

Percepción de la Calidad de Vida Laboral en empleados del área de cartera de una empresa de cobranza de la ciudad de Medellín

Ana María Girón Ávila

Tecnología en Gestión de Mercadeo, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, amgirona@escolme.edu.co

Andrés Felipe Ortiz Castañeda

Administración de Empresas, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, afortizc@escolme.edu.co

José Manuel Sánchez Correa

Administración de Empresas, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, jmsanchezc@escolme.edu.co

Jonathan Bermúdez Hernández

Docente investigador, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, ciesadministracion2@escolme.edu.co

Recibido: 02/06/2024 - **Aceptado:** 24/06/2024 - **Publicado:** 02/10/2024

RESUMEN

La gestión organizacional prioriza el bienestar de sus empleados y genera un ambiente saludable y motivador, impactando la calidad de vida laboral. El liderazgo efectivo, equilibra las cargas laborales y fomenta el desarrollo profesional. La calidad de vida laboral es importante a nivel organizacional, por lo tanto, el estudio que se presenta tiene como finalidad determinar el nivel de calidad de vida laboral percibida por los empleados del área de cartera de una empresa de cobranza de la ciudad de Medellín. Para su desarrollo se implementa una metodología cuantitativa, no experimental, descriptiva, y transversal. Aplicando a 35 empleados del departamento de cartera el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional – 35; en él se evalúan tres dimensiones: apoyo directivo, carga de trabajo y motivación intrínseca. Como resultado se obtiene que, la percepción de la CVL es regular, identificándose en las dimensiones apoyo directivo y carga de trabajo insatisfacción frente al reconocimiento por la labor desempeñada, la posibilidad de ascenso, incomodidad física, conflictos internos y carencia de tiempo para la vida personal. La motivación intrínseca es el factor que les brinda el deseo de continuar en el cargo, dado que existe un deseo por esforzarse, están capacitados para realizar su labor y poder ser creativos, existe el apoyo familiar, consideran que su trabajo es importante para otros y es importante para ellos. Si bien existe una CVL regular, no se evidencia una insatisfacción laboral total, ya que existen factores de cada dimensión que pueden ser reforzados y por ende mejorar la CVL.

Palabras clave: Calidad de vida laboral; Motivación intrínseca; Carga laboral; Apoyo laboral; Satisfacción laboral.

ABSTRACT

Organizational management prioritizes the well-being of its employees and creates a healthy and motivating environment, impacting the quality of work life. Effective leadership balances workloads and encourages career development. The quality of work life is important at an organizational level, therefore, the purpose of the study presented is to determine the level of quality of work life perceived by employees of the portfolio area of a collection company in the city of Medellín. For its development, a quantitative, non-experimental, descriptive, and transversal methodology is implemented. Applying the Quality of Professional Life Questionnaire to 35 employees of the portfolio department – 35; It evaluates three dimensions: managerial support, workload and intrinsic motivation. As a result, the perception of CVL is regular, identifying in the dimensions management support and workload dissatisfaction with recognition for the work performed, the possibility of promotion, physical discomfort, internal conflicts and lack of time for life. staff. Intrinsic motivation is the factor that gives them the desire to continue in the position, given that there is a desire to make an effort, they are qualified to do their job and be creative, there is family support, they consider that their work is important to others and it's important to them. Although there is a regular CVL, there is no evidence of total job dissatisfaction, since there are factors of each dimension that can be reinforced and therefore improve the CVL.

Keywords: Quality of work life; Intrinsic motive; Workload; Job support; Job satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de vida laboral (CVL) es un concepto multidimensional que abarca diversos aspectos del trabajo que impactan el bienestar de los empleados. Se enmarca en la satisfacción que experimentan en su trabajo, el balance entre vida laboral y personal, las oportunidades de desarrollo profesional, la salud física y mental, las condiciones del entorno, la motivación, el apoyo recibido por compañeros y superiores, entre otros factores (Leitão et al., 2019). La CVL es básica para fomentar un ambiente de trabajo productivo y efectivo, se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y el bienestar de los empleados, y como resultado de esto se genera mayor productividad y satisfacción laboral.

La CVL es un tema de importancia organizacional, enfocar el interés investigativo sobre este tema permite proceder en la retención del talento humano, y a la disminución del ausentismo laboral (Castellano y López, 2021). Promover la CVL a nivel organizacional incrementa la lealtad y el compromiso del empleado con la organización (Salas et al., 2021). Otro punto de interés es el bienestar y la salud de los empleados, permitiéndose indagar sobre las prácticas que en la actualidad optimizan la salud física y mental en el trabajo, ejemplo de ello es la implementación de entornos seguros y saludables, promover un equilibrio entre la vida laboral y personal, y generar opciones de crecimiento personal; otros aspectos relevantes de estudio y actuación es el fomento a la creatividad y el sentido de pertenencia, como también la productividad y el servicio al cliente (Bataineh, 2019).

En la actualidad, la CVL se ha convertido en un tema de gran preocupación debido a su impacto en la salud física y mental de los trabajadores, la productividad de las empresas y la sociedad en general. Diversos estudios han demostrado que una CVL deficiente puede generar estrés laboral,

agotamiento, presentismo, absentismo, alta rotación de personal (Leitão et al., 2019; Salas et al., 2021; Martínez Cortés et al., 2023). El estrés laboral conlleva al agotamiento laboral, el cual se caracterizan por la presencia de problemas físicos y mentales, fatiga, falta de motivación, falta de productividad, problemas de concentración, entre otros; el presentismo y el absentismo son opuestos, el primero es donde el empleado tiene en su mente que debe asistir al trabajo sin importar sus condiciones de salud, su motivación es la obligación, el otro se refiere a la falta de asistencia al trabajo por motivo de enfermedad. La rotación de personal es un proceso costoso para las empresas, implicando pérdida de conocimiento y experiencia, demandando capacitaciones constantes y reclutamiento, donde el capital humano va perdiendo su valor (Castellano y López, 2021).

Lo anterior puede deberse a condiciones de trabajo deficientes, falta de seguridad laboral, carga de trabajo, carencia de motivación, falta de oportunidad de desarrollo profesional y carencia de equilibrio entre lo personal y lo laboral. El ambiente laboral es otro factor que afecta la calidad de vida, siendo las relaciones interpersonales entre empleados y empleadores de relevante atención (Thakur y Sharma, 2019).

Para lo anterior, se han planteado propuestas de mejora fundamentadas en optimizar las condiciones de trabajo, promover un ambiente laboral positivo, tener una remuneración justa, brindar oportunidades de desarrollo profesional y fomentar la ponderación entre trabajo y vida personal. Algunas de estas propuestas han surgido de procesos investigativos mediados por la implementación del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP – 35. Instrumento psicométrico diseñado por Carmen Cabezas Peña en 1998 para evaluar la calidad de vida profesional desde una perspectiva multidimensional.

El instrumento se compone de 35 ítems que exploran tres dimensiones: la carga de trabajo, apoyo directivo y motivación intrínseca; las dos primeras dimensiones valoran la percepción del empleado sobre su quehacer y el entorno laboral, y la tercera dimensión evalúa su grado de satisfacción laboral (Rivera-Ávila et al., 2017). El cuestionario inicialmente fue creado para ser aplicado en empleados del sector de la salud, pero a medida que se fue posicionando a nivel investigativo, se realizaron validaciones de su fiabilidad para ser aplicado en otros sectores (Rivera-Ávila et al., 2017; Patlán Pérez, 2020), como se refleja en los estudios que se indican a continuación.

En un estudio realizado por Martínez Cortés et al. (2023) se implementó el cuestionario de CVP - 35 en 57 docentes de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de Atacama en Chile, con la finalidad de comparar la calidad de vida profesional de los docentes durante y después de la pandemia. Torres et al. (2021) aplicaron el instrumento a los empleados de una empresa manufacturera de la ciudad de Quito, buscando determinar la satisfacción laboral y la calidad de vida de los empleados.

En el año 2017 Rivera-Ávila y otros, realizaron un estudio de validación del cuestionario de CVP - 35 y el instrumento MBI-HSS para medir síndrome de burnout. La validación se realizó con 360 médicos residentes, donde se demostró la fiabilidad y validez de ambos instrumentos para ser aplicados en línea.

Para los autores Sánchez-Gómez y Bresó Esteve (2019) el cuestionario de CVP – 35 es una herramienta de interés investigativo en el área organizacional, dado que posibilita una medición

confiable de la calidad de vida laboral de los empleados, permitiendo que las organizaciones identifiquen áreas de mejora y puedan tomar decisiones estratégicas para el bienestar de su personal. Kikukawa (2020) enuncia que el cuestionario consiste en la localización de factores de riesgo, para fomentar la cultura organizacional y mejorar el clima laboral.

Sin embargo, a pesar de los avances investigativos sobre la CVL, el aporte del cuestionario de CVP – 35, y la creciente conciencia sobre la importancia a nivel organizacional, económico y social de la CVL siguen existiendo falencias que sugieren una mayor exploración. Empero, a la amplia utilidad del CVP-35 en los estudios organizacionales, aún existen vacíos en el conocimiento que es necesario abordar para fortalecer su aplicación y ampliar su impacto. La validez en diferentes contextos es uno de sus vacíos, se requiere mayor investigación para determinar su validez en poblaciones específicas, como trabajadores de diferentes sectores económicos (industrial, agropecuario, educativo, comercio, servicios) culturas o niveles de formación, la mayoría de estudios que validan el CVP-35 se centran en personal sanitario (Apaza, 2022).

El ejercicio investigativo que se plantea, aborda un entorno de trabajo exigente y diferente al sector salud. Se realiza en una empresa de cobranza, la cual se ubica dentro del sector de servicios, sector económico terciario, sector que a partir de lo expuesto anteriormente se encuentra dentro de aquellos que han sido poco explorados en materia de calidad de vida laboral. Las empresas de cobranza según Quinto Reyes et al. (2023) se caracterizan por presentar altos niveles de estrés y presión laboral, lo cual puede tener un impacto negativo en la CVL de los empleados, afectando, por lo explicado anteriormente, la productividad, la satisfacción laboral y la salud mental. Las empresas de cobranza enfrentan a diario desafíos como el alto volumen de trabajo, la presión por cumplir los objetivos del mes trazados, la interacción con clientes de difícil manejo, la falta de control sobre la carga laboral, falta de motivación y apoyo por parte de los compañeros y directivos.

Este contexto resalta la importancia continua de la Calidad de Vida Laboral (CVL) a nivel empresarial, dada su relevancia para el bienestar individual y el éxito organizacional. El estudio que se desarrolla, parte del conocimiento de los beneficios que para los empleados y las organizaciones tiene una buena CVL. La CVL beneficia la salud física y mental, la productividad y el rendimiento, genera rentabilidad y competitividad empresarial, beneficia el clima organizacional, entre otros (Chiang Vega et al., 2018).

A nivel de investigación el tema ha sido tratado, y a medida que la tecnología avanza y se acelera el ritmo y las demandas laborales se profundiza más en su conocimiento, teniendo presente que la CVL es un tema interdisciplinario, ya que este es de interés tanto para las ciencias sociales, como para las ciencias económicas y administrativas. Los estudios sobre el tema se han orientado hacia la disminución del estrés y el burnout, la satisfacción laboral, el impacto en la productividad y la competitividad, etcétera (Leitão et al., 2019). Dada la grandeza del mundo empresarial, las investigaciones sobre CVL han particularizado su interés a partir del sector económico, salud y educativo, planteando según la demanda laboral del sector estrategias para mejorar la CVL (Apaza, 2022).

A nivel social, es de resaltar que la CVL es fundamental en la sociedad actual, ya que el trabajo ocupa un espacio central en la vida de las personas, siendo innegable el impacto de este en el bienestar general, por lo cual, la determinación de los factores que influyen en la CVL por medio del proceso investigativo en un entorno de trabajo con alto nivel de exigencia laboral que puede

ser coincidente con otros entornos, aporta un conocimiento con bases para la construcción de un futuro laboral sostenible y humano (Quinto Reyes et al., 2023).

Se busca generar un aporte al conocimiento de un área específica como lo es la gestión organizacional, al tratar un tema estrechamente vinculado al desempeño organizacional como lo es la CVL. Una óptima CVL se caracteriza por un buen clima laboral, seguro, flexible y muy humano, aportando al desempeño organizacional. El valor, el reconocimiento, la posibilidad de mejora que se le da a un empleado activa en este el compromiso y la motivación, conllevando a una mayor productividad, innovación y creatividad, reflejándose tanto en la CVL del empleado como los resultados a nivel empresarial. Las empresas deben priorizar la CVL constatándose que las empresas obtienen una fuerza laboral más resiliente y comprometida (Pinela y Donawa, 2019).

El trabajo de cobranza puede ser altamente exigente, generando estrés, ansiedad y burnout, como también pueden presentarse altos niveles de rotación de personal debido a la falta de satisfacción. Quinto Reyes et al. (2023) expresan que la presión por cumplir metas, las interacciones negativas, el ambiente de trabajo competitivo, las tareas repetitivas, la exposición a la violencia verbal, el sentimiento de culpa, entre otras, conlleva a la disminución de la calidad de vida laboral. El estudio realizado buscó desarrollar indicadores de percepción sobre la calidad de vida laboral que permita a futuro generar por parte de la empresa de cobranza proyectos de mejora que optimicen la calidad de vida de los empleados y por ende impacte en la productividad de la empresa.

Es de resaltar que la CVL no es un concepto aislado del desempeño organizacional, independientemente del área de estudio, el desempeño estará explícito o implícito. Las organizaciones deben tener una visión holística de la CVL y ser conscientes que la productividad y el bienestar humano se potencian mutuamente.

El indagar sobre la CVL en una empresa de cobranza, permite la identificación de factores que afectan la misma, tanto los que inciden negativa como positivamente, para ello la implementación de instrumento de medición, cuestionario de Calidad de Vida Profesional – 35 posibilita el conocimiento de los niveles de CVL de los empleados del departamento de cartera de una empresa de cobranza de la ciudad de Medellín, conocimiento que admite un análisis tanto objetivo como subjetivo a partir de tres categorías de estudio que son vitales para la CVL, a saber: la motivación intrínseca, la carga laboral y el apoyo directivo. Por lo tanto, para el desarrollo del proceso investigativo se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de Calidad de Vida Laboral percibida por los empleados del área de cartera de una empresa de cobranza de la ciudad de Medellín?

El objetivo general fue determinar el nivel de Calidad de Vida Laboral percibida por los empleados del área de cartera de una empresa de cobranza de la ciudad de Medellín. Los objetivos específicos fueron identificar el nivel de apoyo directivo percibido por parte de los empleados del área de cartera. Describir el nivel de carga laboral percibida por parte de los empleados del área de cartera y analizar el nivel de motivación intrínseca percibido por parte de los empleados del área de cartera.

2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES

Para analizar la calidad de vida laboral es importante hablar inicialmente de la teoría de las necesidades, debido a su influencia en la motivación, la satisfacción laboral y el bienestar general en el lugar de trabajo (Acquah et al., 2021). La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1946) sugiere que los individuos tienen una jerarquía de necesidades que deben satisfacerse en un orden específico, comenzando desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades de autorrealización de nivel superior (citado en Acquah et al., 2021). El autor McClelland (1985), en su teoría de las necesidades sustenta la importancia de comprenderlas desde el logro, el poder y afiliación de los individuos, donde las necesidades se aprenden o adquieren a través de los eventos que las personas experimentan en su entorno y cultura, lo que lleva a diferentes comportamientos en función de las necesidades adquiridas.

Por su parte Herzberg (1976), en su teoría de la motivación de dos factores analiza el contexto de la motivación y la satisfacción laboral. La teoría distingue entre factores de higiene y motivadores como dos conjuntos separados de elementos que influyen en la motivación y satisfacción de los empleados; el autor habla del factor higiene que previene la insatisfacción y la motivación que mejora la satisfacción.

Los autores concuerdan en la descripción de la Teoría de las Necesidades como un modelo motivacional. Maslow subraya la importancia de comprender los diferentes niveles de necesidades y cómo influyen en la motivación y el comportamiento individual en diversos contextos, incluido el lugar de trabajo y el desarrollo personal (Acquah et al., 2021). Los supuestos de McClelland (1985) son un modelo motivacional el cual sugiere que los individuos son impulsados por necesidades específicas (logro, poder y afiliación), que pueden influir en su comportamiento y acciones en un contexto de gestión. Por último, la teoría de Herzberg (1976), destaca la importancia de los motivadores intrínsecos, como el trabajo desafiante y las oportunidades de crecimiento para mejorar el compromiso y el desempeño de los empleados.

Respecto a la calidad de vida laboral, los autores mencionados proporcionan marcos para comprenderla y mejorarla, abordando las necesidades, motivaciones y niveles de satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo. Ejemplo, desde los postulados de Herzberg (1976) se puede mejorar el entorno laboral garantizando la presencia de factores de higiene como una compensación justa, condiciones de trabajo seguras y prácticas de gestión efectivas, al tiempo que incorporan motivadores como el trabajo desafiante, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento.

La teoría de Maslow, apunta que los individuos tienen una jerarquía de necesidades que deben satisfacerse en un orden específico, que, al ser comprendidas y atendidas las necesidades de los empleados en diferentes niveles de la jerarquía, las organizaciones pueden contribuir a una cultura laboral positiva y a una mejor calidad de vida laboral (citado en Acquah et al., 2021). La teoría de McClelland (1985) apunta al reconocimiento y atención de las necesidades específicas de los empleados, brindando oportunidades de logro, empoderamiento y conexiones sociales.

Es así como, la implementación de las teorías de Maslow, Herzberg y McClelland, a nivel organizacional pueden crear una cultura laboral positiva que mejore el bienestar de los empleados

y contribuya a la satisfacción y el desempeño laboral general. Por lo tanto, se describen a continuación, los principales conceptos, calidad de vida laboral, motivación intrínseca, carga laboral, apoyo directivo, además de los principales factores que influyen en la CVL; estos conceptos comprenden la problemática estudiada y que se vinculan a la teoría de las necesidades bajo la cual se analizan los datos arrojados por el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35, aplicado a la población estudiada.

Calidad de Vida Laboral

El bienestar general de los empleados en el lugar de trabajo comprende varios aspectos, como la satisfacción laboral, el ambiente laboral, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la seguridad laboral, las oportunidades de desarrollo profesional y la calidad en general de las relaciones dentro de la organización, es así como se define la Calidad de Vida Laboral (CVL) (Chew Abdullah et al., 2021). Está se centra en crear un ambiente de trabajo propicio para el crecimiento tanto personal como profesional, donde los empleados se sientan valorados, respetados y motivados para contribuir a los objetivos de la organización (Steffgen et al., 2020). Comprender y abordar las necesidades de los empleados es esencial para crear un ambiente de trabajo que promueva su bienestar físico, emocional y psicológico.

Es importante al describir la CVL hacer alusión al Modelo de Demanda-Control-Apoyo Social desarrollado por Robert Karasek en 1979, el cual se ha definido como una herramienta fundamental para comprender la relación entre el trabajo y la salud mental. Este modelo propone que la calidad de vida laboral está directamente relacionada con el equilibrio entre las demandas del trabajo y el control que los trabajadores tienen sobre su propio trabajo (Karasek, 1979).

Las demandas se refieren a la cantidad y complejidad de las tareas que un trabajador debe realizar en un tiempo determinado. Estas demandas pueden ser físicas, cognitivas o emocionales. El control se refiere al grado de autonomía que un trabajador tiene para tomar decisiones sobre su trabajo, cómo se realiza y cómo se organiza su tiempo (Ferreira y Porto, 2018). El apoyo social, concepto ingresado por Jeffrey V. Johnson y con el cual se amplió el modelo, se refiere al acompañamiento al empleado en la labor por parte de compañeros de trabajo, supervisores, familia, entre otros, apoyo que brinda a los trabajadores sentido de pertenencia, autoestima y confianza (Chew Abdullah et al., 2021).

El modelo de Karasek sugiere que las altas exigencias laborales combinadas con un bajo control pueden aumentar el estrés y el agotamiento. La implementación de este modelo puede crear un ambiente de trabajo que promueva el bienestar y el desempeño de los empleados, ya que los estudios muestran que los empleados con autonomía y capacidad de toma de decisiones están más comprometidos y motivados (Steffgen et al., 2020; Cevallos Vélez et al., 2023).

Por su parte, Herzberg en su teoría indica que la satisfacción laboral está influenciada por dos conjuntos de factores estos son de higiene y motivadores. Los factores de higiene, como la seguridad y las condiciones de trabajo, previenen la insatisfacción, pero no necesariamente llevan a la satisfacción. Los motivadores, como el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento, aumentan la satisfacción y la motivación en el trabajo (Montoya-Cáceres et al., 2020). Al centrarse en estos aspectos y garantizar un equilibrio entre las demandas laborales y el control del trabajo, las organizaciones pueden mejorar la calidad de vida y el bienestar general de los empleados.

La perspectiva de Karasek enfatiza la importancia del diseño del trabajo y el equilibrio entre demandas y control, mientras que el enfoque de Herzberg está en motivar a los empleados a través del reconocimiento, los logros y la responsabilidad (Chew Abdullah et al, 2021; Cevallos Vélez et al., 2023). Ambas perspectivas enfatizan la necesidad de un ambiente de trabajo positivo que valore las contribuciones y el bienestar de los empleados. Al incorporar ambas perspectivas, las organizaciones pueden crear una cultura que promueva la satisfacción, la productividad y el éxito general (Rashmi y Kataria, 2022). Al dar a los empleados autonomía para tomar decisiones y recompensar sus logros, las organizaciones pueden lograr un equilibrio que se alinee con las teorías de Karasek y Herzberg, mejorando la moral y el compromiso de los empleados.

Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

La Calidad de Vida Laboral, no es un simple concepto aislado, su búsqueda de un equilibrio entre la vida personal y profesional comprende la interacción de una serie de dimensiones que interactúan para crear un ambiente laboral favorable para el bienestar de los empleados. Las dimensiones que se describen son las que se analizan en el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP – 35, el cual es implementado en el estudio. Estas dimensiones son el apoyo directivo, la carga de trabajo y la motivación intrínseca.

Apoyo directivo: el apoyo y el estímulo por parte de las directivas de la organización son fundamentales para crear un ambiente laboral oportuno y positivo. Cuando los líderes activamente escuchan, orientan y brindan un interés genuino en el bienestar de sus empleados, esto genera confianza y simpatía entre los miembros de su equipo, eleva la moral y crea un sentido de pertenencia en el lugar de trabajo, y conduce a una mayor retención de empleados y al progreso organizacional (Abouzeid Abouzeid et al., 2020)

Fomentar la comunicación abierta por parte de los líderes puede garantizar que los empleados se sientan escuchados y valorados, aumentar la satisfacción y motivación, y contribuir a una organización más cohesiva y exitosa, lo que es fundamental para la CVL.

Carga de Trabajo: la carga de trabajo se refiere a la cantidad de tareas y responsabilidades en un período determinado. Si las cargas son inmanejables, los empleados pueden experimentar altos niveles de estrés, lo que lleva a menor satisfacción laboral y productividad (Zambrano y Pelegrín, 2020). En este contexto, los empleadores pueden ajustar la carga laboral para garantizar una distribución más equilibrada y fomentar un ambiente más saludable y eficiente, lo que puede ayudar a prevenir el agotamiento, motivar al empleado y contribuir al éxito general de la organización (Romero, 2019). Las estrategias de gestión eficaces, como las técnicas de delegación y gestión del tiempo, ayudan a los empleados a gestionar sus responsabilidades de manera eficiente, priorizando las tareas, reduciendo el estrés y manteniendo un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Monitorear esta relación es importante para garantizar que los empleados sean valorados y realizados en sus funciones.

Motivación Intrínseca: la motivación intrínseca está impulsada por la satisfacción personal y el deseo de mejorar uno mismo, más que por recompensas o presiones externas. Promover la motivación intrínseca en el lugar de trabajo puede generar una fuerza laboral más comprometida y productiva, beneficiando tanto a las personas como a las organizaciones. La motivación intrínseca

lleva a los empleados a esforzarse por desempeñarse mejor, y una sensación de logro y crecimiento personal puede resultar en una mayor CVL (Abouzeid Abouzeid et al., 2020).

Enfocar la motivación intrínseca en el lugar de trabajo puede mejorar las relaciones entre compañeros, ya que se centran en el crecimiento personal y la superación personal, lo que es más probable de colaborar exitosamente con otros, comunicarse abiertamente y apoyarse uno a otro para lograr objetivos comunes (Mendoza-Mestranza, 2018; Abouzeid Abouzeid et al., 2020). Este ambiente de trabajo positivo y de apoyo puede impactar la cultura general de la organización y conducir a un equipo más productivo.

Factores que influyen en la CVL

La percepción del trabajador sobre su entorno laboral y su trabajo se ve afectada por factores tanto objetivos como subjetivos, los cuales pueden tener un impacto significativo en la satisfacción, productividad y desarrollo profesional del empleado.

Los factores objetivos de la calidad de vida laboral se refieren a aspectos tangibles y cuantificables, como el salario, las prestaciones laborales, las condiciones físicas del lugar de trabajo y las oportunidades de crecimiento profesional.

Factores objetivos

Condiciones de trabajo: un ambiente de trabajo seguro, saludable y con una carga de trabajo adecuada, es fundamental para una CVL óptima. Donawa (2018) indica que la seguridad e higiene en el trabajo, la carga laboral, la ergonomía del puesto de trabajo, son factores objetivos que afectan directamente la salud física y mental de los empleados.

Remuneración y beneficio: un trabajador que se siente bien remunerado y con oportunidades de crecimiento estará más motivado y comprometido con su trabajo. La remuneración justa y competitiva, las prestaciones sociales, la estabilidad laboral y las oportunidades de desarrollo profesional son factores objetivos que impactan la satisfacción y el compromiso del trabajador (Donawa, 2018).

Organización del trabajo: un trabajo con cierto grado de autonomía, donde el trabajador tenga control sobre sus tareas y pueda participar en la toma de decisiones, aumenta la satisfacción y el compromiso del trabajador.

Los factores subjetivos de la CVL dependen de la percepción y valoración personal de cada persona, como el clima laboral, relaciones con compañeros y superiores, sentido de pertenencia a la empresa, autonomía en el trabajo, y la conciliación entre la vida laboral y personal. Patlán Pérez, (2021), enuncia algunos factores subjetivos de mayor relevancia:

Satisfacción laboral: el grado en que el trabajador se siente feliz, realizado y motivado con su trabajo es un factor subjetivo que influye en la CVL. Un trabajador que siente satisfacción con su trabajo es más propenso a ser productivo, creativo y comprometido con la empresa.

Bienestar físico y mental: la salud física y mental del trabajador, el manejo del estrés y el burnout son factores subjetivos que impactan la CVL. Un trabajador que se encuentra en buen estado físico y mental, y que sabe cómo manejar el estrés, es más propenso a tener una mejor experiencia laboral.

Balance vida/trabajo: el equilibrio entre la vida personal y laboral es un factor subjetivo que influye en la CVL. Un trabajador que logra un balance adecuado entre su vida personal y laboral es más propenso a ser feliz, saludable y productivo.

Las empresas que buscan mejorar la CVL de sus empleados deben considerar la implementación de medidas que mejoren las condiciones de trabajo, la remuneración y beneficios, la organización del trabajo, las relaciones interpersonales, y que brinden oportunidades para el desarrollo personal y profesional. La calidad de vida laboral es un tema complejo que se ve afectado por una serie de factores, a partir de los cuales se debe fomentar un clima laboral positivo que valore el bienestar de los empleados y les permita alcanzar un equilibrio adecuado entre su vida personal y laboral.

Comprender los factores que influyen en la CVL, las organizaciones pueden tomar medidas para crear un ambiente de trabajo más positivo y productivo para sus empleados, lo que beneficia a la empresa en términos de mayor productividad, retención del talento y una mejor imagen corporativa.

3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se presenta una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, y transversal. Es cuantitativa dado el tratamiento estadístico que se le realiza a los datos, su método de análisis es deductivo, ya que se obtiene información objetiva y generalizable (Hernández et al., 2014). Es no experimental porque no hay manipulación de variables, la observación de los contextos se da en su entorno natural y al ser transversal se indica que se realiza en un solo momento en el tiempo (Hernández et al., 2014).

La investigación se realiza en una empresa de cobranza de la ciudad de Medellín, la cual tiene más de 30 años en el medio, cuenta con sede en Bogotá y Medellín.

Población: empleados de una empresa de cobranza de la ciudad de Medellín. Presta servicios de cobro de cartera en proceso jurídico, prejurídico y extrajurídico, conciliaciones de cartera, restitución de inmuebles, estudios de crédito, entre otros. La sede de la ciudad de Medellín cuenta con 35 empleados en el departamento de cartera. el cual funciona como Contact center, en este departamento se centralizan las funciones de cartera tanto de la sede de Medellín como de la de Bogotá.

Muestra: empleados del departamento de cartera de la empresa de cobranza. El departamento cuenta con 35 empleados.

Instrumento: el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional CVP-35, cuenta con 35 preguntas orientadas a la identificación de la CVP agrupadas en 3 dimensiones, apoyo directivo, carga de trabajo y motivación intrínseca, para su análisis a cada dimensión de le ha asignado un grupo determinado de preguntas:

- Preguntas por Dimensiones
 - Apoyo directivo: 2, 3, 4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28, 30 (total 13 preguntas)
 - Carga de trabajo: 1, 6, 7, 8, 17, 18, 19, 21, 24, 25 (total 10 preguntas)
 - Motivación intrínseca: 9, 12, 13, 15, 26, 27, 29, 31, 32, 33, 34, 35 (total 12 preguntas)

El valor que se le da a los datos se comprende en una escala Likert de 1 a 4, la cual se divide en nada =1, algo = 2, bastante = 3 y mucho = 4. La suma de las respuestas genera un nivel de percepción de la CVP, partiendo de la base que una CVP buena se enmarca en una valoración de 105 a 140, la CVP regular entre 104 a 70 y la CVP mala 69 a 35.

- Variables
 - Dependiente: calidad de vida laboral
 - Independiente: apoyo directivo, carga de trabajo y motivación intrínseca.

Recolección de datos: aplicación del CVP – 35 a la muestra seleccionada. Se realiza vía online mediante el cuestionario de Google Forms.

Análisis de los datos: se realiza un análisis estadístico descriptivo de las variables. Se presentan los resultados del análisis de datos en tablas y gráficos. Se interpretan los resultados y se discuten las implicaciones para la CVL de la población estudiada.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

Se aplicó el cuestionario de CVP-35 descrito anteriormente, a los 35 empleados del departamento de cartera de la empresa que presta servicio de cobranza en la ciudad de Medellín. Los resultados que arrojó el cuestionario se presentan en el orden de los objetivos específicos planteados, pero inicialmente se describen los datos sociodemográficos: género (tabla 1) y nivel de educación (tabla 2).

Datos sociodemográficos

Tabla 1
Género

ID	Género	Cantidad	%
1	Masculino	14	40%
2	Femenino	21	60%
	Total	35	100%

Nota. Elaboración propia.

Fue una participación del total de la población del departamento de cartera, 35 empleados, 21 mujeres (60%) y 14 hombres (40%).

Tabla 2
Nivel de educación

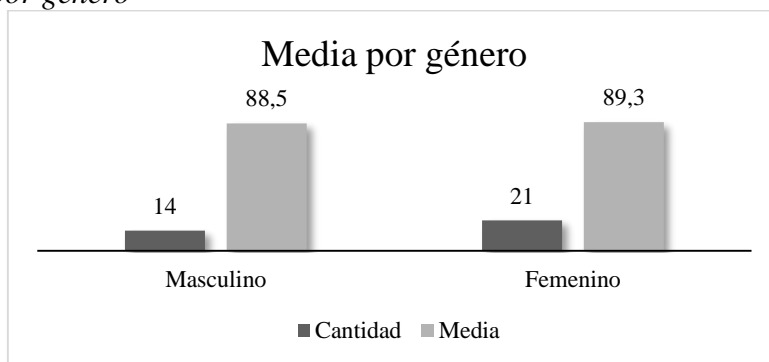
ID	Educación	Cantidad	%
1	Bachiller	2	6%
2	Técnico	11	31%
3	Tecnólogo	17	49%
4	Profesional	2	6%
5	Posgrado	3	9%
	Total	35	100%

Nota. Elaboración propia.

Son catorce hombres y veintiún mujeres, con edades comprendidas entre los 20 y 50 años. El nivel de educación con mayor número de personas es el tecnólogo (n=17), seguido por el nivel técnico (n=11).

En la figura 1 se describe la CVL percibida por género, este dato surge del promedio entre el puntaje general de respuesta de las mujeres y el puntaje general de respuesta de los hombres, dividido por la cantidad de los mismos. El promedio obtenido se describe a partir de la valoración sugerida por el cuestionario (CVL buena de 105 a 140, la CVL regular entre 104 a 70 y la CVL mala 69 a 35).

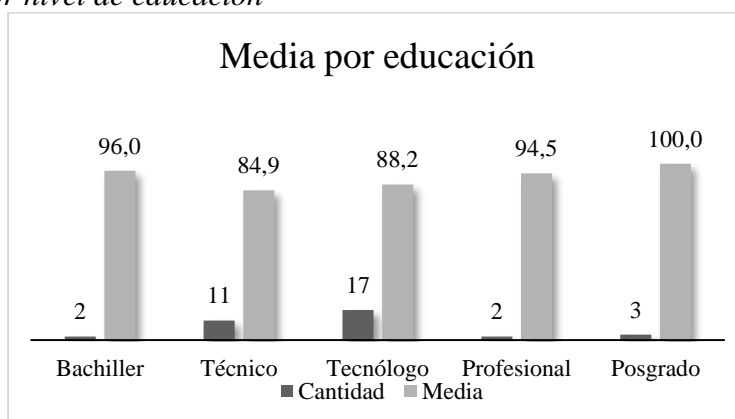
Figura 1
Percepción CVL por género



Nota. Elaboración propia.

Según la media por género, la CVL percibida tanto para los hombres como para las mujeres es regular.

En la figura 2 se describe la CVL percibida por nivel educativo, este dato surge del promedio entre el puntaje general de los participantes, dividido por el número de datos del nivel educativo. El promedio obtenido se describe a partir de la valoración sugerida por el cuestionario (CVL buena de 105 a 140, la CVL regular entre 104 a 70 y la CVL mala 69 a 35).

Figura 2*Percepción CVL por nivel de educación**Nota.* Elaboración propia.

Según la media por nivel de educación, la CVL percibida es regular.

En la tabla 1 se detallan los datos generales por participantes y su respectivo puntaje, se hace la salvedad que este puntaje es la sumatoria de la valoración dada a las preguntas, y de este puntaje se deriva la percepción de la CVL: CVL buena de 105 a 140, la CVL regular entre 104 a 70 y la CVL mala 69 a 35. A partir de este puntaje se promedió los puntajes anteriormente descritos.

Tabla 1*Puntaje por participante*

Participantes	Género	Nivel educativo	Puntaje	Calificación
Participante 1	Masculino	Técnico	91	Nivel regular de CVL
Participante 2	Femenino	Técnico	87	Nivel regular de CVL
Participante 3	Masculino	Técnico	74	Nivel regular de CVL
Participante 4	Femenino	Tecnólogo	75	Nivel regular de CVL
Participante 5	Femenino	Tecnólogo	94	Nivel regular de CVL
Participante 6	Masculino	Tecnólogo	91	Nivel regular de CVL
Participante 7	Femenino	Tecnólogo	92	Nivel regular de CVL
Participante 8	Femenino	Técnico	82	Nivel regular de CVL
Participante 9	Masculino	Tecnólogo	83	Nivel regular de CVL
Participante 10	Masculino	Posgrado	101	Nivel regular de CVL
Participante 11	Femenino	Posgrado	97	Nivel regular de CVL
Participante 12	Masculino	Técnico	87	Nivel regular de CVL
Participante 13	Femenino	Bachiller	91	Nivel regular de CVL
Participante 14	Femenino	Tecnólogo	78	Nivel regular de CVL
Participante 15	Femenino	Profesional	101	Nivel regular de CVL
Participante 16	Masculino	Tecnólogo	84	Nivel regular de CVL
Participante 17	Femenino	Tecnólogo	83	Nivel regular de CVL
Participante 18	Femenino	Posgrado	102	Nivel regular de CVL

Participante 19	Masculino	Tecnólogo	85	Nivel regular de CVL
Participante 20	Masculino	Tecnólogo	98	Nivel regular de CVL
Participante 21	Femenino	Técnico	87	Nivel regular de CVL
Participante 22	Masculino	Técnico	88	Nivel regular de CVL
Participante 23	Femenino	Técnico	89	Nivel regular de CVL
Participante 24	Masculino	Profesional	88	Nivel regular de CVL
Participante 25	Femenino	Técnico	92	Nivel regular de CVL
Participante 26	Femenino	Técnico	84	Nivel regular de CVL
Participante 27	Femenino	Tecnólogo	87	Nivel regular de CVL
Participante 28	Femenino	Tecnólogo	105	Nivel bueno de CVL
Participante 29	Femenino	Tecnólogo	84	Nivel regular de CVL
Participante 30	Femenino	Técnico	73	Nivel regular de CVL
Participante 31	Femenino	Tecnólogo	99	Nivel regular de CVL
Participante 32	Masculino	Bachiller	101	Nivel regular de CVL
Participante 33	Masculino	Tecnólogo	84	Nivel regular de CVL
Participante 34	Femenino	Tecnólogo	93	Nivel regular de CVL
Participante 35	Masculino	Tecnólogo	84	Nivel regular de CVL

Nota. Elaboración propia.

Ahora, se procede a brindar los datos obtenidos para cada una de las tres dimensiones. El primer objetivo específico se orienta hacia la identificación del nivel de apoyo directivo percibido por parte de los empleados del área de cartera; en la tabla 4 se indican los puntajes de cada pregunta que hace parte de la dimensión evaluada.

Tabla 4

Dimensión apoyo directivo

Apoyo directivo		
Ítems	Puntaje	Percepción CVL
ítem 2	103	Nivel regular de CVL
ítem 3	77	Nivel regular de CVL
ítem 4	58	Nivel malo de CVL
ítem 5	67	Nivel malo de CVL
ítem 10	95	Nivel regular de CVL
ítem 11	112	Nivel bueno de CVL
ítem 14	90	Nivel regular de CVL
ítem 16	87	Nivel regular de CVL
ítem 20	80	Nivel regular de CVL
ítem 22	72	Nivel regular de CVL
ítem 23	92	Nivel regular de CVL
ítem 28	65	Nivel malo de CVL
ítem 30	77	Nivel regular de CVL

Nota. Elaboración propia.

Se identifica un mayor número (n=9) de preguntas con un nivel de CVL percibida regular, se hace la salvedad que esta valoración se calcula según el puntaje estandarizado por el cuestionario (CVL buena de 105 a 140, la CVL regular entre 104 a 70 y la CVL mala 69 a 35) en relación a la suma total de cada ítem (pregunta). Calidad percibida buena (n=1) y calidad percibida mala (n=3). Para la percepción buena se identifica la pregunta 11: Apoyo de mis compañeros, ante lo que se puede inferir la existencia de compañerismo positivo.

Para la percepción mala se indican las preguntas 4, 5 y 28 correspondientes a: posibilidad de promoción, reconocimiento de mi esfuerzo y variedad en mi trabajo, siendo para las preguntas señalas una valoración consecuente, ya que cada una puede tener incidencia sobre las otras. En términos generales para la dimensión apoyo directivo se identifica una percepción de CVL regular.

El objetivo específico número dos tenía como finalidad describir el nivel de carga laboral percibida por parte de los empleados del área de cartera (tabla 5). Dimensión calculada igual que la anterior.

Tabla 5
Dimensión Carga de Trabajo

Carga laboral		
Ítems	Puntaje	CVL
ítem 1	122	Nivel bueno de CVL
ítem 6	85	Nivel regular de CVL
ítem 7	87	Nivel regular de CVL
ítem 8	80	Nivel regular de CVL
ítem 17	65	Nivel malo de CVL
ítem 18	65	Nivel malo de CVL
ítem 19	52	Nivel malo de CVL
ítem 21	106	Nivel bueno de CVL
ítem 24	53	Nivel malo de CVL
ítem 25	86	Nivel regular de CVL

Nota. Elaboración propia.

Se indica para la carga de trabajo dos puntuaciones buenas, cuatro puntuaciones regulares y cuatro puntuaciones malas. Las preguntas con buena puntuación fueron: pregunta 21 carga de responsabilidad y la pregunta 1 cantidad de trabajo que tengo. Se identifica consecuencia en las valoraciones. Para la percepción regular se tienen las preguntas 6, 7, 8 y 25, las cuales corresponden a: presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo, presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo, prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo. Todas tienen relación. Y respecto a las preguntas con percepción mala 17, 18, 19 y 24, correspondientes a: falta de tiempo para mi vida personal, incomodidad física en el trabajo, conflictos con otras personas de mi trabajo e interrupciones molestas. También son preguntas en relación y consecuentes en valoración.

Al revisar las respuestas por participante se identifica que la valoración dada a las preguntas que tuvieron una percepción buena fue entre 3 y 4 que es igual a mucho y bastante, es decir que tienen mucho trabajo, y tienen mucha responsabilidad, percibiéndose que no es un estado de satisfacción

tener mucho o bastante trabajo y mucha o bastante responsabilidad. Frente a esto es posible la existencia de una falencia respecto a la descripción que se le asigna al valor de la escala.

En la tabla 6 se indica los resultados de la dimensión motivación intrínseca correspondiente al objetivo específico número tres, a través del cual se busca analizar el nivel de motivación intrínseca percibido por parte de los empleados del área de cartera.

Tabla 6

Dimensión Motivación Intrínseca

Motivación intrínseca		
Ítems	Puntaje	CVL
ítem 9	112	Nivel bueno de CVL
ítem 12	125	Nivel bueno de CVL
ítem 13	105	Nivel bueno de CVL
ítem 15	98	Nivel regular de CVL
ítem 26	81	Nivel regular de CVL
ítem 27	119	Nivel bueno de CVL
ítem 29	108	Nivel bueno de CVL
ítem 31	116	Nivel bueno de CVL
ítem 32	112	Nivel bueno de CVL
ítem 33	69	Nivel malo de CVL
ítem 34	89	Nivel regular de CVL
ítem 35	104	Nivel regular de CVL

Nota. Elaboración propia.

En la valoración de la dimensión se identifica un mayor número de preguntas con una percepción buena (n=7) a saber: motivación (ganas de esforzarme), apoyo de mi familia, ganas de ser creativo, estoy capacitado para hacer mi trabajo actual, mi trabajo es importante para la vida de otras personas, lo que tengo que hacer queda claro, me siento orgulloso de mi trabajo. La percepción regular se enmarca en las preguntas 15, 26, 34 y 35, las cuales son: desconecto al acabar la jornada laboral, recibo información de los resultados de mi trabajo, calidad de vida de mi trabajo, mi trabajo me brinda la posibilidad de profesionalizarme. Y para la percepción mala está la pregunta 33, mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud.

Lo anteriormente descrito, está orientado a dar respuesta a la pregunta problema, respecto a la cual, en términos generales, y a partir de los puntajes obtenidos por participante, la percepción de la CVL de los 35 empleados se concentró en un nivel regular, por lo que se infiere no es buena, no es mala, es decir que dentro de las tres dimensiones valoradas existen factores de sostenibilidad laboral, los mismos que son relacionados en los siguientes párrafos.

Apoyo directivo

En el caso de la dimensión de apoyo directivo se presentaron tres puntos de quiebre en los que la percepción fue mala, concentrado en tres preguntas que son coincidentes, el reconocimiento del esfuerzo laboral, la posibilidad de ascenso, y la variedad laboral; ninguno de los ítems

correspondientes a la dimensión tuvo una valoración buena, ante lo cual es evidente la existencia a nivel empresarial del apoyo por parte de los directivos a sus empleados. Frente a esto en la literatura se sustenta que el apoyo laboral impacta positivamente en el deseo del empleado en contribuir al desempeño organizacional, Leitão et al. (2019) una de las conclusiones de su investigación fue que la parte de la productividad de la organización se debía a que los supervisores tenían en cuenta las necesidades de los trabajadores, sus opiniones y sus propuestas.

Es de resaltar que gran parte de la productividad empresarial depende de la seguridad, la protección, el trato, el bienestar que se brinde en el lugar de trabajo, todo esto se vincula con la satisfacción y motivación en los empleados (Bataineh, 2019; Majumder y Biswas, 2021). Cuando se habla de satisfacción se infiere que hay necesidades que han sido satisfechas, según Herzberg (1976), y su teoría de la motivación, las necesidades humanas se clasifican en dos la satisfacción y la motivación laboral, dentro del contexto estudiado, el apoyo laboral frente a estos dos aspectos es muy importante, ya que se debe propender por un ambiente de trabajo seguro y cómodo, donde se brinde un salario justo, compensaciones, beneficios competitivos, recursos para desempeñar efectivamente el trabajo, que el empleado sea escuchado y sus propuestas consideradas (Patlán Pérez, 2021; Riyono et al., 2023). Respecto a esto, en los resultados de la dimensión hubo dos ítems con valoración regular con un puntaje mínimo de 77, y fue la satisfacción con el salario y la posibilidad de que las propuestas de los empleados sean escuchadas y aplicadas.

Carga de trabajo

Una dimensión que tuvo igualdad de respuestas entre la percepción regular y mala, identificándose que entre la carga y la cantidad de trabajo existe una buena percepción, sin embargo, y resaltando lo descrito en el resultado, en este aspecto, los empleados refieren tener gran cantidad de trabajo y de responsabilidad, y esta percepción no es positiva. Acto seguido, dentro de la percepción regular se identifica presión laboral, angustia respecto al tiempo para realizar las actividades, esto es consecuencia de una amplia carga de responsabilidad por ende de trabajo.

Cabe anotar que, frente a la carga laboral, en el estudio de Martínez Cortés et al. (2023) se identifica que ante mayor responsabilidad mayor exigencia, sin embargo, una carga de trabajo pesada puede llegar a generar estrés, falta de tiempo adecuado de descanso y de alimentación, impidiendo la satisfacción de sus necesidades básicas fisiológicas. Falencia presentada en las respuestas de los empleados del departamento de cartera, debió que refieren falta de tiempo para su vida personal, incomodidad física laboral, conflictos con otras personas (compañero, clientes, directivos) e interrupciones molestas. El no lograr suplir las necesidades fisiológicas básicas en el entorno laboral, conlleva a efectos negativos para la salud física y mental del empleado (Acquah et al., 2021), el exceso de trabajo y el sentir no lograr cumplir con la responsabilidad, lleva a un estado de ansiedad e incertidumbre sobre su estabilidad laboral, además, la insatisfacción de estas necesidades, como todas, puede afectar la productividad empresarial (Alserhan et al., 2021; Quinto Reyes et al., 2023).

Motivación intrínseca

Es la dimensión con un mayor número de puntajes sobre un nivel de percepción de calidad de vida laboral buena, donde se identifica que el deseo de los empleados por esforzarse en su labor, cuentan con el apoyo familiar, tienen el conocimiento y la capacitación necesaria para desarrollar su trabajo,

teniendo claridad sobre este y percibiéndolo como un trabajo importante para la vida de otras personas, además se sienten orgullosos de la labor que desempeñan.

Los resultados positivos de la dimensión en relación a la literatura son coincidentes. Mendoza-Mestanza (2018) da cuenta que los puntos de quiebre dentro de los aspectos laborales carga laboral y acompañamiento por parte de las directivas, son sostenibles gracias a la solidez de la motivación intrínseca. Por su parte Cruz (2018), resalta que la motivación es ese factor que impulsa a los sujetos para desarrollar una actividad determinada, que no siempre está mediada por el deseo de una recompensa, sino más por el gusto de realizarla, por la satisfacción que le genera; en este caso el orgullo que sienten los empleados del área de cartera por el desempeño de su trabajo hace parte de eso que los impulsa a seguir adelante.

Desde la teoría de las necesidades de Maslow, la motivación intrínseca puede ser influida por la satisfacción de las necesidades fisiológicas básicas; Acquah et al. (2021) dan cuenta que, ante las extensas jornadas de trabajo, las condiciones laborales insalubres, se genera un detrimento de la motivación. Lo mismo pasa con las necesidades sociales, de estima, autorrealización, de seguridad, todas son parte fundamental de la motivación, la inestabilidad laboral, la cultura laboral tóxica en la empresa, la falta de reconocimiento de la labor realizada, la falta de progreso profesional, todo esto va en contra de la motivación intrínseca, y por ende en la disminución de la calidad de vida laboral.

5. CONCLUSIONES

Si bien existe una CVL regular, no se evidencia una insatisfacción laboral total, ya que existen factores de cada dimensión que pueden ser reforzados y por ende mejorar la CVL. Inicialmente el apoyo directivo da forma al entorno laboral, de allí se promueve la cultura organizacional, se gestiona el rendimiento y se impulsa el capital intelectual. Las empresas que dan prioridad a este factor generan un espacio de trabajo positivo, proactivo y por ende productivo, promoviendo y motivando así al empleado.

Por su parte la carga laboral pesada y el exceso de responsabilidad percibida afecta la capacidad de los empleados para satisfacer sus necesidades fisiológicas básicas, por ende, el detrimento de estas conlleva a la afectación de la autoestima y la autorrealización, desencadenando problemas de salud física y mental. Es importante equilibrar las demandas de la carga de trabajo con las necesidades de bienestar, realización y crecimiento personal de los empleados para crear un ambiente de trabajo propicio y de acompañamiento productivo.

La motivación intrínseca es un factor subjetivo de relevancia organizacional, es un desafío empresarial vincular el compromiso de los empleados con la productividad organizativa, sin vulnerar todo aquello que impulsa al empleado a comprometerse con los objetivos y políticas empresariales. Los factores subjetivos que comprende la motivación intrínseca, en el caso estudiado, requieren un conocimiento más profundo, para abordar de manera alternativa, y brindar un fortalecimiento a todo aquello que impulsa a los empleados y que por ende garantizaran un mejor rendimiento empresarial.

Al priorizar estos aspectos e implementar acciones estratégicas para mejorar el bienestar y la participación de los empleados, las organizaciones pueden mejorar su desempeño general y crear un ambiente laboral positivo que fomente el éxito y fortalezca la calidad de vida laboral.

6. REFERENCIAS

- Abouzeid Abouzeid, G. K., López Montesinos, M. J. y Martínez Alarcón, L. (2020). Consecuencias de los factores psicosociales en la calidad de vida laboral. *Revista Científica de Enfermería*, (19), 24-39. <https://doi.org/10.14198/recien.2020.19.03>
- Acquah, A., Nsiah, T., Akushia Antie, E. y Otoo, B. (2021). Literature review on theories motivation. *EPRA International Journal of Economic and Business Review*, 9(5), 25-29. <https://doi.org/10.36713/epra6848>
- Alserhan, H., Al-Adamata, A. y Al-Adamat, O. (2021). The mediating effect of employee happiness on the relationship between quality of work-life and employee intention to quit: A study on fast-food restaurants in Jordan. *Management Science Letters*, 11, 933-938 https://www.growingscience.com/msl/Vol11/msl_2020_353.pdf
- Apaza, R. (2022). *Correlación entre engagement laboral y la calidad de vida laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar Arequipa, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María] Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/Off1e38d-b67a-4436-9681-9282a7fc7ac7>
- Bataineh, K. A. (2019). Impact of Work-Life Balance, Happiness at Work, on Employee Performance. *International Business Research*, 12(2), 99-112. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n2p99>
- Castellano, N. C. y López, E. D. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Visión de Futuro*, 25(1), 75-90. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.01.003.es>
- Cevallos Vélez, J. G., Cantos Santana, E. M., Manobanda Zambrano, J. L. y Santos Pinargote, M. L. (2023). Evaluación de estrés laboral en pescadores mediante el cuestionario de Karasek. *RECIAMUC*, 7(1), 2-10. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1.esp\).enero.2023.2-10](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1.esp).enero.2023.2-10)
- Chew Abdullah, N. A., Zakaria, N. y Zahoor, N. (2021). Developments in Quality of Work-Life Research and Directions for Future Research. *Sage Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211059177>
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R. y Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>

- Cruz, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, (45), 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Donawa, Z. (2018). Gestión gerencial para un ambiente laboral más humano en las organizaciones. *NOVUM, revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 1(8), 144-163. <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360729009/571360729009.pdf>
- Ferreira, R. R. y Porto, A. P. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias administrativas*, (11), 3-14. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382018000200003&script=sci_arttext
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6a ed. McGrawHi Education.
- Herzberg, F. (1976). One More Time: How Do You Motivate Employees? En M. M. Gruneberg (Ed.), *Job Satisfaction—A Reader* (pp. 17-32). Palgrave Macmillan UK.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kikukama, M. (2020). *Clima organizacional y calidad de vida laboral en los colaboradores operativos de la empresa HCI Construcción y Servicios S.A.C., periodo 2019* [Trabajo de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5597?show=full>
- Leitão, J., Pereira, D. y Gonçalves, Â. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3803. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>
- Majumder, S. y Biswas, D. (2021). Fundamentals, Present and Future Perspectives of Quality of Work Life. En V.H. Patil, N. N. Dey, P. Mahalle, M. Shafi Pathan, V.V. Kimbahune (Eds), *Proceeding of First Doctoral Symposium on Natural Computing Research. Lecture Notes in Networks and Systems* (pp 271-279). Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-33-4073-2_26
- Martínez Cortés, H., Alfaro Castillo, B. S., Troncoso Oviedo, G. J., Castillo-Paredes, A., Flores Noya, D. y Andrades Ramírez, O. A. (2023). Percepción de la calidad de vida profesional en docentes de la Universidad de Atacama en confinamiento. *Revista de Investigacion Psicologica*, (29), 79-94. <https://doi.org/10.53287/zvvpk1436ac91a>
- McClelland, D. C. (1985). How motives, skills, and values determine what people do. *American Psychologist*, 40(7), 812-825. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.40.7.812>

- Mendoza-Mestanza, G. V. (2018). Importancia de la calidad de vida y la satisfacción laboral en las condiciones actuales de trabajo: Artículo de revisión. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*, 1(2), 10-24. <https://doi.org/10.46296/gt.v1i2.0004>
- Montoya-Cáceres, P., Bello-Escamilla, N. y Neira, J. (2020). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 220-229. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2020000400004>
- Patlán Pérez, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>
- Pinela, N. A. y Donawa, Z. A. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 9(2), 1-12. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.217>
- Quinto Reyes, G. P., Merchán Espinoza, B. D. y Bastidas Bolaños, C. M. (2023). Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador. *RECIMUNDO*, 7(1), 348-361. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.348-361](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.348-361)
- Rashmi, K. y Kataria, A. (2022). Work–life balance: a systematic literature review and bibliometric analysis. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 42(11/12), 1028-1065. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-06-2021-0145>
- Rivera-Ávila, D. A., Rivera-Hermosillo, J. C. y González-Galindo, C. (2017). Validación de los cuestionarios CVP-35 y MBI-HSS para calidad de vida profesional y burnout en residentes. *Investigación en Educación Médica*, 6(21), 25-34. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.05.010>
- Riyono, B., Hartati, S. y Fatdina, F. (2022). Quality of work life (QWL) from psychological perspective and the development of its measurement. *Jurnal Psikologi*, 49(1), 87-103. <https://doi.org/10.22146/jpsi.67973>
- Romero, A. (2019). *Relación entre calidad de vida profesional y compromiso organizacional en los trabajadores del área Cadena de Suministro en una empresa del Estado en Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_49da758a52a19ef4c444ffdc6c34b415
- Sánchez-Gómez, M. y Bresó Esteve, E. (2019). Inteligencia emocional y calidad de vida profesional en el sector industrial. *Ágora de Salud*, 6, 247-253. <https://doi.org/10.6035/AgoraSalut.2019.6.26>
- Salas, M. E., Basante, Y. M., Zambrano, C. A., Matabanchoy, S. M. y Narváez, A. D. (2021). Concepciones sobre calidad de vida laboral en las organizaciones. *Informes Psicológicos*, 21(2), 209-227. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n2a13>

- Steffgen, G., Sischka, P. E. y Fernández de Henestrosa, M. (2020). The Quality of Work Index and the Quality of Employment Index: A Multidimensional Approach of Job Quality and Its Links to Well-Being at Work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph17217771>
- Thakur, R. y Sharma, D. (2019). A Study of Impact of Quality of Work Life on Work Performance. *Management and Labour Studies*, 44(3), 326-344. <https://doi.org/10.1177/0258042X19851912>
- Torres, C., Sarabia López, L. y Sarabina Cruz, D. (2021). Satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo de una empresa manufacturera de la ciudad de Quito. *Pienso en Latinoamerica*, 3(2), 14-22. <https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625551222-3%20Art%C3%ADculo%20original.pdf>
- Zambrano, A. S. y Pelegrín, N. (2020). La capacitación de los colaboradores de las empresas para la mejora de la calidad de vida laboral. *REFCaIE: Revista Electrónica Formación Y Calidad Educativa*, 8(1), 42-62. <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3157>