



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR
HUMANO**

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA FUENTE SAN FELIPE.**

Trabajo de Integración Curricular de previo a la obtención del título de Licenciado
en Psicología General.

Autores

Lovato Vega David Alexander

Villacrés Tobar Geovanni Santiago

Tutor

Psc. Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez Mg.

Ambato – Ecuador
2023

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros, Lovato Vega David Alexander y Villacrés Tobar Geovanni Santiago declaramos ser autores del Trabajo de Integración Curricular con el nombre **“DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA FUENTE SAN FELIPE”**, como requisito para optar al grado de Licenciado en Psicología General y autorizamos al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 15 días del mes de febrero de 2023, firmo conforme:

Autor: Lovato Vega David Alexander
Dirección: Cotopaxi – Latacunga
Quijano y Ordoñez y General
Maldonado.
Firma:

Numero de Cédula: 050303830-9
Correo Electrónico:
dlovato@indoamerica.edu.ec
Teléfono: 0992566686

Autor: Villacrés Tobar Geovanni
Santiago
Dirección: Tungurahua – Ambato y Av.
Julio Jaramillo y Javier Araujo.
Firma:

Numero de Cedula: 1804677339-8
Correo Electrónico:
gvillacres3@indoamerica.edu.ec
Teléfono: 0999540999

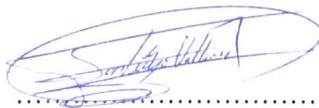
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Psicología General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 15 de febrero del 2023



Lovato Vega David Alexander
050303830-9



Villacrés Tobar Geovanni Santiago
1804677339-8

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA FUENTE SAN FELIPE previo a la obtención del Título de Psicología General reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 22 de febrero de 2023.



.....
Psc. Ind. José Miguel Acuña Mayorga, Mg
LECTOR



.....
Psc. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez, Mg.
LECTOR

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular “**DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA FUENTE SAN FELIPE**” presentado por Lovato Vega David Alexander y Villacrés Tobar Geovanni Santiago para optar por el Título de Licenciado en Psicología General.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 15 de febrero del 2023



Psc. Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez, Mg.

DEDICATORIA

Quiero dedicar profundamente esta investigación en primera instancia a Dios y mi abuelito Cesar Augusto por guiarme espiritualmente en la fe y la voluntad por no bajar la guardia y seguir mi camino personal y profesional.

Mis amados padres, mis amados hermanos por ser motivo de lucha, esfuerzo y ahincó en este sueño tan anhelado que ahora se hace realidad y demostrado por la educación y los principios de familia que serán siempre reflejados en mi día a día a mis sobrinos como piedra angular en mi vida y darme el regalo máspreciado que es el amor. En ocasiones la espera se toma larga, pero sé que en algún momento estaremos juntos de nuevo y me dirás que lo logre y yo te diré lo logramos juntos, es por eso que esta dedicatoria es dirigida a ti con mucho amor Papito Aguchito.

Lovato Vega David Alexander

Quiero dedicar mi proyecto curricular en primer lugar a Dios, a mi padre que está apoyándose desde el cielo Luis Geovany Villacrés Bautista quien fue uno de los ejes principales de mi vida que siempre me inculcó a seguir estudiando y jamás rendirme antes las adversidades que se me presentan en la vida por eso me alegra a ver cumplido esta promesa que le hice en su lecho de muerte y a mi madre Jacqueline Alexandra Tobar Coello quien ha sido mi acompañante en esta etapa tan importante de mi vida con sus consejos, su apoyo en todos los aspectos y por el gran amor que han dado siendo así qué me han inculcado grandes valores, para poder seguir enfocado en los objetivos que me he propuesto. Este proyecto al igual quiero dedicar a mi familia y unas de las personas más importantes a mi tía Gladys Arias y a mi padrino Freddy Morales, por el gran apoyo para poder seguir adelante con esta meta y dándome esa mano sincera de ayuda para poder llegar a esta gran etapa de mi vida, la cual me hace feliz saber con las personas que voy a poder estar a gusto con su compañía, a mis amigos y amigas que he ido haciendo a través de esta etapa, por esa motivación para poder seguir avanzando con mi meta.

Villacrés Tobar Geovanni Santiago

AGRADECIMIENTO

Esta investigación quiero agradecer infinitamente a todas las personas que fueron parte de este proceso tan grande a Dios y mi familia por formarme como persona digna para la sociedad, a la Universidad por formarme de manera profesional, a la Doctora Mónica Vasco por impulsarme y agarrarle cariño a la materia, a la prestigiosa compañía Fuentes San Felipe por ver mi talento y tener la dicha de obtener mi primer trabajo donde pude demostrar mis competencias, gracias al Doctor Miguel Angel Rivera por ser mentor en todo este camino y nuestro maestro, tutor, guía y gran persona José Acuña por sus direccionamientos y sobre todo a ti Davico, lo lograste.

Lovato Vega David Alexander

Quiero agradecer a Dios por seguir iluminando mi camino, a mis familiares por el apoyo incondicional y sus consejos de motivación para nunca rendirme y a mí por seguir superándome en cada meta propuesta y cumplirla, así al igual quiero agradecer a las personas que han sido parte de este proceso del proyecto curricular a nuestro tutor individual Mag. Paul Acosta por su acompañamiento en este transcurso, al igual un gran agradecimiento al Mag. José Acuña el cual ha sido un gran profesor y me ha extendido esa mano de amistad y agradecerle por ese motivación y apoyo que he tenido para seguir adelante con el proyecto, de igual forma quiero agradecer a la empresa Fuente San Felipe y a sus directivos Ing. Bertha Sánchez y al Doctor Miguel Rivera por abrirnos las puertas para llegar a culminar nuestro objetivo.

Villacrés Tobar Geovanni Santiago

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACION DE LECTORES.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	viii
INDICE DE CONTENIDOS.....	
RESUMEN EJECUTIVO.....	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
MARCO METODOLOGICO	2
RESULTADOS	2
DISCUSION Y RESULTADOS	2
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	2
AGRADECIMIENTOS.....	2
DEDICATORIA	2
ANEXOS.....	2

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA FUENTE SAN FELIPE.

AUTORES: Lovato Vega David Alexander

Villacrés Tobar Geovanni Santiago

TUTOR: Psc. Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se ha enfocado en el trabajo por ser el medio que tiene el ser humano para su supervivencia y para su desarrollo ante lo cual se va a profundizar en las vivencias en el entorno laboral. En tal virtud, el objetivo general fue: Comprender las experiencias sobre desempeño laboral y calidad de vida profesional que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe. Se trata de un estudio cualitativo de diseño fenomenológico, fundamentado en el constructivismo porque, se presentan las experiencias de personas a manera de constructos, mediante la interpretación. El universo fue el personal administrativo de la empresa ya referida, y la muestra estuvo conformada por seis trabajadores. La técnica empleada fue la entrevista semiestructurada. Los resultados reflejaron que los entrevistados han tenido experiencias positivas de desempeño laboral porque cuentan con la vocación, el conocimiento, y las competencias requeridas para el cargo que ocupan. El personal indagado percibe como regular a la calidad de vida en Fuente San Felipe debido a condiciones desfavorables como el horario de trabajo, el sueldo, la falta de reconocimientos y los inconvenientes por ausencia de comunicación entre departamentos. Pero la calidad de vida referida al trabajo está supeditada a la percepción y actitud del trabajador.

DESCRIPTORES: Bienestar, Calidad de Vida Laboral, Desempeño Laboral, Experiencias, Trabajador.

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: JOB PERFORMANCE AND QUALITY OF LIFE IN THE ADMINISTRATIVE STAFF OF THE COMPANY FUENTE SAN FELIPE.

AUTORES: Lovato Vega David Alexander

Villacrés Tobar Geovanni Santiago

TUTOR: Psc. Ind. Paul Bladimir Acosta Pérez, Mg

ABSTRACT

This research focused on work because it is the means that human beings have for their survival and development, which is why it focused on work environment. This study aims to analyze the experiences based on work development and professional life quality of the administrative staff at the company "Fuente San Felipe". It used a qualitative approach of phenomenological design, based on constructivism because the experiences of people are considered as constructs through interpretation. The sample consisted of six workers. The technique used was the semi-structured interview. The results showed that the interviewees have a positive work performance experience because they have the vocation, knowledge, and competencies required for their position. Furthermore, the workers perceive the quality of life at Fuente San Felipe as average due to unfavorable conditions such as working hours, salary, lack of recognition, and inconveniences due to lack of communication between departments. However, the quality of life related to work depends on workers' perception and attitude.

KEYWORDS: Experiences, Job Performance, Quality of Work Life, Wellness, Worker.

DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA FUENTE SAN FELIPE

Job performance and quality of life in the administrative staff of the company Fuente San Felipe

Autor: David Alexander Lovato Vega
dlovato@uti.edu.ec

Autor: Giovanni Santiago Villacrés Tobar
gvillacres3@indoamerica.edu.ec

Lector: Mag. Miguel José Acuña Mayorga
jacuna3@indoamerica.edu.ec

Lector: Doc. Mónica Maribel Vasco Álvarez
monicavasco@indoamerica.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cualitativa.

RESUMEN

El presente proyecto se ha enfocado en el trabajo por ser el medio que tiene el ser humano para su supervivencia y para su desarrollo ante lo cual se va a profundizar en las vivencias en el entorno laboral. En tal virtud, el objetivo general fue: Comprender las experiencias sobre desempeño laboral y calidad de vida profesional que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe. Se trata de un estudio cualitativo de diseño fenomenológico, fundamentado en el constructivismo porque, se presentan las experiencias de personas a manera de constructos, mediante la interpretación. El universo fue el personal administrativo de la empresa ya referida, y la muestra estuvo conformada por seis trabajadores. La técnica empleada fue la entrevista semiestructurada. Los resultados reflejaron que los entrevistados han tenido experiencias positivas de desempeño laboral porque cuentan con la vocación, el conocimiento, y

ABSTRACT

This research focused on work because it is the means that human beings have for their survival and development, which is why it focused on work environment. This study aims to analyze the experiences based on work development and professional life quality of the administrative staff at the company "Fuente San Felipe". It used a qualitative approach of phenomenological design, based on constructivism because the experiences of people are considered as constructs through interpretation. The sample consisted of six workers. The technique used was the semi-structured interview. The results showed that the interviewees have a positive work performance experience because they have the vocation, knowledge, and competencies required for their position. Furthermore, the workers perceive the quality of life at Fuente San Felipe as average due to unfavorable conditions such as working hours, salary, lack of recognition, and inconveniences due to lack of communication between departments. However, the

Ambato, Ecuador.
Febrero de 2023.

las competencias requeridas para el cargo que ocupan. El personal indagado percibe como regular a la calidad de vida en Fuente San Felipe debido a condiciones desfavorables como el horario de trabajo, el sueldo, la falta de reconocimientos y los inconvenientes por ausencia de comunicación entre departamentos. Pero la calidad de vida referida al trabajo está supeditada a la percepción y actitud del trabajador.

quality of life related to work depends on workers' perception and attitude.

Palabras Clave: *bienestar, calidad de vida laboral, desempeño laboral, experiencias, trabajador.*

Keywords: *experiences, job performance, quality of work life, wellness, worker.*

1. INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo investigativo se ubica en el ámbito de psicología organizacional, en la línea de trabajo y organizaciones. El tema que se abordará es el desempeño laboral y la calidad de vida en el trabajo en el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe, bajo el enfoque cualitativo. Se realizará un recorrido en el tiempo, exponiendo antecedentes de esta temática y destacando las consideraciones más importantes sobre la calidad de vida laboral. Este estudio enfatiza la relación desempeño laboral y calidad de vida desde la visión de los trabajadores, porque el trabajo podría generar serias dificultades que interfieran en el bienestar personal.

Para poder comprender la dinámica de la calidad de vida en el trabajo, se va a realizar una aproximación a los principales conceptos inmersos en este planteamiento. Psicología organizacional según Rothmann y Cooper (2017) es una rama psicológica que estudia el comportamiento humano

relacionado con el trabajo, la productividad y las empresas. Teniendo en consideración la temática planteada, se establece la definición de desempeño laboral, para Chiavenato (2007), es la estrategia individual para alcanzar metas. Otros autores lo definen como una serie de características y capacidades personales que interaccionan con la naturaleza del trabajo, generando cambios organizacionales (Chávez et al., 2015). Lo cierto es que, la terminología desempeño laboral no representa una cuestión aislada, sino que alude a varios factores, se refiere a la manera como se realiza el trabajo, a los hábitos en el trabajo, y al nivel de esfuerzo en dicha labor. Cada persona realiza su trabajo de diferente manera acorde a su percepción, actitud, valores, motivaciones y personalidad (Alves et al., 2013).

Solo a través de la evaluación del desempeño laboral se puede estimar el rendimiento global del trabajador y su contribución a la organización, sin embargo, son insuficientes

las evaluaciones informales fundamentadas en el trabajo diario, se requiere de un sistema de evaluación válido y confiable acorde a las necesidades de la empresa. Las evaluaciones deben realizarse a plazos fijos, es decir, en períodos de tiempo definidos para conocer la congruencia de dichos resultados con las metas empresariales. Los sistemas de medición del desempeño deben ser objetivos para ser legal y éticamente aceptables, ya que la medición de labores y resultados debe ser transparente, no se puede confiar en la experiencia del evaluador porque sus percepciones y opiniones pueden estar basadas en estereotipos, distorsionando la calificación. Las mediciones subjetivas son imprecisas, no son verificables, dando lugar a que el calificador no sea imparcial (Werther y Davis, 2008).

Continuando con la aproximación al tema, se definirá la calidad de vida en el trabajo, aunque es algo complejo porque es un concepto multidimensional, que engloba varias condiciones de vida como las de salud, las de carácter social, y las condiciones económicas. Calidad de vida implica conocer cómo viven las personas en ese entorno, así como las percepciones y expectativas de esos individuos en cuanto a las condiciones del medio (Olivi et al., 2015).

Albanesi (2013) define a la calidad de vida en el trabajo como el ambiente favorable para laborar, dando una sensación subjetiva de bienestar a los empleados, y se relaciona con todo lo que se encuentra en el ámbito donde se labora. Desde esta posición, existe calidad de vida laboral en una organización solo cuando los trabajadores manifiestan su

deseo de conservar el trabajo, destacando sus sentimientos positivos hacia él y su motivación para realizarlo correctamente (Quiroz et al., 2021).

Sin duda, calidad de vida en el ámbito laboral es una concepción de gran amplitud si se considera que tiene implicaciones tanto para las empresas como para los trabajadores. En lo concerniente a las organizaciones, este concepto abarca aspectos como mejora de la productividad, mejor ambiente laboral, menor ausentismo, y disminución de gastos de salud. En lo referente a los colaboradores, este concepto implica reconocimiento por su trabajo, entorno laboral motivador, y acceso a beneficios (Moreano et al., 2019).

Calidad de vida es un concepto que refiere a cinco ejes del ser humano, el bienestar físico, bienestar psicológico, bienestar social, bienestar material, y el desarrollo. Sin embargo, la literatura muestra que a la calidad de vida en el trabajo no se le da relevancia ya que, en la mayoría de las organizaciones solo se la trata de forma parcial, desvinculada de acciones y políticas orientadas a una cultura de bienestar (Alves et al., 2013).

López et al. (2021) realizaron un estudio sobre el desempeño laboral y calidad de vida laboral en el Instituto Mexicano de Seguridad Social, en Chiapas. Investigación que se llevó a cabo bajo la metodología cuantitativa, con enfoque predictivo-transversal. La población la constituyeron 445 médicos del Instituto Mexicano de Seguro Social de Bienestar, de los cuales, 169 médicos conformaron la muestra, quienes fueron seleccionados de forma intencional, mediante el muestreo no

probabilístico por conveniencia. Se encontró que la calidad de vida laboral incide en el desempeño de los médicos de manera significativa, lo cual se pudo inferir en base al análisis estadístico, encontrándose un influjo lineal positivo entre las variables calidad de vida y desempeño laboral.

Matabanchoy et al. (2019) en su estudio establecen una relación entre el desempeño laboral y la calidad de vida en el trabajo. Se trata de una revisión sistemática observacional, integrativa y retrospectiva sobre esta temática, en la que se analizaron 55 artículos actualizados, de los últimos 10 años. Sus resultados permitieron concluir que la medición del desempeño mejora la calidad de vida laboral de los trabajadores, aseveración que se hizo porque se relacionó la calidad de vida en el trabajo y la evaluación del desempeño en los ámbitos empresarial, educativo y de salud.

Erazo y Riaño (2021) investigaron la relación entre desempeño laboral y felicidad en el trabajo. El estudio fue descriptivo, documental- bibliométrico. La población estuvo conformada por artículos literarios virtuales con el tema felicidad en el trabajo y desempeño laboral, los documentos fueron 936, 404 de Web of Science y 532 de Scopus, de estudios a nivel mundial, de países como Estados Unidos y España. En la literatura se encontró cuatro aspectos o dimensiones que destacan en la concepción de trabajador productivo, la economía y felicidad internacional, el desempeño y la felicidad en la vida, desempeño laboral y engagement, y felicidad, hallándose que antiguamente la felicidad en el trabajo era definida bajo constructos de felicidad en general.

Garrido y Uribe (2011) realizaron una investigación sobre la percepción de la calidad de vida laboral en relación a los riesgos psicosociales. Un estudio descriptivo- transversal, con enfoque cuantitativo. Trabajadores de distintas instituciones santandereanas constituyeron la población, y la muestra fueron 221 personas. En el cual se halló que es de gran relevancia la medición de los riesgos psicosociales porque puede afectar a la calidad de vida de los trabajadores, como sucede con los docentes universitarios, quienes se ven perjudicados por las condiciones laborales actuales. Los resultados revelan que el 81.4% de los trabajadores tiene un buen nivel de vida, el 17.6% tiene un nivel mediocre y solo el 0.9% tiene un nivel malo. Otro hallazgo importante fue que los trabajadores universitarios presentan la media más baja en las escalas de la calidad de vida en el trabajo.

El estudio de Caicedo (2019) abordó la calidad de vida laboral en trabajadores del área de salud, en países latinoamericanos. Se efectuó un metaanálisis que incluyó diez estudios con 1024 participantes, la mayoría indagaba a personal de enfermería que se desempeñaba en actividades asistenciales, de género femenino. En él que se llegó a la conclusión que no hay diferencias marcadas entre los resultados de los países explorados, encontrándose que la calidad de vida laboral del personal de salud es predominantemente baja, lo cual se evidenció porque la dimensión mejor puntuada fue soporte institucional para el trabajo, y bienestar logrado mediante el trabajo fue la peor calificada.

Título de la Investigación

Villarín et al. (2015) desarrollaron un estudio con enfoque en la calidad de vida profesional en el personal de atención primaria de Toledo. Su diseño metodológico fue descriptivo transversal. La población estudiada fue el personal de salud, profesionales de atención primaria del área sanitaria de Toledo. Se pudo conocer que la calidad de vida laboral es similar entre los empleados del área de salud de España, es bastante alta la motivación intrínseca de estos profesionales pese a que tienen una alta carga laboral y no cuentan con apoyo directivo.

El estudio efectuado en Venezuela por Marapacuto y Rodríguez (2022) indaga la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores de Gas Comunal, de Los Llanos. Es una investigación no experimental- descriptiva. Su universo fueron todos los colaboradores de la compañía Gas Comunal, en tanto que, la muestra la conformaron solo 21 trabajadores mediante muestreo probabilístico. Según los resultados, los empleados de dicha empresa poseen un nivel medio de calidad de vida laboral, información que se obtuvo en base a las dimensiones: participación y control, identidad y autoestima laboral, alineación al trabajo, satisfacción, y equidad económica.

En un estudio mexicano efectuado por Patlán (2020) se indaga a la calidad de vida laboral desde la Teoría Fundamentada. El método utilizado fue analítico descriptivo, ya que se desarrolló un análisis cualitativo de las definiciones expuestas sobre este constructo. La población fueron artículos publicados sobre la temática mencionada, del período 1966- 2019. En función a los

resultados, la calidad de vida laboral tiene un enfoque individual y organizacional, individual porque implica el bienestar en el trabajo, la satisfacción de necesidades, el equilibrio demanda-recursos laborales, y es organizacional porque se la concibe como una estrategia empresarial o una filosofía para alcanzar el éxito corporativo. Investigación que dedujo que la calidad de vida profesional es un constructo pluridimensional porque está compuesta por varios factores, elementos objetivos y subjetivos, los primeros aluden a múltiples aspectos del entorno laboral, y los segundos refieren a la calidad de vida psicológica o percibida por los trabajadores. Además, se recalcó que la calidad de vida debe ser contextualizada porque la percepción tiene que ver con un contexto específico y con los puestos de trabajo.

La investigación realizada por Cozzo y Reich (2016) trata de la calidad de vida desde la dimensión salud, por lo cual su enfoque es el estrés. Es un estudio de alcance correlacional mixto. La población fueron los médicos, enfermeros y fisioterapeutas de una casa de salud privada, la muestra estuvo constituida por 56 profesionales sanitarios asistenciales uruguayos. Los resultados reflejaron que la calidad de vida laboral relacionada a la salud difiere en función de las profesiones y cargos, identificándose que esta población tiene necesidades de salud mental.

El estudio de Puello et al. (2014) describe la percepción de calidad de vida laboral del personal de enfermería de una clínica, de las unidades de cuidados intensivos. Es una investigación descriptiva- transversal, con enfoque cuantitativo. La población fueron

Título de la Investigación

los enfermeros de una casa de salud del área de cuidados intensivos de adultos y de recién nacidos, se trabajó con una muestra de 34 empleados, entre ellos profesionales de enfermería y auxiliares. Se halló que la calidad de vida profesional es percibida según el cargo, lo que significa que hay diferencias determinadas por el área en la que se labora. También se encontró que el personal se siente motivado en cuanto a su trabajo por la satisfacción personal y por el placer que les genera realizar esas actividades, lo cual se pudo evidenciar al ser la motivación intrínseca la dimensión mejor percibida. Estos resultados demuestran que esa institución aporta bienestar a sus trabajadores.

Bustamante et al. (2020) desarrollaron un estudio de la calidad de vida laboral desde la percepción del personal de los centros de salud familiar. La investigación se efectuó bajo dos perspectivas, la objetiva y la subjetiva, por medio de una metodología cuantitativa de tipo transversal, y de alcance exploratorio- correlacional. Los trabajadores de los centros de salud de Chile conformaron la población, específicamente de la zona central, la muestra fue depurada, quedando conformada por 303 trabajadores del área de salud. Los resultados mostraron que la calidad de vida profesional está determinada por cinco elementos que son: apoyo y reconocimiento institucional, bienestar laboral, seguridad, desarrollo e integración, y recreación y familia.

Cruz (2018) aborda la temática el estudio del recurso humano y la calidad de vida laboral. Se trata de una investigación descriptiva, donde se relaciona la calidad de vida con las variables organizacionales. Su población

fueron artículos científicos de actualidad, publicados como máximo en los últimos siete años. Los resultados arrojaron información valiosa como el hecho que, la calidad de vida profesional está relacionada a algunas variables, las principales son: responsabilidad social corporativa, cambio organizacional, coaching gerencial, esfuerzo y atractivo laboral, acoso laboral, rotación del personal, y la discapacidad intelectual. Información relevante para inferir que, la calidad de vida en el trabajo tiene que ver con el comportamiento humano en dicho contexto.

El estudio realizado en Colombia por García y Forero (2016), relata la calidad de vida profesional relacionada a la disposición al cambio empresarial. La investigación se ejecutó con un diseño transversal correlacional. La población la constituyeron funcionarios de empresas de Bogotá, la muestra quedó establecida por 100 empresarios, y la participación fue voluntaria. Un hallazgo importante fue que, existe una correlación significativa de calidad de vida con todas las variables de cambio organizacional.

Loli et al.(2018) efectuaron un estudio sobre la calidad de vida en el trabajo con planteamiento en el soporte institucional. Se trata de una investigación descriptiva con enfoque mixto. La población la constituyeron trabajadores de entidades públicas y privadas, se trabajó con una muestra de 638 profesionales que cursaban doctorados, maestrías, segundas especialidades y diplomados. Los resultados muestran que existe diferencia de opinión entre los profesionales en lo que a calidad de vida laboral se refiere. También existe

diferencia de percepción sobre la calidad de vida profesional entre los servidores públicos y privados, siendo alta en los trabajadores de empresas privadas. Además, se pudo conocer que, la calidad de vida profesional alta destaca entre los directivos y la baja entre los empleados.

Granados (2011), presentó un compendio sobre la historia, dimensiones y beneficios de la calidad de vida profesional. Por lo cual, se efectuó una revisión bibliográfica no sistemática. La población estuvo constituida por todos los estudios con la temática calidad de vida, en tanto que la muestra la conformaron los trabajos investigativos más destacados. Se encontró que la calidad de vida profesional comprende varios aspectos asociados al entorno laboral que se resumen en dos grandes dimensiones, la objetiva y la subjetiva, que por separado solo ofrecen una visión distorsionada de la realidad en el trabajo. La de carácter objetiva se refiere al desempeño del puesto, a las condiciones del trabajo, y a todo el contexto organizacional, en cambio la de calidad de vida laboral de tipo subjetiva alude a los procesos psicosociales de ese entorno.

En el estudio de Hernández et al. (2017) se investiga la calidad de vida laboral en un contexto hospitalario. Es un estudio de alcance experimental que se desarrolló bajo el método analítico- comparativo. La población fue el personal hospitalario de la ciudad de Tlaxcala, la muestra estuvo conformada por 669 trabajadores de salud. Fueron cuatro las dimensiones identificadas de calidad de vida en el trabajo, el bienestar personal, las condiciones del lugar de trabajo, el bienestar logrado mediante el trabajo, y la organización. Los trabajadores

con mejor calidad de vida en hospitales públicos mexicanos fueron, los que tenían licenciatura, quienes tenían una edad inferior a 50 años, quienes trabajaban a contrato, quienes tenían menor antigüedad laboral, y los de jornada diurna acumulada.

Molina et al. (2018) estudiaron la calidad de vida laboral relacionada a la competitividad. Para dicho efecto se empleó una metodología cuantitativa. El universo de estudio lo constituyó el personal de una empresa hotelera de Mazatlán, México y Sinaloa, la muestra se seleccionó de forma no intencional, es decir, por muestreo aleatorio simple. Sus resultados presentan una percepción similar de directivos y operativos sobre la calidad de vida y la competitividad.

El estudio de Stecher et al. (2012) analiza la calidad de vida en el trabajo en relación a la sociabilidad, desde la experiencia de los trabajadores. Se trata de una investigación cualitativa. La población fueron los empleados de un supermercado de la ciudad de Santiago de Chile. Se trabajó con una muestra de 23 personas. Las técnicas aplicadas fueron la entrevista y la observación directa. Los trabajadores perciben como positiva a la calidad de vida laboral por el compañerismo que se ha construido, vínculo afectivo que es muy valorado por ellos ya que, les genera bienestar frente a las exigencias del trabajo.

El estudio de Suescún et al. (2016) realizado en Colombia, explora la calidad de vida profesional en una empresa social. Se trata de una investigación descriptiva de corte transversal. La población estuvo constituida por los empleados de una empresa social de Tunja, la muestra la conformaron 91

Título de la Investigación

trabajadores de esa organización. Se identificaron las dimensiones de la calidad de vida profesional, entre ellas, la seguridad laboral, el soporte institucional para el trabajo, la integración al cargo, la satisfacción por el trabajo, el desarrollo personal, el bienestar alcanzado mediante el trabajo, y la gestión del tiempo libre. Los resultados revelaron que los trabajadores de esa organización se encuentran satisfechos con la seguridad laboral, y con la dimensión soporte institucional para el trabajo.

Rivera et al (2020) en su estudio analizan la calidad de vida laboral relacionada con la salud por lo que, focalizan su atención en la carga mental. Se trata de una investigación no experimental, transversal, correlacional, cualitativa. Su población fue el personal de salud, médicos, enfermeras, y psicólogos. Se trabajó con una muestra de 110 empleados sanitarios. Se halló que estos trabajadores tienen una carga mental elevada. Además, los resultados posibilitaron concluir que, los trabajadores oncológicos perciben una calidad de vida laboral negativa debido a la carga mental de trabajo.

Frías (2021) realizó una investigación en la provincia de Tungurahua, específicamente en el sector calzado, a fin de conocer sobre la calidad de vida profesional asociada a la gestión del capital humano. Se trata de un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo, y de modalidad documental y de campo. Su universo fueron 65 empresas productoras de calzado de Tungurahua, en tanto que, la muestra la conformaron solo 6 organizaciones. El principal hallazgo fue que, la calidad de vida profesional es una abstracción positiva o negativa del ambiente laboral, y que la gestión del talento humano

posibilita alcanzar un nivel superior de dicha calidad para el trabajador.

Pese a que existen publicaciones de diversas partes del mundo con temas similares al propuesto, existe un vacío de conocimiento científico y un vacío de metodología, los resultados presentados por otras investigaciones solo son de tipo cuantitativo, en otras palabras, no existe información sobre las experiencias y vivencias de los trabajadores en relación al desempeño laboral y a la calidad de vida profesional. Desde esta óptica es importante realizar un análisis profundo asociando las variables desempeño laboral y calidad de vida bajo el planteamiento cualitativo.

Una razón más que motiva a llevar a efecto este estudio es la existencia de un vacío de contexto, pues en la empresa Fuente San Felipe no se han realizado investigaciones al respecto. Por ello, esta investigación está dirigida a conocer el desempeño laboral y la calidad de vida, con realce en el nivel de asociación de dichos elementos.

Este estudio es de interés para el mundo organizacional porque en él se presentará una cosmovisión de desempeño laboral y calidad de vida en el trabajo, con lo cual se aportará al ámbito empresarial, detallando puntos importantes en pro del bienestar de los trabajadores. Este trabajo investigativo será una aportación real para la psicología organizacional debido a que se indaga una realidad empresarial en un determinado contexto, y con una población no antes estudiada, dejando abierta la posibilidad de realizar futuras investigaciones que den continuidad a este estudio. Como aporte potencial de esta investigación se puede referir a la contribución para una mejora de

Título de la Investigación

la calidad de vida en Fuente San Felipe porque, el encontrar soluciones aplicables a una problemática implica contar con información verídica de la situación, en este caso los mejores indicadores de la calidad de vida de dicho contexto laboral, son las percepciones de sus trabajadores.

En función de los vacíos de conocimiento ya identificados se desarrollaron las siguientes preguntas de investigación.

¿Cuáles son las experiencias que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe, entre desempeño laboral y la calidad de vida?

¿Cuáles son las experiencias de desempeño laboral que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe?

¿Cuáles son las experiencias de la calidad de vida que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe?

¿Cuáles son las experiencias que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe sobre calidad de vida y desempeño laboral en relación al sistema de retribución?

Con la finalidad de guiar este estudio se plantea un objetivo general y tres específicos.

Objetivo General:

Comprender las experiencias sobre desempeño laboral y calidad de vida profesional que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe.

Objetivos Específicos:

Describir las experiencias de desempeño laboral que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe.

Describir las experiencias de la calidad de vida laboral que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe.

Analizar las experiencias que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe conforme al sistema de retribución.

2. MARCO METODOLÓGICO.

Esta investigación se apoya en el paradigma constructivista, un modelo de pensamiento que en palabras de Coll (1993) es un conjunto articulado de principios para estructurar soluciones.

El constructivismo concibe que el conocimiento es una construcción de los seres humanos, donde cada individuo comprende la realidad a su modo, dándole sentido a manera de constructos. Desde este postulado se infiere que existen múltiples realidades construidas individualmente (Ortiz, 2015). Este estudio toma los criterios del constructivismo porque se persigue comprender la realidad de los trabajadores de la empresa Fuente San Felipe, en función de las vivencias que ellos le otorguen a calidad de vida laboral en relación al desempeño laboral, será una realidad personal basada en la percepción de cada trabajador. Además, se toma como fundamento al paradigma constructivista porque para llegar al conocimiento del desempeño laboral y de la calidad de vida

profesional de la población seleccionada, se va interactuar con ese grupo humano, lo que sintoniza con los principios del constructivismo, ya que los constructos mentales son producto de un proceso social dinámico e interactivo.

Este estudio se basa en tres razones, en la onto-epistemológica, metodológica y la ético-política porque el paradigma constructivista está organizado en estas tres dimensiones. La razón onto-epistemológica contempla a la realidad como el resultado de significados construidos socialmente, esta dimensión del constructivismo afirma que se trata de una realidad social la cual es posible interpretar en base al conocimiento de su concepción, y hace notar que las ideas se instauran y se reconstruyen en la mente bajo la influencia del entorno sociocultural (Arriola, 2013). La dimensión metodológica del constructivismo plantea que la interpretación de la realidad está sujeta a métodos y técnicas porque es una construcción mental de significados, dicho de otro modo, la interpretación conlleva a la metodología cualitativa ya que se analiza al fenómeno desde el lente subjetivo donde priman las opiniones y percepciones de los individuos (Retamozo, 2012). En tanto que, la dimensión ético política refiere a la consideración de principios y normas éticas que acrediten la teoría expuesta por ser un juicio emitido por interpretación (Benfeld, 2012).

Esta investigación se ampara en las tres dimensiones del constructivismo ya que para obtener información sobre la calidad de vida laboral e interpretarla, se seguirá un proceso recurriendo primeramente a una estrategia metodológica, además la

interpretación de esa realidad se realizará bajo ciertos principios éticos que la avalen.

Este trabajo investigativo es de tipo cualitativo porque la manera como se va a realizar la investigación se acopla a las características de este método científico, el cual según Cook (1979) evita la cuantificación dando como resultado información de gente, de situaciones, comportamientos, eventos, acciones; registros que se realizan por medio de la observación participante, de entrevistas no estructuradas, biografías, grabaciones, o de videos (Cadena et al., 2017). La metodología cualitativa tiene por propósito describir las cualidades de un fenómeno para generar teorías (Gómez, 2016). En los estudios cualitativos las perspectivas, experiencias y prejuicios son significativos para los resultados puesto que son estudios intensivos a pequeña escala donde se exploran las vivencias de la gente en diferentes tiempos y espacios (Bautista, 2022).

El presente estudio se ajusta a la metodología cualitativa puesto que se propone conocer las experiencias de los trabajadores de una determinada empresa, sobre el desempeño y la calidad de vida laboral, en otras palabras, la perspectiva teórica será fruto de la interpretación de una realidad muy personal. Las características distintivas del método cualitativo son: naturaleza exploratoria, enfoque en las diferentes realidades subjetivas, y flexibilidad. Es exploratoria y su principal interés es profundizar en los fenómenos sociales desde su contexto natural (Cueto, 2020). Considera diferentes realidades subjetivas debido a su razón de ser, pues el

conocimiento científico desde este planteamiento es construido en el sentido de opiniones, emociones, significados o experiencias de los investigados (Otero, 2018). Es flexible pues su principal criterio de rigurosidad científica es la interacción personal, dado que se desarrollan ideas en base a la colaboración de los participantes (Herrera, 2017).

Para la investigación se consideró el diseño fenomenológico, el cual según Taylor y Bogdan (1994) es una perspectiva metodológica que se orienta a entender los fenómenos sociales desde la óptica del actor, en otras palabras, intenta conocer la realidad en función del modo en que la persona experimenta el mundo; como el individuo o individuos la perciben (Galeano, 2020). La fenomenología es el estudio de los fenómenos que se revelan en la conciencia, por lo cual, el diseño fenomenológico es un planteamiento que deja de lado las deducciones ya realizadas e intenta comprender en un nivel personal las creencias y los motivos que se ocultan en las acciones de la gente; busca el sentido dado a los fenómenos mediante la descripción de quien los vivió (Guzmán, 2021). El diseño fenomenológico tiene por unidad de análisis las experiencias, que para Jiménez y Valle (2017) es el modo de vida, la vivencia pre-predicativa que se conforma por las fuerzas psíquicas. Es decir, el método fenomenológico contribuye al conocimiento de un hecho a través de las experiencias humanas, las cuales dan sentido a una realidad entre la persona y su entorno (Aguirre y Jaramillo, 2012). Se trabajó con el diseño fenomenológico porque se intenta comprender la calidad de vida laboral de la empresa Fuente San Felipe desde las

experiencias de sus trabajadores, es así que se la va a conocer de acuerdo a como ellos la han percibido.

El escenario social de este estudio fue definido por muestreo teórico el cual identifica a los informantes según elementos que permitan formular teoría, lo que significa que busca participantes con cualidades que emergen en cada categoría (Mendieta, 2015). El muestreo teórico utiliza la información de la posición teórica ya adoptada sobre el fenómeno que se estudia y de las condiciones bajo las cuales opera, para elegir a los casos, agentes, contextos y momentos, y de esta manera generar una nueva teoría en línea con la anterior (Sáenz, 2017). Cabe mencionar que en este tipo de muestreo la selección de la muestra se basa criterios que básicamente son rasgos peculiares de la población (Otzen y Manterola, 2017), los llamados criterios de inclusión y de exclusión. En este caso los criterios de inclusión fueron: a) que sean trabajadores de la empresa Fuente San Felipe; b) que sean trabajadores del área administrativa; c) que deseen participar de forma voluntaria en el estudio; d) que confirmen su participación firmando el consentimiento informado. En tanto que, los criterios de exclusión fueron: a) trabajadores que no cumplan con los criterios de inclusión ya mencionados.

De este modo, se seleccionó la muestra intencionalmente, por lo que, la constituyó todo el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe. Para entender la dinámica organizacional hay que aclarar que el departamento administrativo es la entidad encargada de dirigir y gestionar un servicio coordinando acciones y proporcionando la

información adecuada para la toma de decisiones (Mendoza et al., 2018). Es así como la muestra la constituyeron 16 trabajadores con edades comprendidas entre 22 y 45 años, 5 del sexo femenino y 11 del masculino, personas de las provincias de Pichincha, Cotopaxi y de Tungurahua.

Para llevar a efecto la investigación se recurrirá a la entrevista semiestructurada por ser la más rica para obtener información, pues da la posibilidad de introducir nuevas preguntas a las ya formuladas a medida que el entrevistado responde (Sierra, 2019). Además, en este tipo de entrevista las interrogantes son abiertas para que el informante pueda expresarse libremente, es un diálogo más natural donde se pueden matizar las respuestas con preguntas relevantes que emergen de la conversación (Tejero, 2021). Se trata de un encuentro entre el entrevistador y el entrevistado que debe manejarse como un arte, el de hacer preguntas y escuchar repuestas por lo cual, el investigador debe preparar su coloquio priorizando temáticas relacionadas a los objetivos propuestos en la investigación. Al ser la entrevista una conversación bien planificada se apoya en un instrumento, el cuestionario, una guía con un listado de preguntas con temas y categorías relevantes sobre la temática (Caro, 2019). Este estudio apela a la entrevista semiestructurada por tres motivos, por ser la técnica de producción de datos usualmente utilizada en investigación cualitativa, porque va a permitir obtener información específica de los trabajadores de la empresa Fuente San Felipe, y por su naturaleza la cual hará posible adentrarse en la temática a través de preguntas ya establecidas y de preguntas de profundización. Por lo antes ya expuesto, previamente se construyó un guion temático fundamentado en los objetivos del estudio,

es así como se contó con tres ejes de diálogo para la entrevista, el primero está relacionado con el primer objetivo específico que concierne a las experiencias de desempeño laboral, el segundo eje tiene que ver con el segundo objetivo que en este caso son las experiencias de la calidad de vida, y el último eje obviamente está asociado al tercer objetivo que refiere a las experiencias que construye el personal administrativo de Fuente San Felipe conforme al sistema de retribución. En consecuencia, la entrevista al personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe se va a desarrollar con la ayuda de un cuestionario.

Con el guion temático y el escenario social definidos se procede a fijar la fecha para la realización de las entrevistas, para lo cual, en primera instancia se va a solicitar la autorización del gerente general de la empresa ya antes mencionada. El segundo paso es identificar a los trabajadores que serán entrevistados mediante la firma del consentimiento, el cual para Rubio et al. (2017) es un documento informativo que invita a participar en una investigación de forma libre y voluntaria, a través de lineamientos claros comunica los fines que se persiguen, los posibles riesgos, y la utilización de la información recopilada en el análisis y presentación de resultados. El consentimiento informado no es únicamente un formato, sino un proceso que inicia con el contacto del posible participante, donde de forma verbal y escrita se describe al estudio, dando a conocer el propósito de la entrevista, los derechos de los participantes, y los datos del investigador. El proceso de consentimiento informado implica brindar un tiempo prudencial para la decisión de participar o no

en la investigación debido a que, la voluntariedad caracteriza a este proceso (Cancino et al., 2019).

La entrevista será presencial debido a la importancia que tiene el contacto físico en la apertura de las personas para comunicar sus emociones y experiencias, así como para el desarrollo de la empatía. El registro de la información brindada por los entrevistados se lo hará con el empleo de una grabadora de audio. Es necesario indicar que se tomarán en cuenta medidas de bioseguridad durante las entrevistas con la intención de cuidar la salud de los trabajadores entrevistados frente al virus de la enfermedad Covid-19, entre estas medidas están, el controlar el uso de la mascarilla a todos, entrevistados y entrevistadores.

El siguiente paso será analizar los datos por medio de un procedimiento cualitativo, el análisis de contenido que para Andréu (2018) es un conjunto de técnicas interpretativas del sentido oculto, es decir, que no solo se circunscribe a la interpretación de la información claramente manifiesta sino que implica profundizar en su contenido latente acorde al contexto social (Andréu, 2018). En la práctica, el análisis de contenido se lo realiza en tres etapas, la primera fase es la codificación, la segunda es la categorización, y la tercera etapa es la obtención de resultados. La codificación es un proceso que parte de los textos individuales, el cual consiste en asignar códigos o unidades del texto original que tienen sentido propio, dichas unidades pueden ser tan solo una palabra muy significativa u oraciones. La categorización es el proceso de agrupación de los códigos, organizándolos y clasificándolos para poder

sintetizar la información. La obtención de resultados es el proceso en el que se relacionan las distintas categorías a fin de presentar la información de forma simple, exponiendo dichas relaciones (Schettini y Cortazzo, 2015).

La técnica análisis de contenido hará posible tener una proximidad a la calidad de vida laboral de la empresa Fuente San Felipe en relación al desempeño laboral de sus trabajadores porque, por medio de ella se podrá extraer información esencial para comprenderla y definirla como positiva o negativa.

Este trabajo investigativo acoge ciertas consideraciones éticas como son el entrevistar únicamente a las personas que hayan aceptado su participación en el estudio, bajo pleno conocimiento de las condiciones del consentimiento informado. Además, se considera fundamental corresponder a la confidencialidad de los entrevistados, mediante el anonimato. Y ante todo los investigadores se comprometen a mantener el respeto tanto a los entrevistados como a sus opiniones.

3. RESULTADOS.

El informe de resultados se realizó en función de la técnica análisis de contenido, por lo cual, la información fue organizada, codificada y agrupada en categorías; en la tabla ilustrativa se las expone:

Tabla 1. Secciones y categorías

Sección1	Sección2	Sección3
<i>Desempeño Laboral</i>	<i>Calidad de Vida Laboral</i>	<i>Sistema de Retribución</i>
-Competencias profesionales	-Bienestar personal	-Remuneración económica
-Naturaleza del trabajo	-Seguridad en el trabajo	-Remuneración emotiva
-Calidad de trabajo	-Ambiente laboral	

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lovato y Villacres (2023)

Dentro de las categorías antes mencionadas se han establecido subcategorías para una mejor comprensión de las experiencias que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe.

3.1 EXPERIENCIAS DE DESEMPEÑO LABORAL

El primer objetivo específico se orientó a describir las experiencias de desempeño laboral que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe, en tal virtud, la información se encuentra organizada en tres categorías: competencias profesionales, naturaleza del trabajo, y calidad de trabajo.

3.1.1 COMPETENCIAS PROFESIONALES

Esta categoría describe las experiencias de desempeño laboral que construyen los trabajadores de Fuente San Felipe, a través de dos subcategorías: conocimientos, habilidades y/o destrezas.

Conocimientos

Conocimiento es información real sobre un determinado asunto, situación, individuo u objeto que se ha adquirido con el estudio o

con la experiencia (Zapata, 2015). El personal administrativo de Fuente San Felipe ha tenido muy buenas experiencias en su desempeño laboral porque ha contado con conocimientos y saberes necesarios para el puesto de trabajo, y porque se han capacitado ya que el trabajo demanda actualización de conocimientos del área y del manejo del sistema informático.

Así lo comentan dos entrevistados:

“creo yo que, en base a mi experiencia, lo esencial son capacitaciones, digamos no diarias, sino frecuentes, porque el trabajo aquí siempre se va actualizando. Digamos nosotros debemos de irnos poniendo al día en las cosas, no solo en cuanto a nuestro sistema, sino sería en fórmulas y todas esas cosas” (E2-Ing. J.A.).

“Los conocimientos deberían ser directamente no solamente del estudio, sino de un aprendizaje alterno a lo que en las universidades nos da, ya que esas instrucciones del 100% no se las aplica en el ámbito laboral, y más se obtiene una experiencia en algún otro lugar, en una institución, en una institución pública o privada, al haber trabajado, digamos un año o más” (E4-Ing. R.C.).

Habilidades y/o destrezas

Habilidad es una destreza física o psicológica para hacer algo, concebida desde el ámbito laboral, es una técnica que le permite a la persona realizar una tarea de forma eficiente (Portillo, 2017). Según los entrevistados, el ser competente les ha permitido tener un trabajo estable en Fuente San Felipe, y recalcan que un trabajador es competente cuando es hábil para hacer bien su labor. Además, enfatizaron en habilidades indispensables para un buen desempeño laboral como las habilidades comunicativas, ya que sin una buena comunicación creen que no podrá haber un

buen ambiente de trabajo, lo cual afectaría al desempeño laboral.

Lo manifestado se evidencia en las respuestas de dos entrevistados:

“respondiendo a su pregunta, yo diría que, para tener un adecuado desempeño laboral, primero que nada, debería haber una buena comunicación, porque en base a esto hasta digamos, se tiene un buen ambiente de trabajo, porque sin la comunicación digamos no, no existe un buen desempeño laboral” (E2-Ing. J.A.).

“Considero que las habilidades que necesitamos, de mi parte es mayor comunicación. Tengo conocimiento de que los demás departamentos deberían manejarse con una mejor comunicación para desarrollar un mejor trabajo entre todos” (E3-Ing. M.M.).

3.1.2 NATURALEZA DEL TRABAJO

Al hablar de naturaleza de trabajo se hace referencia al tipo de trabajo y a sus exigencias, es decir, al trabajo en sí mismo, ya que puede ser físico o mental. Esta categoría detalla las experiencias de desempeño laboral que construyen los colaboradores de Fuente San Felipe, en función de tres subcategorías: funciones, horario de trabajo, y jerarquía.

Funciones

La terminología función puede tener varios enfoques pero en un sentido simplista es una acción que desempeña algo o alguien, en marco laboral, es el conjunto de responsabilidades que tiene una persona a su cargo (Terán y Botero, 2012). El personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe ha tenido experiencias muy positivas en su trabajo porque afirma tener buen desempeño laboral producto de su vocación, pues se siente a gusto con las funciones de su puesto y de poder servir en

esa área de trabajo, dos entrevistados lo dan a conocer:

“Sí, sí me gusta, más que nada porque tú sabes que cuando haces lo que amas en un trabajo, entonces hay personas que nacimos para él, y yo creo que desde chiquita yo siempre tuve enfoque para esto. Entonces no creo que me que me sienta mal” (E1-Ing. D.J.).

“Como no, si me apasionan las ventas, la planificación, la organización y entonces estamos muy bien en mi puesto de trabajo” (E6-Ing. X.M.).

Horario de trabajo

El horario de trabajo es el tiempo equivalente a la jornada laboral porque es el período de tiempo destinado al desarrollo de actividades profesionales (Almendros, 2020). Los entrevistados tienen experiencias positivas y negativas en lo referente al horario de trabajo porque éste se torna flexible lo cual incomoda ya que a veces se extiende demasiado, irrumpiendo así la vida personal y familiar, mencionan que algunos horarios son más complicados y dependen del área de trabajo, las respuestas de dos personas lo corroboran:

“Digamos que durante el mes, la semana más difícil es la primera semana porque nosotros tenemos que costear los productos y cerrar balances. Entonces ahí nos quedamos hasta media noche, y eso sí es un poco complicado para nosotros trabajar de 12 a 14 horas es desagradable. Bueno, pero hay que adaptarse a las circunstancias” (E1-Ing. D.J.).

“Mi horario de trabajo sí es flexible. Hay veces que sí me agrada y hay veces que me desagrada por el tema de que todo es en un corto periodo de tiempo, no te dejan desarrollarte bien, quisiera que nos entiendan también, que no nos llenen de presión porque eso influye demasiado en las personas” (E5-Tlga. A.L.).

Jerarquía

La jerarquía es una estructura establecida en las organizaciones bajo criterios de poder y autoridad que indica la subordinación de personas (Almanza et al., 2018). Para los entrevistados, la jerarquía de Fuente San Felipe se maneja de una manera positiva porque dicen que existe respeto y una buena comunicación, y porque los jefes dan apertura para cualquier sugerencia, los trabajadores se sienten familiarizados al trabajar en un ambiente bastante bueno donde incluso les ayudan a mejorar profesionalmente, como lo comentan dos personas:

“en toda empresa, en todo lugar de trabajo, es de vital importancia la jerarquía dentro del desempeño laboral. Como le iba diciendo, diría yo desde gerencia sería bueno que nos feliciten y nos incentiven a decir tu trabajo está bien hecho, me alegro por ti. O sea, es digamos son palabras pequeñas pero que llegan a uno como trabajador. Entonces yo pienso que desde gerencia debería ver eso” (E2-Ing. J.A.).

“La jerarquía dentro de mi desempeño laboral influye demasiado, ya que estos mandos me ayudan a mí a superarme como persona. Adquiero las experiencias de ellos, escucho todo lo que ellos han generado en todo su camino laboral y uno cuando recién empieza le ayudan, le motivan. Entonces todo esto es muy bueno porque influyen de una manera positiva en mí” (E5-Tnlga.A.L.).

3.1.3 CALIDAD DE TRABAJO

El desempeño laboral de un trabajador lógicamente es valorado por la calidad de su trabajo. Esta categoría puntualiza las experiencias de desempeño laboral que construye el personal administrativo de Fuente San Felipe, a través de tres

subcategorías: cumplimiento de metas, trabajo en equipo, y retroalimentación.

Cumplimiento de Metas

El cumplimiento de metas es un indicador de la medida en que se han alcanzado los objetivos planteados en función del desempeño de los trabajadores (Ruiz y Sánchez, 2021). Algunos entrevistados consideran que su trabajo es muy bueno y creen que están cumpliendo con las metas establecidas, otros empleados notan que aún no han logrado llegar a las metas fijadas. Algunos trabajadores refieren que el trabajo es valorado por áreas, por lo cual, el llegar a la meta no implica solo el buen desempeño de una persona sino de todo el grupo, y comentan que el mismo trabajo tiene obstáculos para poder cumplirlo a tiempo, lo manifestado se puede constatar en los siguientes discursos:

“Por el momento, en mi área y en mi puesto, creo que todavía no estoy cumpliendo al 100%. Entonces me faltaría, pero no porque no he querido, sino es por el tiempo, por el trabajo que no es fácil, a veces el mismo trabajo nos pone trabas, entonces no podemos llegar a donde queremos, eso es” (E2-Ing. J.A.).

“Porque, como le digo, mi jefa departamental, pues ella sabe los objetivos que tienen, los objetivos claros que gerencia igual ha planteado para este año. Entonces ella de acuerdo a esos objetivos, realiza la planificación y nos da a nosotros, nos delega como equipo de trabajo para igual como departamento, presentar nuestras actividades al tiempo exacto que la gerencia necesita para mejorar la toma de decisiones” (E3-Ing. M.M.).

“Hasta el momento yo creería que sí, ya que el Departamento de Sistemas no tuvo una estructura concisa como debería tener cada empresa, por lo cual

en mi llegada se ha tratado de estructurar al 100%, se ha incorporado más personal para poder gestionar todas las actividades que la empresa en sí necesita, por lo cual mi desempeño aquí creo que sí es bastante crucial por el conocimiento que he adquirido y por lo que se ha especificado, para tener un departamento de tecnología al 100% que apoye a las actividades de toda la empresa” (E4-Ing. R.C.).

Trabajo en Equipo

Trabajo en equipo es la labor realizada por varias personas sobre un proyecto, también es una estrategia para robustecer el trabajo organizacional (Furguerle y Graterol, 2010). El personal de Fuente San Felipe trabaja en equipo para poder cumplir con todas las actividades en el tiempo estipulado, sin embargo, según dicen esa forma de trabajo no siempre se torna sencilla debido a que no todas las personas trabajan de la misma manera ni con la misma predisposición, dos entrevistados lo comentan detalladamente:

“Es muy necesario trabajar en equipo para que el departamento salga adelante. En este caso se sigue las instrucciones que el jefe del departamento lo dice y hay que ayudarse de unos a otros para que, como le digo, como departamento, salir adelante” (E3-Ing. M.M.).

“He trabajado con diferentes equipos de aquí, y cabe señalar que no todos son los mismos. Entonces hay equipos que me agradan por cómo tratan de que todos nos apoyemos, de que todos participemos y colaboren, no es eso lo más importante, pero hay veces en que cada uno hace sus cosas, sólo se divide en tareas, y eso es un poco desagradable, porque uno siente ese malestar en las personas. Entonces no podría decir que trabajo bien ni mal, todo depende con qué grupo de personas me toque, porque no todos somos iguales y hay equipos que son muy buenos trabajando” (E5-Tnlg.A.L.).

Retroalimentación

El mecanismo por el que se otorga información corroborando o refutando una idea es conocido como retroalimentación (Máñez, 2020). En Fuente San Felipe la retroalimentación es una estrategia de trabajo en equipo ya que los jefes de departamento son los encargados de dar indicaciones para desempeñar el trabajo. En algunas áreas la retroalimentación es más frecuente, lo manifestado se refleja en los testimonios de dos personas:

“Tal vez es por lo que él ingresó recién entonces, no, no he tenido problemas, no he tenido, digamos, sugerencias por parte de Lenin. Al contrario, yo le he dado apertura a Lenin, dígame que qué es lo que necesita, cómo yo le ayudo. Entonces creo que mejor de mi parte he estado abriéndome para que el trabajo sea mejor” (E2-Ing. J.A.).

“Es más, se da en el tema cuando son productos nuevos, entonces ahí es un poco complicado de llegar al cliente, de ahí las personas que tienen problemas me preguntan que o me dicen sabe qué tengo esta duda, este problema. Entonces ahí en base al equipo mismo vamos respondiendo” (E6-Ing. X.M.).

3.2 EXPERIENCIAS DE CALIDAD DE VIDA LABORAL

El segundo objetivo específico estuvo enfocado a describir las experiencias de la calidad de vida laboral que construye el personal administrativo de Fuente San Felipe, es así como se organizó la información en tres categorías: bienestar personal, seguridad en el trabajo, y ambiente laboral.

3.2.1 BIENESTAR PERSONAL

La calidad de vida laboral se determina en relación al bienestar de los trabajadores, por lo cual en esta categoría se describen las experiencias de calidad de vida laboral que construye el personal administrativo de Fuente San Felipe, a través de dos subcategorías: salud mental, y salud física.

Salud Mental

Salud mental es el bienestar psicológico, emocional y social de las personas, que implica la inteligencia emocional porque es una facultad para manejar el estrés y emociones fuertes (Ahumada, 2011). Los entrevistados han tenido algunas experiencias desagradables en Fuente San Felipe por la presión de cumplir a tiempo el trabajo o porque algo no se dio como se esperaba. Creen que el trabajo siempre genera algo de preocupación especialmente al principio por la falta de experiencia, dos personas lo dan a conocer en su discurso:

“como he percibido mi calidad de vida desde que yo ingresé a trabajar, al principio te acogen, te dan ese apoyo, te motivan, pero como fue pasando el tiempo, por el tema de que como la empresa también va creciendo, obvio que a nosotros también nos presionan, nos quitan tiempo que podríamos pasar con nuestras familias los fines de semana, ahora ya no están considerando la salud mental, la salud física. Ha habido días en que me he frustrado por el trabajo, entonces es un poco desagradable” (E5-Tnlga.A.L.).

“Yo creo que hay que mantener un equilibrio entre la vida personal y la vida laboral, porque eso te permite tener una buena salud mental. No solo hay que enfocarse en una sola cosa, porque finalmente cuando llegas a la casa no es que puedes dejar de pensar en las cosas del trabajo, pero ya depende de

uno como persona saber mantener un equilibrio” (E1-Ing. D.J.).

Salud Física

La salud física es el buen estado corporal que implica ausencia de malestar y se manifiesta con el adecuado funcionamiento de los órganos y aparatos del cuerpo (Alcántara, 2008). Los entrevistados manifestaron que su salud física se ha visto afectada durante el tiempo de trabajo en Fuente San Felipe, esto debido a que la empresa aún tiene condiciones desfavorables para laborar, algunos empleados dicen haber perdido la visión otros tienen problemas de columna, molestias que han adquirido por las funciones del cargo, ya que éstas afectan a diferentes órganos, lo manifestado se evidencia en las opiniones de dos de los entrevistados:

“yo pienso que como no tengo ningún resultado, pienso que no me afecta, pero en realidad ese ruido de afuera pienso que sí” (E3-Ing. M.M.).

“La verdad, como manejamos así un poquito de cajas, creo que por alzar, los pesos me afectaron la columna hace un tiempito, nada más” (E6-Ing. X.M.).

3.2.2 SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La calidad de vida laboral también se la concibe en base a la seguridad en el trabajo, por lo tanto, en esta categoría se detallan las experiencias de calidad de vida laboral que construye el personal administrativo de Fuente San Felipe, por medio de dos subcategorías: instalaciones de la empresa, y equipamiento adecuado.

Instalaciones de la Empresa

A la edificación y al espacio físico con que cuenta una organización para el desarrollo

de sus actividades productivas se le denomina instalaciones (Martínez, 2006). En la percepción de los entrevistados, las instalaciones de Fuente San Felipe son adecuadas para el personal operativo, pero no para el administrativo, ya que están ubicadas al lado de la planta de producción, lo cual resulta inadecuado para desarrollar las actividades por el ruido que genera, aquí los testimonios de dos entrevistados:

“Pienso que tienen que cambiar el techo de la oficina de contabilidad, porque siempre siento como que cae mucho polvo. Y sí, me da miedo que un día de estos se caiga” (E1-Ing.D.J.).

“Hasta el momento, como hemos ido palpando, la empresa Fuente San Felipe está en un punto de evolución. Si bien es cierto, en un punto, todas las empresas tienen esa particularidad de que no tienen la seguridad al 100%, pero lo van mejorando. Fuente San Felipe creería, a mi criterio está en un 60% de seguridad y se va incrementando para llegar, diría yo, al 100%” (E4-Ing. R.C.).

Equipamiento Adecuado

El equipamiento adecuado es la indumentaria y equipos necesarios para realizar un trabajo o una determinada acción (Badillo et al., 2019). La mayoría de entrevistados ha tenido experiencias negativas en Fuente San Felipe relacionadas a su desempeño laboral porque no cuentan con el equipamiento adecuado, pues perciben que los equipos son obsoletos, por lo cual, dicen haber solicitado la actualización de las herramientas de trabajo, como lo refieren dos de los entrevistados:

“No, porque como te explicaba, nosotros todavía manejamos un sistema contable que es antiguo, es el mismo, tiene 30 años de antigüedad y para las necesidades actuales, tanto financieras como

contables, me parece que ya no es el más adecuado. Me ha tocado realizar mi trabajo de manera manual y creo que para las necesidades de la industria ya se tiene que actualizar. En ese proceso estamos y espero que este año” (E1-Ing. D.J.).

“lo que me falta es una impresora más rápida, de abí computador, no, ya tengo todo lo necesario, útiles de oficina, todo, si no es que es la impresora que le comento, es de las antiguas, creo. Creo que ahora ya hay unas que son más actuales. Eso debería cambiarse” (E2-Ing. J.A.).

3.2.3 AMBIENTE LABORAL

En el trabajo la calidad de vida se valora en el ambiente laboral, es así como en esta categoría se exponen las experiencias de calidad de vida laboral que construye el personal administrativo de Fuente San Felipe, mediante dos subcategorías: relaciones interpersonales, y compañerismo.

Relaciones Interpersonales

Se define como relaciones interpersonales a las relaciones sociales porque es la manera de conectarse entre sí que tienen las personas para comunicar su pensar, sus emociones, sentimientos y preferencias (Silveira, 2015). Los entrevistados han tenido experiencias muy buenas en lo que se refiere a las relaciones interpersonales dentro del contexto de Fuente San Felipe porque se manejan con respeto, mismo que es dirigido tanto para la persona de más alto rango, en este caso el gerente como para la persona que barre, todos coinciden en que no han tenido problemas ni altercados con ningún compañero en ese sentido, como lo refieren dos de los entrevistados:

“Sí, yo no he tenido ningún problema hasta el momento” (E1-Ing.D.J.).

“Hasta el momento, en el ambiente interpersonal básicamente es muy agradable, las personas son bastante amigables, bastante dinámicas, bastante sociables y confiables a mi parecer, que bueno que me ha permitido la empresa estar aquí” (E4-Ing. R.C.).

Compañerismo

El compañerismo es el sentimiento de empatía y colaboración que existe entre compañeros que surge a partir de una relación amistosa (Estévez et al., 2009). El personal administrativo de Fuente San Felipe ha tenido gratas experiencias por estar a gusto con las relaciones entre compañeros, con quienes se comprenden bastante bien debido a que son sociables y confiables, un grupo donde prima el compañerismo, lo ya expuesto se puede notar en las respuestas de dos entrevistados:

“En mi opinión sí existe compañerismo, pero lo que se ve es que no existe comunicación al 100% en la empresa, pero para mi parecer, sí existe compañerismo en todas las edades” (E4-Ing. R.C.).

“La verdad, yo le considero como mi segunda familia, entonces es bonito trabajar acá, es agradable la comunicación que tenemos con los jefes, con los equipos, entonces hace que sea, como le digo, una segunda familia” (E6-Ing. X.M.).

3.3 EXPERIENCIAS CONFORME AL SISTEMA DE RETRIBUCIÓN

El último objetivo específico estuvo orientado a analizar las experiencias que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe, conforme al sistema de retribución, por lo cual, la información se la ha organizado en dos categorías: remuneración económica, y remuneración emotiva.

3.3.1 REMUNERACIÓN ECONÓMICA

Los trabajadores de una organización cualquiera perciben a la calidad de vida laboral en función de varios aspectos, para algunos la remuneración económica es lo primordial, por lo cual, en esta categoría se describen las experiencias que construye el personal administrativo de Fuente San Felipe, a través de dos subcategorías: sueldo, y bonos.

Sueldo

Sueldo es la paga regular que una persona percibe mensualmente por su labor en una organización (Vilela et al., 2022). Las experiencias del personal administrativo de Fuente San Felipe en lo que a remuneración se refiere, han sido negativas porque perciben un sueldo que creen que no es acorde a su trabajo, notan que su esfuerzo y sus funciones son mayores al de otros cargos que son mejores pagados, lo manifestado se puede evidenciar en las opiniones de dos de los entrevistados:

“El sueldo diríamos que en la actualidad sí es acorde a mi trabajo, pero anteriormente podría decir que no, ya que era la única persona de sistemas y el esfuerzo era extenso” (E4-Ing. R.C.).

“Yo creo que no, lo que me dan no es acorde a mi trabajo, ya que estoy como soporte para tres áreas y encima de eso estoy a cargo de mi área, entonces creería que no es lo adecuado lo que estoy percibiendo” (E5-Tnlg.A.L.).

Bonos

Los bonos son una forma de reconocimiento y a la vez un incentivo otorgado como paga por haber hecho algún

mérito en el trabajo (Parker et al., 2013). Una de las experiencias positivas que ha tenido el personal administrativo de Fuente San Felipe ha sido referente al incentivo económico porque han recibido tres bonos por parte de la empresa, como lo comentan dos entrevistados:

“sí nos han otorgado los bonos navideños, los que nos daban a cada empleado” (E2-Ing. J.A.).

“En cuanto a los bonos de la empresa, sí, ha sido bastante bueno, ya que hemos tenido bonos navideños, el bono de responsabilidad del cargo y también el bono de antigüedad” (E4-Ing. R.C.).

3.3.2 REMUNERACIÓN EMOTIVA

En el ámbito laboral la remuneración emotiva es tan importante como la económica razón por la que, en esta categoría se van a describir las experiencias que construye el personal administrativo de Fuente San Felipe, a través de cuatro subcategorías: motivación, crecimiento personal y profesional, reconocimientos, oportunidad de ascender.

Motivación

Al estado interno que induce a la determinación de acciones en la consecución de metas, se le define motivación (Meñaca et al., 2017). Los entrevistados comunican que son varios los aspectos que les motiva a trabajar en Fuente San Felipe, uno de ellos es el ambiente de trabajo, afirman que es bueno. Otra motivación que tienen es el poder desenvolverse como profesional aportando a la sociedad y a la empresa. Una motivación no menos importante para ellos es el adquirir experiencia en una empresa reconocida. Y otra cosa que les motiva son los bonos y permisos que les dan para poder

hacer gestiones. Así lo comentan dos de los entrevistados en su discurso:

“Bueno, antes sí, hace seis años, pues se elegía el empleado del mes, entonces ahí tuve la oportunidad de un mes ganarme un bono por ser el mejor empleado del mes” (E3-Ing. M.M.).

“Que lo que más me motiva es el conocimiento que estoy adquiriendo y cómo me estoy desarrollando profesionalmente. Eso es lo bueno de esta empresa, que no en todos lados te contratan sin experiencia entonces aquí me han permitido desarrollarme personalmente y profesionalmente” (E5-Tnlga.A.L.).

Crecimiento Personal y Profesional

Al hablar de crecimiento personal y profesional se refiere al proceso de evolución del individuo en valores, actitudes, saberes, habilidades y madurez que le permiten ser mejor (Hidalgo et al., 2021). Algunos entrevistados han tenido experiencias positivas y otras negativas en cuanto al crecimiento personal y profesional que tienen en Fuente San Felipe porque, hay quienes perciben que a la empresa no le interesa que sus empleados se preparen académicamente, otros por su parte ven la ayuda mediante capacitaciones, así lo dan a conocer dos entrevistados:

“por mi cuenta es que busco crecer y capacitarme, pero no de parte del empresario” (E1-Ing. D.J.).

“De mi interés, claro, pues justamente recién nomás hace dos años, por mi cuenta, viendo los modos posibles yo pude sacar mi maestría, pero no porque la empresa me haya dicho, sino por mi cuenta propia, pero haciendo lo posible en coordinar el trabajo” (E2-Ing. J.A.).

Reconocimientos

Los reconocimientos son manifestaciones de agradecimiento o de felicitación a alguien

de forma pública que conlleven la entrega de presentes o documentos (Chiang y Ojeda, 2013). Algunos empleados del área administrativa de Fuente San Felipe han tenido experiencias agradables al ser reconocido su buen desempeño laboral, por lo cual se sienten a gusto de ser parte de un organismo que otorga reconocimientos a sus colaboradores, dos entrevistados lo manifiestan en su discurso:

“Sí me han reconocido principalmente económicamente y me han subido el sueldo, es decir, el reconocimiento que he tenido ha sido por las funciones que se han mejorado dentro de él” (E1-Ing. D.J.).

“Como le decía, los reconocimientos del jefe, las felicitaciones, el seguir, seguir ascendiendo” (E6-Ing. X.M.).

Oportunidad de Ascender

La oportunidad de ascender es la posibilidad de crecimiento profesional que le brinda una empresa o institución a un empleado, ubicándolo en un cargo superior con un mejor salario (Castro et al., 2018). Algunos entrevistados han vivido gratas experiencias en Fuente San Felipe porque han ascendido y porque tienen la posibilidad de hacer carrera en la empresa, lo cual les motiva a tener un buen desempeño laboral, lo manifestado se puede constatar en los comentarios de dos trabajadores:

“Yo pienso que oportunidades de ascender existen muchas, pero también influye la experiencia. Entonces pienso que si uno quisiera ascender tiene que seguir cursos, seguir avanzando en educación y sobre todo tener la experiencia para estar en el puesto que uno decidiese” (E3-Ing. M.M.).

“Si tengo la oportunidad de ascender y si me motiva, es la única opción que tengo todavía aquí, como motivación, algún día estar como ellos, como jefes de área, entonces eso me motiva bastante” (E5-Tnlga.A.L.).

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

Atendiendo a los objetivos de este estudio, primeramente, se describen las experiencias de desempeño laboral en el contexto de la empresa Fuente San Felipe, para posteriormente detallar las experiencias sobre calidad de vida laboral, y finalmente se expondrán las relacionadas al sistema de retribución.

La investigación de campo permitió conocer que un buen desempeño laboral principalmente obedece al estar satisfecho con el trabajo y con las actividades desempeñadas porque cuando se ama lo que se hace, se lo hace bien y se trata de dar lo mejor en el trabajo, lo que tiene convergencia con lo encontrado en el estudio de Quintero et al.(2008), en el que se afirma que existen factores correlacionados al desempeño de los trabajadores, de los cuales la satisfacción del trabajador es la determinante para el rendimiento laboral porque, es el placer o dolor que experimentan las personas frente a su trabajo, sentimiento que tiene que ver con la naturaleza del trabajo.

En este estudio se pudo evidenciar la relación entre desempeño laboral y comunicación, pues el personal indagado percibe que cada cargo implica ciertas exigencias, y afirman que una de ellas es la competencia comunicativa, la cual le permitirá al trabajador desempeñarse eficientemente en su labor, lo que se asemeja a lo planteado en la investigación de Soto

et al. (2014), la comunicación figura entre las principales competencias para el adecuado desempeño laboral en cualquier área de trabajo.

Se pudo conocer que los empleados pasan por experiencias desagradables en su trabajo cuando hay omisión de información relevante, porque no pueden gestionar adecuadamente sus actividades y cumplir a tiempo con su trabajo, una comunicación deficiente sin duda da problemas y ocasiona malos entendidos más que todo porque solo se comunican entre compañeros de departamento, hallazgo semejante al de Ruiz et al. (2021) quienes manifiestan que los niveles bajos de desempeño laboral en muchas ocasiones se deben al desconocimiento de todas las actividades a desarrollar.

Por otro lado, el trabajar por áreas genera experiencias muy positivas para los empleados y para la organización porque se apoyan mutuamente al trabajar en equipo, esta forma de trabajo es una realidad cotidiana que les permite mejores resultados porque como ellos dicen, se trabaja con criterios de equipo, lo cual converge con lo manifestado por Arrea (2016), pues en su estudio sostiene que trabajar solo, es cosa del pasado porque se ha evidenciado una mejor productividad al trabajar en equipo.

Los resultados de la investigación dan a notar que una jerarquía bien manejada es un gran soporte para el desarrollo organizacional porque toda empresa requiere una cabeza que planifique y controle el correcto funcionamiento institucional, los trabajadores se muestran satisfechos con un lugar de trabajo que tenga una jerarquía no extrema porque es percibida como positiva, ya que está vinculada al liderazgo, más que todo cuando

se respetan las jerarquías, lo que se asemeja a los resultados de Peña y Villón (2018), el cual refiere que los gerentes cumplen un rol importantísimo dentro de las empresas porque son los encargados de dirigir y motivar a quienes laboran en un organismo, sin duda una gran responsabilidad organizacional está en sus manos considerando que, a las personas no les motiva lo mismo, por lo que los jefes deben poseer ciertas cualidades para lograr el equilibrio entre el éxito empresarial y el crecimiento de los colaboradores.

El ambiente laboral es el factor clave para el éxito empresarial ya que las personas se sienten satisfechas y motivadas al trabajar en un lugar donde haya un buen clima laboral, porque dicen que hay facilidad para comunicarse pues se sienten como en familia, un entorno de respeto y de empatía para ellos influye mucho en su bienestar por esa confianza que hay, lo que coincide con la información del estudio de Armenta et al. (2021), existe mayor satisfacción laboral cuando los trabajadores se sienten bien con el equipo de trabajo que cuentan, porque perciben que tienen el apoyo y la colaboración de los miembros de ese ambiente laboral, en su opinión, una buena calidad de vida laboral se fundamenta en una relación positiva entre compañeros, lo que se traduce en un mejor rendimiento laboral.

Los resultados del estudio realizado demostraron que existe satisfacción de la gente con su lugar de trabajo cuando éste les genera bienestar, y para ellos el concepto de calidad de vida profesional se asocia principalmente con el contar con el área de seguridad y salud ocupacional, ya que de esta forma creen que dispondrán de los equipos necesarios para el cuidado de su salud, evitando accidentes, lo que se ajusta a lo

planteado en el estudio de Jácome y Jácome (2017) el recurso humano es el activo estratégico de las empresas por lo tanto, en todo entorno organizacional se debe velar por la salud laboral gestionando adecuadamente para cubrir necesidades de seguridad y afiliación, de autorrealización, de reconocimiento y de descanso.

Los entrevistados conciben su bienestar en la empresa desde dos ópticas, considerando la remuneración económica y la emotiva, según ellos, el sueldo muchas veces no compensa un trabajo con demasiada carga laboral, creen que se debe gestionar un cambio, empezando por motivar más a sus trabajadores, lo cual sintoniza con los resultados del estudio de Manjarrez et al.(2020), las empresas deben estimular al talento humano porque la búsqueda de realización personal y profesional genera placer en el trabajo, haciendo posible que los trabajadores empleen su propio potencial en alcanzar sus metas laborales.

Los testimonios emitidos corroboraron una asociación entre percepción de calidad de vida laboral, sueldo recibido y desempeño laboral, ya que un trabajo no bien remunerado no motiva a hacer un esfuerzo para mejorar la calidad del trabajo lo que se refleja en una menor productividad, lo cual converge con los resultados del estudio de Donawa (2018), donde se resalta a una dimensión en la satisfacción laboral, el salario, indudablemente un factor determinante considerando que éste le permite a la persona satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, vivienda, pagos de servicios públicos, vestimenta, entre otras.

Para los entrevistados el tener la oportunidad de ascender es una gran motivación para realizar un mejor trabajo

porque, tienen la posibilidad de hacer carrera en la empresa y de tener un mejor status social con mejores ingresos, lo que se asemeja a lo expuesto en el artículo de Pedraza et al. (2010), en el cual se afirma que la estabilidad repercute en el desempeño de los trabajadores porque les otorga la certeza de su permanencia en la organización, motivación que sin duda se refleja en la producción.

El grupo entrevistado distingue algunas condiciones no favorables en su lugar de trabajo que deberían modificarse para una mejor calidad de vida laboral, como es el hecho de no reconocer un buen trabajo, ya que cada en cada área se realiza un gran esfuerzo que muchas veces pasa desapercibido, lo cual coincide con el estudio de Parada (2017), en donde se destaca la relevancia que tiene la motivación para el desempeño laboral ya que, la calidad de vida laboral depende básicamente del ambiente de trabajo y de sus factores, y cuando estos no son apropiados disminuyen los niveles de rendimiento, pues los trabajadores necesitan ser valorados y sentirse parte importante de la empresa, y mientras más se reconozca el buen desempeño laboral se obtendrá un mejor rendimiento.

Sin embargo, calidad de vida laboral es una concepción personal ya que está supeditada a la apreciación y actitud del trabajador frente a su plan de vida, puesto que una persona que desea crecer profesionalmente aún en un entorno negativo tiene una buena actitud para asumir retos y adaptarse a los cambios del ambiente laboral.

Los resultados permiten concluir que la motivación, el desempeño laboral y la calidad de vida en el trabajo son aspectos que están íntimamente relacionados porque

Título de la Investigación

un personal desmotivado no hace empeño por mejorar la calidad de trabajo, encontrándose que son varios los factores laborales que influyen en la motivación de los trabajadores, el sueldo que reciben es uno de los más importantes, ya que las personas ponen su expectativas en un salario justo y cuando notan que éste no es acorde al trabajo realizado, o perciben que otros trabajos menos complicados del mismo contexto, son mejor pagados se decepcionan y hacen el mínimo esfuerzo.

Según el personal administrativo, la calidad de vida laboral en Fuente San Felipe es regular debido a que los trabajadores se encuentran medianamente motivados ya que la empresa presenta condiciones favorables y desfavorables para trabajar, por ejemplo el ambiente laboral es bueno porque hay compañerismo entre las personas de un mismo departamento, no obstante, surgen inconvenientes en dicho contexto pues siempre hay problemas de comunicación, la cual se maneja únicamente por áreas, es así que los departamentos quedan incomunicados entre sí.

La remuneración emotiva es un factor esencial para determinar la calidad de vida profesional y para el buen desempeño laboral porque los trabajadores suelen valorar todos los beneficios que les brinda la empresa para su desarrollo personal y profesional, es así que en Fuente San Felipe el personal administrativo tiene una buena actitud para el trabajo por la motivación que encuentran en los ascensos, en los permisos otorgados para trámites personales, y principalmente en el hecho de tener un trabajo estable donde pueden adquirir experiencia, lo que les ha permitido un buen desempeño laboral.

Una limitación de este trabajo investigativo es el hecho que, al tratarse de un estudio cualitativo, los hallazgos no se pueden generalizar ya que se fundamentan en las percepciones y opiniones de un grupo específico de individuos. Si bien es cierto que el trabajo es el medio que tiene el ser humano para tener una vida digna, también es cierto que el trabajo no siempre se ajusta a lo esperado debido a que en la dinámica laboral suscitan eventualidades, por lo cual se recomiendan mayores estudios en otros contextos y con trabajadores de otras áreas, a fin de conocer distintas realidades y generar mayor conocimiento sobre la temática desempeño laboral y calidad de vida en el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguirre, J., y Jaramillo, L. (2012). Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 8(2), 51-74. <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134129257004.pdf>
- Ahumada, F. (2011). La relación entre inteligencia emocional y salud mental. *Universidad Católica Argentina. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR.*, 12-17. <https://www.aacademica.org/000-052/275.pdf>
- Alcántara, G. (2008). La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 9(1), 93-107. <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135004.pdf>
- Almanza, R., Calderón, P., y Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión de futuro*, 22(1), 0-0. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S16688708201800010001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Almendros, M. (2020). *1 Registro de jornada y tiempo de trabajo efectivo*. 1-80. <https://pjenlinea3.poderjudicial.go.cr/biblioteca/uploads/Archivos/Articulo/Registro%20de%20jornada%20y%20tiempo%20de%20trabajo%20efectivo%20ALMENDRO S.pdf>
- Alves, D., Cirera, Y., y Carlos, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145-163. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- Andréu, J. (2018). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. (pp. 1-34). <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>
- Armenta, L., Abundis, F., y Zea, A. (2021). Influencia de la calidad de vida laboral en la docencia. *Revista Inclusiones*, 8, 141-155. <https://revistainclusiones.org/pdf3/10%20Armenta%20et%20al%20VOL%208%20N%20UM%20ESP,%20SONORA%202021INCL.pdf>
- Arrea, C. (2016). Más sobre el trabajo en equipo. *Acta Médica Costarricense*, 58(3), 96-99. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/amc/v58n3/0001-6002-amc-58-03-96.pdf>
- Arriola, J. (2013). El Constructivismo: Su revolución ontoepistemológica en Relaciones Internacionales. *Revista Opinião Filosófica*, 4(1), Art. 1. <https://opiniaofilosofica.org/index.php/opiniaofilosofica/article/view/241>
- Badillo, E., Sandoval, C., Acevedo, C., Cano, P., y López Sandoval, M. G. (2019). Actitud de los trabajadores ante el uso de equipo de protección personal. *Revista CuidArte*, 8(15), 56-66. <https://doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2019.8.15.69157>
- Bautista, N. (2022). *Proceso de la investigación cualitativa: Epistemología, metodología y aplicaciones* (2da ed.). Editorial El Manual Moderno. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yr2CEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=En+los+estudios+cualitativos+las+perspectivas,+experiencias+y+perjuicios+son+significativos+para+los+resultados+de+la+investigaci%C3%B3n,+pues+se+trata+de+estudios+intensivos+a+peque%C3%B1a+escala+donde+se+exploran+las+vivecias+de+la+gente+en+diferentes+tiempos+y&ots=1yNZqTUMKv&sig=HX-9wXH4kombehB_Eob9yqByulg#v=onepage&q&f=false

Título de la Investigación

- Benfeld, J. (2012). El constructivismo ético en justice as Fairness. *Revista de Derecho (Coquimbo)*, 19(2), 83-117. <https://doi.org/10.4067/S0718-97532012000200004>
- Bustamante, M., Álvarez, A., Villalobos, M., y Lucero, M. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Información Tecnológica*, 31(3), 65-74. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000300065>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F., y Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: Un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. <https://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603.pdf>
- Caicedo, H. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: Meta-análisis. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 11(2), 41-62. <https://doi.org/10.15332/24631140.5081>
- Cancino, M., Gascón, A., Góngora, J., y Medina, M. (2019). *Consentimiento informado* (1ra ed.). <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6009/4.pdf>
- Caro, L. (2019). *7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*. 6. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S3_7_Tecnicas_e_instrumentos.pdf
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., y Tepal, I. (2018). Una perspectiva de la calidad de vida laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118-128. <http://reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Chávez, T., De las Salas, M., y Bozo, R. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales CICAG*, 12(2), 178-196.
- Chiang, M., y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)
- Cozzo, G., y Reich, M. (2016). Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial. *PSIENCIA Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 8(1), 16. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333145838001>
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: Una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 45, 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Cueto, E. (2020). Investigación Cualitativa. *Applied Sciences in Dentistry*, 1(3).
- Donawa, Z. (2018). Percepción de la calidad de vida laboral en los empleados en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales Aplicadas NOVUM*, 2(8), 43-63. <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360738003/571360738003.pdf>
- Erazo, P., y Riaño, M. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: Análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 64, 241-280. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n64a10>
- Estévez, E., Martínez, B., y Jiménez, T. (2009). Las relaciones sociales en la escuela: El problema del rechazo escolar. *Psicología Educativa. Revista de los Psicólogos de la Educación*, 15(1), 45-60. <https://www.redalyc.org/pdf/6137/613765489007.pdf>
- Frías, E. (2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 5(18), 103-121. <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968458005/html/>

Título de la Investigación

- Furguerle, J., y Graterol, C. (2010). Habilidades sociales para el fortalecimiento del trabajo en equipo en las organizaciones educativas. *Revista Electrónica Facultad de Ingeniería UVM*, 4(2), 216-228.
- Galeano, M. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Xkb78OSRMI8C&oi=fnd&pg=PA11&dq=La+investigaci%C3%B3n+cualitativa+Es+de+naturaleza+exploratoria+porque+su+enfoque+es+comprender+las+opiniones+de+los+investigados,+siendo+su+principal+inter%C3%A9s+profundizar+en+fen%C3%B3menos+sociales+&ots=zsKrbPULpJ&sig=oIgvYa6NL_oEJtfjS1oR7Th9mpc#v=onepage&q&f=false
- García, M., y Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá-Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>
- Garrido, J., y Uribe, A. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 14(2), 27-34. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/439/1/v14n2a03.pdf>
- Gómez, M. (2016). *Metodología y técnicas de la investigación. Unidad de aprendizaje uno* (pp. 1-97). Universidad Autónoma del Estado de México. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/69957/secme2549_4.pdf?sequence=4
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 213-225. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 1(4), Art. 4. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.04.002>
- Hernández, I., Lumbreras, M., Méndez, P., Rojas, E., Cervantes, M., y Juárez, C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud Pública de México*, 59(2), 183-192. <https://doi.org/10.21149/7758>
- Herrera, J. (2017). *La investigación cualitativa*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1167/1/La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa.pdf>
- Hidalgo, I., León, M., Sempertegui, O., y Prieto, Y. (2021). Modelo comunicacional para potenciar el crecimiento personal y profesional durante un emprendimiento. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 590-604. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.937>
- Jácome, M., y Jácome, X. (2017). Clima laboral: Efecto del agotamiento profesional «burnout» en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial ICE-FEE-UCSG*, 11(1), 7-14.
- Jiménez, M., y Valle, A. (2017). Lo educativo como experiencia fenomenológica. *Praxis & Saber*, 8(18), 33-48. <https://doi.org/10.19053/22160159.v8.n18.2017.7243>
- Loli, A., Danielli, J., Navarro, V., y Cerón, F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 21(1), 27-50. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v21i1.15111>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., y Tornell, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>

- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Máñez, I. (2020). ¿Influye la retroalimentación correctiva en el uso de la retroalimentación elaborada en un entorno digital? *Psicología Educativa*, 26(1), 57-65. <https://doi.org/10.5093/psed2019a14>
- Marapacuto, B., y Rodríguez, J. (2022). Calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa Gas Comunal, región Los Llanos, Venezuela. *Compendium*, 25(48), 2477-9725. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.7127137>
- Martínez, F. (2006). *Integración de la prevención en el diseño de instalaciones industriales*. Técnica Industrial 261. <https://www.tecnicaindustrial.es/wpcontent/uploads/Numeros/21/37/a37.pdf>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Revista Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 17(30), 1148-1150. <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Meñaca, I., Calzallo, A., Sanz, D., Bascón, M., Simanca, J., y Palacio, B. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Revista Espacios*, 38(58). <http://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p07.pdf>
- Molina, J., Pérez, A., Lizárraga, G., y Larrañaga, A. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa : Investigación y pensamiento crítico*, 7(2), 44-67. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67/>
- Moreano, J., Topa, G., y García, C. (2019). *Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Editorial Sanz Y Torres S.L. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nza8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Sin+duda,+calidad+de+vida+en+el+%C3%A1mbito+laboral+es+una+concepci%C3%B3n+de+gran+amplitud+si+se+considera+que+tiene+implicaciones+tanto+para+las+empresas+como+para+los+trabajadores.+En+lo+concerniente+a+las+organizaciones,+este+concepto+abarca+aspectos+como+mejo&ots=IRfkdHXOgA&sig=xvZCixuIv_Bza0CYYTBiPArFOAk#v=onepage&q&f=false
- Olivi, A., Fadda, G., y Pizzi, M. (2015). Evaluación de la calidad de vida de los adultos mayores en la ciudad de Valparaíso. *Papeles de Población*, 84, 227-249. <https://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v21n84/v21n84a9.pdf>
- Ortiz, D. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophía*, 1(19), 93-110. <https://doi.org/10.17163/soph.n19.2015.04>
- Otero, A. (2018). *Enfoques de Investigación* (p. 32). https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Título de la Investigación

- Parada, J. (2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. *Mundo Fesc*, 14, 42-56.
- Parker, G., McAdams, J. L., y Zielinski, D. (2013). *Casos prácticos de empresas con incentivos de unidad organizativas*. Ediciones Díaz de Santos. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BRgBAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA117&dq=Casos+pr%C3%A1cticos+de+empresas+con+incentivos+de+unidad+organizativas&ots=CotIv6tvb&sig=HLTBZ4OBmbGpdnD7EADDCqvYU4w#v=onepage&q=Casos%20pr%C3%A1cticos%20de%20empresas%20con%20incentivos%20de%20unidad%20organizativas&f=false>
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.158.7>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S131595182010000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Peña, H., y Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Científic*, 3(7), 177-192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Portillo, M. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista Educación*, 41(2), 1-13. <https://doi.org/10.15517/revedu.v41i2.21719>
- Puello, Y., Quintero, N., Canova, C., Camargo, Y., Hernández, L., Guzmán, Y., y Cervantes, S. (2014). Calidad de vida percibida por el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de una clínica privada de la ciudad de Santa Marta. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 16(1), 87-99. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.IE16-1.cvpp>
- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Quiroz, C., Molina, I., Espinoza, F., García, C., Murillo, C., y Acosta, E. (2021). Diseño y validación de un instrumento para medir la capacidad de vida laboral en trabajadores de instituciones de educación superior del sur de Sonora México. *Intervención*, 46(11), 423-430. https://www.interciencia.net/wpcontent/uploads/2021/11/03_6858_Com_Quiroz_v46n11_8.pdf
- Retamozo, M. (2012). Constructivismo: Epistemología y Metodología en las ciencias sociales. *En Tratado de metodología de las ciencias sociales: Perspectivas actuales*. DF (México): Fondo de Cultura Económica., 373-396. <https://www.academica.org/martin.retamozo/20.pdf>
- Rivera, F., Ceballos, P., y Vilchez, V. (2020). Carga mental y la calidad de vida relacionada con salud en trabajadores Oncológicos. *Revista Salud Uninorte*, 36(3), 545-557. <https://doi.org/10.14482/sun.36.3.616.99>
- Rothmann, I., y Cooper, C. (2017). *Fundamentos de Psicología Organizacional e do Trabalho* (2a edición). Elsevier Brasil. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=smhaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=que+es+PSICOLOG%C3%8DA+ORGANIZACIONAL+&ots=1EEEmNsKgTP&sig=Eyx0AIN6z6H8ILPh98huUWKxsYA#v=onepage&q&f=false>

Título de la Investigación

- Rubio, G., Jurado, S., y Molina, N. (2017). *Ética en la investigación biomédica*. Universidad de La Salle. Ediciones Unisalle. <https://doi.org/10.19052/9789585400504>
- Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H., Ruiz, J., Flores, P., y Cueto, R. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Ruiz, T., y Sánchez, K. (2021). Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del dorado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8822-8855. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.957
- Sáenz, A. (2017). *Unidad didáctica III. Muestreo y selección de fuentes de información*. https://www.semefyc.es/wpcontent/uploads/2018/01/M3_curso_intro_investigacion_cualitativa.pdf
- Schettini, P., y Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa* (1ra ed.). Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). <https://doi.org/10.35537/10915/49017>
- Sierra, F. (2019). La entrevista en profundidad. Función, sentido y técnica42. En *Arte y oficio de la investigación científica: Cuestiones epistemológicas y metodológicas: Vol. Capítulo 6* (Ciespal., pp. 301-379). <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/98760/ArteyOficiodelaInvestigacinCientifica-Final-301-379.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silveira, M. (2015). *El arte de las relaciones personales*. ALBA Editorial. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yCmJBGAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&dq=El+arte+de+las+relaciones+personales&ots=JxU-L_auV&sig=aPmZGehZz1eGIPhS3SjDYv4du9M#v=onepage&q=El%20arte%20de%20las%20relaciones%20personales&f=false
- Soto, P., Reynaldos, K., Martínez, D., Jerez, O., y Pontificia Universidad Católica de Chile. (2014). Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: Desafíos actuales de la profesión. *Aquichan*, 14(1), 79-99. <https://doi.org/10.5294/aqui.2014.14.1.7>
- Stecher, A., Godoy, L., y Toro, J. (2012). Sociabilidad y calidad de vida laboral en un entorno de trabajo flexible. La experiencia de trabajadores de supermercado en Santiago de Chile. *Revista de Psicología*, 21(2), 133-157. <https://doi.org/10.5354/07190581.2012.25840>
- Suescún, S., Sarmiento, G., Álvarez, L., y Lugo, M. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Revista Médica de Risaralda*, 22(1). <https://doi.org/10.22517/25395203.13631>
- Tejero, J. (Ed.). (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario* (Vol. 1-171). Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. https://doi.org/10.18239/estudios_2021.171.00
- Terán, A., y Botero, C. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(2), 95-106.
- Vilela, P., Govea, E., Vilela, G., y Vilela, P. (2022). Impacto económico del impuesto a la renta de 2022 en las remuneraciones de los empleados y trabajadores ecuatorianos en relación de dependencia. *Revista Científica Retos de la Ciencia. Revista Multidisciplinaria*, 7(14), 1-18. <https://doi.org/10.53877/rc.7.14.2023010101>
- Villarín, A., Méndez, T., Zuzuárregui, M. S., Sánchez, S., y Conejo, R. (2015). Calidad de vida profesional en trabajadores del área de atención primaria de Toledo. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 4-9. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.11.007>

Título de la Investigación

- Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (Sexta). Mc Graw Hill.
<http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zapata, M. (2015). Teorías y modelos sobre el aprendizaje en entornos conectados y ubicuos. Bases para un nuevo modelo teórico a partir de una visión crítica del “conectivismo”. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 16(1), 69-102.
<https://doi.org/10.14201/eks201516169102>

Título de la Investigación

DEDICATORIA

Quiero dedicar profundamente esta investigación en primera instancia a Dios y mi abuelito Cesar Augusto por guiarme espiritualmente en la fe y la voluntad por no bajar la guardia y seguir mi camino personal y profesional.

Mis amados padres, mis amados hermanos por ser motivo de lucha, esfuerzo y ahincó en este sueño tan anhelado que ahora se hace realidad y demostrado por la educación y los principios de familia que serán siempre reflejados en mi día a día a mis sobrinos como piedra angular en mi vida y darme el regalo máspreciado que es el amor.

En ocasiones la espera se toma larga, pero sé que en algún momento estaremos juntos de nuevo y me dirás que lo logre y yo te diré lo logramos juntos, es por eso que esta dedicatoria es dirigida a ti con mucho amor Papito Aguchito.

Lovato Vega David Alexander

Quiero dedicar mi proyecto curricular en primer lugar a Dios, a mi padre que está apoyándose desde el cielo Luis Geovany Villacrés Bautista quien fue uno de los ejes principales de mi vida que siempre me inculcó a seguir estudiando y jamás rendirme antes las adversidades que se me presentan en la vida por eso me alegra a ver cumplido esta promesa que le hice en su lecho de muerte y a mi madre Jacqueline Alexandra Tobar Coello quien ha sido mi acompañante en esta etapa tan importante de mi vida con sus consejos, su apoyo en todos los aspectos y por el gran amor que han dado siendo así que me han inculcado grandes valores, para poder seguir enfocado en los objetivos que me he propuesto. Este proyecto al igual quiero dedicar a mi familia y unas de las personas más importantes a mi tía Gladys Arias y a mi padrino Freddy Morales, por el gran apoyo para poder seguir adelante con esta meta y dándome esa mano sincera de ayuda para poder llegar a esta gran etapa de mi vida, la cual me hace feliz saber con las personas que voy a poder estar a gusto con su compañía, a mis amigos y amigas que he ido haciendo a través de esta etapa, por esa motivación para poder seguir avanzando con mi meta.

Villacrés Tobar Giovanni Santiago

AGRADECIMIENTO

Esta investigación quiero agradecer infinitamente a todas las personas que fueron parte de este proceso tan grande a Dios y mi familia por formarme como persona digna para la sociedad, a la Universidad por formarme de manera profesional, a la Doctora Mónica Vasco por impulsarme y agarrarle cariño a la materia, a la prestigiosa compañía Fuentes San Felipe por ver mi talento y tener la dicha de obtener mi primer trabajo donde pude demostrar mis competencias, gracias al Doctor Miguel Angel Rivera por ser mentor en todo este camino y nuestro maestro, tutor, guía y gran persona José Acuña por sus direccionamientos y sobre todo a ti Davico, lo lograste.

Lovato Vega David Alexander

Quiero agradecer a Dios por seguir iluminando mi camino, a mis familiares por el apoyo incondicional y sus consejos de motivación para nunca rendirme y a mí por seguir superándome en cada meta propuesta y cumplirla, así al igual quiero agradecer a las personas que han sido parte de este proceso del proyecto curricular a nuestro tutor individual Mag. Paul Acosta por su acompañamiento en este transcurso, al igual un gran agradecimiento al Mag. José Acuña el cual ha sido un gran profesor y me ha extendido esa mano de amistad y agradecerle por esa motivación y apoyo que he tenido para seguir adelante con el proyecto, de igual forma quiero agradecer a la empresa Fuente San Felipe y a sus directivos Ing. Bertha Sánchez y al Doctor Miguel Rivera por abrirnos las puertas para llegar a culminar nuestro objetivo.

Villacrés Tobar Giovanni Santiago

ANEXOS.

[HTTPS://DRIVE.GOOGLE.COM/DRIVE/FOLDERS/13NYRWOWUHH2XDEOQ0R1ZBEC6KQ8TB8EZ](https://drive.google.com/drive/folders/13NYRWOWUHH2XDEOQ0R1ZBEC6KQ8TB8EZ)



Universidad Tecnológica Indoamérica
Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud
Carrera de Ciencias Psicológicas

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del Proyecto: Desempeño laboral y calidad de vida en el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe

Investigador Responsable: David Lovato y Santiago Villacrés

Ambato, _____ de 2023

En el marco del proyecto académico titulado “Desempeño laboral y calidad de vida en el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe”, propuesto por David Lovato y Santiago Villacrés, estudiantes de la carrera de Psicología de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud, de la Universidad Tecnológica Indoamérica, se le invita a participar en una entrevista con el propósito de comprender las experiencias sobre desempeño laboral y calidad de vida que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe.

Se solicita su consentimiento de participación en la entrevista a realizarse por medio de esta carta, y a la vez se le garantiza que la información por usted proporcionada será utilizada únicamente por los investigadores con fines académicos. La entrevista se efectuará en torno a la temática desempeño laboral y calidad de vida en el trabajo, en un tiempo aproximado de 30 minutos.

Título de la Investigación

Firme el presente documento en caso de estar de acuerdo con las condiciones:

1. Su participación en este estudio será anónima.
2. La participación en este estudio es voluntaria.
3. Su participación en la investigación no representa riesgo alguno para su integridad física ni psicológica.
4. Su participación no conlleva costos económicos para usted.
5. Usted puede negarse a participar en este estudio o retirarse en cualquier momento sin que ello implique algún tipo de sanción para usted.
6. Los investigadores se comprometen a proteger la información recopilada garantizando así su confidencialidad.
7. Este consentimiento se firma sin obligación alguna, se firmarán dos copias a fin de que una conserve el participante.

Agradecemos su participación

.....
David Lovato y Santiago Villacrés
Investigadores Responsables

.....

Nombre y Firma del Participante

ENTREVISTA

Guion temático

Investigadores: David Lovato – Santiago Villacrés

Título de la investigación:

Calidad de vida laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe.

Introducción:

El guion temático es la herramienta que va a permitir dirigir el dialogo de la entrevista porque las interrogantes a formular a los entrevistados ya están planteadas, pues básicamente abarca una serie de preguntas, de generalización y de profundización, en función de los objetivos específicos de la investigación. La entrevista se desarrollará en un lugar tranquilo sin estímulos distractores que interfieran en la conversación.

Aspectos a considerar:

- Al iniciar la entrevista presentarse e indicar el objetivo de la misma
- Solicitar los datos personales del entrevistado (a)
- Seguir la guía de preguntas
- Manejar la entrevista con naturalidad adaptándola al contexto
- Dar al entrevistado la oportunidad de expresarse libremente y que de esta forma pueda enriquecer la entrevista
- Profundizar en las respuestas más relevantes
- No interrumpir al entrevistado (a)
- Agradecerle al entrevistado (a) por su colaboración

Título de la Investigación

Objetivos	Preguntas de generación	Preguntas de profundización	Observaciones/Comentarios de investigadores/as
<p>OE1: Describir las experiencias de desempeño laboral que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe.</p>	<p>¿Cómo considera usted que un adecuado comportamiento repercute en el desempeño laboral?</p> <p>¿Para usted que destrezas o habilidades necesita para desarrollar adecuadamente su trabajo? ¿por qué?</p>	<p>¿Desde su experiencia que conocimientos son necesarios para realizar las funciones a su cargo? Cuénteme ¿por qué?</p> <p>¿Cuándo trabaja en equipo como se dividen las actividades? Cuénteme ¿por qué?</p> <p>¿Cómo resuelven los conflictos que se generan en el trabajo en equipo? Cuénteme ¿por qué?</p> <p>¿Ha tenido algún problema al trabajar en equipo? Cuénteme ¿qué paso?</p> <p>¿Cómo usted gestiona las actividades en su área de trabajo? Cuénteme ¿por qué?</p> <p>¿En base a su experiencia como resuelve los conflictos dentro de su equipo de trabajo? Cuénteme ¿por qué?</p> <p>¿Cómo usted motiva a sus subordinados a realizar sus actividades? ¿por qué?</p> <p>¿Cree usted que su desempeño laboral permite alcanzar las metas que la empresa ha trazado para su área de trabajo? ¿Por qué?</p> <p>¿Desde su experiencia cómo se comunica con los colaboradores de la empresa fuente San Felipe?</p> <p>¿Desde su experiencia como es la comunicación dentro de la empresa? Cuénteme ¿Ha presentado algún tipo de dificultad en su desempeño por problemas</p>	

Título de la Investigación

		<p>de comunicación?</p> <p>¿Desde su experiencia qué aspectos de la comunicación cree que deben cambiar para tener un mejor desempeño?</p> <p>¿Cuénteme de su experiencia las indicaciones efectuadas que emite al equipo de trabajo han sido favorables y entendibles? ¿Por qué?</p> <p>¿Cree usted que un adecuado direccionamiento emitido?</p> <p>¿Su equipo de trabajo le ha solicitado algún tipo de retroalimentación con respecto a las indicaciones que usted ha emitido?</p>	
<p>OE2: Describir las experiencias de la calidad de vida que construye el personal administrativo de la empresa Fuente San Felipe.</p>	<p>¿Desde su experiencia cómo percibe a la calidad de vida laboral relacionada a la salud mental?</p>	<p>¿Desde su experiencia le parece agradable el ambiente de su trabajo? ¿por qué?</p> <p>¿Coménteme cómo se siente realizando las tareas en su área de trabajo? ¿Por qué?</p> <p>¿Qué condiciones de la empresa cree que deberían mejorar para el cuidado de su salud emocional?</p> <p>En su opinión ¿La empresa se preocupa por la seguridad de sus trabajadores? ¿De qué forma?</p> <p>¿Alguna condición de la empresa donde trabaja le ha causado malestar emocional</p>	

Título de la Investigación

	<p>¿Desde su experiencia cómo percibe a la calidad de vida laboral en relación al ambiente físico de empresa fuente San Felipe? ¿Por qué?</p> <p>¿Desde su experiencia cómo percibe a la calidad de vida laboral referente al entorno social?</p> <p>¿Usted qué opina sobre la calidad de vida laboral en relación a la salud física?</p>	<p>o preocupación? Cuénteme ¿cuál?</p> <p>¿Considera usted que la empresa vela por su bienestar emocional? ¿Por qué?</p> <p>¿Qué aspectos cree que se debería cambiar en su lugar de trabajo para que usted pueda sentirse mejor?</p> <p>¿Usted ha recibido alguna experiencia gratificante por su trabajo? Cuénteme al respecto</p> <p>¿Su horario de trabajo es flexible? ¿eso le agrada o le desagrada? ¿por qué?</p> <p>En su opinión ¿Considera usted que las instalaciones de Fuente San Felipe son adecuadas para su trabajo? ¿Porqué?</p> <p>¿Cree que cuenta con el equipamiento adecuado para realizar su trabajo? ¿Por qué?</p> <p>¿Cómo usted se relaciona con sus compañeros de área de trabajo? ¿por qué?</p> <p>¿Cómo usted se relaciona con sus superiores? ¿por qué?</p> <p>¿Cómo usted se relaciona con sus subordinados? ¿por qué?</p> <p>¿Ha tenido experiencias positivas con sus jefes? Cuénteme al respecto</p> <p>¿Considera, que existe compañerismo entre su grupo de trabajo? ¿Por qué?</p>	
--	---	--	--

Título de la Investigación

		<p>¿Considera usted que una buena salud física repercute a su desempeño laboral?</p> <p>¿Ha tenido alguna experiencia negativa en su trabajo que le haya afectado a su salud física? Cuénteme ¿cuál?</p> <p>¿Considera usted que la empresa debe dar más prioridad en repercutir a análisis médicos para un mejor cuidado y una buena salud física?</p> <p>¿Considera usted que existe algún riesgo que altere a su salud física sí? no? por qué?</p>	
--	--	---	--

Título de la Investigación

<p>OE3: Analizar las experiencias que construye el personal administrativo conforme al sistema de retribución de la empresa Fuente San Felipe</p>	<p>¿Ha tenido reconocimiento por su buen desempeño laboral en la empresa Fuente San Felipe? ¿Qué tipo de retribución?</p> <p>¿En la empresa Fuente San Felipe le ha brindado algún tipo de retribución? Cuénteme ¿de qué manera?</p> <p>¿Cómo percibe usted que la retribución que la empresa influye en sus actividades laborales?</p>	<p>¿Usted ha tenido algún reconocimiento por su buen desempeño laboral en la empresa Fuente San Felipe? ¿Qué tipo de reconocimiento?</p> <p>¿Qué opina usted que la retribución genera un mejor desempeño laboral en la empresa Fuente San Felipe? Cuénteme ¿por qué?</p> <p>¿Cree usted que la retribución que le da la empresa Fuente San Felipe es justa en relación a su desempeño laboral? ¿Por qué?</p> <p>¿La empresa Fuente San Felipe le ha otorgado bonos? ¿en qué circunstancias?</p> <p>¿Cómo cree usted que la empresa Fuente San Felipe le ha brindando beneficios personales? Cuénteme ¿Por qué?</p> <p>¿Está cómodo usted con los beneficios que le brinda la empresa Fuente San Felipe? ¿Por qué?</p> <p>¿Desde su experiencia tiene la oportunidad de ascender en su trabajo? ¿eso le motiva a trabajar? ¿por qué?</p> <p>¿Cuándo usted experimenta la retribución ha tenido un mejor desempeño en Fuente San Felipe? Cuénteme ¿Por qué?</p> <p>¿Qué cree usted que debería cambiar dentro de la empresa Fuente San Felipe para motivarlo a trabajar? Cuénteme ¿Por qué?</p>	
---	---	--	--

Psi. JOSE MIGUEL
ACUÑA MAYORGA

Psi. MONICA MARIBEL
VASCO ALVAREZ

Pis. LUIS FERNANDO
TARUCHAIN PAZO

