

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA LOS PRESTADORES
DE SERVICIO EN LOS PUNTOS DE VENTA DE UNA EMPRESA DE APUESTAS
EN LA CIUDAD DE TULUÁ

YURI DANIELA CUERO TENORIO

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TULUÁ, VALLE DEL CAUCA

2024

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA LOS PRESTADORES
DE SERVICIO EN LOS PUNTOS DE VENTA DE UNA EMPRESA DE APUESTAS
EN LA CIUDAD DE TULUÁ

YURI DANIELA CUERO TENORIO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
administrador de empresas

DIRECTOR

CRISTHIAN ANDRÉS BELTRÁN ZÚÑIGA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TULUÁ, VALLE DEL CAUCA

2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	9
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	9
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. Objetivo general:	16
1.3.2. Objetivos específicos:	16
1.4. JUSTIFICACIÓN	17
1.4.1. TEÓRICA	17
1.4.2. PROFESIONAL	18
1.4.3. PRÁCTICA	19
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1. ESTADO DEL ARTE	20
2.2. MARCO TEÓRICO	26
2.2.1. TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS ELTON MAYO	27
2.2.2. TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN E HIGIENE DE HERZBERG	27
2.2.3. TEORÍA X Y Y DE DOUGLAS MCGREGOR	28
2.2.4. JERARQUÍA	29
2.2.5. MODELO QVL STULLER:	31

2.2.6.	TEORÍA DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE HACKMAN Y OLDHAM:	33
2.2.7.	TEORIA DE LA EQUIDAD	34
2.2.8.	TEORIA	34
2.2.9.	PRECARIZACIÓN LABORAL	35
2.2.10.	MODELO DEMANDA-CONTROL DE KARASEK Y SÍNDROME DE BURNOUT	36
2.2.11.	MUESTREO PARA POBLACIÓN FINITA	37
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	39
2.4.	MARCO LEGAL	40
2.5.	MARCO CONTEXTUAL	42
3.	DISEÑO METODOLÓGICO	45
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.2.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	45
3.3.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	48
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	49
4.	DISEÑO Y DESARROLLO DEL PROYECTO	52
4.1.	DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	52
4.1.1.	ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA	53
4.2.	DESCRIPCIÓN DE CADA DIMENSIÓN	65
4.2.1.	SOPORTE INSTITUCIONAL PARA EL TRABAJO SIT	66
4.2.2.	SEGURIDAD EN EL TRABAJO ST:	66
4.2.3.	INTEGRACIÓN AL PUESTO DE TRABAJO IPT:	67
4.2.4.	SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO:	68

4.2.5. BIENESTAR LOGRADO A TRAVES DEL TRABAJO	68
4.2.6. DESARROLLO PERSONAL	69
4.2.7. ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO LIBRE	69
4.3. POLÍTICAS QUE FAVORECEN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO	85
4.4. ANALISIS DE CORRELACIONES	86
RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS	102
ANEXOS.....	110

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: árbol de problemas	15
Ilustración 2: Pirámide de Maslow.	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 3: Mapa de Tuluá.....	50
Ilustración 4: Edades de los prestadores de servicio.	54
Ilustración 5: Género de los prestadores de servicio	55
Ilustración 6: Estado civil de los prestadores de servicio	56

Ilustración 7: Número de hijos de los prestadores de servicio	57
Ilustración 8: Escolaridad de los prestadores de servicio	58
Ilustración 9: Personas dependientes de los prestadores de servicio.....	59
Ilustración 10: Tipo de contrato de los prestadores de servicio	60
Ilustración 11: Estado pensional de los prestadores de servicio.....	61
Ilustración 12: Antigüedad de los prestadores de servicio	62
Ilustración 13: Promedio de ingresos de los prestadores de servicio	63
Ilustración 14: Horas laborales diarias de los prestadores de servicio.....	64
Ilustración 15: Baremo de calificación instrumento CVT-GOHISALO	72
Ilustración 16: Rango de edad - Género	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Métodos de recolección de datos.	49
Tabla 2. Promedio y desviación estándar de las dimensiones	70
Tabla 3: puntuaciones por dimensión	70
Tabla 4: Puntaje para calificar las dimensiones y CVT global	71
Tabla 5: Promedio diario de horas laborales – Número de hijos	87
Tabla 6: Aproximado promedio de ingresos mensuales – Dependientes económicos	88
Tabla 7: Antigüedad – tipo de contrato	90
Tabla 8: Antigüedad – Afiliación fondo de pensiones	91
Tabla 9: Promedio de horas laborales diarias – Administración del tiempo libre ...	93
Tabla 10: Escolaridad certificada – Desarrollo personal	95

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecerle a Yuri Daniela Cuero Tenorio que a pesar de las caídas y constantes tocaditas de fondo encontró la fuerza de voluntad necesaria para culminar este trabajo, el cual representa un logro personal y profesional en su vida.

Agradezco profundamente a mi hermana Brenda, quien, aunque no comprendía por completo lo que estaba haciendo, siempre buscó la manera de brindarme su apoyo incondicional. A mis padres, quienes fueron el motor inicial de esta travesía, y especialmente a mi padre, quien, a su manera, me acompañó y respaldó hasta el final.

A mis amigos y compañeros que alentaron y ayudaron moral y materialmente con el desarrollo de esta labor. Específicamente a Estefanía, Yuly, Karina y Sebastián. Gracias por su granito de arena para que esto fuera posible.

A mi novio, quien, aunque nos conocimos en la recta final de este camino, ha encontrado formas de ofrecerme su apoyo y hacer que este proceso fuera menos arduo.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud a todos los maestros que marcaron mi recorrido durante la carrera, sembrando en mí el amor y la pasión por esta profesión. En especial al profesor Cristhian Beltrán, quién conoció la idea de este proyecto desde el inicio y fue de gran ayuda para que se pudiera llevar a cabo y cumplir con este objetivo personal.

RESUMEN

La calidad de vida laboral es un aspecto fundamental en la gestión del talento humano, ya que influye directamente en el bienestar, la productividad y la sostenibilidad de las organizaciones. Este trabajo de grado analiza la percepción de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa del sector de apuestas en Tuluá, Valle del Cauca. Utilizando una metodología mixta, que combina herramientas cuantitativas como el cuestionario CVT-GOHISALO y técnicas cualitativas, se identificaron las principales variables que afectan su percepción: soporte institucional, seguridad en el trabajo, integración al puesto, satisfacción laboral, bienestar logrado, desarrollo personal y administración del tiempo libre.

Los resultados revelaron que las dimensiones relacionadas con el bienestar personal y laboral presentan puntuaciones bajas, destacando desafíos en términos de seguridad laboral, herramientas de trabajo, condiciones ergonómicas y horarios extenuantes. Sin embargo, también se identificaron oportunidades para mejorar, como el diseño de políticas de bienestar específicas para este grupo de trabajadoras.

Este estudio ofrece aportes teóricos y prácticos que buscan no solo comprender la situación actual, sino también proponer estrategias para mejorar la calidad de vida laboral, fortalecer la relación entre las trabajadoras y la empresa, y contribuir al desarrollo del sector. En conclusión, se subraya la importancia de un enfoque humanista en la gestión empresarial, que considere tanto las necesidades de las trabajadoras como los objetivos organizacionales.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial, la calidad de vida laboral ha emergido como un factor determinante para el bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad organizacional. Este concepto, que abarca aspectos físicos, emocionales y sociales, ha sido objeto de estudio en diversas industrias, debido a su impacto en la productividad, la satisfacción y la retención del talento humano. Sin embargo, en sectores específicos como el de las apuestas, las condiciones laborales y la percepción del talento humano presentan desafíos significativos que han permanecido relativamente inexplorados.

Este trabajo se centra en analizar la percepción de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa de apuestas en la ciudad de Tuluá. A través de una metodología mixta, que combina enfoques cuantitativos y cualitativos, se busca identificar los factores que influyen positiva y negativamente en dicha percepción, considerando variables como la seguridad laboral, el soporte institucional, la satisfacción personal y la integración al puesto de trabajo.

El estudio no solo pretende contribuir al conocimiento teórico sobre la calidad de vida laboral en contextos específicos, sino también proponer estrategias prácticas que mejoren las condiciones laborales, fortaleciendo así la relación entre bienestar individual y productividad empresarial. En este sentido, el trabajo subraya la importancia de adoptar un enfoque humanista en la gestión del talento humano, en el que se equilibren las necesidades de las trabajadoras con los objetivos estratégicos de la organización.

En el presente documento se relacionan el planteamiento del problema, los objetivos, marcos de referencias, metodología, resultados y conclusiones de un ejercicio investigativo con corte transversal.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Se considera que la calidad de vida laboral es un aspecto de la vida empresarial que, al igual que otros factores, ha sido objeto de estudio gracias a las complicaciones que muestra para su mejor aplicación. Este es un concepto multifacético que abarca no solo las condiciones físicas del entorno de trabajo, sino también aspectos psicológicos y emocionales del bienestar de los empleados. A nivel internacional, la evolución de la calidad de vida laboral ha sido influenciada por diversos problemas que han afectado a los trabajadores de manera significativa.

Los antecedentes de la aplicación de calidad de vida laboral se ubican en el momento de la historia empresarial donde predominaban las economías capitalistas industrializadas, centrando la gestión en la división de tareas y la especialización de las mismas, teniendo como principio el aumento de la eficiencia y productividad de los empleados y con la mayor reducción de costos posibles, por lo tanto la calidad de vida laboral no se consideraba una variable importante en cuestión de gestión administrativa, obteniendo como resultado altos niveles de ausentismo, desmotivación, rotación de personal y abandono de puestos de trabajo (Cruz, 2017).

Por lo tanto, es posible situar este contexto en el siglo XVII, dónde se documenta la revolución industrial, este periodo marcó un cambio drástico en las condiciones de trabajo, caracterizado por largas jornadas laborales, ambientes insalubres y bajos salarios. La falta de regulación en esta era inicial llevo a condiciones laborales extremas que afectaron la salud y el bienestar tanto físico como emocional de los trabajadores (Cruz, 2017)

Fue entonces cuando a principios del siglo XX, se empezó a dar a conocer el concepto de sindicato como respuesta a las deficientes condiciones de trabajo, estos jugaron un papel crucial en la mejora de la calidad de vida laboral, luchando

por los derechos laborales básicos como reducción de la jornada laboral, establecimiento de salarios mínimos, y mejora de condiciones de seguridad, fue así como se obtuvieron las bases para las leyes laborales actuales de muchos países (Noroño, 2023)

En Colombia, la calidad de vida laboral ha estado influenciada por una serie de antecedentes históricos y problemas contemporáneos que han moldeado las condiciones de trabajo del país, que, en su momento, tenían un patrón altamente marcado de precarización laboral con jornadas de trabajo extensas, bajos salarios y condiciones de trabajo peligrosas, sumado a esto, la legislación laboral del momento contribuía a este entorno ya que las regulaciones de seguridad eran escasas, casi nulas (Noroño, 2023)

Asimismo, la informalidad laboral es uno de los problemas más significativos que afecta la calidad de vida laboral en Colombia. Una gran proporción de la fuerza laboral trabaja en el sector informal, lo que significa que muchos trabajadores no tienen acceso a beneficios laborales básicos como seguridad social, prestaciones de salud y pensiones, entre otros (OCSA, 2023). Esto contribuye a una mayor vulnerabilidad económica y una menor calidad de vida laboral para una parte significativa de la población. En este sentido, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2024), para el total nacional, en el trimestre móvil septiembre - noviembre de 2024, la proporción de personas ocupadas en la informalidad fue del 55,4 %. En las 13 ciudades y áreas metropolitanas, esta proporción alcanzó el 42,4 %, lo que representó un aumento de 1,0 puntos porcentuales respecto al mismo período del año anterior (41,5 %). Estas cifras reflejan la magnitud del problema y evidencian la necesidad de implementar estrategias que permitan mejorar las condiciones laborales en el país.

Sin embargo, en los últimos años, ha habido un creciente enfoque en la salud mental y el bienestar laboral en Colombia. Las altas tasas de estrés laboral, la presión por cumplir objetivos y la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal han sido identificadas como áreas críticas, así lo informa varias fuentes informativas como

en Stephania Aldas Cabas en la diario digital económico, empresarial y financiero de Colombia, La república, *“en el territorio nacional, el 48% de los cerca de 22,5 millones de personas ocupadas registradas en mayo reportaron sentir estrés laboral, cifra que incrementó en dos puntos porcentuales en comparación con 2022”* (Cabas, 2023, pág. 3).

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

“En Colombia existe un número significativo de esfuerzos académicos de aproximación a la medición de la calidad del empleo mediante el uso de distintos métodos y técnicas estadísticas distintas aplicadas al análisis de microdatos de la GEIH (Gran encuesta integrada de hogares), como principal fuente de información de la estructura de la fuerza de trabajo y el mercado laboral” (Hidalgo, 2023, pp. 54) Esto demuestra el interés de una comunidad académica preocupada por mejorar el nivel de entendimiento del funcionamiento del mercado de trabajo, no solo a partir de la cuantificación de las oportunidades de empleo derivadas del crecimiento económico, sino también de la calidad de dicho empleo (Hidalgo, 2023).

Para abordar el problema general de la investigación relacionado con las condiciones laborales de los prestadores de servicio, se presentan algunas definiciones claves para soportar teóricamente el proceso de investigación. Las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales, repercutiendo en la calidad del trabajo, bienestar, la salud, seguridad y motivación del empleado. Asimismo, este concepto se suele discriminar en tres aspectos: condiciones ambientales, que hace referencia a la satisfacción laboral, riesgos laborales, carga de trabajo, entre otros. Condiciones ergonómicas, esta se relaciona con el sitio de trabajo donde se desarrollan las actividades laborales y el bienestar

que ofrece. Por último, se habla de las condiciones económicas que es la encaminada a la percepción del trabajador con respecto al salario recibido (Martínez, 2013).

Asimismo, la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta de una importante empresa de apuestas en Tuluá se ve afectada por múltiples factores relacionados con las condiciones de trabajo, lo que ha llevado a una percepción negativa de su bienestar laboral. Esta problemática surge en un contexto donde los prestadores de servicio, vinculados mediante contrato de prestación de servicios y con pago a destajo, no cuentan con garantías laborales adicionales que protejan su integridad física, emocional y económica. Esta situación genera altos niveles de rotación, falta de compromiso laboral, ausentismo y desgaste físico, impactando tanto a los trabajadores como a la operatividad de la empresa.

Las condiciones ambientales desfavorables constituyen una de las principales causas del problema. Factores como el exceso de ruido dificultan la comunicación con los clientes, provocando errores en la ejecución de tareas, estrés y posibles conflictos. Además, la exposición a un ambiente físico inseguro incrementa el riesgo de robos y actos violentos, ya que muchos puntos de venta carecen de medidas de seguridad adecuadas, como rejas, alarmas o botones de pánico. Estas deficiencias no solo afectan la percepción de seguridad de los prestadores de servicio, sino que también generan sensación de vulnerabilidad y ansiedad.

Por otro lado, las condiciones ergonómicas deficientes también contribuyen al problema. La falta de mobiliario adecuado, el uso de equipos obsoletos y las constantes fallas en las plataformas digitales dificultan la ejecución de las tareas, aumentando la carga de trabajo y el nivel de frustración de los empleados. A ello se suma la falta de acceso a servicios básicos como baños en buen estado y productos de aseo, lo que compromete aún más su integridad.

Desde una perspectiva económica y organizativa, los horarios irregulares y extenuantes agravan la situación. En muchos casos, las jornadas laborales superan

las 12 horas diarias, afectando el equilibrio entre la vida laboral y personal de los prestadores de servicio. Además, el esquema de pago a destajo genera incertidumbre sobre los ingresos, ya que estos dependen de factores externos y no siempre compensan el esfuerzo invertido.

Los efectos de esta precarización laboral se manifiestan en distintos niveles. En el plano individual, los prestadores de servicio experimentan altos niveles de estrés, fatiga y agotamiento emocional debido a la sobrecarga de trabajo y la falta de condiciones óptimas para el desempeño de sus funciones. Esto puede derivar en problemas de salud a largo plazo, como trastornos musculoesqueléticos, enfermedades derivadas del estrés y afectaciones psicológicas.

En términos organizacionales, la calidad del servicio se deteriora debido a errores frecuentes y demoras en la atención, causados por el mal estado de los equipos y la fatiga de los trabajadores. La dificultad para operar correctamente las plataformas digitales también puede llevar a la interrupción del servicio, afectando tanto la rentabilidad de la empresa como la estabilidad laboral de los prestadores.

Finalmente, estos factores contribuyen a una baja satisfacción laboral y altas tasas de desertión. Las renunciaciones frecuentes generan dificultades en la continuidad operativa de los puntos de venta, obligando en algunos casos al cierre temporal de establecimientos por falta de personal. Asimismo, la desmotivación y la falta de incentivos reducen el compromiso de los trabajadores, quienes realizan sus actividades de manera mecánica, sin entusiasmo ni sentido de pertenencia.

En conclusión, la precarización de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio es el resultado de múltiples factores interconectados que afectan su bienestar y desempeño. La combinación de condiciones ambientales, ergonómicas y organizativas desfavorables no solo impacta negativamente a los trabajadores, sino que también repercute en la empresa, afectando su productividad, reputación y sostenibilidad a largo plazo.

Por otro lado, la ansiedad es un fenómeno común en el ámbito de los servicios, que puede tener un impacto significativo en la calidad de vida tanto laboral como personal de los trabajadores. Estudios han demostrado que la ansiedad se relaciona directamente con el estrés laboral, la fatiga y el agotamiento emocional, lo que puede llevar a una disminución en la satisfacción laboral. Además, la ansiedad puede tener un impacto extendido en la vida personal de los empleados, afectando su bienestar físico y mental, así como sus relaciones interpersonales.

Además, “el porcentaje de empleados que dijeron sentirse extremadamente, muy o algo estresados a diario en Colombia fue del 54%, lo que equivale a tres de cada cinco trabajadores”. Lo preocupante de este panorama es que el país superó el promedio global y de América Latina, que en este caso fue del 50% y 56%, respectivamente (González, 2022).

Parte de la información anterior se obtuvo por medio de un trabajo de campo exhaustivo por un largo periodo de tiempo y el trabajo investigativo empírico basado en la experiencia del sujeto del investigador, además, de una entrevista realizada a uno de los prestadores de servicio (*Anexo A*).

A continuación, se presenta el árbol de problemas, donde se sintetizan de manera gráfica las causas y efectos de la precarización de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio.

Ilustración 1: árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

1.2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta de una importante empresa de apuestas en Tuluá?

1.2.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

Para responder al cuestionamiento central de este análisis, se establecen las siguientes preguntas, las cuales en conjunto abarcan el tema de investigación previamente definido:

- ¿Qué aspectos sociodemográficos son relevantes para la clasificación del personal en los puntos de venta?

- ¿Qué factores contribuyen a mejorar la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá?
- ¿Qué factores afectan negativamente la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general:

- Analizar la percepción de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio de los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Definir los aspectos sociodemográficos relevantes para la clasificación del personal.
- Identificar los factores que favorecen la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio de los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá.
- Determinar los factores que disminuyen la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio de los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. TEÓRICA

El área de recursos humanos en las empresas ha ido adquiriendo una fuerza considerable como pilar estratégico para obtener mejores resultados tanto en productividad como en bienestar laboral. De este modo, en este proyecto de investigación se presentan varias teorías desarrolladas a lo largo del tiempo que respaldan la relevancia de la gestión de los recursos humanos en las empresas. Algunas de estas teorías son:

- Teoría de la motivación e higiene (teoría de los factores) de Herzberg: en esta teoría se identifican dos puntos que afectan la satisfacción laboral, siendo estos lo higiénicos que tienen relación con el salario, condiciones de trabajo y seguridad laboral. Por otro lado, se encuentran los motivacionales, siendo el reconocimiento, logro y trabajo en sí mismo, concluyendo que los higiénicos ayudan a evitar la insatisfacción y los motivacionales son los que impulsan la satisfacción y motivación intrínseca en los trabajadores. Dicho de esta manera, esta teoría ayudara a soportar y orientar la investigación respecto a la relación entre los métodos motivacionales, su ejecución y su impacto en las trabajadoras independientes del sector de suerte y azar. (Gómez, 2019)
- Jerarquía de las necesidades de Maslow: en esta teoría, Maslow ilustra las necesidades del ser humano a plenitud y la importancia de estas y sus categorías, argumentando que las personas están motivadas por 5 categorías básicas de necesidades (fisiológicas, seguridad, amor, estima y autorrealización), desplazándolo así a cualquier área de la vida de una persona. (Instituto Europeo de posgrado, 2019)

1.4.2. PROFESIONAL

El desarrollo de esta investigación surge del interés por mejorar prácticas identificadas a lo largo de la formación académica y laboral, con el propósito de optimizarlas y generar mayores beneficios para las partes involucradas. Además, al finalizar el proyecto, se busca no solo contribuir al conocimiento existente sobre el tema, sino también fortalecer una formación profesional competente y preparada para enfrentar los desafíos actuales en el ámbito de la administración de empresas.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, la calidad de vida laboral se ha convertido en un factor clave para el desempeño y la productividad del personal. La identificación de los factores que influyen en este aspecto permite diseñar estrategias que favorezcan un ambiente laboral óptimo, impulsando la motivación y el compromiso de los trabajadores. En este sentido, la investigación aporta herramientas analíticas y metodológicas para comprender mejor las condiciones laborales en los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá, facilitando la toma de decisiones basada en evidencia.

Desde una perspectiva profesional, la administración de empresas demanda la capacidad de evaluar y mejorar continuamente los entornos de trabajo. Este estudio no solo permite aplicar conocimientos adquiridos en la formación académica, sino que también fortalece habilidades en la identificación y resolución de problemas organizacionales. Asimismo, al abordar un tema de relevancia en la gestión empresarial, se fomenta el desarrollo de competencias esenciales, como el análisis crítico, la planificación estratégica y la implementación de políticas que promuevan el bienestar laboral.

1.4.3. PRÁCTICA

El objetivo principal de la investigación es analizar la percepción sobre la calidad de vida laboral en el área de apuestas de suerte y azar por parte de los prestadores de servicio. La relevancia de este estudio radica en su potencial para el desarrollo de análisis futuros en esta área a nivel local, proporcionando herramientas y conocimientos aplicables directamente en el sector de apuestas o en sectores similares.

El estudio adquiere especial importancia al visibilizar las condiciones laborales, identificar factores que impactan el bienestar y generar propuestas que contribuyan a la mejora de la calidad de vida en el ámbito laboral. A través del conocimiento directo de las percepciones y experiencias en el ejercicio de estas funciones, se facilita la identificación de fortalezas y áreas de oportunidad dentro del sector, lo que favorece la implementación de políticas y estrategias orientadas a un entorno de trabajo más equitativo y saludable.

Además, la investigación no solo aporta beneficios a quienes laboran en el sector de apuestas de suerte y azar, sino que también proporciona información valiosa para empleadores y entidades reguladoras. Esto fomenta la adopción de prácticas que promuevan el bienestar, la estabilidad y el desarrollo profesional dentro del ámbito laboral. Con ello, se espera generar un impacto positivo en la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio, promoviendo mejores condiciones y oportunidades en el entorno de trabajo.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. ESTADO DEL ARTE

NIVEL	AUTOR Y AÑO	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Internacional	“Claudia Rozana Garcés Ortiz, Alejandro Erasmo Loli Pineda, Vladimir Illich Navarro Vargas (2020)”	<i>"Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana"</i>	Investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional.	Los resultados de la investigación indican “una relación significativa e inversa entre la calidad de vida laboral (CVL) y el síndrome de burnout (SBO)”. Específicamente, se encontró que, a mayor agotamiento emocional y despersonalización, menor es la percepción de calidad de vida laboral, mientras que la realización personal se relaciona positivamente con la CVL. Esto sugiere que la exposición a factores estresores reduce el bienestar y la satisfacción en el trabajo.
	Sonia Santiago Abregú (2018)	<i>"Calidad de vida laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de los centros de salud de la red asistencial Lima Ciudad en el 2015"</i>	Investigación cuantitativa, de diseño no experimental, tipo descriptivo y de corte transversal.	Los resultados reflejan una alta insatisfacción en la calidad de vida laboral del personal de enfermería en el primer nivel de atención, con más del 50% de los encuestados mostrando puntajes bajos en todas las dimensiones evaluadas. La dimensión con mayor insatisfacción es la administración del tiempo

NIVEL	AUTOR Y AÑO	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	RESULTADOS
				libre (85.5%), seguida por la satisfacción por el trabajo y el bienestar logrado a través del trabajo, ambas con un 76.9%. Estos hallazgos indican que la gestión ineficiente del tiempo libre es un factor crítico que afecta el bienestar laboral, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias que mejoren el equilibrio entre la vida personal y profesional del personal de enfermería.
	“José Octavio Molina Germán, Anel Yadira Pérez Melo, Georgina Lizárraga Salazar, Ana María Larrañaga Núñez (2018)”	<i>"Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos"</i>	Estudio de tipo descriptivo, transversal y correlacional de corte cuantitativo.	El estudio revela que los empleados de una empresa turística en Mazatlán perciben una alta calidad de vida laboral, excepto en la participación del personal operativo, que se mantiene en un nivel medio-alto. Además, la competitividad es bien valorada, destacando el buen uso de recursos y estrategias de gestión. Se sugiere futuras investigaciones para profundizar en la relación

NIVEL	AUTOR Y AÑO	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	RESULTADOS
				entre calidad de vida laboral y competitividad.
Nacional	Andrea Carolina Rojas Torres, Diana Carolina Tiga Loza, Wilber Bello Pinto (2021)	<i>“Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia”</i>	Estudio transversal en 122 trabajadores de una distribuidora de bebidas, que desempeñan funciones de conducción, carga, entrega y recepción. Se evaluó la calidad de vida laboral con CVT-GOHISALO y su relación con variables sociodemográficas y laborales.	Los resultados indican una alta satisfacción en el soporte institucional y la seguridad en el trabajo, pero deficiencias en el bienestar y la administración del tiempo libre. La calidad de vida laboral se vio afectada por la carga horaria, la antigüedad y el nivel educativo, siendo menor en trabajadores con secundaria, jornadas largas, mayor antigüedad, turno diurno, conductores y quienes no realizan pausas activas. Se concluye que la percepción de calidad de vida laboral depende del apoyo brindado por el empleador, pero es limitada por la falta de bienestar y manejo del tiempo.
	Yully Marcela García Campos (2019)	<i>“Calidad de vida y satisfacción laborales en personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la</i>	Investigación de tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo y diseño transversal.	Los resultados muestran una correlación positiva y alta ($r = .888$, $p < .05$) entre la satisfacción laboral y la calidad de vida laboral, indicando que, a mayor satisfacción, mejor

NIVEL	AUTOR Y AÑO	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	RESULTADOS
		<i>ciudad de Bogotá, Colombia"</i>		percepción de calidad de vida. Se concluye que implementar estrategias para mejorar la satisfacción laboral impactaría significativamente en el bienestar de los trabajadores.
	Adriana Ovalle Forero, Nicolás Silva Villa (2012)	<i>"Calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá"</i>	La investigación, de enfoque mixto y diseño no experimental, analiza la percepción de la calidad de vida laboral en empleados de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Es descriptiva y transversal, ya que combina datos cualitativos y cuantitativos sin manipular variables, recolectando información en un momento específico.	La empresa brinda apoyo a sus trabajadores para alcanzar sus objetivos, reflejado en una calificación alta del 75%. Además, ofrece beneficios como préstamos para vivienda, lo que contribuye a una buena calidad de vida, con un 60% de aprobación en servicios básicos y 62% en distribución del hogar. También proporciona alimentación gratuita en su casino, con un 64% de satisfacción en acceso y 59% en calidad y cantidad de los alimentos. Un 49% de los encuestados presentó una percepción diferente sobre ciertos aspectos.

NIVEL	AUTOR Y AÑO	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Local	Correa Colorado, Álvaro (2022)	<i>Factores organizacionales relacionados con la percepción de calidad de vida laboral en el trabajo en casa, de docentes contratistas de una universidad estatal en el departamento del Valle, año 2022</i>	Estudio cualitativo descriptivo con 13 docentes contratistas de la Facultad de Salud de una universidad estatal del Valle. Se aplicaron cuestionarios sociodemográficos, la escala de Calidad de Vida Laboral de Walton y la entrevista de Factores Organizacionales de Aldape para analizar la relación entre factores organizacionales y calidad de vida laboral en el trabajo en casa. El análisis se realizó mediante contenido y discurso.	Los docentes, en su mayoría mujeres con maestría, enfrentaron condiciones laborales complejas en casa, generando riesgos psicosociales y biomecánicos. Aunque el manejo de las TIC y los factores personales facilitaron el trabajo, hubo una percepción mixta: positiva sobre la relevancia del trabajo en la vida social, pero negativa respecto al equilibrio laboral-personal. Las categorías clave fueron riesgos laborales, ampliación de jornada, interacción personal y acceso a capacitaciones.
	Diana Lorena David Tutistar (2019)	<i>"Calidad de vida laboral en trabajadores por prestación de servicios en una empresa de asesorías en"</i>	Estudio descriptivo de corte transversal que utiliza un método mixto secuencial explicativo con denominancia	El estudio evidencia que el contrato por prestación de servicios no se cumple adecuadamente, ya que muchos trabajadores tienen una vinculación continua y están sujetos a supervisión,

NIVEL	AUTOR Y AÑO	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	RESULTADOS
		<i>seguridad y salud en el trabajo, Cali, 2018"</i>	cuantitativa, integrando subsidiariamente el método cualitativo.	lo que sugiere subordinación laboral. En cuanto a la calidad de vida laboral, no hay diferencias significativas entre los tipos de contrato, excepto en seguridad en el trabajo, donde los empleados con contrato indefinido perciben mayor protección. Se concluye que los contratos laborales brindan más estabilidad, mientras que la prestación de servicios refleja la precarización laboral.
	Geidy Patricia Aguilar Mosquera (2018)	<i>"Análisis y diagnóstico de la calidad de vida laboral en la cadena de restaurantes hamburguesas el corral Cali, zona norte"</i>	Investigación de tipo descriptiva y experimental.	a calidad de vida laboral fue calificada como "Buena" (8.2), pero cercana a "Regular", lo que indica la necesidad de mejoras. Se destacaron como fortalezas normas, misión y libre asociación, mientras que motivación, reconocimiento y balance vida-trabajo fueron las dimensiones con peor calificación. La organización debe vigilar nueve dimensiones para evitar que se conviertan en debilidades y mejorar otras nueve, como

NIVEL	AUTOR Y AÑO	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	RESULTADOS
				compensación, liderazgo y desarrollo profesional, ya que son clave para una calidad de vida laboral óptima.

Fuente: *Elaboración propia.*

Las investigaciones analizadas aportan elementos clave para la comprensión de la percepción de la calidad de vida laboral. Algunos estudios destacan la importancia de factores organizacionales y psicosociales en la satisfacción de los trabajadores, lo que permite contrastar estos hallazgos con los resultados del presente estudio. Además, los enfoques metodológicos revisados, tanto cualitativos como cuantitativos, sirven de referencia para la recolección y análisis de datos. En particular, los estudios que abordan la influencia del entorno laboral y el equilibrio entre la vida personal y profesional proporcionan un marco comparativo útil para interpretar los resultados obtenidos en esta investigación.

2.2. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo integral de este trabajo investigativo, se tendrán como soportes bases teóricas relacionadas a los conceptos tanto de calidad de vida, como de calidad de vida laboral como punto central del trabajo, adicionalmente se tomaran como teorías de base que soportan el comportamiento humano y organizacional desde el reconocimiento de la motivación laboral, el humanismo y la dignidad humana dentro de los contextos de trabajo:

2.2.1. TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS ELTON MAYO: La Escuela de las Relaciones Humanas, desarrollada por Elton Mayo a partir de los estudios de Hawthorne (1924-1932), representa un cambio significativo en la teoría administrativa al destacar la importancia de los factores humanos y sociales en el entorno laboral. Mayo y su equipo realizaron experimentos en la Western Electric Company para analizar cómo diferentes condiciones laborales afectaban la productividad. Sin embargo, sus hallazgos revelaron que el rendimiento de los trabajadores no dependía exclusivamente de variables físicas como la iluminación o los descansos, sino también de aspectos psicológicos, emocionales y de integración social dentro del grupo de trabajo. Esta teoría resalta que el comportamiento organizacional está influenciado por la comunicación, el sentido de pertenencia y la moral del trabajador. En este sentido, las relaciones interpersonales y el reconocimiento dentro del entorno laboral juegan un papel clave en la motivación y el desempeño. Se concluyó que los trabajadores no solo buscan incentivos económicos, sino que también valoran el trato humano, el apoyo de sus compañeros y la percepción de bienestar dentro de la organización. En el contexto del presente estudio, que aborda la percepción de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá, esta teoría resulta pertinente, ya que permite analizar cómo los factores sociales y emocionales influyen en la percepción del entorno de trabajo. Al considerar la interacción entre los empleados, el nivel de reconocimiento y las condiciones psicosociales, se pueden obtener claves para comprender la satisfacción laboral y la percepción de calidad de vida en este sector (Arango, 2011).

2.2.2. TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN E HIGIENE DE HERZBERG: La teoría de la Motivación-Higiene, desarrollada por Frederick Herzberg en la década de 1950, propone que la satisfacción y la insatisfacción laboral dependen de dos factores principales: los factores higiénicos y los factores motivacionales. Esta teoría, basada en estudios sobre la satisfacción en el trabajo, establece que la ausencia de insatisfacción no garantiza la satisfacción, ya que ambos grupos de factores actúan

de manera independiente. Los **factores higiénicos** incluyen elementos del entorno laboral como las condiciones de trabajo, el salario, la seguridad en el empleo, las políticas organizacionales y las relaciones interpersonales. Si bien estos factores no generan satisfacción en sí mismos, su deficiencia puede provocar insatisfacción. Por otro lado, los **factores motivacionales** están relacionados con el contenido del trabajo y abarcan aspectos como el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento profesional y la realización personal. Estos factores sí generan satisfacción y aumentan el compromiso de los trabajadores con la organización. Desde la perspectiva del presente estudio, que analiza la percepción de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá, la teoría de Herzberg permite evaluar cómo la presencia o ausencia de estos factores influye en la experiencia laboral de los trabajadores. Comprender el equilibrio entre los factores higiénicos y motivacionales en este contexto puede proporcionar información valiosa sobre los elementos que inciden en el bienestar y la satisfacción de quienes desempeñan esta labor (Maderos, 2019).

2.2.3. TEORÍA X Y Y DE DOUGLAS MCGREGOR: Douglas McGregor desarrolló la Teoría X y Teoría Y como un modelo para explicar las percepciones que los directivos tienen sobre los trabajadores y cómo estas influyen en la gestión del talento humano. Esta teoría, formulada en la década de 1960, establece dos enfoques opuestos sobre la naturaleza del trabajador y su motivación en el entorno laboral. La **Teoría X** parte de la premisa de que los trabajadores son naturalmente perezosos, evitan la responsabilidad y requieren control y supervisión estricta para cumplir con sus tareas. Según este enfoque, la dirección debe utilizar mecanismos de coerción, sanciones y un liderazgo autoritario para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Este modelo es característico de estructuras laborales rígidas y jerárquicas, donde la toma de decisiones se concentra en la alta dirección. Por el contrario, la **Teoría Y** considera que los trabajadores son responsables, buscan el crecimiento personal y pueden automotivarse si se les

proporciona un ambiente adecuado. Bajo este enfoque, la gestión se basa en la confianza, la autonomía y el desarrollo de un clima organizacional que fomente la participación de los empleados. Se parte del supuesto de que las personas encuentran satisfacción en su trabajo cuando tienen oportunidades de desarrollo y reconocimiento. En el contexto del presente estudio, que aborda la percepción de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá, esta teoría permite analizar cómo el estilo de liderazgo y la percepción que los directivos tienen sobre los trabajadores pueden influir en su motivación y bienestar. Dependiendo de si predominan prácticas asociadas a la Teoría X o a la Teoría Y, se puede afectar la satisfacción laboral, la percepción de autonomía y el compromiso de los empleados con la organización (Madero, 2007).

2.2.4. JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW: esta teoría fue desarrollada en 1943 por el psicólogo humanista Abraham Maslow, la cual está en su obra llamada “La teoría de la motivación humana”, en esta explica el comportamiento humano en base a sus necesidades. Esta tiene como base las necesidades fisiológicas, seguridad, necesidades sociales, de estima y autorrealización. Argumentando que, se busca escalar a las necesidades superiores siempre y cuando las inferiores estén satisfechas en su totalidad. Lo que, relacionado al mundo laboral, un trabajador no podrá rendir de manera óptima si su necesidad básica como lo son alimentación y vivienda no pueden ser cubiertas como remuneración al trabajo que realiza.

Ilustración 2: Pirámide de Maslow.



Fuente: (Batista, s.f.)

Esta teoría también ha sido complementada por la teoría de los dos factores de Herzberg, que distingue entre factores higiénicos (salario, condiciones laborales, seguridad) y factores motivacionales (reconocimiento, logro, crecimiento profesional). Para mejorar la CVL, es fundamental no solo garantizar condiciones laborales adecuadas, sino también proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo.

2.2.5. *MODELO QVL STULLER*: El modelo QVL (Quality of work life) de Stuller se presenta como un marco conceptual integral diseñado para evaluar y optimizar la calidad de vida laboral (CVL) dentro de las organizaciones. Este modelo, arraigado a la premisa de que un ambiente laboral de alta calidad redundará en un mayor compromiso, productividad y retención de talento, ha sido ampliamente adoptado por empresas de varios sectores. El modelo QVL se sustenta en la convergencia de diversas teorías organizacionales, como la teoría de las necesidades de Maslow, la teoría de la equidad y la teoría de las expectativas. Estas perspectivas teóricas enfatizan la importancia de satisfacer las necesidades psicológicas y sociales de los empleados, de establecer relaciones laborales justas y equitativas, y de crear un entorno donde los empleados perciban que sus esfuerzos son valorados y recompensados. El modelo QVL se estructura en torno a varias dimensiones interrelacionadas que abarcan distintos aspectos de la experiencia laboral, estos son:

- *Trabajo significativo*: percepción del empleado de que su trabajo contribuye a un propósito más amplio y tiene un impacto positivo en la organización o sociedad.
- *Equilibrio entre trabajo y vida personal*: implica la posibilidad de conciliar las demandas laborales con las responsabilidades y necesidades personales, promoviendo un estilo de vida saludable y sostenible.
- *Oportunidades de crecimiento*: se centra en la provisión de oportunidades para el desarrollo profesional y personal, incluyendo capacitación, formación y ascensos.
- *Reconocimiento y recompensas*: Hace referencia a la valoración del desempeño y los logros de los empleados a través de sistemas de reconocimiento y recompensas justas y equitativas.
- *Relaciones laborales positivas*: se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, basadas en el respeto, la confianza y la colaboración.

- *Condiciones de trabajo seguras y saludables:* implica la creación de un entorno físico y psicológico seguro, libre de riesgos para la salud y bienestar de los trabajadores.

Adicionalmente, el modelo de calidad de vida laboral (Walton, 1973), complementa este enfoque al proponer ocho dimensiones fundamentales de la CVL:

- Pago justo y adecuado
- Condiciones seguras y saludables
- Uso y desarrollo de capacidades
- Oportunidades de crecimiento
- Integración social en la organización
- Derechos laborales y constitucionales
- Equilibrio entre trabajo y vida personal
- Relevancia del trabajo en la vida personal

Estos modelos permiten evaluar la CVL desde una perspectiva integral, considerando tanto aspectos objetivos como subjetivos que afectan a los trabajadores.

2.2.6. TEORÍA DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE HACKMAN Y OLDHAM: La teoría de las características del trabajo propuestas por Richard Hackman y Greg Oldham es un modelo que busca explicar cómo las características de un puesto de trabajo influyen en la motivación, satisfacción y desempeño de los empleados. En lugar de centrarse en factores externos como el salario o las condiciones laborales, esta teoría se enfoca en el puesto de trabajo en sí. Para ello identificaron 5 elementos clave en el diseño de un puesto de trabajo que pueden influir en la satisfacción laboral: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significancia de la tarea, autonomía y retroalimentación y 3 estados psicológicos críticos: experiencia y significado del trabajo, responsabilidad en los resultados y conocimiento en los resultados. Dicho de otra manera, la teoría de las características del trabajo de Hackman y Oldham, tiene como objetivo comprender el bienestar de los empleados desde diferentes perspectivas, es entonces cuando se llega a la conclusión de que la forma en que está diseñado el puesto de trabajo es un factor de alta influencia para obtención de un resultado positivo hacia el objetivo principal.

Este modelo busca explicar como el diseño del puesto de trabajo influye en la motivación, satisfacción y desempeño de los empleados. Sus cinco dimensiones son:

- Variedad de habilidades
- Identidad de la tarea
- Significancia de la tarea
- Autonomía
- Retroalimentación

Estos elementos afectan tres estados psicológicos críticos: experiencia del significado del trabajo, responsabilidad sobre los resultados y conocimiento de resultados.

2.2.7. *TEORIA DE LA EQUIDAD*: La teoría de la equidad, desarrollada por John Stacy Adams en 1963, sostiene que los empleados evalúan su situación laboral comparando lo que aportan al trabajo (esfuerzo, habilidades, experiencia) con lo que reciben a cambio (salario, reconocimiento, oportunidades de crecimiento). Si la relación entre lo que aportan y lo que reciben es justa y equitativa, los trabajadores se sienten satisfechos y motivados. Sin embargo, si la relación es desequilibrada, los colaboradores pueden sentirse desmotivados, insatisfechos o incluso resentidos. Esta teoría identifica 4 componentes clave:

- *Ingresos*: lo que los empleados reciben a cambio de su trabajo (salario, beneficios, reconocimiento)
- *Sacrificios*: lo que los empleados aportan al trabajo (esfuerzo, habilidades, experiencia)
- *Comparación social*: la percepción de los empleados sobre cómo se les trata en comparación de otros empleados similares.
- *Equidad*: la percepción de los empleados sobre la justicia y equidad de la relación entre sus ingresos y sacrificios.

2.2.8. *TEORIA DE LAS EXPECTATIVAS*: esta teoría fue desarrollada por Víctor Vroom en 1964, sostiene que los empleados están motivados a realizar acciones que creen que darán lugar a resultados deseados, esta teoría identifica tres componentes claves:

- *Expectativas*: la creencia de los trabajadores de que un esfuerzo determinado dará lugar a un resultado específico.
- *Valencia*: el valor que los empleados asignan a un resultado específico.
- *Motivación*: la fuerza que impulsa a los trabajadores a realizar acciones para lograr un resultado específico.

Asimismo esta teoría establece la importancia de reconocer y entender las diversas necesidades y motivaciones que la persona, en este caso, el trabajador puede tener, es una de las teorías más amplias y realistas referente al tema, además de eso, establece ciertos factores que influyen con la expectativa de un empleado, siendo estos: autoestima, auto eficiencia, éxitos previos en las tareas, información necesaria para completar la tarea, buenos materiales y equipos de trabajo y ayuda recibida del supervisor o subordinados (Villar, s.f.)

2.2.9. PRECARIZACIÓN LABORAL: El sociólogo británico Guy Standing, en su obra *El precariado: la nueva clase peligrosa*, analiza diversos factores que, al manifestarse en la vida laboral cotidiana, contribuyen a la generación de condiciones de precariedad.

Según la teoría de Standing, el precariado se distingue por la inestabilidad laboral, la insuficiencia salarial y las condiciones de trabajo desfavorables, factores que generan una creciente incertidumbre económica. Esta clase social enfrenta la volatilidad del mercado laboral, el aumento de la subcontratación y la proliferación de empleos temporales, lo que dificulta la posibilidad de alcanzar estabilidad tanto en el ámbito laboral como financiero.

Además, el precariado enfrenta una reducción en el acceso a beneficios sociales y protecciones laborales, lo que refuerza una sensación constante de vulnerabilidad y falta de control sobre su situación económica y profesional.

En el libro de Standing, se describen múltiples aspectos de la condición laboral precaria, como el sometimiento a horarios antisociales; la obligación de responder a demandas elevadas y discordantes respecto a tiempos y lugares de trabajo; tener que sortear la incertidumbre de oportunidades, haciendo una gestión del riesgo que obliga a asumir varios trabajos; afrontar conflictos de roles insolubles entre las exigencias, como cuidador en el hogar. En todas las actividades se ha hecho usual

trabajar bajo presión, con horarios que conllevan no solo una sensible contracción del tiempo disponible para la vida familiar y el necesario descanso, sino también para los deberes ciudadanos relacionados con la participación política y comunitaria, lo que conduce a la reproducción de una democracia escuálida (Julio, 2015)

2.2.10. *MODELO DEMANDA-CONTROL DE KARASEK Y SÍNDROME DE BURNOUT*: este modelo explica como la carga laboral y la autonomía influyen en el estrés. Los empleos con alta demanda y bajo control generan un alto nivel de estrés, lo que puede afectar la CVL negativamente.

El modelo demanda-control, formulado por Karasek, explica el estrés laboral a partir del equilibrio entre las exigencias psicológicas del trabajo y el grado de control que los empleados tienen sobre estas. Dentro del concepto de control se incluyen la autonomía en la toma de decisiones y las oportunidades para desarrollar habilidades propias. En este sentido, el desarrollo de habilidades se compone de dos aspectos: la posibilidad de adquirir y perfeccionar capacidades necesarias para el desempeño laboral, así como la oportunidad de aplicar aquellas en las que el trabajador destaca, favoreciendo tareas creativas y diversas. La autonomía, por su parte, se refiere al nivel de control sobre las tareas individuales y departamentales, incluyendo la gestión de pausas y el ritmo de trabajo.

Según Karasek, las demandas psicológicas se entienden en términos cuantitativos, es decir, el volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para ejecutarlo, así como la frecuencia de interrupciones que obligan a posponer y retomar las tareas. En este modelo, la combinación de altas exigencias laborales con un bajo nivel de control incrementa significativamente el estrés laboral, afectando el bienestar y desempeño de los trabajadores (Chavez, 2019).

El síndrome de desgaste profesional o burnout es un estado de agotamiento mental, emocional y físico que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. “Aunque esta no es una enfermedad en sí misma, se reconoce como el detonante de otros problemas de salud física y mental más graves. Cuando una persona presenta el síndrome de desgaste profesional, puede sentirse agotada todos los días, tener una actitud cínica, sentirse desmotivado e insatisfecho con su trabajo”. El síndrome de desgaste puede estar acompañado por síntomas físicos tales como dolores de cabeza, náuseas y dificultades para dormir. (Ada, 2022).

Relacionada con esto, la investigación de Maslach y Jackson (1981) sobre el síndrome de burnout identifica tres dimensiones principales:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Reducción de la realización personal.

Ambos modelos permiten analizar los factores que disminuyen la CVL, especialmente en trabajos de alta exigencia con poca autonomía y reconocimiento.

2.2.11. *MUESTREO PARA POBLACIÓN FINITA*: En estudios de investigación cuantitativa, la determinación del tamaño de la muestra es un aspecto fundamental para garantizar que los resultados obtenidos sean representativos de la población objeto de estudio. Cuando se trabaja con una población finita, es decir, cuando el número total de elementos de la población (N) es conocido y limitado, se requiere aplicar una corrección que permita ajustar el tamaño muestral de manera adecuada (Huamán & Tarazona, 2013).

Por lo tanto, el cálculo del tamaño de muestra en una población finita se fundamenta en principios de estadística inferencial, permitiendo hacer inferencias sobre una

población a partir de una muestra representativa. A continuación, se explican los elementos teóricos clave que sustentan esta metodología:

Nivel de confianza y distribución normal:

La elección del valor “Z” se basa en la distribución normal estándar, la cual permite determinar la probabilidad de que un parámetro poblacional se encuentre dentro de un rango determinado. Algunos valores comúnmente utilizados son:

90% de confianza: **Z = 1.645**

95% de confianza: **Z = 1.96**

99% de confianza: **Z = 2.576**

Proporción esperada (p y q):

La proporción “p” representa la fracción de la población que posee la característica de interés. En caso de no contar con estudios previos que orienten sobre su valor, se adopta **p = 0.5**, ya que este valor maximiza la varianza y, por lo tanto, proporciona el tamaño de muestra más conservador y seguro.

Margen de error (E):

El margen de error refleja el grado de precisión deseado en la estimación de los parámetros poblacionales. Cuanto menor sea este valor, mayor será el tamaño de la muestra necesaria para lograr una estimación precisa.

Corrección por población finita

Cuando la población total es pequeña, el cálculo del tamaño de muestra se ajusta mediante la fracción $(N - 1) E^2$ en el denominador de la ecuación, lo que permite reducir la cantidad de elementos requeridos en comparación con estudios que asumen una población infinita.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

El **bienestar laboral** se define como un entorno de trabajo saludable en el que trabajadores y empleadores colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados, además de garantizar la sustentabilidad del ambiente laboral. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un entorno de trabajo que cumple con estos principios no solo favorece la satisfacción del trabajador, sino que también impacta positivamente su desempeño. Aunque las condiciones básicas del bienestar laboral incluyen salarios adecuados y horarios razonables, su alcance va más allá del espacio de trabajo e involucra aspectos como el acceso a comedores, transporte y salas de descanso, entre otros factores que inciden directa e indirectamente en la calidad de vida del trabajador (Hrider, s.f.).

Desde una perspectiva más amplia, la **calidad de vida** es definida por la OMS como “la percepción que tiene una persona de su posición en la vida, dentro del contexto cultural y sistema de valores en el que vive, en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones” ((OMS), 1994). Esta concepción enfatiza que la calidad de vida está determinada no solo por factores objetivos, sino también por la interpretación subjetiva que cada individuo hace de su bienestar en función de su entorno y sus expectativas personales.

En el ámbito laboral, la **calidad de vida laboral** es entendida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como el conjunto de condiciones y prácticas en el lugar de trabajo que fomentan el bienestar de los empleados. Esto incluye la seguridad en el empleo, la igualdad de oportunidades, condiciones laborales seguras y saludables, así como la participación de los trabajadores en la toma de decisiones (OIT, 2009). Un entorno laboral que promueve estos aspectos no solo mejora la satisfacción y productividad de los empleados, sino que también contribuye al desarrollo organizacional y social.

Finalmente, el **bienestar laboral** también está relacionado con el estado de satisfacción que experimenta un trabajador en el ejercicio de sus funciones. De acuerdo con la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, este bienestar es el resultado de un ambiente laboral positivo y del reconocimiento del trabajo realizado, lo que no solo repercute en el individuo, sino también en su entorno familiar y social. En este sentido, un clima organizacional favorable y políticas de reconocimiento adecuadas son elementos clave para garantizar el bienestar de los empleados y, en consecuencia, su compromiso y rendimiento dentro de la organización.

2.4. MARCO LEGAL

El marco legal es una parte fundamental en el desarrollo de cualquier investigación, ya que proporciona el contexto normativo y jurídico dentro del cual se sitúa el problema de estudio. En este estudio, es necesario establecer las bases legales que rigen el tema en cuestión, analizando leyes, normativas y regulaciones pertinentes que influyen tanto la problemática como las posibles soluciones propuestas.

1. **Código sustantivo del trabajo:** es la principal legislación laboral en Colombia y regula los derechos y deberes de los trabajadores y empleadores. Establece temas como jornada laboral, descansos, vacaciones, salario mínimo, contratos de trabajo y terminación de contratos.

Según lo anterior, se profundiza un poco más sobre los temas mencionados en el código sustantivo del trabajo:

Artículo 5o. Definición de trabajo: el trabajo que regula este código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Artículo 22. Definiciones.

- 1- **Contrato de trabajo:** es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.
- 2- Quien presta el servicio se denomina trabajador, quien lo recibe y remunera, (empleador) y la remuneración, cualquiera que sea su forma, salario.

Artículo 23. Elementos esenciales

- 1- Para que haya un contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales.
 - A. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo.
 - B. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a este para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debía mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia.
 - C. Un salario como retribución del servicio.

Modalidades de contrato

Artículo 37. Forma: El contrato de trabajo puede ser verbal o escrito; para su validez no requiere forma especial alguna, salvo disposición expresa en contrario.

Artículo 38. Contrato verbal: cuando el contrato sea verbal, el empleador y el trabajador deben ponerse de acuerdo, al menos acerca de los siguientes puntos:

- 1- La índole del trabajo y el sitio en donde ha de realizarse
- 2- La cuantía y forma de la remuneración, ya sea por unidad de tiempo, por obra ejecutada, por tarea, a destajo u otra cualquiera, y los períodos que regulen su pago.
- 3- La duración del contrato.

Artículo 39. Contrato escrito: El contrato de trabajo escrito se extiende en tantos ejemplares cuantos sean los interesados, destinándose uno para cada uno de ellos;

está exento de impuestos de papel sellado y de timbre nacional y debe contener necesariamente, fuera de las cláusulas que las partes acuerden libremente, las siguientes: la identificación y domicilio de las partes; el lugar y la fecha de su celebración; el lugar en donde se haya contratado el trabajador y en donde haya de prestar el servicio; la naturaleza del trabajo; la cuantía de la remuneración, su forma y periodos de pago; la estimación de su valor, en caso de que haya suministros de habitación y alimentación como parte del salario; y la duración del contrato, su desahucio y terminación (leyes.co, 2024)

2.5. MARCO CONTEXTUAL

El análisis del entorno en el que opera una organización permite comprender los factores que inciden en su funcionamiento y en el desarrollo de sus actividades. En este caso, es fundamental contextualizar el sector de apuestas, caracterizando su dinámica y relevancia en la economía. Asimismo, resulta pertinente presentar datos generales sobre la empresa en estudio y una descripción del municipio de Tuluá, con el fin de ofrecer una visión integral del contexto en el que se lleva a cabo esta investigación.

“El monopolio de que trata la presente ley se define como la facultad exclusiva del Estado para explotar, organizar, administrar, operar, controlar, fiscalizar, regular y vigilar todas las modalidades de juegos de suerte y azar, y para establecer las condiciones en las cuales los particulares pueden operarlos, facultad que siempre se debe ejercer como actividad que debe respetar el interés público y social y con fines de arbitrio rentístico a favor de los servicios de salud, incluidos sus costos prestacionales y la investigación” (Departamento administrativo de la Función pública, s.f.).

Actualmente en Colombia existen 15 loterías operadas por los departamentos y 38 concesionarios de Chance (Coljuegos, 2021)

Los departamentos tienen la autonomía de adjudicar la operación del Chance a terceros y, a su vez, tienen la obligación de fiscalizar la ejecución de estos contratos; con un gran énfasis en asegurar el pago de los recursos que estos concesionarios deben generar para financiar los servicios de salud pública de las regiones. (Coljuegos, 2021)

Asimismo, este sector con el paso de los años y tras su fuerte consolidación y regulación ha sido de gran aporte para el bienestar de los colombianos como se destaca diversas fuentes informativas,

Las 15 loterías que operan en Colombia han demostrado ser un motor clave para la salud pública en el país. Según datos de Coljuegos, en lo que va corrido del 2024, estas empresas han transferido alrededor de \$143.977 millones a los fondos departamentales y municipales de salud, lo que representa un aumento del 25% en comparación con el mismo periodo del año anterior (Infoplay, 2024)

Si bien las loterías han sido las protagonistas de este crecimiento, otros juegos territoriales también han realizado importantes aportes a la salud. El juego de chance, por ejemplo, ha transferido cerca de \$180.185 millones, mientras que el Raspa&Listo ha aportado recursos cercanos a los \$22.337 millones (Infoplay, 2024)

Por otro lado, la organización en estudio cuenta con una trayectoria destacada en el municipio de Tuluá, lo que la ha posicionado como uno de los pilares del sector, no solo a nivel local, sino también en el Valle del Cauca y otras regiones del país.

Con más de 20 años en el mercado, sus inicios estuvieron marcados por la implementación de apuestas manuales y un número reducido de sorteos diarios. Con el paso del tiempo, la incorporación de tecnologías permitió una diversificación significativa, impulsando el crecimiento del sector en general. Asimismo, la consolidación de nuevas alianzas ha ampliado su nicho de mercado, ofreciendo un portafolio amplio y adaptable a diferentes necesidades.

El municipio de Tuluá, ubicado en el departamento del Valle del Cauca, Colombia, es conocido como el "corazón del Valle" o centro del valle. Fue fundado en 1963 por

el capitán español Don Juan de Lemus y Aguirre, a orillas del río Tuluá, cuyo origen está vinculado a la ancestral cultura Pijao.

Desde el punto de vista geográfico, Tuluá a 4° 05' de latitud norte y 76° 12' de longitud occidental. El municipio se encuentra ubicado en la zona centro del departamento del Valle del cauca a 102 km de Cali, la capital del Valle, 712 km de Buenaventura, principal puerto marítimo del país y a 24 km de Guadalajara de Buga, famosa por el turismo religioso generado gracias a la basílica del señor de los milagros. Su influencia socioeconómica se extiende sobre las localidades vecinas, siendo estas: Andalucía, Bugalagrande, Bolívar, Riofrío, Roldanillo, Trujillo, Zarzal, Sevilla, Buga y San Pedro. Tuluá ocupa un territorio de 910.55 km², de los cuales el 98,78% equivale al área rural y el 1,22% a zona urbana, con una altura promedio de 973 metros sobre el nivel del mar y temperatura media de 24°C en la zona urbana (Alcaldía de Tuluá, 2023)

Asimismo, según proyecciones del DANE Tuluá tiene 232,775 habitantes, de los cual el 52,5% son mujer y el 47,5% hombres, representando así el 5,0% de la población total del valle del cauca (Telencuestas, s.f.)

Respecto a la economía del municipio, se puede decir que está representada principalmente por la agricultura, ganadería, el comercio, la prestación de servicios y el impulso actual de los prestadores de servicios en salud, teniendo un gran repunte en los últimos 5 años y permitiendo posicionar a Tuluá dentro del panorama regional y a nivel de suroccidente colombiano, como prestador de servicios de salud con alto nivel (Alcaldía de Tuluá, 2024)

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El análisis desarrollado se cataloga como una investigación de tipo descriptivo y correlacional. Según las definiciones teóricas, la investigación descriptiva, describe la realidad tal como se presenta, sirviendo para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. En el caso de la investigación correlacional, se dice que esta mide el grado de relación o asociación entre dos o más conceptos o variables. Ambos tipos se consideran adecuados para la investigación que se encuentra en desarrollo ya que, se encargara de describir la situación sobre la percepción que tienen los prestadores de servicio en los puntos de venta respecto a su calidad de vida laboral y la correlación con variables sociodemográficas.

Según (Hernandez S, 2014), definen la investigación correlacional como un tipo de estudio que busca establecer la relación entre dos o más variables, sin intervenir en ellas o ser manipuladas, definiendo el grado de asociación entre variables sin poder establecer una relación causa efecto. De acuerdo con lo anterior, se considera como una investigación de tipo correlacional ya que se encarga de realizar el análisis de la influencia de la motivación (como primera variable) en el desempeño laboral de las trabajadoras de una empresa importante en el sector de apuestas.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para tratar de manera completa la complejidad de la percepción de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio, se utilizará un enfoque mixto que combine elementos cuantitativos y cualitativos en la etapa de la encuesta.

En esta etapa, se realizará una encuesta sociodemográfica y se aplicará el instrumento CVT-GOHISALO, que recogerá tanto datos cuantitativos como respuestas que permitirán explorar en profundidad las experiencias y percepciones de los empleados sobre su entorno laboral.

El instrumento antes mencionado, es una herramienta psicométrica desarrollada para evaluar la calidad de vida laboral en diversos entornos organizacionales. Este material fue desarrollado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) y se ha utilizado ampliamente en estudios sobre condiciones laborales y bienestar en el trabajo (Pando, 2017)

Dimensiones del Cuestionario CVT-GOHISALO

El cuestionario se compone de 74 ítems (Anexo B), distribuidos en siete dimensiones fundamentales que abarcan diversos factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo. Estas dimensiones son las siguientes:

- **Soporte institucional para el trabajo**
- **Seguridad en el trabajo**
- **Integración al puesto de trabajo**
- **Satisfacción por el trabajo**
- **Bienestar logrado a través del trabajo**
- **Desarrollo personal**
- **Administración del tiempo libre**

Escala de Medición y Método de Evaluación

El cuestionario CVT-GOHISALO utiliza una **escala de medición tipo Likert**, la cual permite cuantificar el nivel de satisfacción de los trabajadores en relación con cada uno de los ítems evaluados. Esta escala está estructurada de la siguiente manera:

- 0:** Nada satisfecho
- 1:** Poco satisfecho
- 2:** Moderadamente satisfecho

3: Satisfecho

4: Muy satisfecho

Esta metodología facilita la recopilación de datos de manera estructurada, permitiendo obtener resultados que pueden ser analizados estadísticamente para identificar tendencias, áreas de mejora y fortalezas dentro del entorno laboral.

Importancia del cuestionario en la Evaluación de la Calidad de Vida Laboral

El Cuestionario CVT-GOHISALO es una herramienta de gran relevancia en estudios organizacionales, ya que permite:

- Identificar áreas críticas que requieren intervención para mejorar el bienestar de los trabajadores.
- Proporcionar datos objetivos para la toma de decisiones en la gestión del talento humano.
- Medir el impacto de las políticas laborales en la satisfacción y productividad de los empleados.
- Comparar la percepción de calidad de vida **laboral** en distintos sectores, empresas o periodos de tiempo.

Es un instrumento práctico, confiable y de fácil aplicación para cualquier empleado. Su evaluación se realiza mediante un baremo que clasifica los puntajes en dos niveles: alto ($T > 60$) y bajo ($T < 40$) en cada dimensión. Una vez obtenidos los resultados, estos pueden analizarse de manera individual o global, siguiendo las indicaciones del manual de calificación e interpretación. Este proceso permite identificar las dimensiones más críticas que podrían estar influyendo en la percepción de insatisfacción del trabajador y posibilita la caracterización de un perfil psicosocial tanto a nivel individual como colectivo (David, 2016).

Los datos cuantitativos obtenidos a través de la encuesta se analizarán mediante pruebas de correlación para identificar patrones y tendencias significativas. Esta combinación de métodos cuantitativos y cualitativos en la fase de encuesta facilitará

una comprensión más completa y detallada de la percepción laboral de los prestadores de servicio en el entorno estudiado, además de proporcionar información valiosa para el desarrollo de políticas y prácticas laborales que promuevan el bienestar de los empleados y mejoren el ambiente de trabajo.

Gracias a su estructura estandarizada y su enfoque multidimensional, este cuestionario es ampliamente utilizado en investigaciones académicas y en estudios organizacionales para evaluar y mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se requiere de datos tanto cualitativos como cuantitativos y para la recolección de estos se ejecutan las siguientes técnicas de recolección:

- **Encuesta:** con esta fuente primaria se obtendrá un análisis de aspecto más cuantitativo y datos sociodemográficos.
- **Cuestionario CVT de Gohísalo:** El cuestionario CVT-GOHISALO es una herramienta diseñada para evaluar la calidad de vida en el trabajo (CVT), proporcionando un enfoque integral que permite medir el grado de satisfacción de los trabajadores en distintos aspectos clave de su entorno laboral. Este cuestionario ha sido ampliamente utilizado en investigaciones sobre bienestar laboral debido a su estructura sistemática y su capacidad de ofrecer datos cuantificables sobre la percepción de los empleados respecto a sus condiciones laborales (Pando, 2017)
- **Entrevista anónima**
- **Trabajo de campo**

Tabla 1: Métodos de recolección de datos.

OBJETIVO	FUENTE	TÉCNICA POR APLICAR	PROPÓSITO	AUTOR O AUTORES
Identificar aspectos sociodemográficos relevantes para la clasificación del personal.	Encuesta sociodemográfica	Formulario Google	Obtener información cuantitativa que permita conocer datos básicos de relevancia sobre la población objetivo	Investigador
Evaluar el nivel de percepción actual de los prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá	Cuestionario para evaluar la calidad de vida laboral de los trabajadores – CVT GOHISALO	Cuestionario (formulario Google)	Obtener información cualitativa sobre el nivel de percepción actual de la población objetivo respecto al tema de estudio.	Investigador

Fuente: Elaboración propia.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estadística hace referencia al conjunto completo de elementos o individuos que son el objeto de estudio en un análisis estadístico, este puede ser tan amplio como la totalidad de los elementos que cumplen ciertas características en un contexto específico.

De acuerdo con lo anterior, la muestra elegida para este trabajo investigativo es de 44 personas, estando compuesta por los prestadores de servicio en los puntos de venta de una importante empresa del sector de apuestas en el municipio de Tuluá, Valle del Cauca. Estas ubicándose como se mencionó

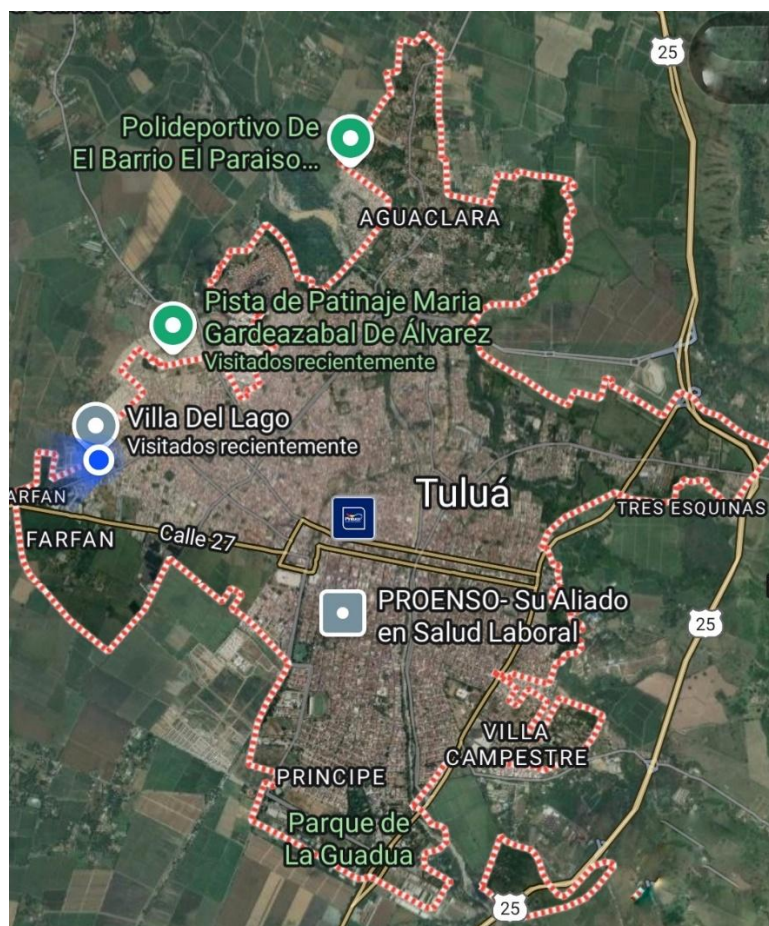
anteriormente, en el municipio de Tuluá, específicamente en la comuna 6, 7 y 8, eligiéndose barrios específicos de cada comuna dónde estas se encuentran ubicadas, siendo los siguientes:

Comuna 6: Bolívar, Playas, Marandúa, La ceiba, La esperanza, Buenos aires, Las delicias y San pedro Claver.

Comuna 7: El porvenir, Farfán, El descanso, El limonar, Las veraneras, San marino, Nuevo Farfán y Prados del norte.

Comuna 8: Chiminangos y Santa Inés.

Ilustración 3: Mapa de Tuluá



Fuente: Google maps

En consiguiente, una muestra estadística es un subconjunto representativo seleccionado de una población estadística más grande con el propósito de realizar inferencias sobre la población completa a partir del análisis de los datos de la muestra. De acuerdo con esto, se utiliza la fórmula de cálculo de muestra para población finita, llegando al resultado de 44 prestadoras de servicios en puntos de venta de una importante empresa del sector apuestas de una zona específica del municipio de Tuluá con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Se aplicó la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Dónde:

- N = 50 (tamaño de la población)
- Z = 1.96 (Valor Z para un nivel de confianza del 95%)
- P = 0.5 (Proporción esperada de la población con las características de interés)
- Q = 1-p = 0.5 (Complemento de la proporción)
- E = 0.05 (Margen de error)

Sustitución de la formula:

$$n = \frac{50 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(50 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Resultado simplificado:

$$n = \frac{48.02}{1.0829}$$

$$n \approx 44.34$$

4. DISEÑO Y DESARROLLO DEL PROYECTO

4.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

La comprensión de las características sociodemográficas es fundamental para el análisis de cualquier estudio, ya que estas variables permiten delinear el perfil de la población objeto de estudio y la influencia de esta en los resultados obtenidos. Por lo tanto, en este capítulo se examinan diversas dimensiones sociodemográficas importantes para la contextualización de los hallazgos del presente estudio.

Para ello, se diseñó una encuesta en formato Google Forms, de la cual se presenta la siguiente ficha técnica:

Tabla 11: Ficha técnica encuesta

Ficha técnica de la encuesta	
Nombre del estudio	Percepción de la calidad de vida laboral para los prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá.
Objetivo	Obtención de datos sociodemográficos de relevancia para el estudio
Población objetivo	Prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa de apuestas en Tuluá
Tamaño de la muestra	44 prestadores de servicio
Método de muestreo	Muestreo probabilístico
Instrumento de recolección	Encuesta estructurada en Google forms
Fecha de recolección de datos	Agosto – octubre 2024

Procedimiento de aplicación	Encuesta autoadministrada y enviada por medios digitales.
------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta una descripción detallada de cada una de estas características, proporcionando una base sólida para la posterior discusión y análisis de los resultados.

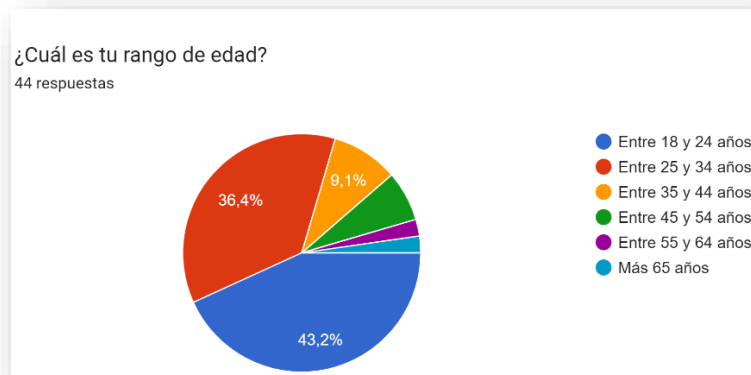
4.1.1. ENCUESTA SOCIODEMOGRÁFICA:

Pregunta 1:

Inicialmente en la ilustración número 4, se muestra la distribución de las edades en los prestadores de servicio. Según los datos recopilados, el grupo más representativo en la muestra en la cual se ejecutó la encuesta, están en un rango de edad entre 18 y 24 años, representando un 43,2% (19 prestadores), por consiguiente, está el grupo de entre 25 y 34 años, representando el 36,4% (16 prestadores), le sigue el grupo entre 35 y 44 años con un 9,1% (4 prestadores), de 45 a 54 años con un 6,8% (3 prestadores), de 55 a 64 años y mayores de 65 años con un 2,3% cada una (1 prestador).

Esta representación gráfica permite una visualización clara y ordenada de la distribución de edades dentro de la población estudiada, destacando los grupos de edad predominantes en el estudio.

Ilustración 4: Edades de los prestadores de servicio.



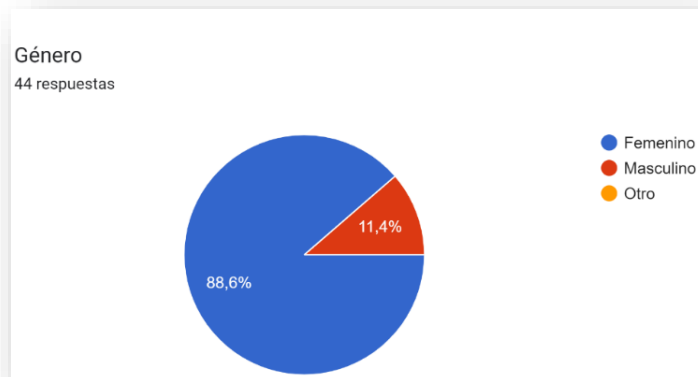
La distribución de edades proporciona información valiosa para cumplir el objetivo de determinar las características sociodemográficas de la población objeto de estudio. En este caso, la predominancia del grupo de edad entre 18 y 24 años sugiere que este segmento de la población constituye una proporción significativa de los prestadores de servicio en el sector estudiado.

Los datos obtenidos por la gráfica son de gran relevancia para identificar las políticas de elección para la prestación del servicio en los puntos de venta de esta importante empresa de apuestas.

Pregunta 2:

A continuación, se evidencia en la ilustración número 5, la división de los prestadores de servicio por género, donde se logra identificar una predominación en el género femenino con un 88,6%, equivalente a 39 de las 44 personas encuestadas, mientras que el género masculino representa un 11,4%, correspondiendo a 5 de las 44 personas encuestadas.

Ilustración 5: Género de los prestadores de servicio



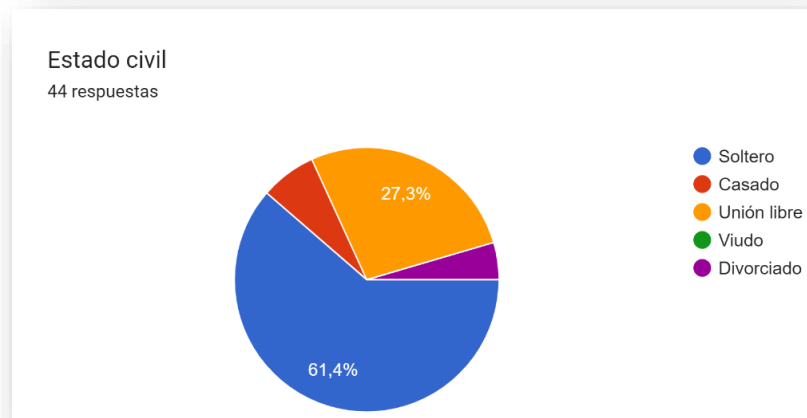
Los descubrimientos derivados de la distribución de género son un factor importante para alcanzar el objetivo de identificar características sociodemográficas de la población objeto de estudio. En este caso se observa una gran disparidad en los porcentajes de los géneros femeninos y masculinos, teniendo la predominancia este primero.

Este resultado representa consecuencias importantes para la investigación, indicando la necesidad de profundizar en las dinámicas de género presentadas en este sector a nivel local y la influencia que este tiene sobre la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio.

Pregunta 3:

En la ilustración número 6, se muestra una representación visual de la distribución del estado civil de los prestadores de servicio. Según los datos obtenidos, el 61,4% (27) de los prestadores de servicio no se encuentran en ningún vínculo sentimental, seguidos por el 27,3% (12) que se encuentran en unión libre. Además, el 6,8% (3) se encuentran casados y el 4,5% (2) manifiestan están divorciados. Asimismo, se refleja que no se encontraron prestadores de servicio viudos en la muestra.

Ilustración 6: Estado civil de los prestadores de servicio



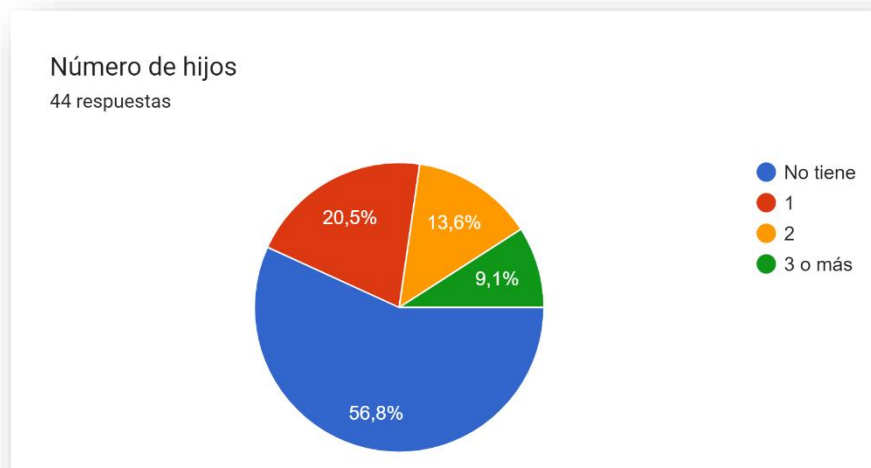
Los resultados obtenidos de la distribución de estado civil proporcionan datos valiosos para alcanzar el objetivo de identificar características sociodemográficas de la población objeto de estudio. La predominancia de los prestadores de servicio que manifiestan estado civil soltero sugiere una proporción significativa de personas en etapa de vida donde la estabilidad marital no es predominante ni prioridad.

Este hallazgo podría tener implicaciones importantes para la identificación de las tendencias de contratación en esta empresa, ya que señala la posible necesidad de brindar apoyo adicional.

Pregunta 4:

Se presenta a continuación, la ilustración número 7, que muestra la distribución del número de hijos de los prestadores de servicio en la muestra de estudio, con los porcentajes dispuestos de mayor a menor. Según los datos recolectados, el 56,8% (25) de los prestadores de servicio no tienen hijos, seguidos del 20,5% (9) que tiene un solo hijo. Además, el 13,6% (6), tiene dos hijos, mientras que el 9,1% (4) tiene 3 o más hijos.

Ilustración 7: Número de hijos de los prestadores de servicio



Los hallazgos obtenidos de la distribución de número de hijos brindan una perspectiva reveladora sobre las características sociodemográficas de la población objeto de estudio. La predominancia de trabajadores sin hijos.

Este dato es de gran importancia para la investigación, ya que permite identificar diferentes relaciones en cuestión de edad y modelos familiares, además de ofrecer un leve acercamiento al estilo de vida familiar e individual de los prestadores de servicio.

Pregunta 5:

A continuación, se presenta la ilustración número 8, donde se evidencia la distribución de la escolaridad certificada de los prestadores de servicio de la muestra de estudio, presentando los porcentajes de mayor a menor. Según los datos recopilados, el 36,4% (16) de los prestadores de servicio cuentan con educación nivel bachiller académico, seguido por el 25% (11) que tienen formación técnica. Además, el 20,5% (9) de los prestadores tienen escolaridad de bachiller técnico, mientras el 13,6% (6) con tecnólogo y por último el 4,5% (2) con título profesional.

Ilustración 8: Escolaridad de los prestadores de servicio



Los hallazgos obtenidos de la distribución de escolaridad aprobada ofrecen una comprensión significativa de las características sociodemográficas de la población objeto de estudio. La predominación de trabajadores con educación de bachiller académico sugiere un nivel de estudios accesible y de poca exigencia para la labor a realizar.

Esto puede tener implicaciones importantes para el diseño de programas de capacitación y desarrollo profesional con el que cuentan los prestadores de servicio de manera individual y grupal dentro de la organización. Además, la presencia de prestadores de servicio con educación técnica o tecnológica refuerza la diversidad educativa en el contexto laboral analizado, lo cual puede influir de manera positiva en los servicios ofrecidos.

Pregunta 6:

A continuación, en la ilustración número 9, se puede observar la distribución del número de personas que dependen económicamente de los prestadores de servicio en la muestra de estudio, con los porcentajes dispuestos de mayor a menor. De acuerdo con los datos recopilados, el 59,1% (26) de los prestadores de servicio tienen de 1 a 3 personas bajo su dependencia económica, seguido del 36,4% (16) de los prestadores que no tienen personas a su cargo, y por último el 4,5% (2) de los prestadores de servicio que deben responder económicamente por más de 3 personas.

Ilustración 9: Personas dependientes de los prestadores de servicio



Los resultados derivados de la distribución del número de personas que dependen económicamente de los trabajadores proporcionan información relevante para comprender las características sociodemográficas de la población objeto de estudio. La preponderancia de trabajadores que cuentan con entre 1 a 3 personas bajo su dependencia económica sugiere una responsabilidad financiera considerable dentro de la muestra.

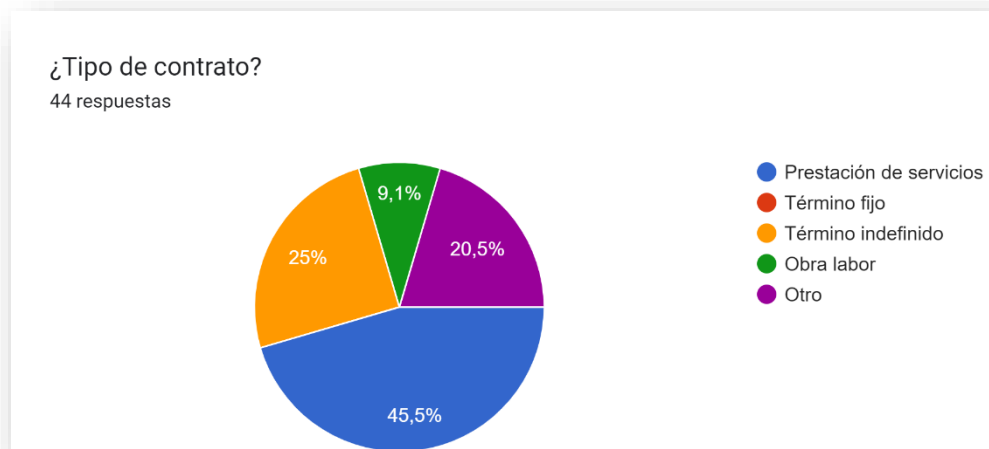
Este hallazgo podría tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos, ya que señala la posible necesidad de implementar políticas laborales

que respalden a los empleados que tienen múltiples personas a cargo y demandan una cantidad de horas laborales considerables. Además, esto también subraya la diversidad en las responsabilidades financieras dentro de la población estudiada, lo que podría influir en la planificación de beneficios laborales y programas de apoyo para empleados con cargas familiares relevantes en su cotidianidad.

Pregunta 7:

A continuación, en la ilustración número 10, se puede analizar la distribución del tipo de contrato de los prestadores de servicio en la muestra de estudio, los porcentajes están dispuestos de mayor a menor. Según los datos recopilados, el 45,5% (20) de los prestadores de servicio manifiestan estar vinculados por medio de contrato de prestación de servicios, seguido por el 25% (11) que tienen contrato indefinido. Además, el 20,5% (9), que dicen tener otro tipo de contrato y el 9,1% (4), dicen contar con contrato por obra labor.

Ilustración 10: Tipo de contrato de los prestadores de servicio



Los hallazgos obtenidos de la distribución sobre el tipo de contrato con el que cuentan los prestadores de servicio ofrecen una comprensión significativa de las

características sociodemográficas de la población objeto de estudio. La predominancia de trabajadores con contratación por prestación de servicios sugiere una cifra relevante del manejo de personal en la empresa. Además, en la variable otro y obra labor, a pesar de ser porcentajes relativamente bajos a comparación, da a entender la poca claridad con la que cuentan algunos prestadores de servicio de la zona estudiada respecto a su situación laboral.

Pregunta 8:

A continuación, se presenta la ilustración número 10, la cual grafica la distribución correspondiente a si los prestadores de servicio pertenecen a algún fondo de pensiones. Según los datos obtenidos, el 59,1% (26), se encuentra cotizando en algún fondo para pensiones de manera independiente, mientras que el 40,9% (18) no se encuentra cotizando pensión.

Ilustración 11: Estado pensional de los prestadores de servicio



Los hallazgos revelan que un porcentaje relevante de la población objeto de estudio ya sea por decisión propia o solicitud empresarial se encuentran afiliados a un fondo de pensiones, sin embargo, en el desarrollo de esta grafica se manifestó que

muchos de estos no cotizan de manera regular lo solicitado para contar con un retiro pensional adecuado. Asimismo, el número de prestadores que no se encuentran afiliados es de relevancia, ya que demuestra la precariedad o desinterés en la seguridad laboral a futuro.

Pregunta 9:

En la ilustración número 12, se presenta la distribución de la antigüedad de los prestadores de servicio en los puntos de venta de esta importante empresa de apuestas, esto con los porcentajes dispuestos de mayor a menor. De acuerdo con los datos recolectados, el 34,1% (15) de los prestadores de servicios tiene una antigüedad de 1 a 5 años, seguido del 22,7% (10) que tienen entre 6 meses y un año. Además, el 18,2% (8), tienen 6 meses o menos de antigüedad, mientras que en el rango de 6 a 10 años y más de 15 años, corresponde al 11,4% (5) cada uno, y, por último, el 2,3% (1), tiene una antigüedad de 11 a 15 años.

Ilustración 12: Antigüedad de los prestadores de servicio



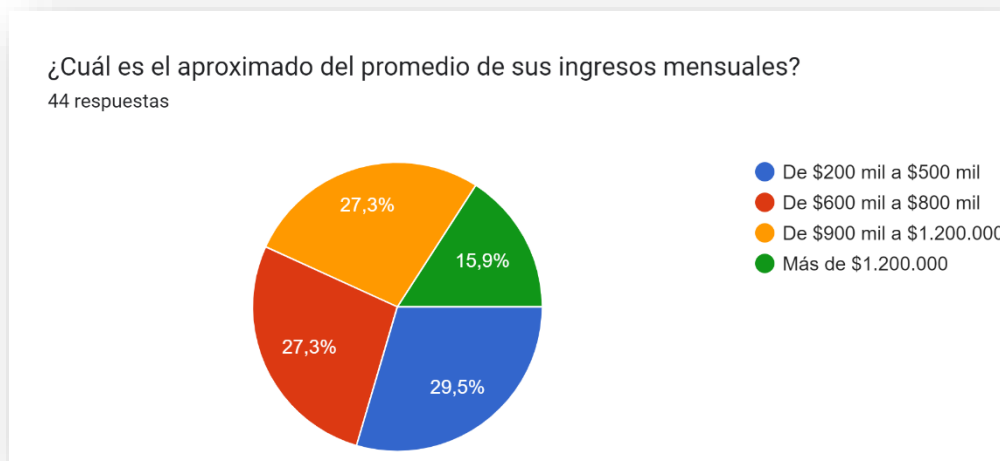
Los resultados derivados de la distribución de la antigüedad en esta importante empresa ofrecen una comprensión significativa de las características

sociodemográficas de la población objeto de estudio, la leve predominancia de prestadores con antigüedad entre 1 y 5 años sugiere una estabilidad laboral relativamente alta dentro de esta área de la empresa.

Pregunta 10:

Se presenta a continuación la ilustración número 13, en que se encuentra la distribución del promedio de ingresos mensuales de los prestadores de servicio, con los porcentajes dispuestos de mayor a menor. Según los datos recopilados, el 29,5% (13), manifiestan contar con un promedio de ingreso mensual entre \$200 y \$500 mil, mientras que para los rangos de \$600 a \$800 mil y \$900 a \$1.200.000, corresponden al 27,3% (12) cada uno, por último, el 15,9% (7) manifiestan generar ingresos mayores a \$1.200.000 mensuales.

Ilustración 13: Promedio de ingresos de los prestadores de servicio



Los hallazgos en la distribución de los ingresos aproximados, se obtiene información relevante para comprender las características sociodemográficas de la población objeto de estudio. En la gráfica se observan valores muy similares con una leve predominancia en el promedio de ingresos de \$200 a \$500 mil mensuales promedio,

seguido por el rango de entre \$600 a \$800 mil y entre \$900 a \$1.200.000 y una leve minoría que manifiesta generar un ingreso promedio mensual mayor a \$1.200.000, teniendo en cuenta que el SMLV actualmente es de \$1.462.000, esto deja a la vista una disparidad preocupante e influyente en la calidad de vida laboral y bienestar de los prestadores de servicio fuera del trabajo.

Pregunta 11:

A continuación, la ilustración 14, muestra la distribución del promedio de horas diarias trabajadas por los prestadores de servicio, con los porcentajes dispuestos de mayor a menor. Según los datos recopilados, el 40,9% (18), manifiestan trabajar 8 horas diarias, esto en turnos rotativos, mientras que el 36,4% (16) dice trabajar más de 11 horas diarias, y, por último, el 22,7% (10) manifiestan trabajar 10 horas diarias.

Ilustración 14: Horas laborales diarias de los prestadores de servicio



Los hallazgos obtenidos de la distribución de las horas de trabajo promedio diarias realizadas por los prestadores de servicio ofrecen información relevante para comprender las características sociodemográficas y laborales de la población objeto

de estudio. En ella se muestra una predominancia en los prestadores de servicios que trabajan no más de 8 horas diarias, generalmente, esto en turnos rotativos, sin embargo, también se muestra un dato importante en los prestadores que trabajan más de 11 horas diarias, esta una variable importante para la investigación ya que, en caso de ser correlacionada por ejemplo con el promedio de ingresos, se pueden obtener hipótesis de gran relevancia para la generación de conclusiones y recomendaciones.

El análisis de las características sociodemográficas de los prestadores de servicio permitió identificar aspectos claves que influyen en su calidad de vida laboral. Se evidenció una predominancia de personas jóvenes, con una mayor participación del género femenino, así como una alta proporción de trabajadores solteros y sin hijos, lo que sugiere dinámicas particulares en la composición de personal.

Asimismo, la distribución del nivel educativo y el tipo de contratación reflejan condiciones que pueden impactar la estabilidad laboral y las oportunidades de desarrollo profesional. Factores como la antigüedad en el cargo, el estado pensional y la jornada laboral evidencian áreas que requieren especial atención en términos de políticas de bienestar y gestión del talento humano.

Estos hallazgos proporcionan una base fundamental para los análisis posteriores sobre la percepción de la calidad de vida laboral, permitiendo establecer relaciones entre las características sociodemográficas y las condiciones laborales en las que se desempeñan los prestadores de servicio.

4.2. DESCRIPCIÓN DE CADA DIMENSIÓN DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

El instrumento CVT se compone de siete dimensiones, cada una de las cuales recibe una calificación, así como el instrumento en su totalidad. Los puntos de corte

determinados se basan en la cantidad de ítems de cada dimensión, lo que ayuda a estandarizar los resultados.

4.2.1. SOPORTE INSTITUCIONAL PARA EL TRABAJO SIT

El soporte institucional en el trabajo se refiere al conjunto de recursos, políticas, estructuras y prácticas que una organización proporciona a sus empleados para facilitar el desempeño de sus tareas, fomentar su bienestar y promover el logro de los objetivos organizacionales. En otras palabras, es el apoyo que la institución ofrece a sus trabajadores para que puedan desarrollar sus labores de manera eficiente y satisfactoria.

A modo más concreto, son los componentes del puesto de trabajo proporcionados por la institución como una estructura que organiza y sustenta el empleo, agrupando sus indicadores en subdimensiones como los procesos laborales, la supervisión, el respaldo de los superiores, la evaluación del desempeño y las oportunidades de ascenso.

4.2.2. SEGURIDAD EN EL TRABAJO ST:

Características del empleo que se relacionan con las condiciones que se ofrecen al trabajador firmeza en su relación con la institución e incluye (subdimensiones) la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, ingresos o salarios, los insumos para la realización del trabajo, los derechos contractuales de los trabajadores y el crecimiento de sus capacidades individuales a través de la capacitación.

Teóricamente también se puede definir como, la protección y prevención de riesgos laborales que puedan afectar la salud física y mental de los trabajadores, así como

la creación de un entorno de trabajo seguro, saludable y libre de amenazas, que permita a los empleados desarrollar sus funciones de manera efectiva y sin daños.

Para una mejor ejecución de esta labor que deben cumplir las empresas para con sus colaboradores, la normativa colombiana ha establecido una escala donde categoriza los riesgos laborales en 5, estos son:

Riesgo I (mínimo): Incluye actividades comerciales, financieras, oficinas, educativas, belleza, arte y teatro.

Riesgo II (bajo): comprende empresas manufactureras, textiles y agrícolas.

Riesgo III (Medio): empresas de alimentos, automóviles, agujas, alcoholes y plásticos.

Riesgo IV (alto): compañías de cerveza, vidrio, aceite, papel, caña de azúcar y transporte aéreo o terrestre.

Riesgo V (Máximo): Incluye construcción, explotación petrolera, minería, manejo de explosivos, etc. (La universidad en internet, 2024)

4.2.3. INTEGRACIÓN AL PUESTO DE TRABAJO IPT:

Incorporación del trabajador en el trabajo como una de sus partes, en plena concordancia, abarcando aspectos (subdimensiones) como la relevancia, motivación y ambiente laboral.

La integración al puesto de trabajo es el proceso por el cual un individuo se incorpora se adapta a su entorno laboral, desarrollando una sensación de pertenencia, identificación y compromiso con su rol, equipo y organización, lo que a su vez influye en su motivación, satisfacción y desempeño laboral.

4.2.4. SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO:

Se define como la percepción general de satisfacción o placer que el trabajador experimenta respecto a su empleo, e incluye indicadores organizados en las siguientes categorías (subdimensiones): compromiso con el trabajo, orgullo por la institución, participación en las tareas, autonomía, reconocimiento y autoevaluación.

La satisfacción por el trabajo es el grado en que un individuo experimenta placer, contentamiento y realización en su trabajo, derivado de la congruencia entre sus necesidades, valores y expectativas, y las características del puesto, el entorno laboral y la organización.

4.2.5. BIENESTAR LOGRADO A TRAVES DEL TRABAJO

Se comprende como el estado mental o psicológico de satisfacción de las necesidades vinculadas al estilo de vida, que incluye el disfrute de bienes y recursos obtenidos a través del trabajo. Sus subdimensiones son: identificación con la organización, beneficios derivados del trabajo realizado por otros, satisfacción con la vivienda, evaluación general de la salud y seguridad personal.

El bienestar logrado a través del trabajo permite a un individuo alcanzar una sensación de plenitud, realización y satisfacción en su vida, por medio de la expresión de sus valores, habilidades y pasiones, y la consecución de sus objetivos personales y profesionales.

4.2.6. DESARROLLO PERSONAL

Proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral, se valora a través de los siguientes subdimensiones: logros, expectativas de mejora y seguridad personal.

El desarrollo personal en el trabajo es el proceso por el cual un individuo adquiere conocimientos, habilidades y valores que le permiten crecer y mejorar como persona, aumentar su autoeficacia y autorrealización, alcanzando sus objetivos tanto personales como profesionales.

4.2.7. ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO LIBRE

Se define como la manera en que se disfruta del tiempo fuera del trabajo. Evalúa los subdimensiones de organización del tiempo libre y el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar.

La administración del tiempo libre es el proceso por el cual un individuo distribuye y gestiona su tiempo fuera del trabajo para alcanzar un equilibrio entre descanso, recreación, relaciones sociales y actividades personales que contribuyan a su bienestar físico, emocional y psicológico.

De acuerdo con los datos recopilados mediante el instrumento, CVT-GOHISALO, se realizaron los siguientes cálculos:

Tabla 2. Promedio y desviación estándar de las dimensiones

DIMENSIÓN	ITEMS	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTANDAR
Soporte institucional para el trabajo (SIT)	14	31,11363636	13,68281201
Seguridad en el trabajo (ST)	15	29,88636364	14,23917934
Integración al puesto de trabajo (IPT)	10	23,63636364	8,316671151
Satisfacción por el trabajo (SAT)	11	21,84090909	9,781195014
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	11	29,86363636	8,068286781
Desarrollo personal (DP)	8	17,04545455	8,089483686
Administración del tiempo libre (ATL)	5	10,63636364	4,715589727

Con los cálculos anteriores se logró definir la siguiente puntuación respecto a las dimensiones que favorecen o desfavorecen la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta:

Tabla 3: puntuaciones por dimensión

DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
Soporte institucional para el trabajo (SIT)	31
Seguridad en el trabajo (ST)	30
Integración al puesto de trabajo (IPT)	24
Satisfacción por el trabajo (SAT)	22

DIMENSIÓN	CALIFICACIÓN
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT)	30
Desarrollo personal (DP)	17
Administración del tiempo libre (ATL)	11

Tabla 4: Puntaje para calificar las dimensiones y CVT global

DIMENSIONES	ALTO	MEDIO	BAJO
SIT	38-56	29-37	17-28
ST	37-58	24-36	6-23
IPT	35-40	30-34	24-29
SAT	39-44	34-38	28-33
BLT	40-44	37-39	34-36
DP	27-32	22-26	16-21
ATL	18-20	15-17	12-14
CVT Global	228-296	192-227	56-191

Es preferible utilizar el baremo que establece los niveles de puntuación bajo, medio y alto para cada dimensión, tomando como referencia la media de calificaciones de la muestra analizada en cada caso.

Ilustración 15: Baremo de calificación instrumento CVT-GOHISALO

Puntuación T	Soporte Institucional para el trabajo	Seguridad en el trabajo	Integración al puesto de trabajo	Satisfacción por el trabajo	Bienestar logrado a través del trabajo	Desarrollo personal	Administración del tiempo libre
99	56	58	40	44	44	32	20
90	49	54	40	44	42	32	20
80	45	48	38	42	41	30	19
70	41	42	40	42	40	30	18
60	37	36	34	38	39	26	17
50	33	30	32	36	38	24	16
40	29	24	30	34	37	22	16
30	25	18	28	32	32	20	14
20	21	12	26	30	30	18	13
10	17	6	24	28	34	16	12
1	4	5	8	5	23	8	3

De acuerdo con el estándar de calificaciones (tabla 4), se puede visualizar de forma global una calificación baja respecto a los niveles de calidad de vida laboral de los prestadores de servicio, siendo las dimensiones: IPT, SAT, BLT, DP y ATL, las cuales presentan puntajes negativos, mientras que las dos dimensiones restantes presentan un nivel medio en la calificación.

A continuación, se realizará una interpretación por dimensión según el puntaje y los resultados obtenidos en el estudio de campo (ver tabla 4).

Soporte institucional para el trabajo (SIT): Como se ha comentado en definiciones anteriores, el soporte institucional para el trabajo en el contexto laboral se refiere a los recursos, servicios, políticas y estructuras organizativas proporcionadas por una institución para facilitar el desempeño y el bienestar de sus miembros, incluyendo aspectos como capacitación, infraestructura, asesoramiento, acceso a herramientas tecnológicas, apoyo psicológico, entre otros.

La dimensión SIT, compuesta de 14 ítems (6, 19, 26, 27, 28, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51 y 52), con un puntaje de 31 puntos, categorizándose en la escala de medio.

La rotación y las actitudes inadecuadas de algunos supervisores impactan negativamente el desempeño y el bienestar laboral.

Aunque la rotación periódica de supervisores busca garantizar imparcialidad y frescura en el liderazgo, en algunos casos se observó que ciertas personas encargadas de supervisar carecen de una actitud adecuada hacia sus responsabilidades. Estas actitudes han llegado, incluso, a manifestarse como acoso laboral, definido como una serie de comportamientos hostiles y repetitivos dirigidos a intimidar, humillar o desestabilizar emocionalmente a las trabajadoras y trabajadores (Fidelitis, 2024). Ejemplos específicos incluyen amenazas, tonos de voz despectivos y exigencias desproporcionadas que afectan negativamente los ingresos de los prestadores de servicio. Además, se identificó poca empatía ante situaciones personales o de salud que interferían en el desempeño laboral.

Estos comportamientos generan un clima de temor y sumisión entre las trabajadoras, quienes adoptan actitudes de resignación para evitar represalias.

Para abordar este problema, se sugiere implementar capacitaciones obligatorias en liderazgo y comunicación asertiva para los supervisores, además de establecer un mecanismo de monitoreo y denuncia anónimo que permita identificar y corregir conductas inapropiadas. También sería útil reforzar políticas claras contra el acoso laboral, acompañadas de medidas disciplinarias que respalden el bienestar del personal.

La capacitación insuficiente para el personal nuevo genera errores y retrasa el desempeño laboral.

Otro hallazgo relevante es que la preparación inicial que se brinda al personal nuevo no es siempre adecuada. Aunque los productos principales del portafolio reciben atención detallada durante la formación, los demás productos no son estudiados con el mismo nivel de profundidad. Esto resulta en errores, confusiones y retrasos en el desarrollo de las tareas diarias.

Un ejemplo claro es la dificultad para manejar eficientemente el portafolio completo, lo que afecta tanto la confianza del personal como la calidad del servicio.

Para mitigar este problema, se recomienda rediseñar el programa de capacitación, asegurando que abarque todos los productos de manera balanceada y práctica. Además, la creación de manuales de referencia rápidos y sesiones periódicas de actualización podría reforzar el aprendizaje y mejorar el desempeño del personal.

Seguridad en el trabajo (ST): la seguridad en el trabajo es un concepto fundamental en cualquier entorno laboral, refiriéndose a las medidas y protocolos diseñados para prevenir accidentes y lesiones en el lugar de trabajo, así como para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores (conceptos.es, s.f.)

La dimensión ST está compuesta por 15 ítems, siendo estos los enumerados: 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 29, 30, 31, 32, 33, 61, y 63. Esta dimensión obtuvo una calificación de 30 puntos, entrando en categoría medio según la escala global.

Según definiciones anteriores, la labor que ejercen los prestadores de servicio se puede categorizar como riesgo mínimo, ya que, a simple vista, no se percibe mayor peligro, sin embargo, los resultados del estudio de campo realizado demostraron varios puntos que afectan esta dimensión.

Aspectos de seguridad identificados en el estudio de campo

Los medios tecnológicos utilizados para el desarrollo de las funciones de los prestadores de servicio no son óptimos. Las fallas recurrentes en los equipos generan interrupciones periódicas del servicio, lo que afecta tanto el desempeño laboral como los ingresos de las trabajadoras. Además, estas deficiencias incrementan el estrés y disminuyen la productividad.

A pesar de no ser un trabajo de alto esfuerzo físico, los prestadores de servicio enfrentan riesgos significativos relacionados con la seguridad personal. Durante el estudio, se documentaron casos de robos, algunos de los cuales resultaron en

lesiones leves y graves. Las trabajadoras también reportaron condiciones inseguras, como inundaciones por lluvias fuertes o jornadas laborales a altas horas de la noche en lugares con alta incidencia de robos. En la mayoría de los casos, los puntos de servicio carecen de medidas preventivas como rejas, botones de pánico o sistemas de alarma, lo que aumenta su vulnerabilidad.

Las condiciones laborales también presentan riesgos relacionados con la salud y el bienestar a largo plazo. Los prestadores no cuentan con respaldo en términos de pensión o protección frente a riesgos laborales debido a su tipo de contratación. A pesar de esto, se les exige cumplir horarios que, en algunos casos, exceden las 10 horas diarias. El trabajo suele ser de domingo a domingo, con descansos sujetos a disponibilidad de personal para cubrir los turnos. Los ingresos percibidos, en la mayoría de los casos, no alcanzan para cubrir las necesidades básicas de una persona promedio en Colombia, lo que agrava su situación de vulnerabilidad.

Para mejorar estas condiciones, se sugiere actualizar y mantener en buen estado los medios tecnológicos para garantizar un servicio continuo y efectivo. También es fundamental implementar sistemas de seguridad en los puntos de servicio, como alarmas y botones de pánico, además de capacitar al personal en protocolos de emergencia. Respecto a las condiciones laborales, sería necesario ajustar los horarios y proporcionar beneficios básicos, como seguridad social y pensión, para proteger el bienestar de los prestadores de servicio ya sea por parte de la empresa o que regulen el pago de los prestadores de servicio como independientes y se logre cumplir con este requisito.

Integración al puesto de trabajo (IPT): es el proceso mediante el cual un trabajador se adapta y asume sus responsabilidades dentro de una organización, esto implica familiarizarse con el entorno laboral, los compañeros de trabajo, las normas y procedimientos, así como las tareas y expectativas del puesto. Una integración adecuada facilita la adaptación del colaborador, mejora su desempeño y contribuye a su bienestar dentro la empresa.

Esta dimensión está compuesta por 10 ítems (18, 32, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43 y 65) y obtuvo una calificación de 24 puntos, ubicándose como bajo, en la escala de categorías (ver tabla 4).

Factores que influyen en la integración de las nuevas prestadoras de servicio

Al ingresar a su puesto, los prestadores de servicio cuentan con un grupo de apoyo tecnológico (grupo de WhatsApp donde se encuentra todo el equipo de trabajo) diseñado para resolver dudas e inquietudes relacionadas con los servicios ofrecidos. Este grupo, que integra compañeros y supervisores, debería facilitar la adaptación inicial al trabajo. Sin embargo, su funcionamiento no siempre es efectivo. En múltiples ocasiones, las nuevas trabajadoras no reciben respuestas rápidas ni claras a través de este medio, lo que genera incertidumbre y afecta su desempeño.

La convivencia entre los trabajadores también enfrenta desafíos. La mayoría de los prestadores trabajan de manera individual en sus puntos de servicio y no tienen interacción regular con sus colegas. Esta falta de contacto limita la construcción de relaciones laborales sólidas y dificulta el establecimiento de un ambiente de trabajo colaborativo.

Un factor adicional que complica la integración es la insuficiencia del reajuste económico ofrecido por la empresa durante los primeros tres meses. Este apoyo financiero está destinado a compensar los ingresos de las trabajadoras en sus etapas iniciales. Sin embargo, cuando no logran cubrir el monto de la preventedia diaria requerida, deben asumir la diferencia, lo que genera frustración y presión económica.

Estos problemas influyen directamente en la retención del personal. Se observó que muchas de las trabajadoras recién ingresadas abandonan su puesto antes de cumplir los tres meses. Esto se debe tanto a la falta de apoyo efectivo como a las dificultades económicas y la limitada interacción con otros empleados.

Para mejorar la integración, sería necesario reforzar la eficacia del grupo de apoyo tecnológico, estableciendo tiempos de respuesta más ágiles y capacitación adecuada para quienes gestionan este sistema. Asimismo, fomentar actividades de equipo o reuniones periódicas podría mejorar la convivencia entre trabajadores. Por último, se sugiere revisar y ajustar el sistema de reajuste económico, asegurando que cubra las necesidades básicas y reduzca la presión financiera durante los primeros meses de adaptación.

Satisfacción por el trabajo (SAT): “Es un término que se refiere a la satisfacción de una persona con su empleo. Son muchos los factores que pueden contribuir a la satisfacción o insatisfacción de un empleado. Estos factores pueden incluir el ambiente de trabajo, las relaciones con compañeros o supervisores y el salario” (Ortega, s.f.)

Esta dimensión se conforma por 11 ítems (1, 2, 3, 14, 15, 16, 17, 20, 21 y 22), obteniendo una puntuación de 22 puntos, se ubica en la tabla con una puntuación baja.

Situación actual

El estudio de campo reveló un alto nivel de insatisfacción entre los prestadores de servicio, especialmente con respecto a su tipo de contratación. Aunque formalmente se establecen condiciones laborales, estas no siempre se cumplen. Por ejemplo, las jornadas laborales pueden extenderse hasta 89 horas semanales, una práctica impuesta en muchos casos por los supervisores. Además, las labores realizadas tienden a ser repetitivas y mecánicas, lo que reduce la motivación de las trabajadoras y afecta su desempeño.

Otro aspecto que genera descontento es el sistema de preventa. En este esquema, los prestadores deben cumplir con un monto diario asignado, y cuando no lo logran, deben cubrir la diferencia con sus propios ingresos. Esta situación incrementa la presión financiera y disminuye la satisfacción laboral.

Factores que influyen en la satisfacción laboral

La monotonía en las tareas y la falta de oportunidades de crecimiento profesional son factores clave de insatisfacción. Las labores repetitivas, combinadas con la falta de estímulo laboral, hacen que los prestadores perciban su trabajo como poco gratificante. Adicionalmente, las trabajadoras con mayor antigüedad en la empresa tienden a permanecer por motivos externos al empleo, como la dificultad para encontrar nuevas oportunidades laborales debido a su edad o nivel académico. Estas trabajadoras manifestaron en varios casos una actitud de resignación hacia sus condiciones laborales.

Por otro lado, la carga económica asociada al sistema de preventa afecta de manera uniforme a todos los prestadores, independientemente de su antigüedad o posición. Sin embargo, la percepción de insatisfacción es más intensa en las trabajadoras nuevas, quienes suelen abandonar el puesto en un corto periodo.

Impacto en la rotación de personal

La insatisfacción con las condiciones laborales y económicas tiene un impacto directo en la alta rotación de personal. Aunque algunas trabajadoras permanecen en la empresa por falta de opciones en el mercado laboral, las más jóvenes o menos comprometidas optan por abandonar rápidamente sus puestos. Esto contrasta con los estándares de satisfacción laboral, que valoran condiciones justas, estímulo profesional y un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal.

Para reducir la rotación de personal y mejorar la satisfacción laboral, se sugiere revisar y ajustar las jornadas laborales para alinearlas con la normativa vigente. También sería útil rediseñar el sistema de preventa para eliminar las cargas económicas directas sobre las trabajadoras. Además, implementar un programa de desarrollo profesional podría motivar a los prestadores, fomentando un mayor

compromiso con la empresa y reduciendo la percepción de monotonía en las tareas asignadas.

Bienestar logrado a través del trabajo (BLT): se refiere a la satisfacción y el equilibrio que experimenta un trabajador al cumplir con sus responsabilidades laborales en un entorno que promueve su desarrollo físico, mental y social. Este bienestar se alcanza cuando el trabajo no solo satisface las necesidades económicas, sino que también contribuye a la salud, el crecimiento personal y la estabilidad emocional del empleado.

A esta dimensión la componen 11 ítems (23, 24, 34, 35, 38, 59, 60, 62, 66, 71 y 73), recibiendo un puntaje de 30, ubicándose en la escala baja de las categorías (ver tabla 4).

Bienestar en el contexto laboral

El bienestar laboral se entiende como el equilibrio entre las condiciones físicas, emocionales y económicas de los trabajadores, que les permite desempeñarse de manera eficiente y sentirse valorados dentro de su entorno laboral.

Aspectos observados en el estudio

El estudio reveló un bajo nivel de sentido de pertenencia entre los prestadores de servicio. Muchas no se identifican con los objetivos de la empresa, y algunas incluso desconocen cuáles son dichos objetivos.

En cuanto al bienestar económico y físico, los ingresos y el tiempo de trabajo proporcionados por la empresa son insuficientes. Esto afecta su capacidad para cubrir necesidades básicas como una alimentación nutritiva y de calidad, lo que impacta negativamente tanto en su salud como en su desempeño laboral.

Impacto del entorno y las condiciones

La falta de conexión con los objetivos de la empresa reduce la motivación y el compromiso de las trabajadoras. Además, las largas jornadas laborales y la insuficiencia económica generan estrés y afectan tanto el bienestar físico como el emocional de los prestadores. Este entorno fomenta un ciclo de agotamiento y desmotivación, que disminuye la productividad y eleva la rotación de personal.

Recomendaciones prácticas

1. **Comunicación clara de objetivos:** Implementar sesiones informativas periódicas para explicar los objetivos de la empresa y cómo el trabajo de cada empleada contribuye a ellos. Esto fortalecería el sentido de pertenencia.
2. **Revisión de ingresos y jornadas laborales:** Ajustar los salarios para garantizar que cubran las necesidades básicas y reducir las horas de trabajo para permitir un equilibrio entre la vida personal y laboral.
3. **Programas de bienestar:** Crear iniciativas como subsidios de alimentación o descuentos en productos básicos para apoyar la nutrición y la salud de las trabajadoras.
4. **Promoción del compromiso emocional:** Establecer reconocimientos o incentivos para destacar el buen desempeño y fortalecer el vínculo emocional con la empresa.

Desarrollo personal (DP): el desarrollo personal en el trabajo conlleva una serie de beneficios significativos para los colaboradores. en primer lugar, les brinda la oportunidad de adquirir y desarrollar nuevas habilidades y conocimientos, lo que contribuye a su crecimiento profesional y abrirles puertas nuevas oportunidades laborales. además, el desarrollo personal promueve un mayor autoconocimiento y conciencia de las propias fortalezas y debilidades, lo que permite a los trabajadores identificar áreas de mejora y trabajar en su desarrollo individual. esto no solo influye

en su desempeño laboral, sino también en su satisfacción y motivación en el trabajo (Demanda trabajo, 2023)

Esta dimensión es sustentada por 8 ítems (53, 54, 64, 67, 68, 69, 70 y 74), obteniendo un puntaje de 17, categorizándose como bajo en la tabla de categorización (ver tabla 4).

Desarrollo personal en el contexto laboral

El desarrollo personal en el entorno laboral se refiere al crecimiento profesional, emocional y económico que permite a los empleados mejorar su calidad de vida y alcanzar metas individuales. Este crecimiento beneficia tanto a los trabajadores como a la empresa, al aumentar la motivación y el compromiso.

Factores que obstaculizan el desarrollo personal

El estudio evidenció que muchas prestadoras de servicio experimentan desilusión respecto a las oportunidades de crecimiento en la empresa. Uno de los principales obstáculos es el sistema de cobranza denominado "cartera". Este sistema obliga a las trabajadoras a cubrir preventas no realizadas, errores humanos o fallas del sistema, lo que repercute negativamente en sus ingresos. En lugar de mejorar su calidad de vida, estos mecanismos limitan su progreso económico y generan frustración.

Otro factor importante es la falta de logros personales asociados con el trabajo. La "renuncia psicológica" es común entre las trabajadoras, lo que significa que se desconectan emocionalmente de sus responsabilidades y dejan de sentirse comprometidas con la empresa. Este fenómeno afecta tanto su productividad como su bienestar emocional.

Adicionalmente, las condiciones laborales afectan la salud de los prestadores. Problemas como gastritis, ansiedad, desgaste visual y afecciones ergonómicas son

frecuentes debido al estrés laboral y la naturaleza repetitiva de las tareas. Por el tipo de contratación, estos problemas no son costeados por la empresa, lo que aumenta la carga emocional y económica para las trabajadoras.

Factores que promueven el desarrollo personal

Aunque las oportunidades actuales son limitadas, las trabajadoras con mayor antigüedad mencionaron la importancia de un ingreso constante, que en algunos casos ha contribuido a metas personales como la estabilidad económica básica. Sin embargo, estos casos son aislados y no representan el común denominador.

Acciones para fomentar el desarrollo personal

1. **Revisión del sistema de cobranza:** Eliminar o ajustar el esquema de cartera para evitar que las trabajadoras asuman pérdidas económicas injustas.
2. **Implementación de programas de capacitación:** Ofrecer formación continua para desarrollar habilidades técnicas y personales, promoviendo el crecimiento profesional y motivacional.
3. **Atención a la salud laboral:** Establecer convenios con servicios de salud para atender problemas ergonómicos, visuales o emocionales, y reducir el impacto de las condiciones laborales en la salud de las trabajadoras.
4. **Reconocimiento y metas claras:** Crear un sistema de incentivos y reconocimientos que valore los logros individuales y motive el compromiso emocional con la empresa.

Administración del tiempo libre (ATL): es el proceso de planificar y organizar de manera consciente las actividades recreativas y de descanso en el tiempo disponible, con el objetivo de optimizar el bienestar personal, promover el desarrollo de habilidades y disfrutar de experiencias enriquecedoras fuera de las responsabilidades laborales o académicas.

Esta dimensión abarca los ítems: 25, 55, 56, 57 y 58. este aspecto obtuvo un puntaje de 11 puntos, estando en la categoría baja de la tabla (ver tabla 4).

Administración del tiempo libre y su importancia

La administración del tiempo libre se refiere a la capacidad de los empleados para disponer de momentos fuera del horario laboral, dedicados a actividades personales, familiares o recreativas. Este equilibrio es fundamental para el bienestar físico, emocional y social, ya que permite la desconexión del trabajo y fomenta una mejor calidad de vida.

Impacto de las horas de trabajo en el tiempo libre

El estudio reveló que las largas jornadas laborales, que en ocasiones superan las 10 horas, limitan significativamente el tiempo disponible para las actividades personales. Esto dificulta a los prestadores de servicio atender responsabilidades familiares, realizar labores domésticas o disfrutar de momentos de recreación.

En algunos casos, las políticas actuales contribuyen a esta afectación. Por ejemplo, los prestadores deben asumir tareas adicionales fuera de su horario, como buscar soluciones para cubrir preventas no logradas. Estas actividades incluyen desplazarse a otros lugares o intentar ventas alternativas, lo que reduce aún más su tiempo libre.

Otro factor observado es la interrupción de actividades extralaborales para atender solicitudes de último momento. Este tipo de prácticas impide a las trabajadoras disfrutar de un descanso adecuado o cumplir con compromisos previamente planeados, afectando su bienestar general.

Ejemplos del estudio

- Una trabajadora mencionó que el tiempo destinado a resolver problemas relacionados con la preventa afectaba su presupuesto y su planificación personal.
- Prestadoras con jornadas extendidas reportaron dificultades para compartir tiempo de calidad con sus familias o mantener un hogar funcional.

Sugerencias para mejorar el balance

1. **Revisión de jornadas laborales:** Reducir las horas de trabajo a un máximo que permita un equilibrio entre la vida laboral y personal.
2. **Flexibilidad en horarios:** Implementar turnos escalonados o políticas de tiempo compensatorio para mitigar interrupciones inesperadas.
3. **Soporte para preventas:** Establecer un sistema interno para cubrir preventas no realizadas, evitando que las trabajadoras deban buscar soluciones fuera de su horario.
4. **Promoción del descanso:** Fomentar prácticas que respeten el tiempo libre de las trabajadoras, garantizando su desconexión durante horarios no laborales.

4.3. POLÍTICAS QUE FAVORECEN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO

Luego de realizar el análisis redactado anteriormente, se investigaron las opciones que tiene dicha empresa para nivelar las situaciones antes mencionada, como resultado se obtuvo lo siguiente:

- **Política de reajuste para los nuevos ingresos:** esta política tiene como objetivo brindar apoyo a los nuevos ingresos durante los primeros tres meses. Durante este periodo, la empresa se encarga de completar el ingreso diario del prestador. Si el prestador genera menos de \$40.000 en su jornada, la empresa cubre la diferencia hasta llegar a ese monto. Estos reajustes se acumulan y se entregan al prestador cada 15 días.
- **Aguinaldo:** en el mes de diciembre, la empresa entrega a los prestadores de servicio una “ancheta”, que incluye un bolso diseñado preferiblemente para su uso laboral, junto con productos navideños comestibles, como caja de natilla, y galletas navideñas. Además, se les otorga un regalo, el cual en ocasiones se elige a través de una encuesta dirigida tanto a trabajadores como a prestadores de servicio. Entre las opciones se han entregado freidoras de aire, baffles, ventiladores y vajillas. Adicionalmente, se les entrega una comisión financiera equivalente al promedio de los ingresos mensuales que el prestador obtuvo durante el año.
- **Auxilio de vivienda:** para acceder a este beneficio, los prestadores de servicio deben cumplir con los siguientes requisitos:
 1. Tener al menos dos años de antigüedad en la empresa.
 2. Contar con un esquema de pago a destajo.
 3. Estar en proceso de compra de vivienda con una constructora de su elección.
 4. Obtener la aprobación del crédito hipotecario por parte de una entidad bancaria.

Una vez cumplidos estos pasos, se debe presentar la solicitud formal a la empresa para el auxilio destinado a la cuota inicial. La empresa puede otorgar un apoyo económico que oscila entre 1 y 10 millones de pesos, según el caso, para contribuir al pago inicial de la vivienda.

4.4. ANALISIS DE CORRELACIONES

A continuación, se describirán el cruce de algunas variables obtenidas por medio de los instrumentos de recolección de información utilizados en este estudio los cuales fueron evaluados por medio del programa estadístico SPSS:

Ilustración 16: Rango de edad - Género

Tabla cruzada ¿Cuál es tu rango de edad?*Género

			Género	
			Femenino	Masculino
¿Cuál es tu rango de edad?	Entre 18 y 24 años	Recuento	18	1
		% dentro de Género	46,2%	20,0%
	Entre 25 y 34 años	Recuento	14	2
		% dentro de Género	35,9%	40,0%
	Entre 35 y 44 años	Recuento	4	0
		% dentro de Género	10,3%	0,0%
	Entre 45 y 54 años	Recuento	1	2
		% dentro de Género	2,6%	40,0%
	Entre 55 y 64 años	Recuento	1	0
		% dentro de Género	2,6%	0,0%
	Más 65 años	Recuento	1	0
		% dentro de Género	2,6%	0,0%
Total	Recuento	39	5	
	% dentro de Género	100,0%	100,0%	

Fuente: Programa estadístico SPSS

En la ilustración de la tabla proporcionada por SPSS en esta primera correlación, se observa un dato que, a simple vista, parece ser evidente: el personal predominante en los prestadores de servicio es femenino, sin importar su edad. No obstante, al realizar un análisis más detallado en función de la edad, se puede identificar una tendencia interesante. La mayoría de las personas que integran este personal se encuentran dentro del rango de edad de jóvenes a adultas, mientras que en los grupos de 45 años o más, los porcentajes son considerablemente bajos.

Esta observación puede interpretarse como una tendencia creciente en la contratación de jóvenes, quienes consideran trabajar en estas empresas como una opción atractiva para iniciar su vida laboral. Este fenómeno puede reflejar una preferencia por parte de las nuevas generaciones por roles en el sector de servicios, posiblemente debido a factores como la flexibilidad, la oportunidad de desarrollo y la estabilidad que perciben en estos trabajos.

En consecuencia, es fundamental que las empresas presten atención a estos datos y los utilicen para reconsiderar sus políticas actuales. Esto podría implicar la necesidad de implementar nuevas estrategias enfocadas en la retención de este nuevo talento joven, asegurando un entorno que favorezca su crecimiento profesional y personal dentro de la organización.

Tabla 5: Promedio diario de horas laborales – Número de hijos

	Número de hijos			
Horas laboradas	1	2	3 o más	No tiene
8 horas	4 (22,2%)	2 (11,1%)	0 (0,0%)	12 (66,7%)
10 horas	2 (20,0%)	2 (20,0%)	1 (10,0%)	5 (50,0%)
Más de 11 horas	3 (18,8%)	2 (12,5%)	3 (18,8%)	8 (50,0%)
Total	9	6	4	25

En la representación de datos generada por SPSS, se correlacionan dos variables clave: el promedio de horas trabajadas y el número de hijos de las personas en la población objeto de estudio. Los resultados muestran un hallazgo significativo: un alto porcentaje de los trabajadores que no tienen hijos en el momento del estudio presenta un promedio de horas trabajadas entre 8 y 10 horas diarias. En particular, el 66,7% (12 personas) trabaja un promedio de 8 horas, mientras que el 50% (5 personas) trabaja 10 horas diarias.

Sin embargo, otro dato relevante es el 10% de los trabajadores que, a pesar de tener tres o más hijos, también trabajan un promedio de 10 horas diarias. Este dato es importante para la empresa, ya que puede reflejar una posible sobrecarga laboral para estas personas. A partir de este análisis, la empresa podría considerar implementar estrategias que busquen equilibrar la carga laboral y personal de los empleados con hijos, sin que esto afecte negativamente sus ingresos. La creación de políticas laborales que apoyen este equilibrio no solo contribuiría al bienestar de los empleados, sino que también favorece la retención del talento y la disminución de la rotación, factores clave para la estabilidad organizacional.

Tabla 6: Aproximado promedio de ingresos mensuales – Dependientes económicos

Ingresos mensuales	Dependientes económicos		
	No tiene	De 1 a 3	Más de 3
\$200 mil a \$500 mil	8 (50,0%)	5 (19,2%)	0 (0,0%)
\$600 mil a \$800 mil	2 (12,5%)	9 (34,6%)	1 (50,0%)
\$900 mil a \$1.200.000	3 (18,8%)	8 (30,8%)	1 (50,0%)
Más de \$1.200.000	3 (18,8%)	4 (15,4%)	0 (0,0%)
Total	16	26	2

En el análisis visual proporcionado por SPSS, se correlacionan las variables del promedio de ingresos de los prestadores de servicio con el número de personas a las cuales deben responder económicamente. Los datos obtenidos ofrecen información interesante y reveladora. En primer lugar, se observa que un 19,2% (5 prestadoras) tiene entre 1 y 3 personas dependientes económicamente, y su promedio de ingresos se encuentra en el rango de \$200,000 a \$500,000. Por otro lado, un 30,8% (8 prestadoras) también tiene entre 1 y 3 dependientes, pero con un rango de ingresos diferente, que varía entre \$900,000 y \$1,200,000. Además, un 34,6% (9 prestadoras) se encuentra en el rango de ingresos de \$600,000 a \$800,000.

En cuanto a aquellas personas que tienen más de 3 dependientes económicos, se observa que su rango de ingresos varía entre \$600,000 a \$800,000 y \$900,000 a \$1,200,000.

Finalmente, se presentan los datos de los prestadores que no cuentan con dependientes económicos. Este grupo está compuesto por un total de 13 prestadoras, de las cuales 8 se encuentran en el rango de ingresos de \$200,000 a \$500,000, 2 en el rango de \$600,000 a \$800,000, y 3 en el rango de \$900,000 a \$1,200,000.

A partir de este análisis, se puede inferir que los prestadores con un ingreso promedio inferior a \$800,000 y un número significativo de dependientes económicos pueden estar enfrentando una carga financiera considerable. Por lo tanto, es crucial que la empresa considere políticas y estrategias que apoyen a estas personas, brindando un respaldo institucional que les permita equilibrar sus responsabilidades laborales y personales sin que esto afecte su bienestar o su desempeño en la empresa. Implementar medidas que mejoren su estabilidad económica y su calidad de vida no solo contribuirá a su desarrollo profesional, sino que también favorecerá la retención del talento y la reducción de la rotación de personal.

Tabla 7: Antigüedad – tipo de contrato

Antigüedad	Tipo de contrato				Total
	Prestación de servicios	Término indefinido	Obra labor	Otro	
0 a 6 meses	4 (20,0%)	0 (0,0%)	2 (50,0%)	2 (22,2%)	8
6 meses a 1 año	6 (30,0%)	2 (18,2%)	1 (25,0%)	1 (11,1%)	10
1 a 5 años	7 (35,0%)	3 (27,3%)	1 (25,0%)	4 (44,4%)	15
6 a 10 años	1 (5,0%)	4 (35,4%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5
11 a 15 años	1 (5,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1
Más de 15 años	1 (5,0%)	2 (18,2%)	0 (0,0%)	2 (22,2%)	5
					44

Esta correlación presenta la distribución de empleados según su antigüedad y tipo de contrato. Los datos están organizados en seis rangos de antigüedad y clasificados en cuatro modalidades de contrato: **Prestación de servicios**, **Término indefinido**, **Obra labor** y **Otro**. Además, se incluye un total general de empleados por rango de antigüedad.

Análisis general

La mayoría de los empleados tienen una antigüedad menor a 5 años, representando el 75% del total (33 de 44). Dentro de este grupo, el contrato por prestación de servicios es el más predominante, especialmente en los rangos de 0 a 6 meses, 6 meses a 1 año y 1 a 5 años. A medida que aumenta la antigüedad, disminuye la frecuencia de este tipo de contrato, mientras que los contratos a término indefinido ganan mayor representación, aunque están presentes únicamente en antigüedades superiores a 6 meses.

El contrato por obra labor se concentra únicamente en las antigüedades más bajas (0 a 6 meses y 6 meses a 1 año), mientras que la categoría otro aparece de forma dispersa, principalmente en antigüedades bajas y en el grupo de más de 15 años.

Tabla 8: Antigüedad – Afiliación fondo de pensiones

Antigüedad	Afiliación del fondo de pensiones		Total
	Sí	No	
0 a 6 meses	5 (19,2%)	3 (16,7%)	8
6 meses a 1 año	4 (15,4%)	6 (33,3%)	10
1 a 5 años	8 (30,8%)	7 (38,9%)	15
6 a 10 años	4 (15, 4%)	1 (5,6%)	5
11 a 15 años	0 (00,0%)	1 (5,6)	1
Más de 15 años	5 (19,2%)	0 (00,0%)	5
			44

El cuadro analizado presenta información sobre la afiliación al fondo de pensiones de los empleados, desglosada según la antigüedad en la empresa. Este análisis tiene como objetivo identificar tendencias y patrones relacionados con la formalización laboral y el acceso a beneficios de seguridad social, específicamente la afiliación al sistema pensional.

La distribución de los empleados se realiza en seis rangos de antigüedad: desde menos de 6 meses hasta más de 15 años. Para cada rango, se indica si los empleados están afiliados o no al fondo de pensiones, así como el total de trabajadores en cada categoría. En total, se consideran 44 empleados dentro de la muestra.

Análisis detallado por antigüedad

1. **Empleados con antigüedad de 0 a 6 meses:** en este rango se encuentran 8 empleados, de los cuales 5 (19.2%) están afiliados al fondo de pensiones,

mientras que 3 (16.7%) no lo están. Este dato refleja que, aunque existe un esfuerzo inicial por formalizar a los trabajadores, una proporción significativa (37.5%) aún no cuenta con este beneficio. Esto podría deberse a procesos administrativos o políticas internas que retrasan la afiliación durante los primeros meses de contratación.

2. **Empleados con antigüedad de 6 meses a 1 año:** este grupo incluye 10 trabajadores. De ellos, solo 4 (15.4%) están afiliados, mientras que 6 (33.3%) no lo están. Este rango muestra la mayor proporción de empleados no afiliados, ya que el 60% de este grupo no cuenta con cobertura pensional. Esto sugiere la necesidad de revisar las políticas internas para garantizar una afiliación oportuna en esta etapa de permanencia.
3. **Empleados con antigüedad de 1 a 5 años:** este rango agrupa al mayor número de empleados, con 15 personas en total. De estos, 8 (30.8%) están afiliados al fondo de pensiones, mientras que 7 (38.9%) no lo están. Aunque este grupo tiene la mayor cantidad de afiliados en términos absolutos, aún persiste una proporción alta de trabajadores no afiliados, lo que podría representar un problema para la seguridad social de este segmento.
4. **Empleados con antigüedad de 6 a 10 años:** en este rango hay 5 empleados. De ellos, 4 (15.4%) están afiliados y solo 1 (5.6%) no lo está, lo que evidencia un aumento significativo en la proporción de afiliados (80%). Este dato refleja que, con mayor antigüedad, la afiliación se vuelve una práctica común, lo que podría deberse a que se prioriza la formalización para empleados con mayor permanencia.
5. **Empleados con antigüedad de 11 a 15 años:** este rango tiene únicamente 1 empleado, quien no está afiliado al fondo de pensiones. Este caso resulta atípico, ya que, por su tiempo de permanencia en la empresa, sería esperable que contara con este beneficio.

6. **Empleados con antigüedad de más de 15 años:** este grupo está conformado por 5 empleados, todos los cuales están afiliados al fondo de pensiones (19.2%). Este resultado muestra un cumplimiento completo en términos de afiliación para empleados con mayor antigüedad, lo que indica que los trabajadores de largo plazo tienen garantizada su cobertura de seguridad social.

Tabla 9: Promedio de horas laborales diarias – Administración del tiempo libre

Horas laborales	ATL					Total
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
8 horas	2 (50,0%)	2 (40,0%)	7 (36,8%)	5 (38,5%)	2 (66,7%)	18
10 horas	1 (25,0%)	1 (20,0%)	5 (26,3%)	3 (23,1%)	0 (0,0%)	10
Más de 11 horas	1 (25,0%)	2 (40,0%)	7 (36,8%)	5 (38,5%)	1 (33,3%)	16
						44

El cuadro muestra la satisfacción de los empleados en relación con la administración del tiempo libre (ATL) en función de tres categorías de jornada laboral: 8 horas, 10 horas y más de 11 horas. Los niveles de satisfacción considerados son: Nada satisfecho, Poco satisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho. En total, se evaluaron 44 empleados.

Resultados según las jornadas laborales

Jornada de 8 horas (18 empleados)

- **Nada satisfecho:** 2 empleados (50.0%). Una proporción importante de este grupo siente insatisfacción absoluta, lo que puede reflejar dificultades para aprovechar el tiempo libre a pesar de la jornada estándar.

- **Poco satisfecho:** 2 empleados (40.0%). Al combinar este porcentaje con el anterior, el 44.4% de este grupo muestra algún nivel de insatisfacción con su tiempo libre.
- **Moderadamente satisfecho:** 7 empleados (36.8%). Este nivel agrupa a una parte significativa, lo que refleja una percepción media de satisfacción.
- **Satisfecho:** 5 empleados (38.5%). Un número notable de empleados considera que puede administrar su tiempo libre adecuadamente.
- **Muy satisfecho:** 2 empleados (66.7%). Aunque minoritario, este nivel representa a los empleados que están completamente conformes con su tiempo libre.

Jornada de 10 horas (10 empleados)

- **Nada satisfecho:** 1 empleado (25.0%). Aunque el porcentaje es menor que en el grupo de 8 horas, esto podría reflejar que algunos empleados logran adaptarse mejor a esta jornada extendida.
- **Poco satisfecho:** 1 empleado (20.0%). La insatisfacción leve es también menor en este grupo.
- **Moderadamente satisfecho:** 5 empleados (26.3%). Este grupo es significativo, indicando que, aunque hay retos, muchos logran equilibrar sus necesidades de tiempo libre.
- **Satisfecho:** 3 empleados (23.1%). Una proporción considerable muestra satisfacción general.
- **Muy satisfecho:** 0 empleados (0.0%). Ningún trabajador con jornada de 10 horas se encuentra completamente satisfecho con su tiempo libre, lo cual puede ser un indicador de una carga laboral significativa.

Jornada de más de 11 horas (16 empleados)

- **Nada satisfecho:** 1 empleado (25.0%). A pesar de la jornada más extensa, este porcentaje no difiere mucho del grupo de 10 horas, lo que podría sugerir una adaptación limitada.
- **Poco satisfecho:** 2 empleados (40.0%). Este grupo muestra un aumento en la insatisfacción leve respecto a las jornadas más cortas.
- **Moderadamente satisfecho:** 7 empleados (36.8%). La mayor proporción en este nivel indica que, a pesar de la jornada extendida, algunos empleados encuentran formas de gestionar su tiempo libre moderadamente.
- **Satisfecho:** 5 empleados (38.5%). Este es un dato destacable, ya que refleja que incluso con jornadas extensas algunos trabajadores logran encontrar un equilibrio.
- **Muy satisfecho:** 1 empleado (33.3%). Aunque minoritario, este resultado positivo demuestra que es posible percibir satisfacción alta con un manejo eficiente del tiempo libre, incluso en jornadas largas.

Tabla 10: Escolaridad certificada – Desarrollo personal

	DP					Total
Escolaridad	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Bachiller académico	0 (00,0%)	5 (45,5%)	5 (33,3%)	4 (40,0%)	2 (33,3%)	16
Bachiller técnico	0 (00,0%)	2 (18,2%)	6 (40,0%)	1 (10,0%)	0 (0,0%)	9
Técnico	2 (100,0%)	1 (9,1%)	2 (13,3%)	3 (30,0%)	3 (50,0%)	11
Tecnólogo	0 (0,0%)	2 (18,2%)	1 (6,7%)	2 (20,0%)	1 (16,7%)	6
Profesional	0 (0,0%)	1 (9,1%)	1 (6,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2
						44

Esta correlación analiza los niveles de satisfacción en el desarrollo personal (DP) de las 44 prestadoras de servicio, categorizadas por su nivel de escolaridad. A continuación, se presenta un resumen detallado por grupo:

1. **Bachiller académico** (16 personas): la mayoría de los participantes se ubica entre poco satisfechos (45,5%) y satisfechos (40,0%). Un 33,3% se considera muy satisfecho, y no hay casos de personas nada satisfechas. Esto sugiere una tendencia hacia una satisfacción media o alta.
2. **Bachiller técnico** (9 personas): el 40% de los encuestados está moderadamente satisfecho, mientras que un 18,2% se siente poco satisfecho. Apenas un 10% alcanza el nivel de satisfecho, y no hay reportes de personas muy satisfechas. Este grupo muestra una satisfacción más moderada en comparación con los demás.
3. **Técnico** (11 personas): este grupo presenta una notable polarización. Aunque el 50% de los encuestados se declara *muy satisfecho* y un 30% está *satisfecho*, también hay un 18,2% que se encuentra *nada satisfecho*. En general, destaca un alto nivel de satisfacción personal entre los técnicos.
4. **Tecnólogo** (6 personas): existe una distribución bastante equilibrada en este grupo. El 20% se siente satisfecho, mientras que un 16,7% llega a estar muy satisfecho. Sin embargo, también se observa un 18,2% poco satisfecho y un 6,7% moderadamente satisfecho. En este nivel educativo, la satisfacción tiende a concentrarse en niveles medios.
5. **Profesional** (2 personas): este es el grupo con los niveles de satisfacción más bajos. Un 50% de los encuestados está poco satisfecho, y el otro 50% se encuentra moderadamente satisfecho. No se reportan casos de personas satisfechas o muy satisfechas. Por ende, esto podría indicar desafíos específicos en este grupo para alcanzar mayores niveles de satisfacción personal.

El análisis de los datos obtenidos permitió identificar aspectos clave que impactan la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta. Entre los principales hallazgos se destaca la carga laboral extendida, la inseguridad en los puntos de trabajo y las condiciones contractuales que limitan el acceso a beneficios laborales y de seguridad social.

Además, se evidenció que muchos trabajadores deben asumir tareas adicionales fuera de su horario establecido, afectando su descanso y equilibrio entre la vida personal y laboral. También se encontró que una proporción significativa de los prestadores de servicio no cuenta con afiliación a fondos de pensión, lo que refleja una situación de vulnerabilidad en términos de estabilidad a futuro.

Otro aspecto relevante es la percepción sobre las políticas salariales y de bienestar implementadas por la empresa, las cuales no siempre responden a las necesidades del personal, generando incertidumbre y desmotivación. Asimismo, la falta de mecanismos estructurados para la prevención de riesgos laborales fue identificada como un factor que afecta el desempeño y la seguridad de los trabajadores.

Estos hallazgos son fundamentales para comprender las condiciones en las que se desempeñan los prestadores de servicio y establecen la base para el análisis de estrategias que permitan mejorar su calidad de vida laboral en capítulos posteriores.

CONCLUSIONES

El análisis de las características sociodemográficas de los prestadores de servicio permitió identificar factores determinantes en la calidad de vida laboral. La mayoría de los prestadores son jóvenes, con una alta participación del género femenino y con predominancia de contratación bajo la modalidad de prestación de servicios. Esto sugiere que el sector depende en gran medida de una fuerza laboral con poca estabilidad laboral y con limitadas oportunidades de crecimiento. Asimismo, las condiciones salariales y la falta de afiliación a fondos de pensiones evidencian vulnerabilidades en términos de estabilidad y seguridad social, lo que puede derivar en desmotivación y alta rotación laboral. Estos factores destacan la necesidad de fortalecer políticas de empleo que brinden mayor protección y estabilidad a los trabajadores de este sector. Además, los hallazgos evidenciaron que las jornadas laborales extendidas, la inseguridad en los puntos de trabajo y la carga de tareas adicionales impactan negativamente el bienestar de los trabajadores. La ausencia de mecanismos estructurados para la prevención de riesgos laborales y la falta de beneficios laborales agravan la percepción de insatisfacción y precariedad en el entorno de trabajo. Además, la falta de acceso a recursos básicos como mobiliario ergonómico y herramientas adecuadas incrementa el desgaste físico y emocional de los prestadores de servicio. La combinación de estos factores no solo afecta la productividad laboral, sino que también incrementa el riesgo de accidentes y enfermedades laborales, lo que resalta la importancia de implementar mejoras en las condiciones de trabajo para garantizar un ambiente seguro y saludable.

Por otra parte, a través del uso del cuestionario CVT-GOHISALO, se identificó que los aspectos más críticos en la percepción de calidad de vida laboral están relacionados con el soporte institucional, la seguridad en el trabajo y la administración del tiempo libre. La limitada oferta de oportunidades de desarrollo profesional y la baja percepción de estabilidad laboral afectan significativamente la motivación y el desempeño de los prestadores de servicio. Además, la escasez de

incentivos laborales y la falta de reconocimiento por parte de la empresa generan un ambiente de insatisfacción que repercute en la eficiencia y el compromiso de los trabajadores. Esto pone en evidencia la necesidad de implementar estrategias que refuercen el sentido de pertenencia y mejoren la percepción de bienestar en el trabajo, promoviendo así una mayor retención del talento y una mejora en el desempeño organizacional.

En conclusión, el estudio permitió comprender de manera integral la realidad laboral de los prestadores de servicio en la empresa de apuestas en Tuluá. La implementación de estrategias basadas en estos hallazgos puede generar un impacto positivo en la percepción de bienestar laboral, favoreciendo la retención del talento y optimizando el desempeño en el entorno de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Fortalecimiento en el área de Seguridad y Salud en el trabajo: Ejecutar la instalación de rejas en todos los puntos de venta e implementar un sistema de emergencia básico y de fácil acceso para la prevención de robos (una opción es botón de pánico y cámaras de seguridad).
- Desarrollar evaluaciones periódicas donde los prestadores de servicio puedan evaluar de manera libre y anónima el desarrollo de actividades de sus supervisores sin temor a represalias.
- Realizar un seguimiento obligatorio y periódico (puede ser mensual) de los pagos a fondos de pensiones por parte de los prestadores de servicio.
- Llevar a cabo reuniones periódicas o contar con un canal de retroalimentación donde los prestadores puedan participar sobre el movimiento en el mercado ya que son ellas quienes están día a día en contacto con los productos y clientes, por ende, pueden conocer mejor estos espacios y dar aportes para un mejor desenvolvimiento.
- Ajustar cursos y reuniones en horarios que no interfieran directamente con la ejecución de labores de los prestadores.
- Contar con un canal de difusión y apoyo de mejor acceso y alcance dónde los prestadores puedan estar al tanto de los cambios que se realizan en los productos, convenios, de los beneficios que estas obtienen y de la variedad de su situación laboral.

- Realizar seguimiento a los líderes o supervisores en cuestión a la gestión de motivación y retención del personal, forzando a que estos presenten ideas de motivación diferentes a bonos económicos de bajo precio y se enfoquen más en las necesidades reales de su personal obteniendo así un beneficio para ambos.
- Cumplimiento a cabalidad del contrato de trabajo.

REFERENCIAS

(OMS), O. m. (1994). *Calidad de vida*.

Abregú, S. S. (2018). *Repositorio institucional UNMSM*. Calidad de vida laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de los Centros de Salud de la Red Asistencial Lima Ciudad en el 2015: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/981de97d-b8ba-41bc-8f52-42bf30705d01/content>

Ada. (7 de Abril de 2022). *Ada*. Síndrome de burnout o de desgaste profesional: <https://ada.com/es/conditions/burnout/>

Alcaldía de Tuluá. (17 de Noviembre de 2023). *Información geográfica - Alcaldía de Tuluá*. <https://tulua.gov.co/publicaciones/343/informacion-geografica-alcaldia-de-tulua/>

Alcaldía de Tuluá. (19 de Abril de 2024). *tulua.gov.co*. Historia de Tuluá: <https://tulua.gov.co/publicaciones/3462/historia-de-tulua/>

Amalia Priscila Peña Pita, M. C. (2017). Caracterización, riesgos ocupacionales y percepción de salud de vendedores informales de lotería y chance. *Revista Ciencia y Cuidado*, 19. file:///C:/Users/PC_WIN11/Downloads/Dialnet-CharacterizacionRiesgosOcupacionalesYPercepcionDeSa-5817724.pdf

Andrea Carolina Rojas Torres, D. C. (2021). *Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia*. Medicina y seguridad del trabajo: <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>

Batista, K. R. (s.f.). *La pirámide de Maslow al microscopio*. Psyciencia: <https://www.psicok.es/psicok-blog/2018/8/12/piramide-maslow>

Beltrán Villadiego, C. D. (2019). *Universidad del caribe - CECAR*. Evolución de la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores del Sector de Vigilancia y

Seguridad Privada, en el marco del Ordenamiento Jurídico Colombiano actual: <https://repositorio.cecacar.edu.co/handle/cecacar/7929>

Cabas, S. A. (23 de julio de 2023). *La republica*. <https://www.larepublica.co/ocio/colombia-el-noveno-pais-con-mayores-sintomas-de-estres-laboral-en-la-region-3663881#:~:text=La%20mayor%20parte%20de%20la,de%20Latinoamérica%20y%20el%20Caribe>.

Chavez, D. R. (2019). *DEMANDA PSICOLÓGICA-CONTROL-APOYO SOCIAL Y BURNOUT*. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5312/CHAVEZ_PD.pdf?sequence=1#:~:text=1.1.1.,-Modelo%20de%20demanda&text=En%20la%20década%20de%201970,autonomía%20que%20el%20trabajo%20proporciona.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Claudia Rozana Garcés Ortiz, A. E. (2020). *Revista de investigación UNMSM*. Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana: <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>

Colegio de psicologos. (s.f.). *Colegiodepsicologossj.com*. Renuncia psicologica: como afrontar la decisión de dejar el trabajo: <https://colegiodepsicologossj.com.ar/renuncia-psicologica/>

Coljuegos. (12 de 11 de 2021). *Juegos de suerte y azar*. https://www.coljuegos.gov.co/publicaciones/300633/juegos_de_suerte_y_azar_/

conceptos.es. (s.f.). *Conceptos.es*. <https://conceptos.es/seguridad-en-el-trabajo>

- DANE. (2024). DANE. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>
- Demanda trabajo*. (15 de diciembre de 2023). Demandatrabajo.com: <https://demandatrabajo.com/desarrollo-personal-en-el-trabajo/>
- Departamento administrativo de la Función pública. (s.f.). *Función Pública*. Gestor normativo: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4168>
- Diana Milena Carrillo Urrego, M. G. (2016). *Biblioteca digital univalle*. CONDICIONES DE TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN MÉDICOS TERCERIZADOS DEL HOSPITAL RAUL OREJUELA BUENO: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/0d5b5699-86a2-4d18-bf07-e8dcf5773a03/content>
- Estrada, C. P. (Junio de 2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. repositorio.comillas.edu: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernando J. Romero, E. U. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Dialnet: file:///C:/Users/PC_WIN11/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107.pdf
- Fidelitis. (27 de Junio de 2024). *Fiidelitis*. <https://www.fidelitis.es/que-es-y-que-no-es-acoso-laboral/#:~:text=El%20acoso%20laboral%20se%20refiere,de%20trabajo%20o%20incluso%20subordinados.>
- Fundación estatal para la prevención de riesgos laborales. (s.f.). *Salud laboral y discapacidad*. Bienestar laboral: <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp->

content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf

García Campos, Y. M. (2019). *Universidad de monterrelos repositorio institucional*. Calidad de vida laboral y satisfacción laboral en personas que trabajan en algunas empresas de servicios en la ciudad de Bogotá, Colombia: <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1125>

Giuliana Antonieta Bernaola Cabello, K. V. (2020). "Asociación entre motivación y desempeño laboral en una entidad de telefonía de la ciudad de Arequipa". Repositorio ucs: <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/5241bc21-3f97-4aed-b986-1c3340a5b05c/content>

Gómez, S. M. (2019). *Scielo*. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194#:~:text=La%20teoría%20de%20Herzberg%20o,su%20ausencia%20sí%20provoca%20insatisfacción.

González, N. G. (6 de octubre de 2022). *Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global*. La republica: <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464>

Hernandez S, F. C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.

Hidalgo, M. &. (2023). *La calidad del trabajo en Colombia: una preocupación nacional*. Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932023000100079#:~:text=En%20concordancia%20con%20los%20resultados,mínimas%20diferencias%20entre%20hombres%20y

- Hrider. (s.f.). *Hrider*. Bienestar laboral: <https://www.hrider.net/es/diccionario/bienestar-laboral.html>
- Huamán, E., & Tarazona, E. (2013). *Repositorio academico UPC*. Descripción, exploración y comparación de datos: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/292963/CE55-57_Separata_201301.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Muestreo%20para%20poblaciones%20finitas,muestreo%20se%20hizo%20sin%20reemplazo](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/292963/CE55-57_Separata_201301.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Muestreo%20para%20poblaciones%20finitas,muestreo%20se%20hizo%20sin%20reemplazo.).
- Infoplay. (28 de agosto de 2024). *Infoplay*. <https://www.infoplay.info/es/2024-08-28/la-industria-del-juego-en-colombia-impulsa-la-salud-con-un-aumento-del-25-en-transferencias/28607/noticia/>
- Ingrid Tatiana Castañeda Barona, L. F. (2019). *"Factores que influyen en la motivación laboral de los colaboradores del área comercial de la entidad financiera Banco W zona centro de la ciudad de Palmira en el año 2018"*. Biblioteca digital univalle: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/c1da8a05-8d5a-4f64-b151-99ea4fc29d10/content>
- Instituto Europeo de posgrado. (26 de septiembre de 2019). *Instituto Europeo de Posgrado*. Las 5 fases de las pirámide de Maslow: <https://iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/>
- José Octavio Molina Germán, A. Y. (2018). *Dialnet*. Analisis de la calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turisticos: [file:///C:/Users/PC_WIN11/Downloads/Dialnet-AnalisisDeCalidadDeVidaLaboralYCompetitividadEnEmp-6466987%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC_WIN11/Downloads/Dialnet-AnalisisDeCalidadDeVidaLaboralYCompetitividadEnEmp-6466987%20(1).pdf)
- Juan Gonzalo Zapata, D. R. (2018). *Caracterización y estimación del mercado ilegal de*. Bogotá: Fedesarrollo.

https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3754/Rep_or_Septiembre_2018_Zapata_et_al.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Julio, V. (2015). *Scielo*. El precariado. Una nueva clase social,;
<http://www.scielo.org.co/pdf/rcs/v38n1/v38n1a11.pdf>

Katherine López Marulanda, M. d. (2019). "*Incidencia motivacional en el desempeño laboral desde el contrato en una empresa del sector de servicios de la ciudad de Manizales*". Ridum UManizales:
<https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/5786/DOCUMENTO%20PRINCIPAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La universidad en internet. (2024). *La universidad en internet*.
<https://colombia.unir.net/actualidad-unir/tipos-riesgos-laborales/>

leyes.co. (18 de 11 de 2024). https://leyes.co/codigo_sustantivo_del_trabajo.htm

Mario Eduardo Hidalgo Villota, E. I. (junio de 2023). *La calidad del trabajo en Colombia: una preocupación nacional*. Scielo:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932023000100079#:~:text=En%20concordancia%20con%20los%20resultados,m%C3%ADimas%20diferencias%20entre%20hombres%20y

Mosquera, G. P. (2018). *Biblioteca digital univalle*. "Análisis y diagnóstico de la calidad de vida laboral en la cadena de restaurantes hamburguesas el corral Cali, zona norte":
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/997b88fc-14ab-429b-8117-5a388eb5f56c/content>

Nelly Narcisca Manjarrez Fuentes, J. A. (2020). "*La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*". Scielo:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100359&script=sci_arttext&lng=en

OIT. (2009). *Trabajo decente y economía informal*.

- Organización internacional del trabajo*. (17 de Enero de 2017).
<https://www.ilo.org/es/resource/17-el-pago-destajo-0#:~:text=El%20pago%20a%20destajo%20designa,base%20del%20tiempo%20empleado%20para>
- Ortega, C. (s.f.). *Questiionpro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/>
- Ovalle, L. A. (2012). *Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano - UTADEO*. Calidad de vida laboral en un grupo de trabajadores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/1664>.
- Pando, M. G. (Noviembre de 2017). *Universidad del norte*. Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo “CVT-Gohisalo” (versión breve): <https://www.redalyc.org/journal/817/81759538007/html/>
- Rayu, V. Z. (2023). *"Motivación y desempeño laboral de los asesores comerciales de la Empresa Achirana Inmobiliaria y Constructora E.I.R.L., Ica, 2022"*. Repositorio ucv: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106656/Vega_ZJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivas, H. C. (27 de Octubre de 2017). *Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional*. Indteca.com: https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159
- Rodriguez, D. F. (2022). *"Análisis de los factores que inciden en la motivación laboral de los empleados de una empresa del sector de las telecomunicaciones en un CAV (centro de atención y ventas) de la ciudad de Cali para el año 2022"*. Biblioteca digital univalle:

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/b5bf4cc4-ed31-4e86-99f3-f3d8839a9405/content>

Soto, J. E. (29 de Julio de 2010). *Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación*. Scielo.org: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602010000200007&script=sci_arttext

Stephen P. Robbins, T. A. (2009). *Comportamiento organizaciones*. México: Pearson Education.

Telencuestas. (s.f.). *Telencuestas.com*. <https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2024/valle-del-cauca/tulua>

Tutistar, D. L. (2019). *Biblioteca digital univalle*. "Calidad de vida laboral en trabajadores por prestación de servicios en una empresa de asesorías en seguridad y salud en el trabajo, Cali, 2018": <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/6e11c086-50e2-4c6f-a2b0-9abc68161116/content>

Villanueva, Y. E. (2021). *"La motivación laboral y su relación con la productividad en la industria de hidrocarburos en Colombia"*. Repositorio uamerica: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8727/1/535624-2021-2-GTH.pdf>

Villar, B. (s.f.). *Espacio de liderazgo*. La Teoría de las Expectativas de Vroom: <https://liderazgo.space/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/#:~:text=Una%20de%20las%20aplicaciones%20más,esfuerzo%20llevará%20al%20rendimiento%20deseado.>

Walton, R. (1973). Quality of work life: What is it?

Yini Marisol Mamani Avendaño, J. C. (1 de Diciembre de 2019). *Repositorio*. — https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo A: ficha técnica entrevista

Título del estudio	“Percepción de la calidad de vida laboral para los prestadores de servicio en los puntos de venta de una empresa de apuestas en la ciudad de Tuluá”.
Fecha de realización de la entrevista	Jueves 19 de febrero, 2024.
Lugar	Remoto
Tipo de entrevista	Semiestructurada
Duración aproximada	30 minutos
Entrevistado/a	Ex prestadora de servicio en la empresa de apuestas
Perfil del entrevistado/a	Experiencia en la prestación de servicios en puntos de venta de la empresa en Tuluá por 4 años
Objetivo de la entrevista	Recopilar información sobre la percepción de la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio en los puntos de venta de la empresa.
Responsable de la entrevista	Yuri Daniela Cuero Tenorio
Medio de registro	Llamada telefónica
Consentimiento informado	Se obtuvo el consentimiento del entrevistado/a para la grabación y uso de la información en el estudio.

Transcripción entrevista

Pregunta	Respuesta
¿Durante tu tiempo en la empresa, ¿se realizaban diagnósticos o estudios para evaluar la calidad de vida laboral de los prestadores de servicio?	No como tal, recuerdo una vez, por medio de la intranet solicitaban realizar una encuesta socioeconómica y actualización de datos.
¿Recibiste o tuviste acceso a encuestas, entrevistas u otros instrumentos que midieran el bienestar laboral?	No
¿La empresa compartía con los trabajadores informes sobre las condiciones laborales o el impacto del trabajo en su calidad de vida?	No
¿Cómo describirías las condiciones en las que realizabas tu trabajo en el punto de venta?	Punto medio, en mi caso, que debía estar en varios puntos, algunos estaban en una condición aceptable, sin embargo, habían otros que cuando no era que no tenían baño, estaba malo o no había papel, otros muy amplios pero sin rejas o alguna seguridad, otros con las sillas malas, ya sea sin espaldar o las ruedas dañadas, algunos equipos super obsoletos, otros que en mi caso que me movilizaba en bicicleta, no tenían mucho espacio y otros en zonas muy solas, con luces dañadas que tardaban tiempo en arreglar al igual que lo de las sillas y muchos insectos, y en

	temas de ruido s habían unos en los que era muy estresante trabajar, el ruido de la calle, estaba muy cerca a lugares de entretenimiento y esa combinación, un caos.
¿Consideras que la carga laboral era adecuada para la jornada establecida? ¿Cómo afectaba esto tu desempeño y bienestar?	No, por ejemplo, hubo un tiempo en el que yo trabajaba técnicamente de domingo a domingo, de 7am a 10pm, con las dos horas de almuerzo, no tenía vida ni para mí, y el ingreso, aunque mejoró un poco no era suficiente si nos vamos a lo establecido, porque no podía cerrar o abrir cuando quisiera, tenía horario fijo, pero no sueldo fijo.
¿Contabas con los recursos y herramientas necesarias para realizar tus funciones de manera eficiente?	Hmm no, la mayoría de las cosas me tocaba comprarlas, sobre todo marcadores, cinta y eso, lo de aseo hasta que volvieran a entregar.
¿Cómo era la relación con tus compañeros y superiores dentro del ambiente laboral?	Pues la oportunidad de interactuar con los compañeros es muy poca, sin embargo, logré hacer buenas amigas, con los líderes, bueno, no todos, pero en su mayoría eran nefastos, incluso

	algunos llegaban a ser despectivos con una que otra.
¿Recibías beneficios adicionales como auxilio de transporte, incentivos o descansos adecuados?	No ese tipo de beneficios, pero si solían hacer rifas y eso para motivarnos, supuestamente, solo me llegué a ganar un bono de efectivo, y de los pocos descansos, a veces me llamaban de última hora para cubrir turno.
¿Cómo crees que tu trabajo en la empresa impactó en tu calidad de vida personal y familiar?	Pff bastante, hasta creo que desarrolle el Burnout, y en lo familiar, bueno, me la pasaba trabajando.

Anexo B: Cuestionario CVT-Gohísalo

0 corresponde a nada satisfecho y 4 a muy satisfecho

1	Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, me encuentro.
2	En relación con la duración de mi jornada de trabajo, me encuentro
3	Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro
4	En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es
5	Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo
6	Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo
7	El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo
8	Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco, me siento
9	El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito

10	Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuentan en este momento en la institución
11	Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc).
12	Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución
13	Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución
14	Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparado con otras que conozco) es
15	Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es
16	Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potencial, es
17	Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es
18	Grado de satisfacción que siento respecto al trato que tengo con mis compañeros de trabajo
19	Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores
20	Satisfacción que siento en relación con las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo
21	Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento
22	Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es
23	Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro
24	El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es

0 corresponde a Nunca y 4 corresponde a Siempre

25	La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta
26	Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo
27	Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo
28	Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación
29	Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas
30	Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades
31	Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida
32	Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales
33	Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación
34	Me siento identificado con los objetivos de la institución
35	¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?
36	Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo
37	Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo
38	Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias
39	Cuando surgen conflictos en mi trabajo, estos son resueltos por medio del diálogo
40	Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo

41	Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros
42	Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas
43	Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas
44	Mi jefe inmediato muestra interés por la calidad de vida de sus trabajadores
45	Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades
46	Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral
47	Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo
48	Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas
49	Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme
50	Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo
51	En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción
52	Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuánto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes
53	Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente
54	Recibo de parte de los usuarios o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo
55	Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo
56	Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia

57	Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas
58	Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)
59	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc)
60	Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales
61	En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)
62	Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos

0 corresponde a Nada de acuerdo y 4 a Totalmente de acuerdo

63	Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón y/o ascensos) se dan en base a currículum y no a influencias
64	Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución
65	Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación
66	Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios
67	Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución
68	Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo
69	Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento

70	Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales
71	Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad
72	Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma

0 corresponde a Nulo compromiso y 4 a Total compromiso

73	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos con respecto al trabajo
74	Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución