentan con un certificado de manipulación de alimentos y tampoco cuentan con seguridad social, factores que permiten inferir que no cuentan con una buena calidad de vida laboral. Es así como el cuestionario de CVP-35 aplicado a los trabajadores informales indicó una desaprobación del apoyo directivo del 70%, sienten presión laboral, falta de apoyo por sus jefes, como también insatisfacción con el pago por la labor; en la categoría de carga laboral presenta insatisfacción en un 67% sintiéndose agobiados y con prisa para realizar su labor dada la falta de tiempo. Por último, la motivación intrínseca presentó el 63% de satisfacción los trabajadores informales se sienten motivados frente a la labor y tienen todo el apoyo de sus familias, sin embargo, no se sienten orgullosos por su trabajo, se sienten agradecidos. (Beltrán Castañeda, 2020)

Antecedentes Regionales

Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout de los Servidores de la Secretaría de Hacienda del Distrito de Medellín, es un trabajo de fin de grado de psicología de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Se realizó con 60 funcionarios de la Secretaría de Hacienda del Distrito de Medellín, su objetivo estuvo orientado a determinar la influencia de las condiciones de calidad de vida laboral en la presencia del síndrome de Burnout en los funcionarios; ante lo cual se trazó una metodología cuantitativa, explicativa y con diseño no experimental de orden transversal, implementándose como técnica de recolección de información el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral CVP-35.

Se obtuvo como resultado general que no hay presencia del síndrome de Burnout, sin que esto niegue la existencia de la influencia que ejerce la calidad de vida laboral sobre la presencia del síndrome, hipótesis que se ha confirmado en otros estudios. Respecto a la calidad de vida laboral, el análisis se realizó sobre las preguntas con mayor porcentaje, identificándose en el apoyo directivo un alto porcentaje de funcionarios que indicaron no tener autonomía o libertad de decisión; para la carga laboral se indicó tener interrupciones molestas, prisas y agobios por falta de tiempo y demasiado esfuerzo emocional lo que ha conllevado al estrés, dentro de lo positivo de los ítems de la carga laboral es que los funcionarios indicaron tener tiempo para su vida personal; la motivación intrínseca obtuvo resultados positivos. (Gil Giraldo et al., 2023)

El análisis a profundidad que posibilita el cuestionario da cuenta que si se toma las subcategorías puede evidenciarse mediante datos dispersos la posible presencia del síndrome, por ejemplo, en el departamento financiero hay un alto nivel de agotamiento, despersonalización y

realización personal, factores predictores de la presencia del síndrome que se relacionan con los porcentajes de carga laboral y apoyo directivo. (Gil Giraldo et al., 2023)

Los estudios descritos dan cuenta de la importancia de la calidad de vida laboral y de una serie de variables que inciden ella, afectando no solo el entorno laboral, sino, cada espacio en el cual se desenvuelven las personas, como también su salud física y mental. Es amplia la literatura que se encuentra sobre el tema de calidad de vida laboral, se puede inferir que es un tema de evaluación constatare contrarrestado con diversas situaciones, de índole psicológico, familiar, educativo y por ende laboral. Es de resaltar la existencia de un número significativo de estudios sobre la calidad de vida laboral en el sector salud, especialmente en la profesión de enfermería. Las investigaciones son insumo de interés para el desarrollo del estudio, dado que amplía la visión sobre la operacionalización de las variables del cuestionario de CVP-35.

La presente investigación sobre la descripción de la Calidad de vida laboral en los empleados del área de facturación en una clínica privada, se basa en un marco teórico sólido basado en dos influyentes teorías: teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow y la teoría de la motivación de McClelland. Asimismo, se integró el Modelo administrativo humanista de Chiavenato. Con estas teóricas y modelo se busca comprender la sinergia que materializa en una empresa con respecto a la calidad de vida laboral.

Psicología humanista

La psicología humanista es un movimiento en constante evolución. Barragán Estrada (2012) expresa que los psicólogos humanistas se esfuerzan por ampliar los límites de su campo y

mejorar su comprensión de la personalidad humana. Después de auge de la psicología humanista a principios de la década de 1970, los profesionales de este campo han hecho esfuerzos concertados para establecer una base mutuamente beneficiosa con las diversas perspectivas psicológicas que han surgido desde entonces.

La perspectiva humanista se centra en el bienestar individual, el potencial creativo para los demás y las condiciones relacionales que promueven un desarrollo saludable. Ofrece un marco alternativo a las teorías mecanicistas y reduccionistas que buscan explicar la personalidad únicamente a través de aspectos conductuales o auto conceptuales observables. Los psicólogos humanistas creen que el desarrollo de la personalidad es un procedimiento continuo guiado por factores como el discernimiento, la determinación, la elección y la expansión continua de la conciencia. (Castelo y de Brito, 2017)

Este desarrollo continuo de la personalidad comprende una serie de necesidades que tienen diferentes explicaciones, entre ellas está la teoría de Jerárquica de las Necesidades de Abraham Maslow, que a continuación se argumenta.

Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow. El estudio del comportamiento humano siempre ha sido un campo interesante, siendo siempre un misterio la cuestión de por qué las personas se comportan de determinada manera. Abraham Maslow, conocido como el padre de la psicología humanista, cuestionó la idea de que el comportamiento humano esté controlado únicamente por fuerzas internas o externas. En cambio, la teoría de la motivación de Maslow afirma que el comportamiento humano está influenciado por factores tanto internos como externos. Destaca que los humanos tienen la capacidad única de tomar decisiones y ejercer el libre albedrío. Las teorías de Maslow han llevado a la creencia de que las personas tienen necesidades genéticas inmutables que están presentes en todas las culturas y son tanto físicas como psicológicas. (Osemeke y Adegboyega, 2017)

Maslow introduce una jerarquía de necesidades que pueden clasificarse como necesidades de crecimiento, a saber: fisiológicas, de seguridad, afiliación (amor), reconocimiento y autorrealización, cada necesidad no se siente hasta que se satisface la necesidad anterior.

Las necesidades fundamentales deben satisfacerse antes de perseguir necesidades de desarrollo de nivel superior. Una vez que estas necesidades se han satisfecho razonablemente, los individuos pueden alcanzar el nivel más alto conocido como autorrealización. El sueño, el descanso, la comida, la bebida, el refugio, el sexo y el oxígeno son necesarios para los seres humanos. Los adolescentes se centran en las necesidades sociales, los adultos jóvenes priorizan la estima y los individuos más maduros priorizan la autorrealización. (McLeod, 2007)

Maslow observó que ciertas necesidades tienen mayor prioridad que otras a través de su trabajo con monos. Señaló que en las necesidades fisiológicas que incluyen las necesidades sexuales, el sexo es más poderoso que cualquiera de estas necesidades. (Tripathi, 2018)

Cada individuo es capaz y tiene el deseo de ascender en la jerarquía hacia un nivel de autorrealización. Desafortunadamente, el progreso a menudo se ve interrumpido por no satisfacer las necesidades de nivel inferior. Las experiencias de la vida, incluido el divorcio y la pérdida del trabajo, pueden hacer que un individuo fluctúe entre niveles de la jerarquía. Maslow señaló que sólo una de cada diez personas se autorrealiza por completo porque nuestra recompensa la motivación basada principalmente en la estima, el amor y otras necesidades sociales. (Suyono y Mudjanarko, 2017)

La seguridad, como segunda necesidad de Maslow, puede satisfacerse a través de la percepción emocional, las conversaciones laborales, la intimidad y la patología. Los adultos frecuentemente desconocen sus necesidades de seguridad, excepto en tiempos de desorganización social. Una vez que se satisfacen las necesidades físicas y de seguridad, el amor, el afecto y el sentido de pertenencia se vuelven esenciales. Según Maslow, los individuos se esfuerzan por superar los sentimientos de soledad y distanciamiento mediante el intercambio de amor, afecto y sentido de pertenencia. (Suyono y Mudjanarko, 2017)

Cuando los individuos han alcanzado un estado de satisfacción de sus necesidades fisiológicas, de seguridad, amor y pertenencia, la búsqueda de necesidades de reconocimiento se convierte en algo esencial. Esta necesidad de reconocimiento tiene dos componentes. Estos consisten en el respeto por uno mismo, que abarca la aspiración de confianza, competencia,

idoneidad y logro. El segundo es la importancia de mostrar consideración hacia los demás, abarcando aceptación, reputación, reconocimiento, estatus y prestigio. (Madero, 2023)

Cuando se satisfacen estas necesidades, la persona experimenta seguridad en sí misma y un sentido de valía. La frustración de estas necesidades conduce a sentimientos de inferioridad, debilidad, impotencia e inutilidad. Esta necesidad es visible en estudiantes o empleados competentes (Madero, 2023). La satisfacción de las necesidades básicas impulsa a los seres humanos a buscar la superación personal.

El último y más alto nivel en la jerarquía de Maslow es la necesidad de autorrealización. Las necesidades de autorrealización sólo se activan cuando se satisfacen las necesidades anteriores. Según Maslow, la autorrealización abarca el deseo inherente de un individuo de alcanzar su potencial único y participar en esfuerzos que se alineen con sus habilidades y propósitos innatos. (McLeod, 2007)

Maslow señala que la jerarquía es dinámica; la necesidad dominante siempre está cambiando. Una necesidad satisfecha pierde su poder motivador. La mayoría de la gente considera intuitiva esta teoría ampliamente aceptada. La teoría de la jerarquía se representa como una pirámide, donde los niveles más bajos representan las necesidades básicas y el punto superior representa la autorrealización. La existencia de una jerarquía no es independiente, sino que está influenciada por las circunstancias dadas y las normas culturales prevalecientes. Según Maslow, la razón principal por la que las personas no avanzan mucho hacia la autorrealización es porque la sociedad pone obstáculos en su camino.

Modelo administrativo humanista

La administración tiene un enfoque humanista que considera a los seres humanos como un todo, moldeado por sus habilidades, necesidades y ambiciones (Melé, 2016). Implica comprender a una persona y aplicar conceptos psicológicos básicos para lograr el éxito. La psicología sirve como marco para comprender la motivación humana, la comunicación interpersonal y otras necesidades psicológicas. La administración o gestión moderna incluye la conexión entre humanos y tecnología. Así, se centra en comprender y abordar la condición humana. (Grijak y Solesa, 2014)

La administración moderna se basa en ideas de la psicología humanista. La primera idea afirma que todo individuo es una buena persona, pero también capaz de ser destructivo. Los aspectos buenos y malos de una persona son como un manto que puede ser justificado o rígido, distinguiéndolo de otras teorías que ven a los individuos como malos. La segunda idea considera a los individuos como un todo, reconociendo su bondad inherente y su potencial de crecimiento. (González, 2007)

La administración o gestión humanista se centra en la visión del individuo, considerando, la dignidad humana universal, los derechos y el desarrollo continuo debido a las condiciones organizativas y laborales. La visión es la de un ser consciente y libre con dignidad intrínseca, que garantice que las personas estén libres de condiciones nocivas y sean tratadas con respeto. (Grijak y Solesa, 2014)

Melé (2016) expresa que los seres humanos tienen diversas motivaciones para actuar, incluido el interés propio y la racionalidad. La libertad no es sólo la ausencia de coerción en la elección sino también la capacidad de autodeterminación. El discernimiento moral, la responsabilidad y la rendición de cuentas son inherentes a los seres humanos, mientras que la moralidad es ajena a la elección racional y a la maximización de la utilidad en el *homo economicus*.

El trabajo humano potencia la producción y el desarrollo personal mediante el desarrollo de habilidades profesionales y virtudes morales. Comparte la dignidad humana del trabajador, haciendo del trabajo algo más que una mercancía o una fuerza anónima dentro del sistema productivo.

Psicología humanista y el contexto laboral

La psicología humanista influyó significativamente en el desarrollo organizacional y la teoría de la gestión en la década de 1960. Los profesionales abogaron por una visión normativa de las organizaciones, alejándose de los modelos burocráticos y abrazando valores humanistas y democráticos. Este enfoque fue evidente en intervenciones basadas en comportamientos normativos como la apertura, la autoconciencia, la retroalimentación y el crecimiento personal, promoviendo un enfoque más democrático e inclusivo del desarrollo organizacional. (López, 2007)

En el ámbito laboral, la psicología humanista juega un papel fundamental en el desarrollo de los individuos, ya que se centra en el crecimiento personal y en el potencial humano. Esta

corriente psicológica se enfoca en el individuo como ser único, autónomo y capaz de tomar decisiones por sí mismo (Largacha-Martínez et al, 2015). Dentro del contexto laboral, la psicología humanista propone una visión diferente en comparación con otras corrientes psicológicas más tradicionales, como el conductismo o el psicoanálisis. En lugar de centrarse en el estudio del comportamiento o en el inconsciente, la psicología humanista pone énfasis en la experiencia subjetiva, las emociones, la autorrealización y el sentido de la vida. (Parra, 2013)

El desarrollo organizacional ha dependido en gran medida de la postura normativa de la psicología humanista de que las personas son fines en sí. En lugar de enfocarse únicamente en los aspectos técnicos y productivos del trabajo, dicha corriente psicológica busca promover un ambiente laboral saludable y satisfactorio, donde los empleados tengan la oportunidad de crecer y desarrollarse a nivel personal y profesional. Uno de los conceptos clave de la psicología humanista en el contexto laboral es la autorrealización. Esto implica que las personas tienen la capacidad y el deseo de alcanzar su máximo potencial y de llevar una vida significativa y satisfactoria. (Arandia, 2015)

La psicología humanista hace hincapié en la importancia de la conexión y la comunicación interpersonal. En el contexto laboral, esto se traduce en la promoción de relaciones saludables y en el fomento de un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. También destaca la importancia de la autonomía y la toma de decisiones, lo cual implica empoderar a los empleados y permitirles participar en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. (Largacha-Martínez et al, 2015)

La psicología humanista tiene un lugar importante en el contexto laboral, ya que pone énfasis en el desarrollo y el bienestar del individuo. Al enfocarse en las necesidades psicológicas y en el potencial humano, esta corriente psicológica contribuye a la creación de entornos laborales más saludables, satisfactorios y productivos.

Calidad de vida laboral

Al estudiarse la calidad de vida laboral es importante mencionar el modelo teórico de Karasek, conocido como el modelo de demanda y control. Es un modelo de estrés laboral, en el cual se describe los efectos del trabajo en la salud de los empleados. La teoría se sustenta en dos dimensiones: las demandas psicológicas y el control que los trabajadores tienen sobre su labor. (Mazuecos, 2017)

Las demandas de trabajo comprenden el esfuerzo físico y mental que cada labor requiere, donde están inmersos factores como la presión, el tiempo, la cantidad de trabajo, los riesgos, la rutina, las responsabilidades propias y ajenas, entre otros (Kogien y Cedaro, 2014). El control se entiende como la capacidad que tienen los trabajadores para decidir sobre su labor, la planificación de actividades, la organización del tiempo, la elección de métodos y herramientas de trabajo, el poder decidir sobre su proceso de formación para adquirir nuevas habilidades. (Kogien y Cedaro, 2014)

La teoría de Karasek expone que la interacción entre las demandas y el control determinan el nivel de estrés laboral, dado que los empleados que se encuentran en una situación de niveles de demanda altos y un nivel bajo de control son los más propensos a presentar estrés

laboral, esto se debe a que las exigencias laborales se salen de las capacidades de control del trabajador, como consecuencia se puede llegar a presentar frustración, agotamiento y ansiedad. (Mazuecos, 2017)

Por otra parte, cuando el empleado se encuentra en una situación de niveles bajos de demanda y de control se puede decir que se haya en una zona pasiva donde los riesgos de sufrir estrés son mínimos, las responsabilidades son pocas como también el control sobre las mismas, desencadenado la situación en falta de motivación y aburrimiento. (Mazuecos, 2017)

En 1986 el modelo de Karesek fue ampliado por Jeffrey V. Johnson introduciendo a la teoría una tercera dimensión, el apoyo social, la cual consiste en la ayuda, comprensión y percepción de los demás sobre la labor del otro y disposición para ayudar; el apoyo social puede contribuir a la disminución de los efectos negativos del estrés laboral. (Kogien y Cedaro, 2014)

Es importante comprender que la calidad de vida laboral es un aspecto fundamental en la vida de cualquier individuo. Una gran parte del tiempo se pasa en el trabajo, por lo que es vital que este sea satisfactorio y brinde bienestar tanto físico como emocional. Sin embargo, muchas veces los empleados se encuentran en situaciones en las que la carga laboral es excesiva, la motivación escasea y la falta de apoyo dificulta la realización de las demandas laborales.

La motivación es fundamental para el compromiso y entusiasmo laboral. Cuando un empleado está motivado, es más productivo y tiene más probabilidades de alcanzar sus objetivos. La motivación puede provenir de diferentes fuentes, ya sea interna o externa. Es importante que, como empleados, se encuentre factores que motiven y se implemente como impulso para avanzar

en su desarrollo laboral y profesional. El apoyo también es esencial en el entorno laboral. Sentir que se tiene respaldo de los superiores y compañeros de trabajo brinda confianza. El apoyo puede manifestarse de diferentes maneras, como ofrecer retroalimentación constructiva, brindar oportunidades de capacitación y desarrollo, y proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable. (Bagtasos, 2011)

Castro et al (2018) manifiestan que, cuando el empleado se siente respaldado, es más probable que se sienta satisfecho en su trabajo y pueda alcanzar un equilibrio entre su vida personal y profesional. Además, es importante tener una carga laboral equilibrada. Un exceso de trabajo puede generar estrés y afectar negativamente la calidad de vida. Por otro lado, una carga laboral insuficiente puede resultar en aburrimiento y falta de motivación. Es fundamental que las responsabilidades laborales sean adecuadas y permitan tener un equilibrio entre el trabajo y otras áreas de la vida, como la familia, los hobbies y el tiempo libre.

La calidad de vida laboral es crucial para el bienestar y la felicidad de las personas. La motivación, el apoyo y una carga laboral equilibrada son elementos fundamentales en la consecución de una vida laboral satisfactoria. Es responsabilidad tanto de los empleados como de los trabajadores promover un entorno de trabajo positivo y brindar las condiciones necesarias para que los trabajadores puedan desarrollarse y disfrutar de su trabajo.

Dimensiones de la calidad de vida laboral

Apoyo directivo Los directivos que brindan apoyo a sus empleados pueden contribuir a crear un entorno de trabajo más positivo y saludable, lo que puede conducir a una mayor satisfacción, productividad y compromiso. Granados (2011) manifiesta que el apoyo directivo se puede definir como la disposición y la capacidad de los líderes organizacionales para proporcionar a sus empleados los recursos, el apoyo y la orientación que necesitan para realizar su trabajo de manera efectiva. Las acciones que pueden identificarse como apoyo por parte de las directivas son: comunicación abierta y transparente, orientación, reconocimiento, retroalimentación y flexibilidad.

Otras de las acciones que enmarcan el apoyo directivo son el liderazgo consciente, el fomentar un entorno de trabajo positivo y el equilibrio entre el trabajo u la vida personal, promover el desarrollo profesional, entre otras acciones que conllevan a una serie de efectos positivos en los empleados como: satisfacción laboral, mayor compromiso y productividad, disminución de la rotación de personal y del absentismo. (Granados, 2011)

Este aspecto a nivel organizacional es un promotor de espacios de trabajo en el que los empleados se sienten valorados y apoyados, se genera un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo, los empleados se sienten más motivados y comprometidos con su trabajo.

Cargas de trabajo

La carga de trabajo es un factor que afecta la calidad de vida laboral (CVL). Una carga de trabajo excesiva puede provocar estrés, agotamiento y otros problemas de salud física y mental. Esto, a su vez, afecta negativamente el desempeño laboral, las relaciones personales y la satisfacción general con la vida.

La carga de trabajo se puede definir como la cantidad de trabajo que se le asigna a un empleado, teniendo en cuenta la complejidad, la dificultad y la cantidad de tareas que deben realizarse. Una carga excesiva se produce cuando el trabajo que se le asigna a un empleado es demasiado grande para que pueda realizarla de manera efectiva en el tiempo disponible, está genera estrés, desmotivación, absentismo, rotación de personal, y demás, lo cual para una empresa se refleja en el incremento de costos y la reducción de la productividad. (Castro et al, 2018)

Castro et al (2018) expresan que carga de trabajo equilibrada es aquella que permite a los empleados tener tiempo suficiente para completar su labor de manera efectiva, sin sentirse abrumados o estresados. Una carga de trabajo equilibrada también debe permitir a los empleados tener tiempo para descansar y relajarse, así como para participar en actividades fuera del trabajo.

Motivación intrínseca

La motivación intrínseca es un factor clave para la calidad de vida laboral (CVL). Se refiere al comportamiento impulsado por recompensas internas, como el placer, el desafío y el sentido de logro. Cuando los empleados están intrínsecamente motivados, están más satisfechos con su trabajo, son más productivos y tienen menos probabilidades de abandonar su trabajo. (Segurado et al, 2002)

Fomentar la motivación intrínseca en el lugar de trabajo es posible mediante tareas desafiantes y significativas, a través de las cuales pueda el empleado generar un impacto positivo a nivel personal y organizacional. Tener el control sobre su quehacer y tomar decisiones sobre el mismo, es decir tener autonomía laboral es también un factor de motivación. La retroalimentación positiva y el apoyo social, son factores de motivación intrínseca, la primera ayuda a las personas a sentirse valoradas y a aumentar su confianza en sí mismas, y la segunda se orienta a las relaciones interpersonales. (Segurado et al, 2002)

La motivación intrínseca es un factor positivo para la CVL. Las organizaciones que pueden promover la motivación intrínseca en el lugar de trabajo consiguen el bienestar y compromiso de sus empleados y la productividad de sus organizaciones.

Metodología

A continuación, se describe la ruta metodológica a partir de la cual se resuelve de forma correcta cada uno de los objetivos específicos planteados, para así dar solución al objetivo general, y como consecuencia del análisis de la información recolectada mediante el instrumento seleccionado responder la pregunta investigativa.

Enfoque de la investigación

Se emplea el enfoque cuantitativo, ya que permite describir, explicar o predecir fenómenos, basándose en la recopilación y análisis de datos numéricos mediante encuestas, cuestionarios, experimentos, registros, datos estadísticos preexistente, entre otros instrumentos cuantificables. Los estudios cuantitativos permiten realizar generalizaciones y aprueba la medición objetiva, donde el investigador debe evitar sesgos en la recopilación y el análisis de los datos. (Babbie, 2010)

La investigación cuantitativa se caracteriza por ser deductiva, permite probar o confirmar teorías sobre el comportamiento humano o los fenómenos naturales. Estudia la relación entre una variable dependiente y otra independiente frente a una población y suceso determinado (Hernández et al., 2014). La descripción del enfoque da la viabilidad para ser implementado en el ejercicio investigativo que se desarrolla, donde la objetividad debe primar, y existen variables que deben ser relacionadas, como la calidad de calidad profesional, la motivación laboral y el apoyo directivo, dicha información es recolectada en un mismo momento, lo que hace que el estudio sea descriptivo.

La investigación se realiza desde el paradigma pospositivista el cual se entiende como un enfoque de la investigación científica que se basa en los principios del positivismo, pero que también reconoce las limitaciones de este enfoque. El positivismo sostiene que la realidad es objetiva y que la ciencia puede producir conocimiento verdadero sobre ella. El pospositivismo, por su parte, reconoce que la realidad es compleja y que el conocimiento científico está siempre sujeto a interpretación. (Ramos, 2015)

Ramos (2015) sustenta que el paradigma pospositivista tiene una serie de implicaciones para la investigación científica. En primer lugar, el pospositivismo sugiere que la investigación debe ser flexible y adaptarse a la complejidad de la realidad. En segundo lugar, el pospositivismo reconoce que el investigador siempre tiene un impacto en el objeto de estudio, por lo que es importante ser consciente de este sesgo y tratar de minimizarlo. En tercer lugar, el pospositivismo sugiere que el conocimiento científico debe ser validado a través de una serie de métodos, incluyendo la observación, la experimentación y el análisis de datos.

Diseño y alcance del estudio

Los métodos de investigación localizan y delimitan un problema, permiten recolectar datos importantes para generar hipótesis que posteriormente puedan ser probadas o respaldadas, es por esto, que la investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes. Guevara et al. (2020)

De esta forma, según, los postulados de Hernández Sampieri et al (2010) puede decirse que es una investigación no experimental, ya que no hay manipulación de variables, y es descriptiva debido a que toma los componentes principales de una realidad para ser descritos. Es de corte transversal, esto dado que la información se tomará en un mismo momento, en un mismo tiempo. Su alcance es descriptivo, ya que sobre la medición de la calidad de vida laboral de la población estudiada inciden una serie de factores de su entorno laboral, estos factores son variables independientes que tiene una explicación respecto a su relación con la variable dependiente (la calidad de vida laboral).

Población

Institución de salud de alta complejidad, ofrecen servicios con los mayores estándares de calidad y tecnología, pensando en la seguridad del paciente a través de un servicio con calidez humana.

Se cuenta con especialidades como ortopedia, enfermedades cardiovasculares, neurología, la planta de personal está consolidada de la siguiente manera: Personal asistencial 348, entre auxiliares de enfermería, médicos, especialistas, instrumentadoras, terapia de apoyo, imágenes diagnosticas. Personal administrativo 129, en las diferentes áreas, facturación, contabilidad, admisiones, sistemas, call center, cuentas médicas. Calidad, costos, gestión Humana, secretarias de piso, lideres, adicional se cuenta con 30 aprendices en etapa productiva y diferentes convenios docencia servicio de diferentes universidades.

Uno de los objetivos de la institución es Prestar servicios de salud de alta complejidad centrados en la persona y su familia, con altos estándares de calidad y seguridad, contribuyendo al bienestar de la población del Norte del Valle de Aburrá.

Tipo de muestra

El muestreo no probabilístico es una técnica en la cual los individuos de la población no tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. A diferencia del muestreo probabilístico, en el que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, el muestreo no probabilístico se basa en el juicio del investigador para seleccionar los individuos que participarán en el estudio (Otzen y Manterola, 2017). Existen muestreos no probabilísticos, los más comunes son el muestreo por bola de nieve, intencional y por conveniencia, el muestreo seleccionado para el presente estudio es el intencional que se describe a continuación.

Método de muestreo

El método utilizado para elegir la muestra fue un muestreo intencional, también conocido como muestreo de juicio o sesgado, es un método de muestreo no probabilístico en el que los elementos de la muestra se seleccionan de acuerdo con el criterio del investigador. El investigador puede seleccionar los elementos de la muestra basándose en su conocimiento de la población, sus objetivos de investigación o sus intereses personales. (Otzen y Manterola, 2017)

La Clínica de alto nivel ubicada en el municipio de Bello, Antioquia, cuenta con el departamento de facturación, este tiene un total de 43 empleados, distribuidos por áreas de la

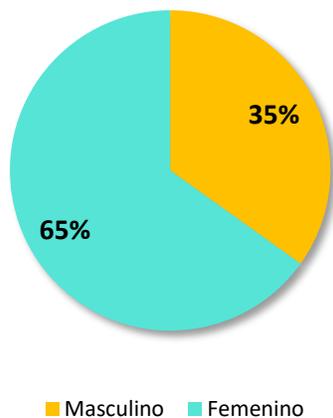
siguiente forma: facturación 20, administrativo 21 y hospitalario 2. Los 43 empleado comprenden el 100% de la población que participa en el estudio.

Características de la muestra

Las siguientes son las características de la muestra. Frente a la variable género, se encontró que participaron 28 mujeres lo cual equivale al 65% y 15 hombres correspondiente al 35%. (Figura 1)

Figura 1

Porcentaje de participación por género

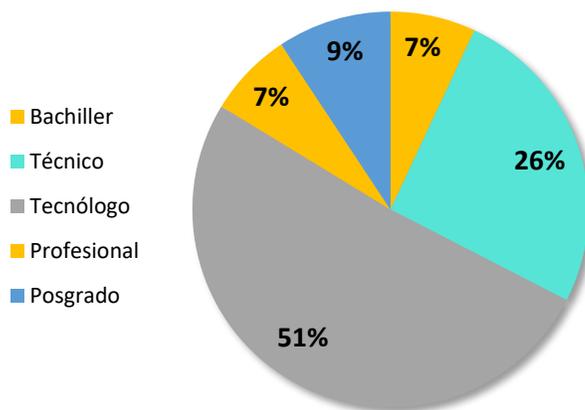


Respecto a la edad esta oscilo entre 22 a 58 años en los hombres y en las mujeres entre los 22 y 50 años. Se enfatiza que participaron 28 mujeres y 15 hombres

Tabla 1*Edad promedio*

Género	Edad promedio (años)
<i>Masculino</i>	Entre 22 y 58 años
<i>Femenino</i>	Entre 22 y 50 años

Frente al nivel de educación de los trabajadores del área de facturación que participaron en el estudio Los porcentajes corresponden a 3 bachilleres académicos, 11 técnicos, 22 tecnólogo, 3 profesionales y 4 con posgrado, para un total de 43 empleados que participaron en el estudio.

Figura 2*Porcentaje de participantes por educación***Instrumento**

El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35. Es un cuestionario diseñado para evaluar la calidad de vida profesional de los trabajadores, consta

de 35 preguntas divididas en tres dimensiones: apoyo directivo, carga laboral y motivación intrínseca. Su valoración se enmarca en una escala de 1 a 10, escala que se divide de la siguiente forma: nada (1 – 2), algo (3 – 4 y 5), bastante (6 – 7 y 8) y mucho (9 y 10). Su sumatoria crea una percepción de la calidad de vida profesional, teniendo como criterio que una calidad de vida profesional buena se mide a partir de una puntuación entre 246 a 350, una calidad de vida regular entre 140 a 245 y una calidad de vida mala entre 35 a 139 de puntuación. (Sánchez, 2017)

Descripción de Variables

Para su estudio se tomaron como variables las tres categorías que comprende el instrumento de recolección de información, cada una enmarca una serie de dimensiones que se definen en la tabla 2, permitiendo el análisis de la calidad de vida profesional de manera objetiva.

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Definiciones conceptuales	Definiciones operacionales
<i>Calidad de Vida Laboral en una clínica privada.</i>	La calidad de vida laboral (CVL) es un concepto que se refiere al bienestar físico, mental y social de los trabajadores en su entorno laboral. Se trata de un concepto multidimensional que incluye factores como las condiciones de trabajo, el clima laboral, las relaciones sociales en el trabajo, las oportunidades de desarrollo profesional, la remuneración, entre otros.	Medición de la variable mediante el cuestionario CVP 35, dimensiones y relación de puntuaciones.

	<p>Motivación intrínseca: La motivación intrínseca es el deseo de realizar una actividad por el placer o el interés que se siente por ella misma, sin esperar a cambio recompensas externas. Es un tipo de motivación que proviene del interior de la persona y que está relacionada con su autodeterminación y su sentido de competencia.</p> <p>Carga laboral: La carga de trabajo es la cantidad de trabajo que se requiere de un trabajador para cumplir con sus funciones. Se puede medir en términos de cantidad de tareas, de tiempo de dedicación, de exigencias físicas o psicológicas, etcétera.</p> <p>Apoyo directivo: El apoyo directivo es el grado de apoyo que los trabajadores perciben que reciben de sus superiores. Se refiere a la confianza, la comunicación, la orientación, el desarrollo y el reconocimiento que los superiores brindan a sus empleados.</p>	
--	--	--

Tanto como variable y tema de investigación, la calidad de vida laboral es un factor importante, extenso y diverso, su conceptualización es amplia y puede ser analizado en distintos contextos y bajo diferentes aspectos, permitiendo ser una variable medida empíricamente desde varios enfoques. En el estudio que se desarrolla, la calidad de vida laboral en la población seleccionada, es analizada desde la perspectiva de la psicología organizacional bajo la objetividad y la generalización que permite el enfoque cuantitativo.

Plan de análisis

Se realiza mediante Excel la tabulación de datos acorde a los parámetros establecidos por el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional – CVP 35 y se realiza análisis estadísticos a través del mismo programa.

Fases de la Investigación

A continuación, se describe el proceso a partir del cual se realizó el ejercicio investigativo.

Fase 1: Construcción del Marco Teórico. Se fundamentó en la teoría de la psicología humanista, consultándose varias bases de datos como Semantic Scholar, Scielo, Redalyc, y seleccionándose estudios que realizaran análisis respecto al tema planteado bajo la fundamentación teórica sugerida.

Fase 2: Selección del instrumento psicométrico. La técnica empleada fue la encuesta, que a través del instrumento de cuestionario se realizó la mediación de la calidad de vida laboral de los empleados del departamento de facturación de la clínica de alto nivel. El cuestionario seleccionado fue el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35 (anexo 1) de Karasek (1989), adaptado y validado por Cabezas (1998). El instrumento se compone de tres categorías y cada categoría se compone de un número de preguntas (ítems), las categorías son: Apoyo directivo (13 preguntas, 2, 3, 4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28, 30), Carga laboral (10 preguntas, 1, 6, 7, 8, 17, 18, 19, 21, 24, 25) y Motivación intrínseca (12 preguntas, 9, 12, 13, 15, 26, 27, 29,

31, 32, 33, 34, 35) para un total de 35 preguntas (Vásquez, 2020). Cada dimensión se valora acorde a las respuestas dada por las preguntas correspondientes a éstas.

Fase 3: Aplicación y recolección de la Información. Se aplicó a través del formulario de Google Forms, este fue enviado a los participantes a través del correo institucional.

Fase 4: Análisis de la Información. El tratamiento estadístico utilizado y la herramienta o software (Excel) se implementó para realizar los cálculos.

Consideraciones Éticas

El Código Ético del Psicólogo tiene como finalidad proporcionar principios generales que ayuden a tomar decisiones informadas en la mayor parte de las situaciones con las cuales se enfrentan los psicólogos. Es por esto que la Asociación Psicológica Americana [American Psychological Association, APA] adoptó su primer código centrado en la investigación denominado “Principios éticos para guiar la investigación con seres humanos”. En 1969 la Asociación Sociológica Americana [American Sociological Association, ASA] aprueba su primer “Código de ética” así pues, en 1972 la Asociación Antropológica Americana [American Anthropological Association, AAA] adoptó su primera guía: “Principios de responsabilidad profesional”. Estos códigos y guías han sido reelaborados y actualizados a lo largo de los años y su objetivo es la protección y el bienestar del individuo y de los grupos con los cuales trabaja el psicólogo, guiar y proteger a éste en el ejercicio de su profesión. Revista Latinoamericana de Psicología (2000).

Así pues, estos conceptos no solo han resultado útiles para analizar un amplio espectro de consideraciones éticas relacionadas con la investigación con seres humanos, sino que han colaborado con un mayor respeto y protección de las personas; garantizando que la investigación expuesta de cumplimiento a las normativas jurídicas y éticas para la protección de los actores vinculados a la investigación.

En el contexto general esta investigación permitió comprender un amplio espectro de consideraciones éticas relacionadas con la investigación con seres humanos, sino que han colaborado con un mayor respeto y protección hacia ellos, así mismo, se analiza la multidimensionalidad del constructo a partir de los criterios sobre la conceptualización y los distintos enfoques que abordan los componentes, modelos o elementos inherentes a la calidad de vida laboral.

Resultados

Se presentan los resultados arrojados a partir de la aplicación del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35. En el proceso investigativo instrumento que responde a cada uno de los objetivos específicos.

Para conocer la confiabilidad de los datos se calculó el Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach, que es una medida de la consistencia interna de un instrumento de medición, es decir, indica la medida en que los ítems o preguntas que componen el instrumento miden la misma variable. El índice se calcula a partir de las correlaciones entre los ítems del instrumento. Una correlación alta indica que estos miden la misma variable de manera consistente. El Alfa de

Cronbach (figura 3) se mide en una escala de 0 a 1, siendo 1 el valor más alto y 0 el valor más bajo. (Tabla 3) Un índice alto indica que el instrumento es confiable, es decir, que los ítems miden la misma variable de manera consistente. (González y Pazmiño, 2015)

Tabla 3

Interpretación valor de confiabilidad

Rango	Confiabilidad
≤ 0.53	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Confiabilidad excelente
1	Confiabilidad perfecta

Los resultados de este índice de confiabilidad fueron excelentes ya que el índice obtenido es de 0.75 (Tabla 3)

Figura 3

- Formula Alfa de Cronbach
- Explicación de la fórmula
- K: número de ítems del cuestionario
- $\sum S_i^2$: Suma de las varianzas de los ítems
- S_T^2 : Varianza total del instrumento
- Valor Índice de confiabilidad CRONBACH: 0.75

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Medidas de tendencia central y de dispersión

Las medidas de tendencia central y de dispersión son dos tipos de medidas estadísticas que se utilizan para describir un conjunto de datos. Dichas medidas proporcionan una idea de la ubicación central de los datos. Es decir, indican el valor que se encuentra en el centro del conjunto de datos. Las medidas de dispersión proporcionan una idea de cómo se distribuyen los datos alrededor de la tendencia central. Es decir, indican la variabilidad de los datos. En la tabla 4 se presentan las medidas de tendencia central y de dispersión correspondientes a los datos arrojados por el instrumento de investigación implementando en el estudio. (Hernández-Sampieri et al., 2014)

Tabla 4

Medidas de tendencia central y de dispersión

Variable CVL	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Rango	Media	Mediana	Moda	Desv. Estándar
Valores	137	253	116	189.9	185.0	184.0	26.3
Nivel	Malo	Bueno		Regular	Regular	Regular	

Resultados por dimensiones de la variable

Para medir la calidad de vida profesional, el instrumento toma tres dimensiones que se consideran elementales para la valoración de la CVL. Estas dimensiones son: apoyo directivo, carga laboral, motivación intrínseca. Los resultados arrojarán frecuencia, porcentaje y medidas de tendencia central y de dispersión

Dimensión Apoyo Directivo

El apoyo directivo es la percepción de los trabajadores de cómo sus supervisores les brindan acompañamiento y orientación en su quehacer laboral. Incluye aspectos como la comunicación, la confianza, el respeto y la valoración.

Tabla 5

Resultado dimensión apoyo directivo

Apoyo directivo			
Ítems	Puntuaciones	Media	Desviación estándar
ítem 2	315	7,0	1,826
ítem 3	195	4,1	1,796
ítem 4	136	2,4	2,332
ítem 5	168	2,8	2,908
ítem 10	274	5,4	2,787
ítem 11	302	6,4	2,173
ítem 14	265	5,3	2,587
ítem 16	214	3,8	2,945
ítem 20	225	4,3	2,595
ítem 22	172	3,3	2,210
ítem 23	241	4,7	2,479
ítem 28	212	3,9	2,748
ítem 30	204	3,9	2,580

La pregunta 2 satisfacción con el tipo de trabajo tuvo una valoración de 315, la pregunta 4 posibilidad de promoción un valor de 136 y la 5 reconocimiento de mi esfuerzo un valor de 168. La pregunta 11 apoyo de mis compañeros, tuvo valoración de 302, las demás generaron un valor dentro del nivel regular de calidad de vida laboral.

Tabla 6*Análisis de frecuencia dimensión apoyo directivo*

Puntajes	Apoyo directivo	
	Frecuencia	Porcentaje
36,0	1	2,3
37,0	3	7,0
38,0	1	2,3
46,0	2	4,7
48,0	2	4,7
49,0	1	2,3
50,0	1	2,3
53,0	1	2,3
54,0	1	2,3
55,0	1	2,3
58,0	1	2,3
59,0	1	2,3
61,0	1	2,3
62,0	1	2,3
65,0	1	2,3
66,0	1	2,3
67,0	3	7,0
70,0	2	4,7
71,0	1	2,3
72,0	1	2,3
73,0	1	2,3
74,0	1	2,3
77,0	2	4,7
81,0	1	2,3
82,0	1	2,3
85,0	1	2,3
89,0	1	2,3
92,0	1	2,3
93,0	2	4,7
95,0	1	2,3
98,0	1	2,3
106,0	1	2,3
107,0	1	2,3
112,0	1	2,3
Total	43	100,0

Dimensión carga de trabajo

La carga de trabajo es la cantidad de tareas que un empleado debe realizar en un período de tiempo determinado. Se puede medir en términos de cantidad de actividades, tiempo, esfuerzo o responsabilidad. Una carga de trabajo excesiva puede tener un impacto negativo en la salud física y mental de los trabajadores. Puede provocar estrés, fatiga, ansiedad y depresión.

Tabla 7

Resultados dimensión carga de trabajo

Carga de trabajo			
Ítems	Puntuaciones	Media	Desviación estándar
ítem 1	341	7,9	0,998
ítem 6	213	4,1	2,551
ítem 7	227	4,5	2,481
ítem 8	211	4,1	2,495
ítem 17	144	2,4	2,632
ítem 18	134	2,2	2,498
ítem 19	74	1,3	1,872
ítem 21	260	5,1	2,650
ítem 24	133	2,1	2,683
ítem 25	205	3,7	2,701

Cantidad de trabajo que tengo es la pregunta 1 con una valoración de 341, seguida por la pregunta 21 carga de responsabilidad con un valor de 260, preguntas dentro del nivel bueno de percepción de calidad de vida laboral. Los niveles más bajos fueron la pregunta 19 conflictos con otras personas de mi trabajo, la pregunta 24 interrupciones molestas con un valor de 133 y la pregunta 18 incomodidad física en el trabajo con un valor de 134, identificándose una mala percepción en los aspectos que cada ítem representa. Las demás preguntas se orientaron hacia un nivel de percepción regular.

Tabla 8*Análisis de frecuencia dimensión carga de trabajo*

Puntajes	Carga de trabajo	
	Frecuencia	Porcentaje válido
16,0	2	4,7
26,0	1	2,3
28,0	3	7,0
30,0	1	2,3
31,0	2	4,7
33,0	2	4,7
34,0	1	2,3
36,0	3	7,0
37,0	1	2,3
40,0	3	7,0
41,0	1	2,3
42,0	1	2,3
43,0	2	4,7
44,0	2	4,7
47,0	2	4,7
48,0	2	4,7
49,0	1	2,3
51,0	1	2,3
55,0	1	2,3
59,0	1	2,3
60,0	1	2,3
61,0	1	2,3
62,0	1	2,3
63,0	1	2,3
67,0	2	4,7
74,0	1	2,3
75,0	1	2,3
76,0	1	2,3
77,0	1	2,3
Total	43	100,0

Dimensión motivación intrínseca

La motivación intrínseca está relacionada con el interés, el desafío y el significado del trabajo. Cuando los trabajadores se sienten motivados intrínsecamente, están más satisfechos con su trabajo, son más productivos y tienen menos probabilidades de abandonar su puesto.

Tabla 9

Resultados dimensión motivación intrínseca

Motivación intrínseca			
Ítems	Puntuaciones	Media	Desviación estándar
ítem 9	297	6,4	2,100
ítem 12	342	7,4	1,892
ítem 13	311	6,8	1,903
ítem 15	255	5,0	2,680
ítem 26	192	3,5	2,591
ítem 27	326	7,2	1,728
ítem 29	331	7,3	1,849
ítem 31	311	6,8	1,903
ítem 32	340	7,7	1,428
ítem 33	146	2,6	2,232
ítem 34	244	5,1	2,207
ítem 35	284	6,1	2,169

Respecto a la motivación intrínseca 9 preguntas de las 12 que comprenden la dimensión tuvieron una valoración mayor a 246. Los valores más altos fueron los de la pregunta 12, apoyo de mi familia, su valor fue de 342, y la pregunta 32, me siento orgulloso de mi trabajo, con un valor de 340. Los puntajes más bajos corresponden a la pregunta 33, mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud, con un valor de 146 y la pregunta 26, capacitación necesaria para hacer mi trabajo, con una valoración de 192, las dos entre un nivel regular de percepción de calidad de vida.

Tabla 10*Análisis de frecuencia dimensión motivación intrínseca*

Motivación intrínseca			
Puntaje	Frecuencia	Porcentaje válido	
51,0	1	2,3	
54,0	1	2,3	
55,0	1	2,3	
64,0	1	2,3	
65,0	2	4,7	
66,0	1	2,3	
67,0	1	2,3	
69,0	1	2,3	
71,0	3	7,0	
72,0	1	2,3	
73,0	2	4,7	
74,0	2	4,7	
75,0	3	7,0	
77,0	1	2,3	
80,0	1	2,3	
81,0	4	9,3	
83,0	1	2,3	
85,0	3	7,0	
88,0	2	4,7	
89,0	1	2,3	
90,0	2	4,7	
92,0	3	7,0	
94,0	2	4,7	
95,0	1	2,3	
96,0	1	2,3	
100,0	1	2,3	
Total	43	100,0	

Media del índice global CVL

Se reitera que la percepción de la calidad de vida profesional se categoriza acorde a la puntuación global obtenida en el cuestionario de tal manera que una puntuación buena oscila entre 246 a 350, una puntuación regular entre 140 a 145 y una puntuación mala entre 35 a 139.

En la tabla 8 se relacionan los datos estadísticos (media y desviación estándar) generales de las dimensiones que comprenden la variable CVL.

Tabla 11

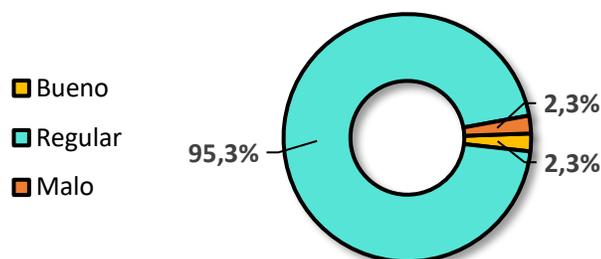
Resultados de la variable CVL y sus dimensiones

Dimensión	Media	Desviación estándar
Apoyo directivo	4.14	2.87
Carga de trabajo	4.11	2.89
Motivación intrínseca	4.40	2.88
CVL	4.37	2.84

Las dimensiones tienen una media general de 4.37, lo cual indica un nivel de calidad de vida regular, a pesar de haber tenido la motivación intrínseca un mayor número de respuestas dentro del nivel bueno de calidad de vida laboral.

Figura 4

Nivel de percepción de la Calidad de Vida Laboral



Los datos representados dan cuenta que en términos generales los empleados del área de facturación tienen una percepción regular de su calidad de vida laboral, este porcentaje graficado corresponde a un total de 43 empleados.

Tabla 12

Puntuación global frecuencia

Puntuación global			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	137,0	1	2,3
	144,0	1	2,3
	148,0	1	2,3
	149,0	1	2,3
	165,0	1	2,3
	168,0	1	2,3
	171,0	2	4,7
	173,0	2	4,7
	177,0	1	2,3
	179,0	3	7,0
	181,0	2	4,7
	182,0	1	2,3
	183,0	1	2,3
	184,0	3	7,0

185,0	1	2,3
186,0	1	2,3
188,0	1	2,3
189,0	1	2,3
194,0	1	2,3
196,0	1	2,3
199,0	1	2,3
200,0	1	2,3
202,0	1	2,3
205,0	1	2,3
206,0	1	2,3
207,0	1	2,3
213,0	2	4,7
220,0	1	2,3
223,0	1	2,3
232,0	2	4,7
234,0	1	2,3
237,0	1	2,3
238,0	1	2,3
253,0	1	2,3
Total	43	100,0

Teniendo en cuenta la puntuación total de la encuesta, se puede evidenciar que solo una persona se ubicó en posición mala referente a la puntuación global, esta es equivalente al 2,3%, sin embargo, 41 personas de las 43 encuestadas se sitúan en puntuación media (regular) equivalente al 95,3%, mientras que solo 1 persona equivalente al 2,3% de la frecuencia se ubicó en una posición alta de la calidad de vida profesional.

En resumen, el 95,3 perciben la percepción de vida laboral normal 2,3 bueno y 2,3 malo.

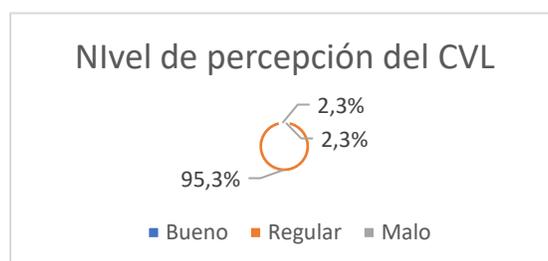


Tabla 13*Datos estadísticos frecuencias.*

Frecuencias		Estadísticos			
		Dimensión1	Dimensión2	Dimensión3	Puntuación global
N	Válidos	43	43	43	43
	Perdidos	8	8	8	8
Media		67,977	45,163	78,581	191,721
Desv. típ.		20,6092	15,8218	11,9627	26,6157

Discusión

La calidad de vida laboral percibida por los empleados del área de facturación se identificó como regular, es decir ni buena ni mala. Las dimensiones apoyo directivo y carga de trabajo también se ubicaron en este nivel, la motivación intrínseca tuvo una valoración mayor y su nivel de percepción se calificó como bueno.

Se ha hablado en algunos estudios, que la motivación intrínseca está incidida por la carga de trabajo y el apoyo directivo, manifestándose que el desempeño laboral se puede afectar al presentarse una carga excesiva de tareas y responsabilidades, incomodando y estresando al empleado, por otra parte, si el empleado no recibe el apoyo laboral adecuado, como instrucciones claras, retroalimentación y asistencia, es más probable que se limiten en el desarrollo de sus competencias y por ende en el logro de sus objetivos (Mazuecos, 2017; Martínez Cortés et al., 2023).

Al realizar una comparación con los antecedentes descritos en el estudio se identifica similitud en los resultados de estos. Ejemplo de ellos es en la investigación realizada por Mazuecos (2017) en la cual la población estudiada presentó consecuencias negativas en la salud física por la carga de trabajo, y respecto a la motivación apoyo de los familiares y orgullo por su labor; siendo esto consecuente con lo hallado en el presente estudio. Al igual que el trabajo de Mazuecos, Pérez et al (2020) en su estudio halló malestar físico debido a la carga laboral, y la motivación intrínseca tuvo una buena valoración debido a la satisfacción de los empleados con el desempeño de su labor y por todo el apoyo que reciben de sus familiares.

Por otra parte, Cuestas y Velandia (2020) manifestaron que en la población estudiada se carece de acompañamiento y reconocimiento por su esfuerzo, al igual que los funcionarios del área de facturación, presentando también factores positivos en la motivación debido al orgullo que sienten por su quehacer y el apoyo familiar, estos dos factores también fueron resaltados como buenos en el trabajo de Beltrán-Castañeda (2020). Gil Giraldo et al., (2023) identificaron en la población de su investigación que se presentaba en la carga laboral interrupciones molestas, prisas y agobios, como también incomodidad física, lo cual también se evidenció en los empleados de facturación.

En las respuestas dadas se puede relacionar que en la carga de trabajo se indica que hay incomodidad física en el trabajo y en la motivación intrínseca se indica tener consecuencias negativas con la salud. En el apoyo directivo cuando se cuestiona sobre si la empresa trata de mejorar la calidad de vida del puesto hay una respuesta bajo el promedio de regular, y en la dimensión de motivación intrínseca al cuestionar la capacitación necesaria para realizar el trabajo es consecuente en su valoración como regular.

El apoyo puede manifestarse de diferentes maneras, como ofrecer retroalimentación constructiva, brindar oportunidades de capacitación y desarrollo, y proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable. Cuando el empleado se siente respaldado, es más probable que experimente satisfacción con su labor y pueda alcanzar un equilibrio entre su vida personal y profesional. (Castro et al., 2018)

Por otra parte, cuando los individuos están intrínsecamente motivados, es más probable que estén comprometidos con su trabajo y con la organización en su conjunto. Este compromiso a largo plazo garantiza que los empleados permanezcan dedicados y enfocados en lograr sus metas y los objetivos de la organización. (Pérez et al., 2020)

La cantidad de trabajo y la carga de responsabilidades para los empleados del área de facturación se considera buena, siendo esto coincidente con la motivación, es de resaltar que la motivación hace que el empleado sea más productivo y sus posibilidades de alcanzar sus objetivos se amplían, esta motivación puede venir de fuentes internas o externas, para este caso se identifica que proviene de las dos fuentes, dado que los empleados se sienten orgullosos de su trabajo, además de manifestar un nivel bueno respecto a sus responsabilidades y su carga laboral, es decir que no se presenta incomodidad frente a esto, como también el apoyo familiar es relevante en la motivación del empleado.

Bagtasos, (2011) expresa que la motivación intrínseca fomenta un sentido de propiedad y orgullo por el trabajo propio, lo que puede impulsar aún más la creatividad y la innovación. En general, la motivación intrínseca mejora la capacidad de la organización para ser innovadora y mantenerse a la vanguardia en el dinámico panorama organizacional.

Los trabajadores son seres integrales en búsqueda de su desarrollo y autorrealización en el contexto laboral, una buena calidad de vida laboral permite que el empleado satisfaga sus necesidades y alcance sus metas.

Desde una perspectiva humanista la cual aporta una visión positiva de la calidad de vida laboral, la cual no solo centra su atención en los factores objetivos sino que incluye aspectos subjetivos como los sentimientos, las experiencias y los pensamientos, se considera que los empleados tienen el potencial para alcanzar su bienestar laboral, contando con factores que contribuyen a su desarrollo como la autonomía, el significado, la seguridad laboral, las buenas relaciones interpersonales, el apoyo de su entorno laboral y familiar. La carencia de uno de estos factores puede obstaculizar el buen desarrollo del bienestar como laboral. (Barragán, 2012)

Cuando los empleados se sienten apoyados y valorados por su organización, es más probable que estén comprometidos y motivados en su trabajo. Esto puede dar como resultado niveles más altos de satisfacción laboral, lo que a su vez puede elevar la moral dentro del equipo. En última instancia, esto crea un ambiente de trabajo positivo y contribuye al éxito general de la empresa.

Conclusiones

Las conclusiones del estudio desarrollado se presentan acorde a los objetivos específicos planteados, los cuales dan respuesta tanto al objetivo general como a la pregunta de investigación planteada.

El apoyo directivo obtuvo una percepción regular, resaltándose la satisfacción y el apoyo entre compañeros con una valoración alta. Es de resaltar que el apoyo es esencial para la calidad de vida laboral, contar con un equipo de trabajo que se apoya mutuamente, en el que se pueda confiar y colaborar de manera efectiva, contribuye a un ambiente laboral saludable y positivo.

Se identificó un nivel de carga laboral regular. Manifestando los participantes del estudio un nivel bueno de carga laboral y de responsabilidad. Las incomodidades que se presentan en el entorno pueden interferir con la salud física, por lo cual, no hay un nivel bueno de calidad de vida laboral. Es esencial que las empresas promuevan un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, fomentando la flexibilidad laboral y la adecuación de la carga de trabajo a las capacidades y recursos.

La motivación intrínseca obtuvo una valoración buena, siendo consecuente con las preguntas de las dos dimensiones anteriores con puntuaciones altas. El apoyo de la familia, y el orgullo que sienten por su labor, con factores fundamentales para la satisfacción laboral. Por otra, parte la falta de capacitación y las consecuencias negativas en la salud son consecuencia de del apoyo directivo y la carga laboral.

La calidad de vida laboral no solo beneficia a los individuos, sino también a las organizaciones y al conjunto de la sociedad. Trabajadores satisfechos y motivados son más productivos, creativos y comprometidos con su trabajo. Además, reduce el ausentismo laboral y el riesgo de enfermedades asociadas al estrés laboral. Por tanto, las empresas deben reconocer la importancia de crear un entorno laboral saludable, que promueva la motivación, el apoyo y una carga laboral adecuada.

La calidad de vida laboral no solo beneficia a los individuos, sino también a las organizaciones y al conjunto de la sociedad. Trabajadores satisfechos y motivados son más productivos, creativos y comprometidos con su trabajo. Además, reduce el ausentismo laboral y el riesgo de enfermedades asociadas al estrés laboral. Por tanto, las empresas deben reconocer la importancia de crear un entorno laboral saludable, que promueva la motivación, el apoyo y una carga laboral adecuada.

Referencias

- Álvarez, R. (2013). La psicología organizacional positiva y la mejora organizacional. *Revista éxito empresarial*, 227(1), 1-3.
- Barragán Estrada, A. R. (2012). Psicología positiva y humanismo: premisas básicas y coincidencias en los conceptos. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15(4). 1512-1531.
- Bagtasos, M. (2011). Quality of work life. A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8.
- Beltrán Castañeda, A.M. (2020) *Análisis de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores informales de bares y discotecas del municipio de Fresno-Tolima*. [Trabajo de pregrado Administración en Salud Ocupacional, Corporación Universitaria Minuto de Dios, sede Tolima] Repositorio UNIMINUTO.
- Castaño-Castrillón, J.J. & Paez-Cala, M. L. (2020). Calidad de vida laboral percibida y competencias emocionales asociadas en profesionales jóvenes. *Informes Psicológicos*, 20(2), 139-153 <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v20n2a10>
- Cohelo Castelo, B. P., & de Brito Silva, L. X. (2017). Psicología humanista de Abraham Maslow: recepção e circulação no Brasil. *Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies*, 23(2), 189-199.
- Cuestas Rodríguez, M., & Velandia Siabato, J.A. (2020) *Calidad de Vida y perfil sociodemográfico en residentes de Dermatología de Colombia: Un estudio Nacional*. [Trabajo de Especialización en Dermatología, Universidad del Bosque] Repositorio Universidad del Bosque.
- Cruz Velazco, J. (2018). *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*.

- universidad del norte. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>
- Jyh-Ming, T., & Déniz Déniz, M. (2007). *La selección del personal como un proceso ético y eficiente*. Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234959>
- Robbins, S., & Judge, T. (s.f.). *Comportamiento Organizacional*. Mexico. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20Comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Sánchez Restrepo, J. (2022). *La gestión del bienestar laboral y social del talento humano en las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia, 2007-2022: una revisión documental*. Medellín, Colombia. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/32932/2/SanchezJhennifer_2022_BienestarSocialIPS.pdf
- Abraham Maslow. (2023). *Las 5 fases de la pirámide de Maslow*. Obtenido de Instituto Europeo de Posgrado: <https://www.iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/>
- Adecco. (2023). *Importancia de un buen clima laboral*. Mexico. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx/2019/12/26/importancia-buen-clima-laboral/>
- Angulo Rincón, R., Bayona Quiñonez, J., & Esparza Durán, M. (26 de septiembre de 2014). *Estrés laboral en el sector servicios*. Bucaramanga, Colombia. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/fundacion-universitaria-salesiana/primeros-auxilios/dialnet-estres-laboral-en-el-sector-servicios-5983202/37736952>
- Caicedo Fandiño, H. Y. (2019). *Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos metaanálisis*. *SIGNOS - Investigación en Sistemas de Gestión*, 41-62.

- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S., & Torres Narváez, K. (23 de junio de 2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Camelo Rojas, L., Piñeros Carranza, G., & Chaves Bazzan, L. (2020). *FOMENTO DE ALIMENTACIÓN LABORAL SALUDABLE EN AMÉRICA DEL SUR*. 2020: Revista Científica Ciencia Médica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4260/426064021009/html/>
- Chávez Cervantes, G. (10 de mayo de 2018). La Importancia del Clima de Trabajo en las Organizaciones. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/>
- Congreso de la Republica. (23 de enero de 2006). *Congreso de Colombia*. Obtenido de Ley 1010 de 2006: https://oig.cepal.org/sites/default/files/2006_col_ley1010.pdf
- Deborah Greenfield. (13 de 02 de 2019). *Organización Internacional del Trabajo (OIT)*. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_670577/lang--es/index.htm
- Díaz Castillo, R. (23 de 07 de 2019). *management REHUMANIZANDO EL MANAGEMENT*. Obtenido de El buen clima laboral y calidad de vida en el trabajo para aumentar la productividad.: <https://rhmanagement.cl/el-buen-clima-laboral-y-calidad-de-vida-en-el-trabajo-para-aumentar-la-productividad/>
- El Espectador. (30 de junio de 2016). *Elespectador.com*. Obtenido de Consejos para dormir bien: <https://www.elespectador.com/salud/consejos-para-dormir-bien-article-640729/>

- García Solarte, M. (diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cali, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gómez Vélez, M. A. (5 de mayo de 2015). *La Psicología Organizacional y del Trabajo en Colombia*. Obtenido de Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia: <https://www.doccity.com/es/psicologia-organizacional-5/3817583/>
- Granados, I. (10 de septiembre de 2011). CALIDAD DE VIDA LABORAL: HISTORIA, DIMENSIONES Y BENEFICIOS. Lima, San Marcos, Perú. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (julio de 2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. doi:DOI: [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guillén del Campo, M. (2013). Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. La Haba, Cuba. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21430556006.pdf>
- Hayde, J. (2022). *ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS GESTIÓN POR COMPETENCIAS*. Buenos Aires: Editorial Granica. Obtenido de https://www.academia.edu/8907748/MARTHA_ALLES_DIRECCI%C3%93N_ESTRAT%C3%89GICA_DE_RECURSOS_HUMANOS_GESTI%C3%93N_POR_COMPETENCIAS_EL_DICCIONARIO_Editorial_Granica_2002_Buenos_Aires

- Jiménez Sierra, D., Ortiz Padilla, M., Monsalve Perdomo, M., & Gómez García, M. (2020). “Felicidad” asociada al bienestar laboral: categorización de variables. Zulia, Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559004/html/>
- Marisa , S., Martínez , I., & Llore, S. (2014). UNA MIRADA MÁS “POSITIVA” A LA SALUD OCUPACIONAL DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA EN TIEMPOS DE CRISIS. Obtenido de <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2318.pdf>
- Molano Ariza, L. (2016). LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO VENTAJA COMPETITIVA EN EMPRESAS DE CORRESPONDENCIA Y MENSAJERIA. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7895/MolanoArizaLuzAlicia2016.pdf;sequence=1>
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2019). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo - Tendencias 2019*. Ginebra: OIT.
- Pérez-Zapata, D., Peralta-Montecinos, J., & Fernández-Dávila, P. (2013). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *revistas científicas javeriana*, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64732221012.pdf>
- Ramos Moreno, D. (agosto de 2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Cundinamarca, Colombia. Obtenido de [https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=981158FFB9549B8549886464A95D1D16.jvm1?sequence=](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=981158FFB9549B8549886464A95D1D16.jvm1?sequence=1)
- 1

- Ramos Moreno, D. C. (agosto de 2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. . Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia:
- <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20rganizacional.pdf;jsessionid=981158FFB9549B8549886464A95D1D16.jvm1?sequence=1>
- Revista Latinoamericana de Psicología. (s.f.). Código Ético del Psicólogo, Colombia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80532121.pdf>
- Rosalba Angulo Rincón, J. B. (26 de 09 de 2014). *Estrés laboral en el sector servicios*. Obtenido de studocu: <https://www.studocu.com/co/document/fundacion-universitaria-salesiana/primeros-auxilios/dialnet-estres-laboral-en-el-sector-servicios-5983202/37736952>
- S. , J. (2022). *¿Cuál es la generación millennial y qué les hace especiales?* España: Economía 3. Obtenido de <https://economia3.com/generacion-milenial-quienes-son/>
- UNAIDS. (2023). *ONUSIDA*. Obtenido de Organizaciones unidas sobre el VIH/SIDA: <https://www.unaids.org/es/aboutunaids/unaidscosponsors/ilo#:~:text=La%20OIT%20se%20encarga%20de,digno%20para%20todos%20los%20ciudadanos>