



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SUS  
DIMENSIONES EN UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO, PROYECTOS  
Y CONSTRUCCIONES UBICADA EN VALENCIA ESTADO - CARABOBO**

**Autores:**

Serrada, Karla  
Ruíz, Cesar

Bárbula, abril de 2024



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SUS  
DIMENSIONES EN UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO, PROYECTOS  
Y CONSTRUCCIONES UBICADA EN VALENCIA ESTADO - CARABOBO**

**Autores:**

Serrada, Karla  
Ruíz, Cesar

**Línea de investigación:**

Problemáticas Socio Laborales  
y su Contexto

Trabajo de Grado presentado para optar al Título de  
Licenciado en Relaciones Industriales

Bárbula, abril de 2024



ACTA DE VEREDICTO DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

TEG N° 09  
 Período: 1er Semestre 2024

Nosotros, miembros del Jurado designado por Consejo de Escuela para la evaluación del Trabajo de Grado cuyo expediente es el N° 09 y titulado:

Calidad de Vida de los trabajadores y sus dimensiones en una empresa de mantenimiento proyectos, y Construcciones, ubicado en Valencia Estado Carabobo.

El cual ha sido elaborado por:

Apellidos y Nombres:	Cédula de Identidad N°:	Firma:
<u>Serrada R. Karla I</u>	<u>V. 24.859.433</u>	<u>Karla Serrada</u>
<u>Ruiz R. Cesar J.</u>	<u>V. 16.771.835</u>	<u>[Firma]</u>

Estudiantes de la escuela de Relaciones Industriales.  
 Bajo la tutoría del Profesor(a): Edgar R. Smith Cédula N°: V. 3.998.375  
 Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos y por tanto el Trabajo Especial de Grado ha sido calificado como: \_\_\_\_\_.

COORDINADOR:	<u>Edgar Rolando Smith I.</u>	<u>V. 3.998.375</u>	<u>[Firma]</u>
MIEMBRO:	<u>Gerardo Vasquez</u>	<u>V. 3.573.253</u>	<u>[Firma]</u>
MIEMBRO:	<u>Juan Montserrat</u>	<u>V. 12.902.876</u>	<u>[Firma]</u>
SUPLENTE:	<u>Raúl Norez</u>	<u>V. 7.127.157</u>	<u>[Firma]</u>

EN BARBULA A LOS 03 DÍAS DEL MES DE ABRIL DE 2024.

Edif. Uno. P.B. Campus Bárbula. Municipio Naguanagua. Edo. Carabobo.  
 Telf.: 0241-6147994 / Campus La Morita - Edo. Aragua, Telf. 0243 - 2710606  
 www.faces.uc.edu.ve



#HaciaLaNuevaVisiónDeUniversidad

Elaborado por  
 M. Luisa

FACES UC



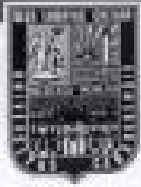
FACESUCI



FACESUCI



FACES UC



Nº 9

Valencia, 08 de Diciembre de 2023.

Ciudadano Profesor:  
Prof. Rolando Smith

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión ordinaria No. 701, celebrada el día 08/12/2023, acordó designarlo como Tutor del Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SUS DIMENSIONES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y FUMIGACIÓN UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO** con el cual el (los) Br(es) Ruiz, Cesar y Serrada, Karla portadores de la cédula de identidad Nº 16.771.834 y 24.859.433, quien(es) aspira(n) obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales. (Bárbula)

Atentamente,

Prof. Raúl Núñez  
Director – Presidente del Consejo de Escuela de  
Relaciones Industriales



**MANTPROYEC C.A.**  
MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y FUMIGACIONES  
DE L. INTERIORES Y  
DE P.O. C.E. VIGINA VIGINA VAL. ES.  
SPA INDUSTRIAL ESPECIALIZADA SAN PABLO  
TELE. 0241-8147994 FAX 0241-8147994  
CALLE MONTEAGÜES 1000

**NOTA:** Favor entregar una fotocopia de este oficio al (los) bachiller(es), en virtud de que éste es uno de los requisitos obligatorios para anexar escaneado en el Cd.

Redactado por María Luisa M. L.  
Secretaría de Escuela de RI

Edif. Uno, P.B. Campus Bárbula. Municipio Naguanagua. Edo. Carabobo.  
Telf.: 0241-6147994 / Campus La Morita – Edo. Aragua, Telf. 0243 – 2710606  
[www.faces.uc.edu.ve](http://www.faces.uc.edu.ve)

#HaciaLaNuevaVisiónDeUniversidad



FACES UC



FACESUCI



FACESUCI



FACES UC



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**

**CONSTANCIA DE CAMBIO DE TÍTULO**

Quien suscribe, **ROLANDO SMITH.**, Cédula de Identidad N° **C.I.: 3.998.375**, por medio de la presente hago constar que el trabajo de grado inicialmente denominado **“CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y FUMIGACIÓN UBICADA EN VALENCIA ESTADO - CARABOBO”**, el cual ha sido desarrollado por los ciudadanos **SERRADA KARLA, RUIZ CESAR**, para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales, he modificado su título a **“CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SUS DIMENSIONES EN UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO, PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES UBICADA EN VALENCIA ESTADO - CARABOBO”**, tiene como motivo el cambio de la entidad de trabajo donde se desarrollara el trabajo de grado la cual es una alteración leve que son solo cambios de forma y pero que se mantiene el fondo de la investigación del título de tesis aprobado anteriormente.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada, a los 22 días del mes abril del año 2024.

---

**ROLANDO SMITH.**  
**C.I.: 3.998.375**  
**Tutor**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACION DEL TUTOR**

**“CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y  
SUS DIMENSIONES EN UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO,  
PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES UBICADA EN VALENCIA  
ESTADO - CARABOBO”**

Tutor:  
Lcdo. Rolando Smith

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Prof.: Smith Rolando  
C.I.: 3.998.375

---

Bárbula, abril de 2024



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**APROBACION DEL TUTOR**

Por medio de la presente, se hace constar que el Trabajo de Grado, bajo el título, **“CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SUS DIMENSIONES EN UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO, PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES UBICADA EN VALENCIA ESTADO - CARABOBO”**, presentado por **SERRADA KARLA**, Cédula de Identidad N.º **24.859.433**, **RUIZ CESAR**, Cédula de Identidad N.º **16.771.835**, cumple con los requisitos de forma y fondo para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales.

---

**ROLANDO SMITH.**

**C.I.: 3.998.375**

**Tutor**

## **DEDICATORIA**

A aquellas personas que vean los sueños lejos, puedan ver que cada uno de ellos se hace realidad si se lo proponen, nunca olvides lo lejos que has llegado, y todo lo que has superado para alcanzarlo, todas las veces que te esforzaste por conseguirlo, incluso cuando sentías que no podías, el mundo está en manos de aquellos que tienen el coraje de soñar y crear su propia vida de sueños, por eso quiero dedicarle este mensaje a mis hijos para que siempre que crean que no pueden soñar vean que si se puede, a mis padres quienes siempre han estado en todo momento para mí y han sido parte de este sueño la vida es un camino incierto pero tu marcas tu propio camino.

A aquellas personas que comienzan sus estudios siendo tan jóvenes como yo comencé hace algunos años atrás viviendo las mejores experiencias de mi carrera universitaria, comenzando con nervios y sin saber que podía llegar tan lejos y sentirme hoy con orgullo de pertenecer a esta gran universidad a esos jóvenes que son el futuro de nuestra Venezuela con ganas de avanzar y nunca rendirse, que jamás lo hagan por qué dar un comienzo al estudio es dar siempre un primer paso no menos que eso las enseñanzas de nuestros profesores la dedicación y el esmero de crecer cada día siempre será un motivo para avanzar más allá de lo cueste conseguirlo siempre lo puedes lograr si eres perseverante y tienes fe eso hace la diferencia hacia nuestra felicidad.

Karla serrada

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a mi Dios que me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para lograr este gran sueño, siendo mi guía y mi protector en todo momento. ¡Gracias Dios!

Con la dedicatoria especial del trabajo de grado a mi hermano Marco Ruiz y prima Angélica Villasana, que ya no se encuentra en nuestro plano terrenal, esta última quien sin condiciones siempre estaba hay en los momentos más difícil apenas siete (7) meses de su partida a un plano mejor.

Cesar Javier Ruiz Ruiz.



## **AGRADECIMIENTO**

Primero quiero darle las gracias a mi dios por siempre estar conmigo en los momentos difíciles y buenos por un logro realizado que sin el esto no hubiera sido posible siempre acompañándome a donde quiera vaya y con la fuerza valentía y fe en la que me mantengo hacia él.

A mi familia que son mi mentor en esta vida, mis padres Carlos y Iris quienes me apoyado siempre, y sin ellos esto no hubiera sido realidad a mis hermanas Angi y Fanny quienes siempre han estado para mí cuando las he necesitado las amo, gracias por siempre estar hay conmigo en este camino.

A la universidad de Carabobo por brindarme la enseñanza y conocimiento durante estos años largos pero llenos de nostalgia recuerdos y sentimientos nobles mi respeto y mi admiración por todos los profesores que brindaron sus conocimientos y apoyo a los que están y a los que partieron y dejaron una huella gracias.

A Jeiter Ramos mi esposo quien partió al cielo, pero me dejo una enseñanza en la vida, a nunca rendirme y siempre luchar por lo que quiera lograr una gran persona quien me enseñó mucho y fue parte de esta gran universidad obteniendo su título de licenciado en Relaciones Industriales y dejando una huella en la vida de sus hijos y la mía gracias Jeiter.

A nuestro tutor rolando Smith por orientarnos y apoyarnos en este proceso tan importante para nosotros agradecida por guiarnos en nuestra investigación.

A mis amigas las cuales forman parte de este sueño con las cuales he vivido experiencias inolvidables dentro de la universidad, y que han estado hay para mi Gisell, Johansy y Francys gracias.

A nuestros padrinos por ser parte de la promoción ochenta y nueve y estar en los mejores momentos de nuestra carrera universitaria Bruno Valera y Yamile Smith.

A la profesora Francys Lagardera por su empatía y ser una profesora a la cual admiro y respeto gracias.

A mis compañeros de la promoción ochenta y nueve quienes han seguido este camino junto conmigo lleno de esfuerzo alegrías tropiezos, pero siempre con llenos de esperanza y vida hacia el futuro gracias.

A Venezuela mi país lleno de tres colores amarillo azul y rojo y siete estrellas con un mar profundo en el corazón lleno de amor, nostalgia, fuerza y esperanza gracias, por tanto.

Karla serrada

A mi Madre Yolanda Ruiz, con todo mi amor al ser que me dio la vida.

A mis Hermanos Francisco, Antonio, Francis Ruiz por el apoyo.

A la Universidad de Carabobo como institución que me ha formado durante estos años, por ser la que me ha ayudado a formarme personal y profesionalmente.

A mi Tutor el Profesor Rolando Smith por su siempre disposición a ayudar y orientar de todo corazón en las dificultades que se me presentaron y con su apoyo sacarlas adelante. Quien me tendió una mano en medio de la dificultad para poder sacar adelante mi trabajo de grado.

A mí a amigos (a), Compañeros de estudios por su orientación paciencia de familia y que me brindaron muchas veces las herramientas para lograr objetivos concretos de formarme profesionalmente y llenarme de satisfacciones por esta meta logradas.

Cesar Javier Ruiz Ruiz

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>Dedicatorias</b>	<b>VIII</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>IX</b>
<b>Índice General</b>	<b>XI</b>
<b>Lista de Cuadros</b>	<b>XII</b>
<b>Lista de Gráficos</b>	<b>XIII</b>
<b>Resumen</b>	<b>XIV</b>
<b>Abstract</b>	<b>XV</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	21
Objetivos de la Investigación.....	29
Objetivo General.....	29
Objetivos Específicos.....	29
Justificación de la Investigación.....	30
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes de la investigación.....	33
Referente Teórico.....	39
Teoría de necesidades de Maslow.....	39
Bases Teóricas.....	42
Dimensiones y Mediciones de la Calidad de vida laboral .....	45

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

Naturaleza de la investigación.....	51
Estrategia Metodológica.....	52
Colectivo a Investigar .....	67
Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Datos.....	69
Validez del Instrumento .....	71
Validez y confiabilidad de Instrumentos .....	74

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Análisis e Interpretaciones de los Resultados .....	75
Conclusiones	108
Recomendaciones	111

<b>LISTA DE REFERENCIAS</b> .....	112
-----------------------------------	-----

<b>ANEXOS</b>	116
---------------	-----

## ÍNDICE DE CUADROS

No.		Pág.
1	Cuadro Técnico Metodológico. Objetivo Especifico.....	56
2	Cuadro Técnico Metodológico. Objetivo Especifico.....	59
3	Cuadro Técnico Metodológico. Objetivo Especifico.....	68
4	Cuadro de los Colaboradores encuestados .....	70
5	Población y Muestra- sectores de Estudios.....	74
6	Interpretación de Confiabilidad.....	76
7	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 1 .....	79
8	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 2 .....	81
9	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 3 .....	83
10	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 4 .....	85
11	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 5 .....	87
12	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 6 .....	89
13	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 7 .....	91
14	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 1.....	93
15	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 2.....	95
16	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 3.....	97
17	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 4.....	99
18	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 5.....	101
19	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 6.....	103
20	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 7.....	105
21	Cuadro comparativo Debilidades y fortalezas .....	106

## ÍNDICE DE GRAFICOS

No.		Pág.
1	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 1 .....	79
2	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 2 .....	81
3	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 3 .....	83
4	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 4 .....	85
5	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 5 .....	87
6	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 6 .....	89
7	Calidad de Vida Laboral Objetividad Categoría 7 .....	91
8	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 1.....	93
9	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 2.....	95
10	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 3.....	97
11	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 4.....	100
12	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 5.....	101
13	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 6.....	104
14	Calidad de Vida Laboral Subjetividad Categoría 7.....	106



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**“CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SUS  
DIMENSIONES EN UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO, PROYECTOS  
Y CONSTRUCCIONES UBICADA EN VALENCIA ESTADO - CARABOBO”**

**Autores:** Serrada Karla  
Ruiz R. Cesar J.  
**Tutor:** Rolando Smith  
**Año:** abril 2024

**RESUMEN**

En el presente trabajo de grado se determinó las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida laboral en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicado en Valencia, Estado Carabobo. Esta investigación es de carácter descriptivo y de campo, para la que se realizó una encuesta en dos partes de manera de evaluar la objetividad y la subjetividad en materia de la calidad de vida laboral en marco de la Ontología, Epistemología, metodología y teoría de la temática y ajustándola a la filosófico de la empresa, se aplicó una encuesta a través de un cuestionario de respuestas tipo Likert a una muestra representativa de treinta y cuatro (34) trabajadores de la población objeto de estudio, el mismo permitió obtener la información necesaria para dar respuesta a los objetivos planteados; evidencio un alto índice de respuestas positivas respecto a cada objetivo específico. En el que los resultados reflejan en orden descendente del nivel bajo por parte de la problemática. Los aspectos negativos que se detectaron son aquéllos que los trabajadores valoran como menos positivos y, por lo tanto, los que precisan más mejoras. Se acepta que la clave está en la cultura. La percepción de la cultura de la organización por parte de sus trabajadores dicta el comportamiento de éstos y, por lo tanto, la cultura determina un determinado indicador de la calidad de vida laboral. La cultura no se crea mediante una política escrita, a través de las acciones (la conducta) de gerente, supervisores y equipos de trabajo en el campo de la calidad de vida laboral con la participación de todos los miembros de la empresa, desarrollar estrategias comunicacionales abierta para promover la internalización de los valores organizacionales y diseñar estrategias metodológicas para evaluar las conductas de los trabajadores con respecto al cumplimiento de los valores organizacionales.

**Palabras clave:** Ontológico, Epistemología, Metodológico, Teórico





**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**

**“CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SUS  
DIMENSIONES EN UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO, PROYECTOS  
Y CONSTRUCCIONES UBICADA EN VALENCIA ESTADO - CARABOBO”**

**Authors:** Serrada Karla  
Ruiz R. Cesar J.  
**Tutor:** Rolando Smith  
**Año:** abril 2024

**ABSTRACT**

In this degree work, the objective and subjective dimensions of the quality of work life in a maintenance, projects and construction company located in Valencia, Carabobo State were determined. This research is descriptive and field in nature, for which a survey was carried out in two parts in order to evaluate the objectivity and subjectivity in terms of the quality of work life within the framework of Ontology, Epistemology, methodology and theory of theme and adjusting it to the company's philosophy, a survey was applied through a Likert-type response questionnaire to a representative sample of thirty-four (34) workers from the population under study, which allowed obtaining the necessary information to respond to the stated objectives; evidenced a high rate of positive responses regarding each specific objective. In which the results reflect in descending order the low level of the problem. The negative aspects that were detected are those that workers value as less positive and, therefore, those that require more improvements. It is accepted that the key is in culture. The perception of the organization's culture by its workers dictates their behavior and, therefore, culture determines a certain indicator of the quality of work life. Culture is not created through a written policy, through the actions (conduct) of managers, supervisors and work teams in the field of quality of work life with the participation of all members of the company, developing communication strategies open to promote the internalization of organizational values and design methodological strategies to evaluate workers' behaviors with respect to compliance with organizational values.

**Keywords:** Ontological, Epistemology, Methodological, Theoretical

## INTRODUCCIÓN

El mejoramiento de las condiciones laborales de las personas ha venido disminuyendo riesgos dentro de las empresas, a la par que el comportamiento humano ha creado practicas más seguras que conllevan una mejor calidad de vida laboral. Pese a esto muchas empresas no se preocupan por la estabilidad laboral, la participación, la autonomía, las condiciones de seguridad o por las oportunidades de crecimiento para los mismos empleados. Lo anterior no beneficia a los empleados ni tampoco a la organización por lo cual es importante tener en cuenta que, a mayor satisfacción de un empleado en su entorno laboral, se espera mejor desempeño dentro de la organización y como resultado habrá una mayor productividad para la empresa.

Dentro del el estudio de la calidad de vida laboral, es crucial establecer los anclajes ontológicos, epistemológicos, metodológicos y teóricos que fundamentan la investigación en este campo. Los anclajes ontológicos se refieren a la naturaleza de la realidad laboral y la calidad de vida en el entorno laboral, los epistemológicos se centran en cómo se adquiere el conocimiento en este ámbito, y los anclajes teóricos proporcionan el marco conceptual necesario para comprender y abordar la calidad de vida laboral.

Los trabajadores son interlocutores importantes de las empresas, además el desarrollo de la responsabilidad social empresarial o corporativa requiere un compromiso por parte de la dirección de la empresa, pero también una visión innovadora y, por consiguiente, nuevas calificaciones y una mayor participación del personal y sus representantes en un dialogo bilateral que permita estructura las reacciones y los ajustes. El dialogo social con los representantes de los trabajadores,

que es el principal mecanismo para definir la relación entre una empresa y sus trabajadores, en el cual desempeñan un papel fundamental en la adopción de prácticas socialmente responsables.

El mejoramiento de las condiciones laborales de las personas ha venido disminuyendo riesgos dentro de las empresas, a la par que el comportamiento humano ha creado practicas más seguras que conllevan una mejor calidad de vida laboral. Pese a esto muchas empresas no se preocupan por la estabilidad laboral, la participación, la autonomía, las condiciones de seguridad o por las oportunidades de crecimiento para los mismos empleados. Lo anterior no beneficia a los empleados ni tampoco a la organización por lo cual es importante tener en cuenta que, a mayor satisfacción de un empleado en su entorno laboral, se espera mejor desempeño dentro de la organización y como resultado habrá una mayor productividad para la empresa.

Por lo tanto el presente trabajo de investigación procura abordar este tema desde perspectiva muy importante de manera a analizar las características y dimensiones de calidad de vida de los trabajadores dentro de una empresa de mantenimiento ubicada en Valencia Estado Carabobo, con las medidas y herramientas correspondientes a utilizar con los principales puntos los cuales se especifican ciertos argumentos explicando el proceso que se va a observar la investigación principalmente en destacar cuales son los principales problemas que afectan a los trabajadores y puedan sentirse perjudicados también, como se observa la parte objetiva y subjetiva dentro de las características y elementos que se consideren necesarios, aparte de las fortalezas y debilidades que presenten dentro de su entrono de trabajo.

Es importante señalar la razón la cual motiva al equipo a investigar sobre este tema que, en lo cual nos enfocamos en ver la realidad dentro del contexto venezolano lo que es un problema que ha venido surgiendo a través del tiempo viendo que este

tema en principal, las organizaciones está cada vez más afectados por no contar o tener los beneficios adecuados que permita tener mejores condiciones de trabajo para los empleados, condiciones seguras que dentro de las empresas no cumplen con todos estos elementos señalados.

Es por esto que nuestra investigación se propone a hacer un aporte académico sobre la calidad de vida de los trabajadores, en relación a desarrollar nuevas estrategias y mejoras dentro del entorno laboral lo cual es algo relativo ya que en Venezuela se ha visto notoriamente como se han venido deteriorando las empresas por lo que consideramos un tema muy importante a abordar ya que se sigue viendo afectado desde una crisis mucho antes a la actualidad presente.

Lo cual todo este panorama visto anteriormente, ha sido de tal manera organizado y plasmado en los siguientes capítulos que están conformados dentro de la investigación los cuales se detallaran a continuación.

El capítulo I, da comienzo con el desarrollo de los anclajes ontológicos, epistemológicos, teóricos y metodológicos señalando el problema principal, siguiendo del planteamiento del problema, la cual señala esencia de la investigación, determinando ciertos aspectos y estrategias dentro del tema principal, seguidamente dando comienzo a los objetivos de la investigación, objetivo general y sus objetivos específicos y por último dando las razones y los argumentos que conforman la justificación del problema.

Dentro del capítulo II, enfoca el marco teórico la cual incluye los antecedentes dentro de la investigación que contribuyeron en los fundamentos teóricos desarrollados en el presente estudio, a su vez se describen los anclajes teóricos lo

cual es parte fundamental del desarrollo del tema, el cual fue señalado por la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1968) dentro de la motivación en 1943, y finalmente continua con las bases teóricas que enfocan ciertas aspectos de diferentes autores y señala la parte objetiva y subjetiva de la investigación.

En el capítulo III, se analiza la metodología de la investigación precisando para dar respuesta a toda la problemática, en lo cual señala el cómo se lograron los objetivos y presenta la información sobre la estructura y naturaleza de donde proviene la investigación, en lo cual se conformó en un diseño de campo descriptivo, de igual manera muestra el objeto de estudio el cual está conformado por 34 trabajadores que corresponden a los cargos de la dirección, en los cuales son considerados talentos esenciales en la empresa de mantenimiento ubicada en Valencia estado Carabobo. Por otra parte, detalla las técnicas de recolección de datos, las cuales son correspondientes a una encuesta estructurada al personal directivo de la empresa y a la corporación, por lo tanto, se argumentan dentro del cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Por otra parte, presenta la validez y la confiabilidad propias del instrumento de recolección de datos para aplicar al personal de la empresa.

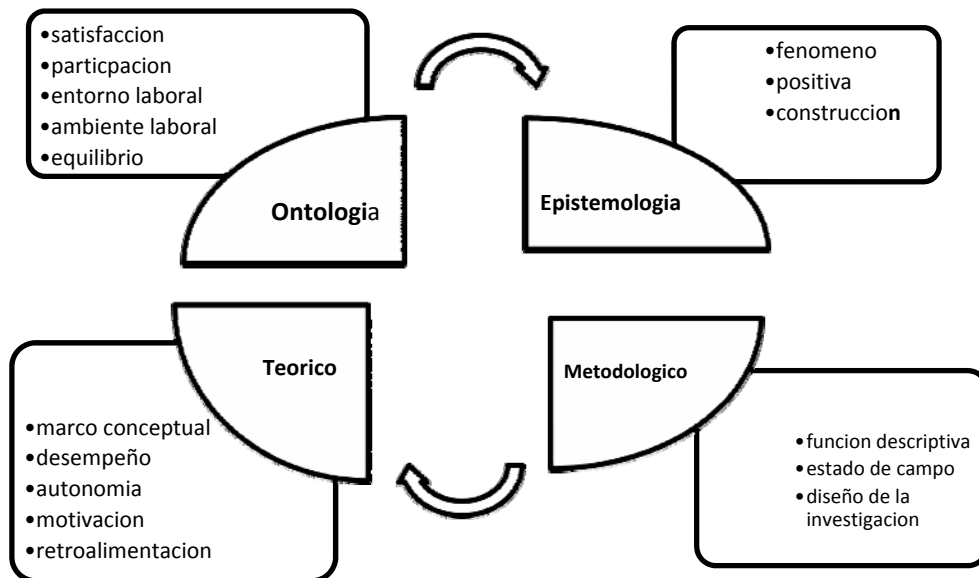
Por último, en el capítulo IV, se van a analizar los resultados obtenidos de la recolección de datos, con el propósito de dar respuesta acertada a los objetivos planteados dentro de la investigación, se presenta la interpretación y el análisis de cada uno de ellos en determinar el proceso señalado anteriormente dentro del marco teórico desarrollando y culminando así la investigación.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### La calidad de vida laboral como problema de investigación

La calidad de vida laboral constituye un objeto clave que permite manejar la estructura de la gestión de personal en las organizaciones, como sujeto de estudio y como resultado de la gestión de personas. Esta debe ser abordado desde una dimensión global, donde se describa su contexto y nos permita caracterizar su esencia (ontológica), se den cuenta de las orbitas con las cuales se constituye al estudio (epistemología), el instrumento que se empleara para el desarrollo del estudio (metodológico) y con el cual se estudia la problemática (teórico), tal y como se indica a continuación.



La calidad de vida laboral es una temática de gran relevancia en el ámbito empresarial a nivel mundial. A través de la historia el hombre por naturaleza ha sentido el impulso de buscar la manera de como satisfacer sus necesidades para obtener ciertos niveles de satisfacción que evidentemente permitan considerarse a él mismo como un ser autorrealizado. En otras palabras, para sobrevivir se necesita de condiciones mínimas de desarrollo para garantizar la supervivencia de sí mismos, estas se cumplen cuando el individuo puede mantener su condición interna estable adaptándose a su vez a los cambios y manteniendo un equilibrio en su entorno.

Conseguir la autorrealización representa para el hombre satisfacción de haber alcanzado y logrado una o más metas personales, lo cual forma parte del desarrollo y potencial del mismo, es decir, es ese logro de un objetivo personal a través del cual contempla su felicidad. Por lo tanto, el crecimiento de la autorrealización según Maslow, (1991:32) se refiere al “deseo de la persona por la autosatisfacción, a saber, la tendencia en ella de hacer realidad lo que ella es en potencia”.

En otros términos, se puede decir que el individuo logra tener calidad de vida; al momento de satisfacer las necesidades, ya que en él se encuentra integrado todo lo que es la salud física, mental, la estabilidad económica y emocional y principalmente el crecimiento personal.

En palabras del autor Nava (2012:130), la calidad de vida se refiere a “la calidad de las condiciones de vida de una persona, como a la satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales, como la combinación de componentes objetivos y subjetivos.”

Venezuela con un mercado económico cambiante y afectado por la crisis mundial de salud (pandemia) no escapa de esta realidad, se puede evidenciar a través de una gran cantidad de empresas que han minimizado garantizar una calidad de vida en el ámbito laboral, donde se hace presente un ambiente de incertidumbre para los trabajadores. Las organizaciones deben tomar en cuenta no solo la satisfacción en cuanto a necesidades básicas del trabajador, sino ir más allá de aquellos factores que inciden en la calidad de vida laboral, como incentivos, clima organizacional y desarrollo profesional.

De esto, surge la necesidad de analizar la calidad de vida laboral de los trabajadores, lo que implica además de lo mencionado anteriormente la carga de trabajo, tareas monótonas, falta de participación y control en el lugar de trabajo. Por lo que es necesario para toda organización mantener siempre una visión del contexto en el que se encuentran, en este sentido, es vital llevar a cabo ciertos estudios internos oportunos que ayuden a la verificación de los distintos escenarios, para tal razón Colombo (2004) en su investigación titulada Calidad de Vida en el Trabajo en una empresa metalúrgica afirma que:

Cualquier acción o conjunto de acciones que se pretendan considerar en una organización para trabajar lo relacionado con la calidad de vida en el trabajo debe pasar por la experiencia del diagnóstico a través de la aplicación de modelos o instrumentos construidos que sean confiables y válidos para alcanzar tal fin. (p.39).

Esto es posible evidenciarlo debido a ciertos recorridos realizados en la instalación de la organización, para lo cual estratégicamente se logró transitar por el área de administración, apreciando el descontento de los empleados debido a la sobrecarga de actividades y la inexistencia de un clima laboral agradable.



Es por ello que de acuerdo a la problemática presentada y a las diversas condiciones a las que se exponen los trabajadores en su cotidianidad se considera de vital importancia estudiar las dimensiones que relacionan a la calidad de vida laboral de los trabajadores desde el siguiente punto de vista presentados anteriormente permitiéndonos caracterizarlo de la siguiente manera;

### **Anclaje Ontológico**

Los anclajes ontológicos en relación con la calidad de vida laboral implican una comprensión profunda de la naturaleza de la realidad laboral y cómo influye en el bienestar de los trabajadores. Según Smith (2010), la calidad de vida laboral se concibe como “el grado en el que los empleados experimentan satisfacción en su trabajo y en su entorno laboral”. Esta definición sugiere que la calidad de vida laboral es una construcción subjetiva que depende de múltiples factores como el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, y las oportunidades de desarrollo.

### **Anclaje Epistemológico**

Desde una perspectiva epistemológica, es fundamental reflexionar sobre cómo se obtiene el conocimiento en el campo de la calidad de vida laboral. Según Johnson et al. (2015), la investigación cualitativa ha sido ampliamente utilizada para explorar las experiencias subjetivas de los trabajadores y comprender mejor los factores que influyen en su calidad de vida laboral. Por otro lado, la investigación cuantitativa proporciona datos objetivos que permiten realizar análisis estadísticos y establecer correlaciones entre variables relevantes.

## **Anclaje Metodológico**

Dentro de la metodología existen ciertos criterios los cuales implican ir con el objeto de estudio de campo que se realiza con ciertos argumentos fundamentales que profundicen la investigación, lo cual según Hurtado (2007), se entiende por la metodología “al estudio de los modos o maneras de llevar a cabo algo, es decir el estudio de los métodos a investigar. Lo cual refiere que en el campo de la investigación es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas”. (p.30).

## **Anclaje Teórico**

Los anclajes teóricos son fundamentales para enmarcar la investigación en la calidad de vida laboral y proporciona un marco conceptual sólido. Según Hackman y Oldham (1980), el modelo de enriquecimiento del trabajo sugiere que la calidad de vida laboral se ve favorecida cuando los empleados tienen la oportunidad de realizar tareas significativas, reciben retroalimentación sobre su desempeño y tienen autonomía en la toma de decisiones. Esta teoría resalta la importancia de diseñar trabajos que sean motivadores y satisfactorios para los empleados.

La investigación centra su interés en el estudio de la calidad de vida laboral de los trabajadores, las dimensiones que la conforman y sus fortalezas y debilidades, todo ello aplicado dentro de un grupo del personal administrativo y operativo del área de mantenimiento, proyectos y construcción.

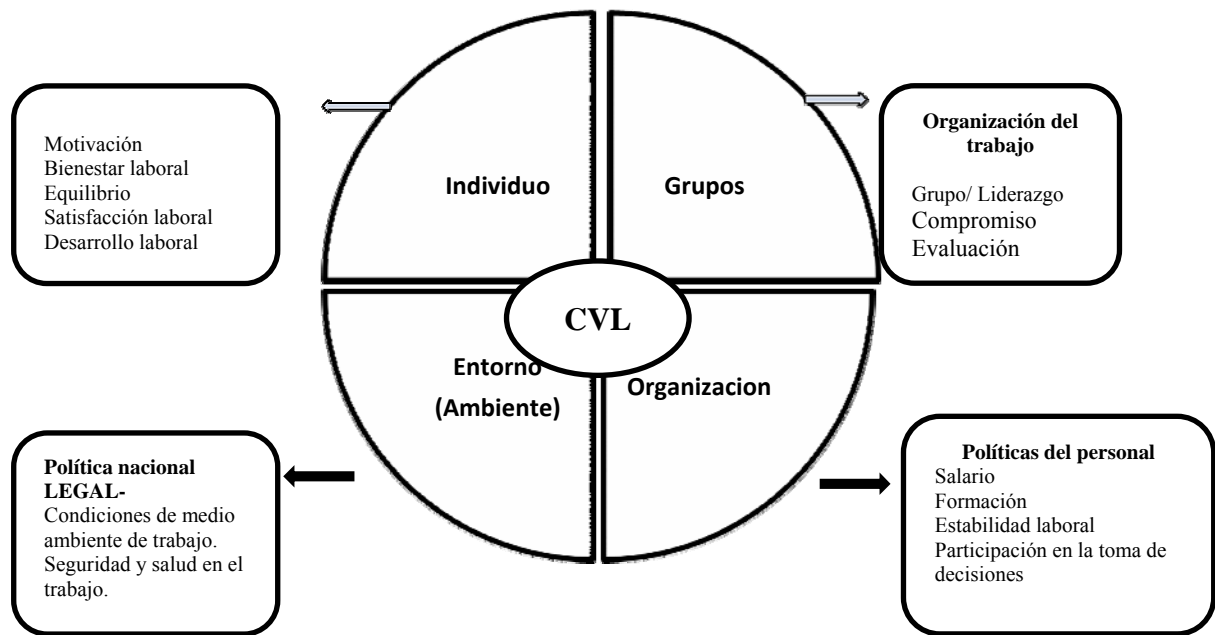
Para fines del desarrollo de la presente investigación se comprende según Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002) expresan:

La calidad de vida laboral es multidimensional y está relacionado con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. Básicamente pueden establecerse dos grandes **dimensiones**: la relativa al entorno en que se realiza el trabajo, o condiciones **objetivas** de la calidad de vida laboral, y la que se relaciona con las experiencias de los trabajadores, o condiciones **subjetivas** de la calidad de vida laboral. Cada una de estas dos grandes dimensiones está compuesta, a su vez, por **constructos** más concretos, que son **identificados y caracterizados**. (p.143).

Con lo expuesto se puede decir, que al hablar de calidad de vida laboral se trata de un concepto bastante amplio y heterogéneo debido a la riqueza y diversidad de distintos temas vinculados con el mundo del trabajo, este en particular pone mayor énfasis en aquellas dimensiones objetivas del entorno de trabajo, o por el contrario las subjetivas de la calidad de vida laboral a través de la valoración del propio trabajador en particular.

### **El entorno de la calidad de vida laboral**

Desde una perspectiva más amplia la calidad de vida laboral, al ser abordada en la realidad de las organizaciones, se observa en el plano de lo social una tipología que permite caracterizar con un fenómeno recurrente de acción, desde lo individual, grupal hasta lo institucional de las organizaciones en un contexto socio económico, el cual permite generar un cuadro de relación necesaria para abordar el problema, tal y como se indica a continuación.



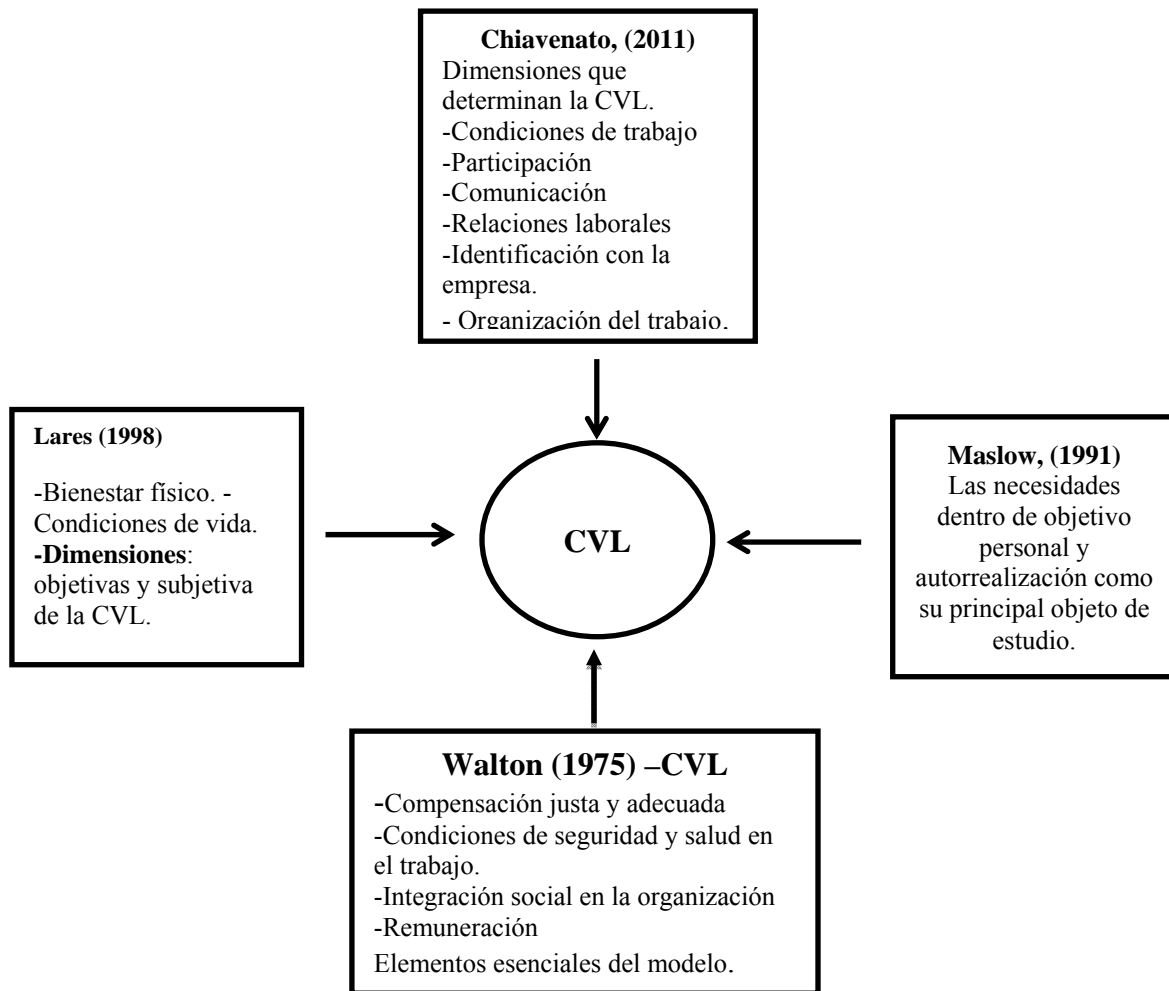
### El anclaje de la calidad de vida laboral

El estudio de la calidad de vida laboral permite un cuadro de relación ontológica, epistemológica y teórica abundantes el sujeto cual permite valorar las distintas perspectivas que conllevan para caracterizar el problema de estudio, por lo tanto, se enfoca en especificar las diferentes teorías que aplican para conformar dentro de los elementos pertenecientes a la investigación.

De esta manera se evalúan los elementos correspondientes que formar parte del problema que se relaciona en la teórica de la CVL, como principio fundamental en este tema que profundiza en diferentes aspectos relacionados en busca de las principales causas por la cual se ven afectado en el ámbito laboral, es por esto que se mencionan algunos de los factores principales que buscan de tan manera reflejar la

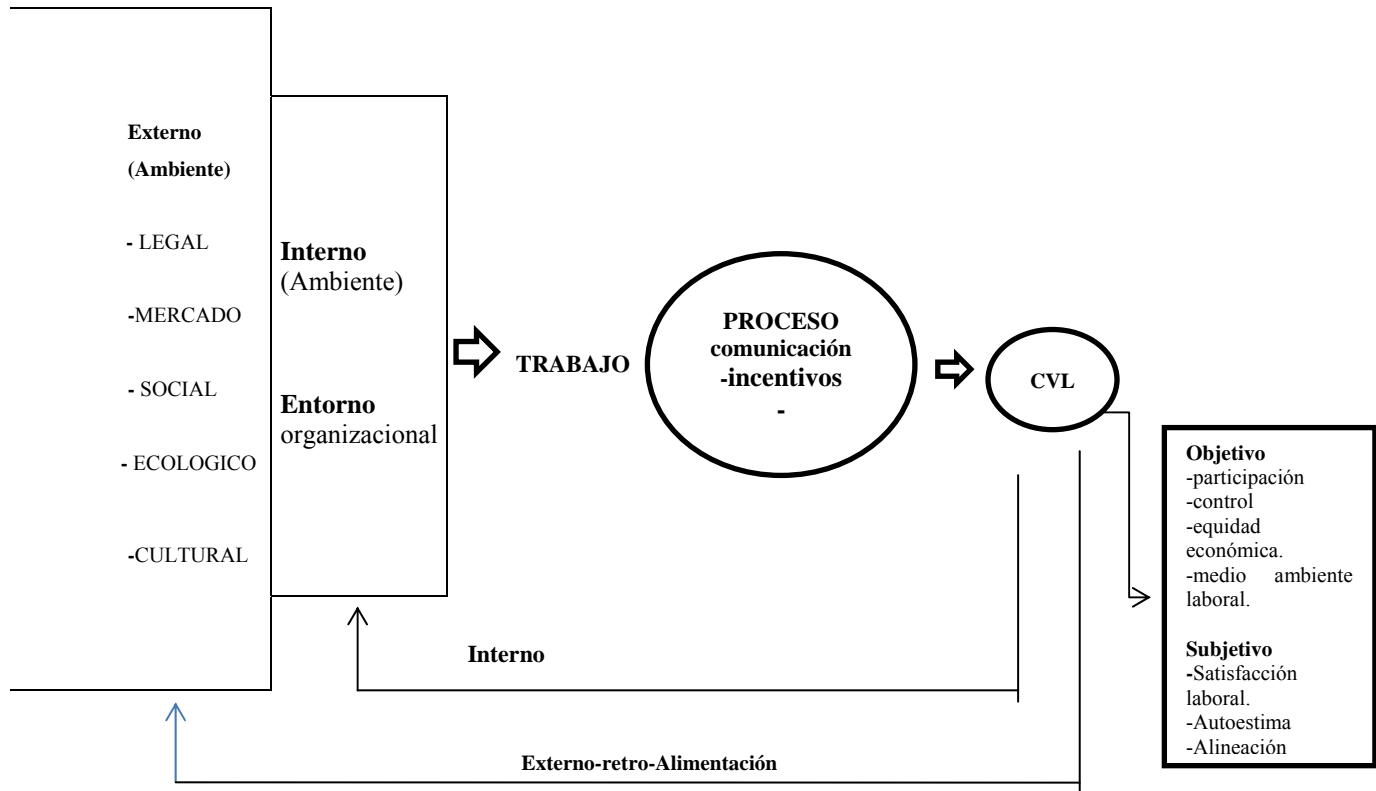
causa derivada del problema central. Los elementos del Eco-sistema se expresan a través del siguiente modelo

### El ecosistema como un conjunto de sistemas de la calidad de vida laboral



La calidad de vida laboral es un producto de Eco-sistema del manual de trabajo, que permite transformar insumos, seguridad y organizacional, a través de un proceso de gestión, un indicador de los niveles grandes de la calidad de vida laboral.

## Ecosistema de la calidad de vida laboral



A través de esto, surgen las siguientes interrogantes que determinaran; ¿cuáles son las dimensiones objetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores? ¿Cómo se caracterizan las dimensiones subjetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en la empresa de estudio? ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida laboral dentro de la organización?

## **Objetivos de la investigación**

### ***Objetivo general***

Analizar la calidad de vida laboral de los trabajadores para identificar sus dimensiones en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.

### ***Objetivos específicos***

- Identificar las dimensiones objetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.
- Caracterizar las dimensiones subjetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.
- Determinar las fortalezas y debilidades de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.

## **Justificación de la investigación**

La calidad de vida laboral del capital humano es de suma importancia en toda organización, por tal razón toda empresa debe garantizar, y mantener el estado físico

y mental de cada uno de los trabajadores. Recientemente es habitual oír a personas en el entorno laboral expresar la inconformidad respecto al empleo o a las tareas que estos realizan durante su actividad, así como también, existen descontentos por el salario, las condiciones de trabajo, la sobrecarga laboral, el estrés, entre otros elementos que deterioran la calidad de vida en el trabajo.

De tal manera que, la calidad de vida laboral es fundamental para tener una vida digna, y a su vez para que las organizaciones cuenten con empleados aptos para desenvolverse en su área de trabajo, además de motivados para realizar sus tareas y trabajar en función del cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos.

En ese sentido, es importante mencionar que la calidad de vida laboral está firmemente relacionada con la responsabilidad social empresarial la cual cubre diversas áreas como: la misión, visión, ética, medio ambiente, compromiso con la comunidad y comercialización y marketing responsable. Estas tienen que ver con las políticas de recursos humanos que afecta directamente a los empleados, tales como: compensaciones y beneficios, carreras profesionales, diversidad, balance, trabajo, tiempo libre, horas flexibles de trabajo, salud y bienestar y seguridad laboral, cuidando a sus trabajadores dependientes.

Este es un tema determinante ya que de él depende la obtención propicia de resultados siendo ésta una vinculación directa entre el trabajo, la organización, el trabajador y por supuesto la sociedad.

Por medio del presente trabajo, el cual está enmarcado dentro de la línea de investigación problemáticas socio laborales y su contexto del Laboratorio de Investigación en Estudios del Trabajo (LAINET) de la escuela de Relaciones Industriales en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de



Carabobo; se busca generar un aporte enriquecedor como referente teórico de la calidad de vida laboral, lo cual pone en evidencia la relación vigente de la temática investigativa ante la necesidad social existente, y los aspectos involucrados con el ámbito laboral.

Como aporte a los trabajadores e individuos involucrados en el estudio, va enfocado en proporcionar la información adecuada que permita influir en el análisis y toma de decisiones en base a los resultados obtenidos de esta investigación orientada a la calidad de vida laboral.

Del mismo modo, se espera que los conocimientos y experiencias derivados de esta investigación permitan a la empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en Valencia, Estado - Carabobo, así como a otras organizaciones, generar estrategias que permitan fortalecer la calidad de vida como elemento clave en la gestión gerencial, promocionando una cultura preventiva de la organización que brinde a los trabajadores un ambiente de trabajo seguro.

En ese mismo orden de ideas, se pretende que el desarrollo de este estudio de tipo descriptivo, permita analizar y conocer a profundidad los diferentes aspectos de la calidad de vida laboral, por lo que se espera aporten resultados que permitan abordar la problemática en estudio y orientar la comprensión de una realidad que está latente en las organizaciones como es la necesidad de preservar la calidad de vida laboral.

En cuanto al aporte para la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, el presente estudio permite desarrollar el interés de otros investigadores en cuanto al desarrollo de esta problemática que va orientado al campo laboral; es por ello que el Laboratorio de Investigación en Estudios del Trabajo (LAINET) de la Universidad de Carabobo,

proporciona matices que nos permiten dar aristas de otras investigaciones realizadas sobre la calidad de vida laboral.

En este sentido, dicha investigación puede contribuir al enriquecimiento y generación de distintas perspectivas metodológicas, y estratégicas a la gestión de recursos humanos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### **Antecedentes de la investigación**

Para realizar la siguiente investigación, ha sido necesaria la indagación de estudios que se han presentado acerca de la motivación laboral en los trabajadores de una empresa. A continuación, se presentan algunos antecedentes que aportan valor a la investigación:

Graciela González, María Monroy (2018). **Percepción de calidad de vida laboral y compromiso organizacional afectivo según categorización demográfica.** Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en las Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Distrito Capital.

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de calidad de vida laboral y de compromiso organizacional afectivo percibido por los trabajadores de C.A. Cigarrera Bigott Sucs de la Zona Metropolitana de Caracas pertenecientes a la Dirección de Operaciones, según su caracterización demográfica y laboral.

La metodología aplicada en esta investigación se enmarcó dentro de la modalidad de investigación de tipo no experimental porque en el estudio de las variables no existió manipulación deliberada y se observó el fenómeno en su contexto natural como una situación ya existente, de tipo descriptivo y correlacional, dicha investigación busca alcanzar una mayor productividad y eficacia dentro de la organización como paso previo para que exista la posibilidad de satisfacer las necesidades y demandas de los trabajadores, es decir que desde su apreciación más simplista y sesgada.

En cuanto a la población está constituida por 322 trabajadores que componen el total de todos los trabajadores de C.A. Cigarrera Bigott Sucs de la Zona Metropolitana de

Caracas de la Dirección de Operaciones. La muestra fue de tipo censal en virtud de que se seleccionó el 100% de la población. Para consolidar los objetivos del estudio, se aplicó una encuesta como técnica para la recolección de datos. En cuanto a los informantes claves, se trata de un número total de trescientos veintidós (322) personas del total de la población, quienes son trabajadores de la empresa C.A. Cigarrera Bigott Sucs de la Zona Metropolitana de Caracas de la Dirección de Operaciones.

Donde surge dicha investigación, empresa C.A. Cigarrera Bigott Sucs de la Zona Metropolitana de Caracas de la Dirección de Operaciones, cuyo rubro es la manufactura y comercialización de cigarrillos de alta calidad en Venezuela, se puede observar que los trabajadores perciben un nivel medio de calidad de vida laboral que indica una apreciación neutra por parte de los encuestados, con respecto a las iniciativas que impulsa la organización en pro de mejorar su calidad de vida laboral, las medidas satisfacen medianamente a los trabajadores.

Por tanto, se ve reflejado en dicha empresa, la dimensión más baja fue el nivel de remuneración, con una media de 3,3 se puede observar que los trabajadores perciben que su compensación es moderadamente equitativa y competitiva pero no es suficiente para satisfacer sus necesidades, sin embargo, la dimensión más alta, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo obtuvo una media de 4,2 que indica una percepción positiva.

Por consiguiente, en la variable de investigación, el compromiso organizacional afectivo que perciben los trabajadores indica un nivel alto, donde los encuestados tienen un vínculo con la empresa, se solidarizan con sus problemas y comparten sus valores.

Sin embargo, el investigador al analizar las correlaciones pudo concluir que las variables estudiadas tienen una relación baja positiva, con lo que puede afirmar que

no existe una relación significativa entre el nivel de calidad de vida Laboral y de compromiso organizacional afectivo percibido por los trabajadores de C.A. Cigarrera Bigott Sucs de la Zona Metropolitana de Caracas, de la Dirección de Operaciones.

Debido al desarrollo de dicha investigación, este antecedente se elige porque existe vinculación entre las temáticas de estudio de ambas investigaciones. Donde se resalta la calidad de vida laboral como principal influyente en el compromiso organizacional afectivo a través de varios factores, como la satisfacción laboral, la disposición a realizar esfuerzos extra, la satisfacción con el trabajo en equipo y la intención de permanecer en la empresa.

María González, Anais Delgado (2020). **Calidad de vida laboral en la empresa Calemami, C.A Puerto Ordaz, Estado Bolívar.** Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Guayana, Estado Bolívar.

El objetivo de esta investigación es analizar la calidad de vida laboral de los trabajadores en la empresa Calemami C.A.

La metodología aplicada en esta investigación está desarrollada en un diseño de tipo descriptiva ya que mediante la observación se analizaron, identificaron y caracterizaron los fenómenos del objeto estudiado. La muestra fue de tipo censal en virtud de que se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable, por cuanto es una cantidad finita que puede ser abordada por las investigadoras. Para consolidar los objetivos del estudio, se aplicó un cuestionario y la observación como técnica para la recolección de datos. En cuanto a los informantes claves, se trata de un número total de setenta y seis (76) personas que son los que laboran en la empresa CALEMAMI.

Para ello, se trabajó mediante diversas teorías sobre la calidad de vida laboral, entre ellas la metodología modelo de calidad de vida laboral de Walton, siguiendo un proceso de retroalimentación constante entre la recolección y el análisis de la información. A los efectos de llevar a cabo la investigación, la información fue bajo el diseño de campo ya que el investigador realizó la recolección de la información necesaria desde el lugar donde se presenta la problemática.

Por otro lado, la calidad de vida laboral es un factor de importancia, siendo uno de los estimulantes del compromiso del trabajador para con la empresa, ya que están en función de las tareas a realizar, las metas y los objetivos planteados por la entidad, así como enmarcan el trabajo y la productividad de los empleados, al igual que su disposición al cambio.

Puntualizando lo anterior, Según Chiavenato (2004) destaca:

La calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial. (p.03:227)

De acuerdo a lo expuesto, este antecedente se elige porque existe vinculación entre las temáticas de estudio de ambas investigaciones. Donde se resalta la calidad de vida laboral como un influyente en la satisfacción laboral, el cual permite determinar el nivel de compromiso del trabajador para con la empresa, entre otros aspectos.

Sandra Quinto (2018). **Calidad de vida y su incidencia en el desempeño laboral.** Trabajo de titulación de grado previo a la obtención del título de psicología. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar de forma documental el aporte de la calidad de vida y su incidencia en el desempeño laboral.

La metodología utilizada en el desarrollo del trabajo es documental el que se basa en la construcción de información, mediante el uso de agrupación de datos externos.

Por lo que el trabajo está basado en artículos científicos, obtenido de fuentes de datos especializados en estos las cuales son Scielo y Scopus.

La investigación se sustentó bajo concepciones de autores que, según los criterios de Martín Rodríguez, Jiménez-Beatty Navarro, Martínez del Castillo, & Campos Izquierdo, (2007:13): “La no existencia de estrés laboral excesivo, la satisfacción laboral, y la implicación en el trabajo entendida como ausencia de alineación, son los indicadores de calidad de vida laboral que se citan más frecuentemente”. (p.13), este se considera el ambiente adecuado para trabajar, al no cumplir con esto también se tiene un resultado conocido como el síndrome de Burnout,

En ese sentido, como enuncia Chiavenato (2004):

La calidad de vida laboral incluye múltiples factores: satisfacción con el trabajo ejecutado, posibilidades de tener futuro en la organización, reconocimiento en los resultados alcanzados, salario percibido, beneficios alcanzados, relaciones humanas con el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad y responsabilidad de decidir, y posibilidades de participar. (p.04:228)

Comprendiendo que, la actividad laboral generalmente se lleva a cabo en un contexto determinado que tiene en cuenta una serie de pautas y planes de trabajo. La forma en

la que dichos factores se hallen determinados es un elemento fundamental al momento de evaluar la calidad de vida laboral. Dichos elementos hacen referencia a aspectos como el contenido del puesto de trabajo, la tecnología, el personal, la supervisión y los estilos de dirección, las políticas y prácticas de dirección; además de factores internos de la organización, la calidad de vida laboral puede estar determinada por factores intrínsecos y extrínsecos propios de la persona (Peiro et al., 1996). (p.05:229)

En contexto de la investigación, se elige porque existe vinculación entre las temáticas de estudio de ambas investigaciones. Donde se resalta la calidad de vida laboral como incidente importante en el desempeño laboral, donde resalta la importancia de la misma.

Belkis Marapacuto, José Luis Rodríguez (2022) **Calidad de vida de los trabajadores en una empresa de gas comunal, Región los Llanos, Venezuela.** Artículo en línea presentado en la universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, República Bolivariana de Venezuela.

EL objetivo de esta investigación fue describir el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa Gas comunal, Región los llanos, Venezuela.

La metodología utilizada en esta investigación se denomina de manera descriptiva de campo se enmarca en el enfoque cuantitativo con el diseño no experimental de tipo transversal (Tamayo y Tamayo, 1997, Hernández et., 2010). La variable identificada en el estudio indica que se debe observar o medir, lo cual en este caso la variable de interés es la calidad de vida laboral.

Los resultados obtenidos permiten y afirman que los trabajadores de la organización poseen un nivel medio de calidad de vida laboral de acuerdo a las dimensiones,



participación y control, equidad económica, alineación al trabajo, satisfacción e identidad y autoestima laboral. Adicionalmente se propusieron posibles soluciones para su mejoramiento

Un mayor conocimiento en la filosofía empresarial por parte de los miembros de la organización puede mejorar los niveles de compromiso y sentido de pertenencia. Por lo tanto, es importante recalcar que cada trabajador tiene su propia forma de percibir el lugar que ocupa dentro del entorno social y laboral. Así mismo el reconocimiento que recibe en la empresa se va a reflejar en la manera en que este se interrelacione con sus compañeros en el área laboral. Otros factores que emergen del estudio son los relativos a brindar una mayor autonomía en el cumplimiento de las labores, así como incentivar la participación en los procesos de toma de decisiones en los espacios donde se desenvuelven.

Dentro de su contexto de investigación la vinculación que existe entre los factores que perciben comprender el cómo influye la calidad de vida laboral a nivel de la organización y de los trabajadores el cual busca medir e intervenir en los problemas que afectan y disminuyen la formación dentro de la empresa, ya que se enfoca en algunos aspectos que se consideran necesarios para así tener una mayor productividad a nivel laboral.

## **Referente teórico**

### **Teoría de Jerarquía de Necesidades de Maslow**

Maslow, da a conocer la teoría de las necesidades, en la que señala que los individuos deben satisfacer las necesidades de déficit de nivel más bajo antes de progresar para

satisfacer las necesidades de crecimiento de nivel superior. Según dicha teoría, la satisfacción de una necesidad no es un fenómeno de todo o nada, y que ésta debe ser satisfecha completamente antes de que surja la siguiente. La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles, los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como necesidades de déficit; al nivel superior lo denominó autorrealización, motivación de crecimiento o necesidad del ser.

El concepto central de la teoría es el de autorrealización, la que define como: “la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser; contempla el logro de una identidad e individualidad plena.” (Maslow 1968:78). (p.8:7)

En ese mismo orden de ideas, la teoría de la jerarquía de las necesidades fue fruto de un trabajo de investigación del psiquiatra y psicólogo Abraham Harold Maslow. La teoría fue introducida por primera vez el concepto de la jerarquía de necesidades en su artículo “A Theory of Human Motivation” en 1943 y en su libro “Motivation and Personality”. Más tarde, el hecho de que esta jerarquía soliese ser representada gráficamente en forma de pirámide hizo que el núcleo de la teoría pasase a ser conocido como pirámide de Maslow, explicando de forma visual el comportamiento humano según nuestras necesidades, las cuales están relacionadas con el éxito y el desarrollo del potencial humano.

Por consiguiente, McDougall (1971-1938:04:03) fue uno de los primeros defensores de la idea de que “la intencionalidad y la búsqueda de metas era lo que caracterizaba, en mayor medida, a la conducta humana, y éstas dependían de instintos innatos”.

Por su parte, Maslow plantea que existen cinco categorías o niveles respecto a la teoría de las necesidades, todas las personas tienen necesidades fisiológicas, de

seguridad, afecto – afiliación, de reconocimiento y de autorrealización que requieren ser satisfechas. Esta pirámide puede ser definida y presentada según las necesidades del individuo:

- **Necesidades Fisiológicas:** estas constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas, necesarias para la supervivencia: alimentación (hambre y sed), sueño y reposo, abrigo, deseo sexual. En lo que respecta a lo laboral, la persona que se encuentra en este nivel de motivación se preocupa primordialmente por la remuneración o ingreso obtenido de su empleo.
- **Necesidades de Seguridad:** estas se encuentran orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud.
- **Necesidades Afecto-Filiación:** Relacionadas con la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas. Son las necesidades de asociación, participación y aceptación.
- **Necesidades de Reconocimiento:** Orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás.
- **Necesidad de Autorrealización:** Estas se hallan en la cima de la jerarquía; es la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona nació para hacer, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir.

Por su parte Daft, (2004:04:47) indica que:

Las necesidades se satisfacen en el siguiente orden, primero, las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) y luego las necesidades secundarias (social, autoestima y autorrealización). Esto es porque las personas buscan satisfacer sus necesidades básicas y luego ascender en la búsqueda de satisfacer necesidades más complejas.

Para Santrock, (2002:04:47), “estas necesidades humanas están ordenadas según una jerarquía, donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior”.

Acotando que, Robbins y Coulter, (2005:03:46), “el primer paso de los tomadores de decisiones debe consistir en reconocer que el ser humano sigue sus propios intereses, tal como los definen sus necesidades”.

Por ende, dentro de la teoría existe una vinculación acertada con el tema de estudio, ya que describen las situaciones que afectan al trabajador y se considera la percepción de la calidad de vida de los empleados en las organizaciones, de esta manera depende tanto de los factores internos como de condiciones externas todas ellas vinculadas directamente con el ejercicio de su labor, aparte que abarca todas las condiciones relacionadas con el trabajo, que puedan ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.

## **Bases Teóricas**

### **Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios**

Según Granados (2011) citando a Fernández Ríos (1999):

“La calidad de vida laboral es aquel grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo”. (p.217).

En la actualidad, las principales compañías están innovando las políticas de calidad de vida en la empresa y sus prácticas para hacerse responsable de las necesidades de todos los empleados, como una manera de apoyar los objetivos del negocio y de retener a los mejores talentos. Sin embargo, diversas investigaciones vinculadas a diversos factores humanos relacionados al ambiente laboral (valores, compromiso, clima, satisfacción, autoestima, entre otros) indican que puedan estar influyendo en el rendimiento de los trabajadores para el desarrollo efectivo de las organizaciones.

Los trabajadores juegan un rol importantísimo, por lo que la calidad de vida laboral juega un papel importante para tener éxito en la gestión empresarial. La gestión de recursos humanos es una pieza esencial en las funciones directivas de toda organización.

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la calidad de vida laboral. Ambas perspectivas presentan diferencias

en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo persigue el objetivo de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. Es así que, el centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, ya que desarrolla un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo.

Por lo que para Segureda y Agullo (2002) consideran que:

“Mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización”. (p.828)

En consecuencia, a esto y atendiendo a lo que engloba la naturaleza de los factores involucrados (objetivos, subjetivos) y a sus disposiciones temporales relativas (antecedentes, consecuentes), puede estudiarse la calidad de vida laboral desde cuatro perspectivas complementarias, lo que vendría a constituir el objeto formal de la disciplina:

Granados (2011:216) expresa los factores antecedentes objetivos de la calidad de vida laboral “como realidad de la situación laboral del trabajador: conjunto de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador”.

Granados (2011:216) expone los factores antecedentes subjetivos de la calidad de vida laboral “como adaptación subjetiva a la situación laboral por parte del trabajador: recogería todos aquellos procesos de interpretación y/o actuación que realiza el trabajador sobre su situación laboral, y que afectan asimismo a su bienestar laboral”

De igual forma, Granados (2011:216) menciona los factores consecuentes objetivos de la calidad de vida laboral “como ajuste persona - puesto de trabajo alude al grado de ajuste, correspondencia o concordancia que tiene lugar entre el trabajador y el trabajo que tiene que realizar”.

Granados (2011:216) expresa aquellos factores consecuentes subjetivos de la calidad de vida laboral “como experiencia subjetiva se refiere a los distintos elementos componentes y estructura interna del bienestar laboral que experimenta el trabajador en su trabajo”.

### **Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral está relacionada con las condiciones de trabajo en las cuales podría verse afectado el trabajador por lo que existe ciertas características que definen estos elementos de cómo se encuentra dentro de ellas la parte ecológica, materiales, técnicas, contractuales, salariales, seguridad e higiene, de protección social, estabilidad de empleo, estructura organizacional y diseño de puesto.

Consecuentemente, la calidad de vida laboral engloba múltiples aspectos relacionados con el medio laboral por lo que es considerar al referirnos a ella que se compone de dos grandes dimensiones que, por separado, únicamente ofrecerían una visión parcial laboral. La dimensión objetiva y la dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral se refieren, por un lado, a aquellos elementos derivados de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto y en general al contexto organizacional; y el otro, a los procesos psicosociales a través de los cuales el trabajador experimenta dicho entorno de trabajo.

### **Dimensiones objetivas**

Casas y Col, (2002:72) hacen referencia a las “condiciones medibles del entorno que en si misma ayudan a que el trabajador tenga una mejor vida laboral, el concepto se identifica con los indicadores asociados a las condiciones externas basadas en el contexto donde labora el trabajador”

Dentro de las condiciones objetivas de la calidad de vida laboral se pueden destacar las siguientes:

#### **Medioambiente físico**

- Condiciones de confort y funcionalidad
- Seguridad (higiene, manejo de productos tóxicos o peligrosos, contagios)

#### **Medioambiente tecnológico**

- Adecuación equipos e instrumentos
- Mantenimiento y suministros



### **Medioambiente contractual**

- Salario (Objetivo y Subjetivo)
- Estabilidad laboral (explorada en carátula)
- Cobertura jurídica

### **Medioambiente productivo**

- Horarios
- Recursos

a) Adecuación de medios humanos (sobrecarga cuantitativa)

b) Adecuación demandas (sobrecarga cualitativa: -positiva: demanda competencia excesiva;

-negativa: infrautilización)

### **Medioambiente profesional**

- Promoción y carrera profesional
- Formación e investigación

Ahora bien, poder identificar las dimensiones de la calidad de vida laboral hará posible la creación de ciertos instrumentos, que permitirán determinar aspectos a mejorar dentro de la organización, además de realizar comparaciones y orientar a políticas de mejora.

### **Dimensiones subjetivas**

Desde un enfoque subjetivo, propio de cada individuo, se puede mencionar que la calidad de vida laboral es muy influenciada por el entorno en el que vive, como lo representa la sociedad, cultura, escala de valores salud percibida, familia amistades entorno social, redes sociales entre otras.

Es por esto, que dentro de las empresas se posee aspectos subjetivos, tales como: la intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad, la salud percibida, capacitación personal y aspectos objetivos donde se ve involucrado el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad. Entorno a esto, Segureda y Agullo (2002) plantean lo siguiente:

la vida laboral se ve afectada no solamente por factores intrínsecos al entorno de trabajo, sino también por todo lo que acontece en otras áreas extra laborales que conforman la cotidianidad de los individuos, la familia, los amigos, la red de contactos, el ocio y el tiempo libre. Esta interdependencia da lugar a una estrecha vinculación entre lo laboral y lo extra laboral que, además de condicionar la calidad de vida, también determina los modos de vida y el estatus social. (p.78).

Por otra parte, las condiciones subjetivas que se encuentran dentro de estos elementos fundamentales son los siguientes:

**Esfera privada y mundo laboral.**

-Interacción afectiva entre lo privado y lo laboral

**Individuo y actividad profesional.**

-Satisfacción con el propio trabajo (Autonomía, implicación, reputación del puesto)

-Relación con los trabajadores.

**Individuo y grupo laboral**

-Plano humano: relaciones del compañerismo y amistad

-Plano técnico: cohesión y apoyo/soporte mutuo.

-Plano organizativo: comunicación horizontal

-Plano jerárquico micro: liderazgo, comunicación ascendente/descendente, organización del trabajo, control, incentivos, reconocimientos.

## **Individuo grupo laboral e institución**

- Apoyo y colaboración entre unidades.
- Institución y función directiva.
- Percepción de estar dirigidos.
- Canales de participación y decisiones.

Por lo tanto, de acuerdo a las organizaciones la medición del rendimiento laboral y la incentivación constituyen herramientas fundamentales para la motivación en el trabajo. La adecuada evaluación del rendimiento, mediante la aplicación de criterios lo menos subjetivo posible para todos los empleados, permite detectar las necesidades de capacitación, el desarrollo de las potencialidades y es la base sobre la que descansa una política salarial de reconocimientos e incentivos lo más justa posible.

Es importante destacar que deben existir canales de participación para los empleados que les permita estar integrados no solo a las organizaciones a las cuales pertenecen si no a las empresas en su conjunto, contribuyendo así con estos canales al sentido de pertenencia y toma de conciencia, lo cual se favorece a incrementar la satisfacción con el trabajo y su bienestar propio en sí mismo.

## **Calidad de vida laboral y responsabilidad social corporativa interna**

De acuerdo a Fernández (2005), define la responsabilidad social corporativa interna como:

El conjunto de prácticas responsables de la empresa en lo relativo a su relación con los empleados y el medio ambiente, abordando concretamente la gestión de recursos humanos, la

seguridad y salud en el trabajo, la gestión del cambio, así como del impacto ambiental y los recursos naturales. (p.54).

En consecuencia, el autor explica que ha surgido una nueva fase de la responsabilidad social empresarial especialmente dedicada al entorno interno, la cual abarca la gestión e inversión en recursos humanos, proteger la salud y seguridad de los trabajadores, al igual que atender la gestión del cambio y sus implicaciones.

Asimismo, esta se interesa por las consecuencias medioambientales de las decisiones empresariales, prácticas y gestión de los recursos naturales utilizados en la producción, especialmente si afectan a los colaboradores.

Es importante destacar que la responsabilidad social, abarca el bienestar de los trabajadores por estar referida a la gestión en recursos humanos, protección de la salud y seguridad en el trabajo, así como a la gestión del cambio.

Montoya, Boyero (2015:4), citando a Herrera (2001), conceptualizamos la gestión de recursos humanos como un “conjunto de actividades y medidas concretas para operar el área y que tienen un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes y aptitudes de las personas dentro del esquema organizacional”.

De esta forma lo plantea Garzón (2005) quien además define la gestión del cambio como:

La capacidad de las organizaciones para el logro de la adaptación de sus integrantes a diferentes transformaciones requiriendo equilibrar las fuerzas que se inclinan por aceptarlo con las que tratan de oponerse a él (resistencia al cambio), por tanto, implica la realización de un conjunto de tareas para minimizar la interacción de estas fuerzas contrarias. (p.165).

En este sentido podría decirse que la dirección de la organización centra todos sus esfuerzos en el logro de los objetivos y metas propuestas en un tiempo determinado, de manera conjunta y en armonía con el personal encargado. Por lo que la gestión busca ser una vía necesaria entre el pensamiento teórico y las acciones cotidianas de los responsables de que los trabajadores tengan el rendimiento apropiado y propósitos adecuados en la organización.

Es por ello que, las prácticas de responsabilidad social se tratan entonces, de acciones de responsabilidad social inherentes a la actividad específica de la organización y que afectan al grupo de interés más próximo al núcleo de la organización, básicamente a sus colaboradores.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza de la investigación**

La presente investigación es de naturaleza descriptiva y está enfocada en puntualizar las características de una población en particular, que para el caso es la calidad de vida laboral de los trabajadores y sus dimensiones en una empresa de servicios de limpieza, mantenimiento y Fumigación ubicada en Valencia Estado-Carabobo.

La naturaleza de la investigación descriptiva es definida por Delgado de Smith (2008:249) como aquellas que “están dirigidas a reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio”

Por lo que, dentro del mismo marco, Delgado de Smith (2008:249) considera dentro de la investigación descriptiva que “este tipo de investigación da un gran aporte al medir, aunque sea de manera independiente, los conceptos, variables o dimensiones, ello permite saber cómo es y cuáles son las maneras que estos tienen de manifestarse”. En el caso particular, la mirada se ubica en las dimensiones objetivas, subjetivas y las fortalezas y debilidades de las mismas, en cuanto a la calidad de vida laboral.

## **Diseño de investigación**

Esta investigación corresponde a un diseño de campo, tomando en consideración que el estudio es basado en la calidad de vida laboral y sus dimensiones, en un lugar en concreto organizacional, tal es el caso en una empresa de servicios de limpieza, mantenimiento y fumigación ubicada en Valencia Estado-Carabobo. En este sentido Fideas Arias (2012) considera que la investigación de campo es aquella:

Que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes (p.31).

Por lo que la investigación de campo permite al investigador relacionarse directamente con el objeto en estudio y construir a partir de allí la realidad estudiada, acercándose previamente a la información desde las fuentes primarias.

## **Estrategia metodológica**

La estrategia metodológica que se empleará es el cuadro técnico metodológico, el cual contiene las diferentes variables que se investigarán: Dimensión objetiva y subjetiva, y las fortalezas y debilidades de la misma. En el siguiente cuadro, se puede encontrar la fuente de información. En este sentido es importante señalar que, Delgado de Smith (2008) define que el cuadro técnico metodológico:

Logra agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación. En él están contenidas las dimensiones y/o variables estudiadas, las cuales están contenidas en cada uno de los objetivos planteados, los indicadores, ítems, las fuentes de

información e instrumentos. Así pues, la elaboración de este cuadro permite ir descomponiendo a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permiten al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio. Cada uno de los ítems servirá de insumo al instrumento de investigación seleccionado.

(p. 261).

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, para obtener una mejor comprensión, se invita a la lectura del cuadro 1.



Cuadro 1  
Cuadro técnico metodológico

<b>Objetivo general:</b> Analizar la calidad de vida laboral de los trabajadores para identificar sus dimensiones en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en Valencia estado - Carabobo.						
Objetivo específico 1	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento	Fuente
Identificar las dimensiones objetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de servicios de limpieza, mantenimiento y fumigación ubicada en Valencia Estado- Carabobo.	Dimensiones objetivas de la Calidad de Vida Laboral	Son elementos cotidianos del ámbito laboral en un sentido amplio tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneración hasta las relaciones sociales que se dan entre trabajadores y la parte empresarial.	<p>1- Ambiente físico y Seguridad Laboral</p> <p>2- Equilibrio trabajo – Vida personal.</p> <p>3- Compensación y beneficio.</p> <p>4- Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo</li> <li>• Iluminación, Ventilación</li> <li>• Espacio de trabajo</li> <li>• Equipos y materiales</li> <li>• Comedor, y otros ambientes</li> </ul> <p>Empatía Respeto Amabilidad Relación de pareja Relación como esposo o pareja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento con los deberes legales</li> <li>• Equilibrios económicos</li> <li>• Contrato laboral</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista</li> <li>• Cuestionario</li> </ul>	Trabajadores Administrativos

			<p>y Clima laboral</p> <p>5- Autonomía y control sobre el trabajo.</p> <p>6- Autonomía y control sobre el trabajo.</p> <p>7- Desarrollo personal y profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• Igualdad de genero</li> <li>• Intensidad del trabajo</li> <li>• Grado de autonomía y toma de decisión</li> <li>• Posibilidad de participación en la planificación y organización del trabajo</li> <li>• Autogestión y control sobre las tareas y responsabilidades.</li> <li>• Carga de trabajo adecuada</li> <li>• Distribución equitativa de las tareas y responsabilidades</li> <li>• claridad en las expectativas y objetivos de la organización</li> <li>• Oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal</li> <li>• Participación en</li> </ul>		
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

				proyectos interesantes y desafiantes <ul style="list-style-type: none"><li>• Reconocimiento por el trabajo realizado</li></ul>		
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia (2024)

Cuadro 2

**Cuadro técnico metodológico**

<b>Objetivo general:</b> Analizar la calidad de vida laboral de los trabajadores para identificar sus dimensiones en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en Valencia estado - Carabobo.						
<b>Objetivo específico 2</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>	<b>Fuente</b>
Caracterizar las dimensiones subjetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de servicios de limpieza, mantenimiento y fumigación ubicada en Valencia Estado-Carabobo.	Dimensiones subjetivas de la calidad de vida laboral	Asociada a las percepciones y valoraciones de la mejora de las condiciones laborales, el estrés laboral experimentado, el ambiente social (relaciones horizontales y verticales, el trato recibido de superiores), el clima organizacional, las oportunidades de promoción y desarrollo.	1. Ambiente físico y Seguridad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este es un lugar físicamente seguro para trabajar</li> <li>• Considera que las características de las condiciones físicas en las cuales desempeño mi trabajo no tienen nada que ver con los problemas de salud que pudiera presentar en mi vida.</li> <li>• Nuestras instalaciones contribuyen a lograr un buen ambiente laboral.</li> <li>• Siento que hay buena relación de amistad en el lugar de trabajo.</li> <li>• Estoy satisfecho con el entorno físico de mi puesto de trabajo.</li> <li>• Me siento satisfecho con la condición de seguridad e higiene en el puesto de trabajo.</li> <li>• Esta empresa desarrolla programa de salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>	Trabajadores Operativos

			<p>2. Equilibrio trabajo – Vida personal.</p> <p>3. Compensación y beneficio.</p>	<p>ocupacional relacionado con la prevención de los riesgos potenciales a los que están expuestos los trabajadores de la misma, como por ejemplo riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos, cualquier otra índole.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi empleo es estable actualmente.</li> <li>• Planeo trabajar aquí hasta que me jubile.</li> <li>• Aquí se incentiva a las personas para equilibrar la vida laborar con la vida personal.</li> <li>• El compromiso social y medioambiental de su empresa es suficiente en la actualidad.</li> <li>• Su trabajo es útil a la sociedad.</li> <li>• Piensa UD. Que los beneficios que recibe en la empresa donde trabaja (incluye sueldos y beneficios) representa una contraprestación justa y suficiente para el sustento de Ud. Y su familia.</li> </ul>	
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p>4. Relaciones interpersonales y Clima laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El aumento de sueldo y salario que reciben los empleados y obreros de la empresa donde labora depende de lo bien que realizan su trabajo.</li> <li>• Siento que recibo una porción justa de las ganancias que produce esta organización.</li> <li>• La remuneración que recibo está en sintonía con los salarios del mercado para el tipo de trabajo que desempeño.</li> <li>• Me siento satisfecho con el sueldo y salario que recibo en la empresa donde trabajo.</li> <li>• Me siento satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios de la empresa donde trabaja, considerando los sueldos que reciben sus compañeros y comparándolos con lo que recibe.</li> <li>• Los empleados de mayor rendimiento reciben un pago superior a los rendimiento medios o bajos.</li> </ul>	
--	--	--	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde el punto de vista Psicológico y emocional, este es un lugar saludable para trabajar.</li> <li>• Este es un lugar agradable para trabajar.</li> <li>• Mi trabajo es lo menos monótono y estresante posible.</li> <li>• En general, se otorgan promociones a quienes más lo merecen.</li> <li>• Considera que en su empresa existe un ambiente que le estimula para mejorar su trabajo.</li> <li>• Creo que la gerencia despediría a empleados solamente como última medida</li> <li>• Los gerentes son accesibles y es fácil hablar con ellos.</li> <li>• Realmente forma parte de un equipo de trabajo.</li> <li>• En este momento, el desarrollo de acciones ligadas con las responsabilidades sociales empresarial es una prioridad en la empresa para la cual Ud. Trabaja.</li> </ul>	
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

			<p>5. Autonomía y control sobre el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En su trabajo puede ayudar a la gente.</li> <li>• Estoy satisfecho del tiempo libre del que dispongo.</li> <li>• Se puede contar con la colaboración de los demás.</li> <li>• Aquí las personas se preocupan unos por otros.</li> <li>• Su empresa desarrollo alguna actividad deportiva, y o cultural, educativa, salud bienestar, formativa y o medio ambientales durante el año 2006, con o en la comunidad inmediata (No incluya la actividad para o en apoyo a sus propios empleados o empresa)</li> <li>• Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.</li> <li>• Me siento satisfecho con la responsabilidad que me han asignado en mi cargo y de los logros que se obtienen de las funciones que realizo.</li> <li>• Estoy satisfecho con el</li> </ul>	
--	--	--	-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



				<p>nivel de dificultad que representa mi trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Me siento satisfecho con las oportunidades que me ofrecen la empresa donde trabajo para participar en programas de mejoramiento de Recursos Humanos.</li> </ul>		
			<p>6. Carga y Organización del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las responsabilidades que tiene asignada en su trabajo que realiza en la empresa justifica el sueldo y salario que recibe.</li> <li>• Puedo trabajar con independencia y poner en prácticas mis ideas.</li> <li>• La gerencia nos mantiene informado de asuntos y cambios importante.</li> <li>• Las personas colaboran para garantizar el éxito de los equipos de trabajo.</li> <li>• Trabajo en horario nocturno, aunque sea una vez durante las últimas 4 semanas.</li> <li>• Sueldo prolongar</li> </ul>		

			<p>7. Desarrollo personal y profesional</p>	<p>habitualmente mi jornada laboral trabajando más tiempo del que me corresponde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquí se trabaja los domingos o día feriado.</li> <li>• Suelo ocuparme de mi domicilio particular de asuntos relativos al trabajo.</li> <li>• En su trabajo puede modificar el método y ritmo de trabajo.</li> <li>• La gerencia me permite trabajar con horarios flexibles, para ayudarme a satisfacer mis necesidades personales.</li> <li>• En su trabajo, puede tomarse un día sin perder retribuciones, ni tener que pedir vacaciones o bajo por enfermedad, ni tener luego que recuperarlo.</li> <li>• Consideras que tu trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta tu carrera o profesión.</li> <li>• Considera Ud. Que su trabajo le plantea retos atractivos e interesantes</li> </ul>	
--	--	--	---------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				<p>que le permiten desarrollar su creatividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los dueños de la empresa, los gerentes y directivos suministra información que permiten a los empleados y trabajadores presentar críticas y sugerencias que son tomadas en cuenta la mayoría de las veces, para la toma de decisiones.</li> <li>• Si continúo estudiando y formándome puedo aspirar a un ascenso.</li> <li>• Aquí nos sentimos como en familia o en equipo.</li> <li>• En el ambiente empresarial de su empresa, existe información suficiente relativa a la responsabilidad social empresarial.</li> <li>• Los esfuerzos desarrollados hasta el momento para su empresa para desarrollar las actividades de responsabilidad social empresarial entre su</li> </ul>	
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

				<p>comunidad son adecuados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su organización es un ente socialmente responsable en lo que concierne a las obligaciones legales existente en su país (Seguridad Social, Salario mínimo, Pagos de Impuestos, Legislación Laboral, Normas medioambientales y protección al consumidor).</li> <li>• Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso.</li> <li>• La gerencia brinda retroalimentación sobre mi desempeño sobre lo que necesito para cumplir mi trabajo.</li> <li>• Me ofrecen oportunidades de capacitación o desarrollo para poder crecer profesionalmente.</li> </ul>		
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia (2024)

Cuadro 3

**Cuadro técnico metodológico**

<b>Objetivo general:</b> Analizar la calidad de vida laboral de los trabajadores para identificar sus dimensiones en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en Valencia estado - Carabobo.						
<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>	<b>Fuente</b>
Determinar las fortalezas y debilidades de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de servicios de limpieza, mantenimiento y fumigación ubicada en Valencia Estado-Carabobo.	Fortalezas de la calidad de vida laboral	Es el conjunto de cualidades o capacidades con atributos positivos que pueden contribuir en el logro de ciertos objetivos.	1- Fortalezas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortaleza y Oportunidades.</li> </ul>	Cuadro comparativo	Trabajadores Administrativos y Operativos
	Debilidades de la calidad de vida laboral	Son cualidades negativas o no deseables que al ser manifestadas podrían entorpecer el alcance de una meta.	2- Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debilidades y Amenazas.</li> </ul>		

Fuente: Elaboración propia (2024)

### **Población y/o muestra**

Según Arias (2012:81), define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. La población que se considerará para el presente estudio será de Veinticuatro (34) trabajadores de las áreas directivas, administrativas y operativas de acuerdo al ambiente de trabajo donde se lleva a cabo las funciones de la Organización.

El colectivo a investigar que será eje de estudio de la presente exploración estará compuesto por el total del personal de la empresa dedicada al mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en Valencia, Estado Carabobo, el cual está conformado por 10 trabajadores de las áreas administrativas y 24 del área operativas que representa la totalidad de los trabajadores de la organización especificado anteriormente.

De esta manera podemos estudiar la calidad de vida laboral desde las dimensiones objetivas y subjetivas en las diferentes áreas donde se desarrollan las funciones de la organización, tomando en consideración que su actividad principal es ofrecer un servicio de mantenimiento, proyectos y construcciones a nivel industrial.

### **Colectivo a investigar**

De este modo, para el colectivo a investigar se seleccionó el total de los trabajadores que conforman el área de administrativa y operativa. En la empresa objeto de estudio, se trabajó con un total de 34 colaboradores de diferentes cargos debido a que es un grupo pequeño en términos de números y se puede trabajar

fácilmente con la cantidad señalada de colaboradores, dicha población se encuentra distribuida de la siguiente manera:

**Cuadro 4.**  
**Totalidad de los Colaboradores Encuestado**

<b>Cargo del empleado</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	3
Coordinador	1
Administrador	1
Supervisor	2
Analista	2
Asistente	1
Operativos	24
<b>Total, de empleados del área</b>	<b>34</b>

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Por otro lado, para alcanzar los objetivos planteados, se hará necesario establecer que la muestra en estudio será la misma cantidad de la población como universo global de la investigación a desarrollar. Con respecto a la muestra, Palella y Martins (2012:116) señalan que ésta “no es más que la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproduce de la manera más exacta posible”. En ese sentido, para realizar esta investigación, tomando en cuenta que se conoce el tamaño de la población.

## **Técnica e instrumento de recolección de datos**

En la presente investigación se requerirá utilizar técnicas e instrumentos que permitirán recolectar los datos necesarios para alcanzar los objetivos planteados. se utilizará la técnica de la entrevista, siendo el instrumento de esta el cuestionario.

### **Entrevista**

Según lo expresado por Delgado de Smith (2008):

La entrevista es muy utilizada en Ciencias Sociales, representa un procedimiento cómodo para obtener datos objetivos del interlocutor. Por esta vía se captan tanto las opiniones como los criterios personales del encuestado y mediante ellos se profundiza en los juicios emitidos para hacer las interpretaciones convenientes. (p.286).

Así mismo, con la entrevista se desea indagar con los 34 trabajadores, aspectos tales como, las dimensiones objetivas, subjetivas y las fortalezas y debilidades de las mismas, en cuanto a la calidad de vida laboral.

### **Cuestionario**

Para dicha investigación se utilizará un cuestionario, el cual se aplicará directamente al personal encargado de las áreas administrativas y operativas de acuerdo al ambiente de trabajo donde se lleva a cabo las funciones de la Organización.

Según Delgado de Smith (2008:284) expresa que el cuestionario “es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple.”, que permita indagar las



dimensiones objetivas, subjetivas y las fortalezas y debilidades de las mismas, en cuanto a la calidad de vida laboral.

### **Encuesta**

En segundo lugar, se usó la técnica de la encuesta, la cual Arias (2012:72) define la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Para ello, se utilizará una serie de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden vía online.

Por consiguiente, se enviará dicho cuestionario escrito que se diseñó de acuerdo a la operacionalización de las variables realizada a través del cuadro técnico-metodológico a fin de preservar la objetividad de la investigación.

Para llevar a cabo dicha encuesta, será necesario un cuestionario como instrumento de recolección de datos de la misma. Al respecto, Arias (2012:74) define el cuestionario como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto-administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. La encuesta y su respectivo instrumento resultarán elementos esenciales para la resolución de los objetivos de esta investigación debido a su estructura, pues permitirá formular interrogantes cerradas. Entendiendo que, las preguntas cerradas, según Arias (2012:74), son aquellas que “establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado”

Para ello, se aplicará un instrumento estandarizado y desarrollado por Eduardo Lares atendiendo a la operacionalización de las variables, el cual contará con un listado de preguntas, con una escala tipo Likert, la cual, de acuerdo con Palella y

Martins (2012:165), consiste en “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran, especificando sus niveles de acuerdo o desacuerdo”.

### **Validez y confiabilidad**

La confiabilidad y validez son construcciones inherentes a la investigación desde la perspectiva positiva para otorgarle a los instrumentos y a la información recabada, exactitud y consistencia necesarias para efectuar las generalidades de los hallazgos, derivados del análisis de las variables en el estudio.

De acuerdo con Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2002:72) “...está representada por el grado en que una prueba representa el universo de estudio. Por tal motivo, deben seleccionarse los indicadores e ítems de tal manera que estos respondan a las características peculiares del objeto de estudio”.

Para Martínez (2006:1) acota que la confiabilidad “tiene dos caras, una interna cuando varios observadores, al estudiar la misma realidad, concuerdan en sus conclusiones; y otra externa cuando investigadores independientes, al estudiar una realidad en tiempos o situaciones diferentes, llegan a los mismos resultados”.

En este sentido es importante destacar que estos métodos permiten conocer el nivel de precisión y evidencia de los instrumentos utilizados, que son derivadas en conclusiones coherentes en el estudio formado. La confiabilidad y la validez también son cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos. Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2002) citando a Pérez (1998:71), “señalaba si el instrumento o instrumentos reúnen

estos requisitos habrá cierta garantía de los resultados obtenidos en un determinado estudio y, por lo tanto, las conclusiones pueden ser creíbles y merecedoras de una mayor confianza”.

En tal sentido, para determinar la validez del estudio en cuestión, se recurrirá al juicio de expertos vinculado directamente con el tema de investigación. Para Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2002), la validación por juicio de expertos implica:

Seleccionar un número impar (3 o 5) de jueces (personas expertas o muy conocedoras del problema o asunto que se investiga), quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento con el pretexto de que lo mismos se adecuen directamente con cada uno de los objetivos de la investigación propuestos (p. 74-75).

**Cuadro 5.  
Población y Muestra  
Sector De Estudio  
Empresa de Mantenimiento, Proyectos y Construcciones  
Valencia Estado Carabobo**

Área	Población 100%
Gerente	3
Coordinador	1
Administrador	1
Supervisor	2
Analista	2
Asistente	1
Operativos	24
<b>Total, de empleados del área</b>	<b>34</b>

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Antes de la aplicación de los instrumentos se hace necesario la revisión exhaustiva de las variables que se quieren estudiar, así que para ello se utilizó la validación de juicio de expertos que es definido por Rodríguez (2012:144) como “La revisión de los estudios empíricos llevados a cabo en las fuentes previamente indicadas se ha contrastado con la opinión de varias personas expertas en estudios de género”.

En virtud de ello, se requiere que el instrumento pase por varios expertos de especialista en el área que puedan dar a conocer su opinión acerca de lo que se debe mejorar o que se debe cambiar en el instrumento. Este proceso ayuda a los investigadores a centrar su instrumento en abarcar y dar respuestas a lo que se planteó como objetivo general y objetivos específicos, además también de trabajar con lo planteado en el cuadro técnico metodológico, en donde se trabajara con un cuestionario que será aplicado bajo la modalidad de la observación directa para el primer objetivo específico, y el cuestionario realizado bajo la herramienta online Google forms para tomar los resultados de la encuesta y dar respuesta al segundo objetivo específico y de esta manera abordar todas las variables allí plasmadas.

De acuerdo a los criterios establecidos para realizar dicha validación, debe hacerse como mínimo por tres expertos y como máximo por cinco expertos, en esta ocasión se llevó a cabo la validación de los siguientes profesores de la Universidad de Carabobo:

Por otro parte, se hace necesario medir la confiabilidad del instrumento a utilizar que según Hernández, Fernández y Baptista (1997) citado por Silva y Brain (2006) reseña que “la confiabilidad es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados y esta se determina mediante diversas técnicas”.

Esto quiere decir que, la confiabilidad de un instrumento le brinda al investigador la seguridad de que al ser aplicado varias veces arrojará resultados iguales o muy similares en todas sus aplicaciones. Para efectos de la presente investigación, la técnica que se utilizó para medir la confiabilidad fue el Alpha de Cronbach que según Arguello (2005) planteo que es un “Coeficiente que mide la consistencia interna en pruebas cuyo modo de respuesta sea de tipo escalar, y determine la proporción en que los ítems de una prueba miden una misma característica común.”

Dado lo anteriormente expuesto, no es más que un cálculo que se realiza para conocer la confiabilidad de las respuestas suministradas por la población estudiada, demostrando según la fórmula que:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * 1 - \frac{\sum S^2}{\sum S^2 t}$$

Donde:

K: Numero de ítems

S<sup>2</sup>: Varianza de los ítems

S<sup>2</sup>t: Varianza T Total de toda la encuesta

**Cuadro 6.**  
**Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad**  
**Cuestionario (Observación Directa)**

<b>Rasgos</b>	<b>Coeficiente Alfa</b>
Muy Alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.24 a 0.40
Muy Baja	0.01 a 0.20

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El presente capítulo consta del análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a la población como el total en estudio, el cual fue sometido a un tratamiento estadístico, una vez tabulado y organizado en cuadros con sus frecuencias y porcentajes, analizando desde una perspectiva objetiva y subjetiva, la opinión de los encuestados. Por consiguiente, el análisis descriptivo sobre las variables en estudio se realizó en función a sus indicadores, con el fin de ponderar los porcentajes obtenidos sobre cada ítem, calculando un promedio porcentual sobre la frecuencia registradas en cada indicador, con el propósito de dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación, los cuales son:

Identificar las dimensiones objetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.

Caracterizar las dimensiones subjetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.

Determinar las fortalezas y debilidades de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.

La encuesta, estuvo conformada por un cuestionario que se aplicó a 10 colaboradores administrativos y 24 colaboradores operativos que componen la población de la empresa objeto de estudio y está conformado por treinta y cuatro (34) afirmaciones diseñadas bajo la modalidad de Escala de Likert, la persona debe externalizar su reacción seleccionando una de las cinco categorías de respuesta de la escala, las cual tiene una ponderación asignada para luego ser tabulada y expresada en un resultado final de medición, para esta investigación esta categoría son representadas, tomando en consideración el número total y porcentaje para cada una de las respuestas con su respectiva opción.

### **Técnicas de Interpretación de Resultados**

Para el análisis de los datos se utilizaron las estadísticas descriptivas a través de la distribución de Frecuencia, que según Pallela y Martins (2012: 23) “consiste en determinar, y analizar cada una de las informaciones recabadas en el cuestionario; representándose posteriormente en forma de cuadros y gráficos, para luego realizar su respectivo análisis”.

Teniendo en cuenta este planteamiento, a continuación, se presentan los resultados relacionados con el primer objetivo específico que fue **Identificar las dimensiones objetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.**

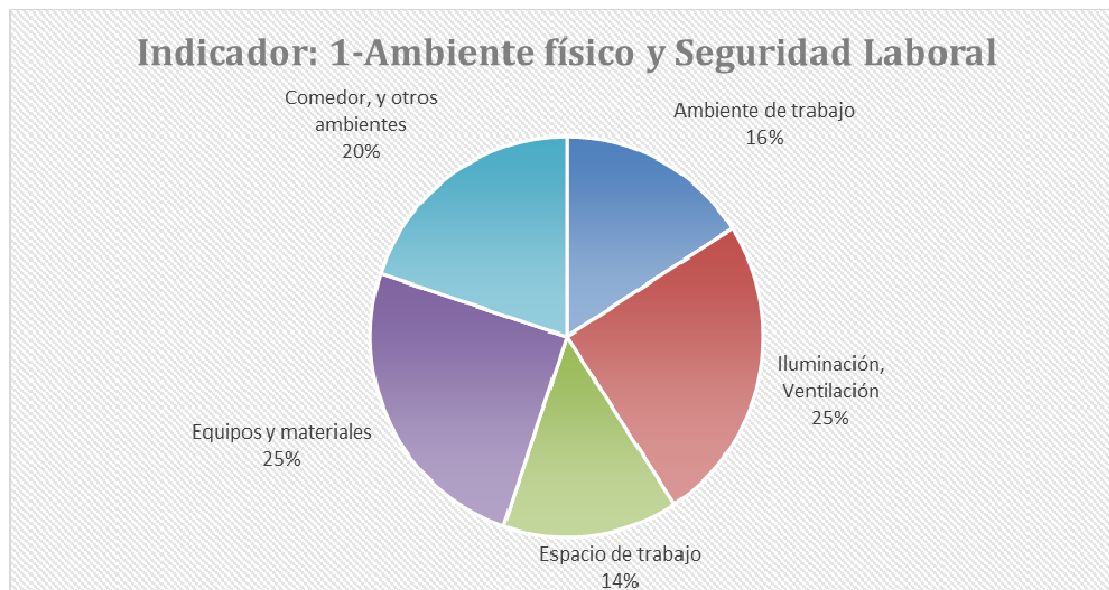
**Categoría 1. Ambiente físico y Salud laboral**

**Cuadro 7**

<b>Indicador: 1-Ambiente físico y Seguridad Laboral</b>												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
1	Ambiente de trabajo	0	2	8	0	0	0	8	24	0	0	32
2	Iluminación, Ventilación	10	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50
3	Espacio de trabajo	2	0	3	5	0	10	0	9	10	0	29
4	Equipos y materiales	10	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50
5	Comedor, y otros ambientes	0	10	0	0	0	0	40	0	0	0	40
<b>TOTAL</b>							110	48	33	10	0	201
Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems.							<b>Puntuación Real</b>					<b>201,00</b>
Índice Real = Puntuación Real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal / Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real / Índice Ideal) x 100.							<b>Índice Real</b>					<b>20,10</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>250,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>25,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>80,40</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 1**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**



**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de los colaboradores encuestados en el cuadro 7 y gráfico 1, se pudo observar que un 80,40% respalda la aceptación del ambiente físico y seguridad laboral la cual se recoge en los cinco (5) ítems especificado; Distribuido de la siguiente manera un 25% con puntuación de 50 la iluminación y ventilación es muy buena, de igual manera 25% con puntuación de 50 en Equipos y Materiales es muy buena, un 20% con puntuación 40 manifiesta que es buena, y 16% con una puntuación de 32 entre buena y Muy regular el ambiente de trabajo, y por último un 14% con una puntuación 29 el espacio de trabajo entre muy buena, muy regular, regular; lo cual permite concluir que en Manproyec, C.A se debe mejorar el ambiente físico donde se desarrolla las actividades de los colaboradores y su seguridad laboral.

Dicho esto, podemos enmarcar que el ambiente físico y seguridad laboral es óptimo para el desarrollo de las actividades diarias con miras a las mejoras de las instalaciones. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los colaboradores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, si existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una fortaleza de la empresa en función del ambiente físico y seguridad laboral.

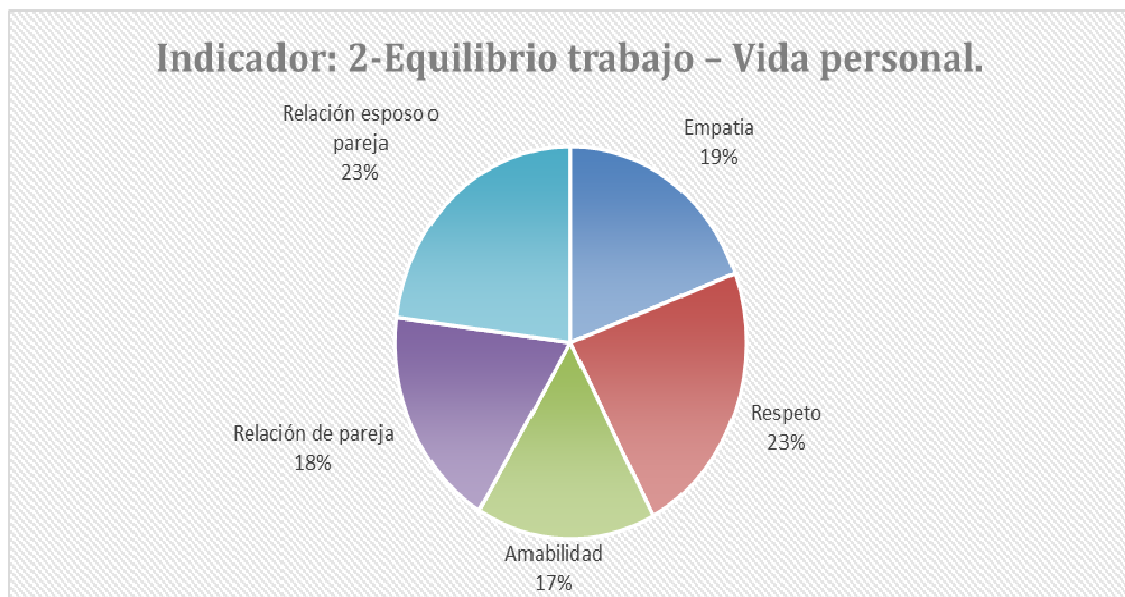
**Categoría 2. Equilibrio trabajo - Vida personal**

**Cuadro 8**

<b>Indicador: 2-Equilibrio trabajo – Vida personal.</b>												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
6	Empatía	5	3	1	1	0	25	12	3	2	0	42
7	Respeto	10	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50
8	Amabilidad	0	8	0	2	0	0	32	0	4	0	36
9	Relación de pareja	0	10	0	0	0	0	40	0	0	0	40
10	como es mi relación como esposo o pareja	10	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50
<b>TOTAL</b>							125	84	3	6	0	218
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal =							<b>Puntuación Real</b>					<b>218,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>21,80</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>250,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>25,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>87,20</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 2**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de los Colaboradores encuestado en el cuadro 8 y gráfico 2, se pudo observar que un 87,20% respalda la aceptación del Equilibrio trabajo – Vida personal la cual se recoge en los cinco (5) Ítems especificado; Distribuido de la siguiente manera un 23% con puntuación de 50 Relación esposo o pareja es muy buena, de igual manera 23% con puntuación de 50 en Respeto es muy buena, buena, Muy regular, regular un 19% de empatía con puntuación 40 manifiesta que es buena, y 18% de relación de pareja con una puntuación de 40 entre buena y por último un 17% con una puntuación 36 la amabilidad entre Buena, Regular; lo cual permite concluir que en Manproyec, C.A se mantiene un equilibrio entre Equilibrio Trabajo- Vida Personal.

Dicho esto, podemos enmarcar que Equilibrio trabajo – Vida personal es óptimo para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los colaboradores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, si existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una fortaleza de la empresa en función del Equilibrio trabajo – Vida personal.

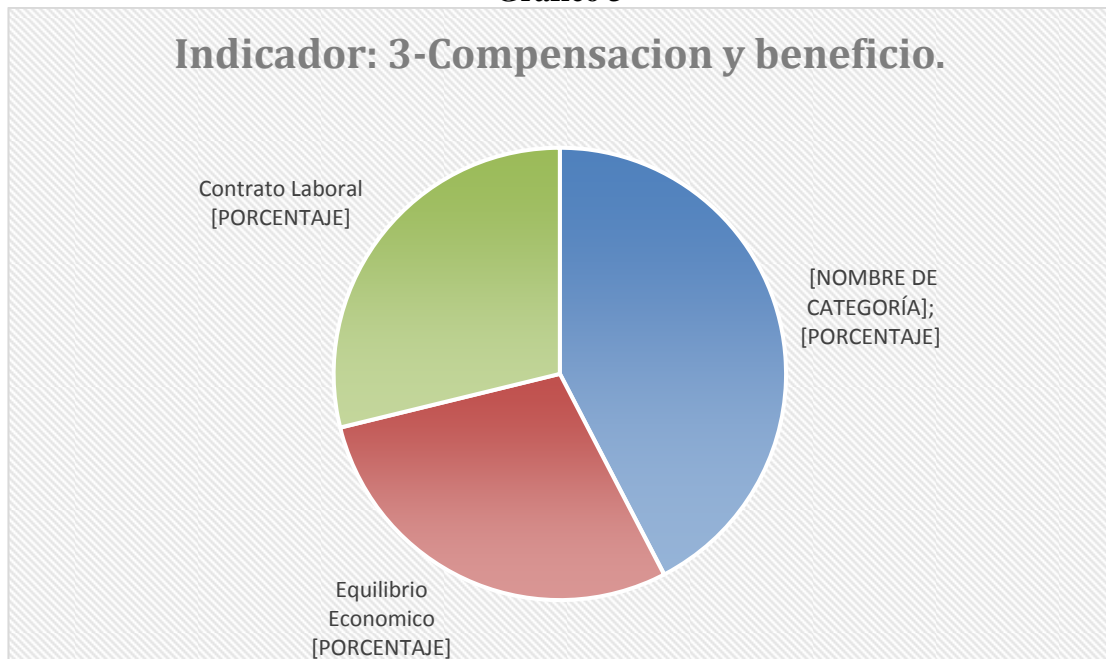
**Categoría 3. Compensación y beneficio.**

**Cuadro 9**

Indicador: 3-Compensación y beneficio.												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
11	Cumplimiento con los deberes legales	10	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50
12	Equilibrio económicos	0	4	6	0	0	0	16	18	0	0	34
13	Contrato laboral	0	4	6	0	0	0	16	18	0	0	34
							0	0	0	0	0	0
							0	0	0	0	0	0
		<b>TOTAL</b>					50	32	36	0	0	118
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal / Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /							<b>Puntuación Real</b>					<b>118,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>11,80</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>150,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>15,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>78,67</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 3**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de los colaboradores encuestados en el cuadro 9 grafico 3, se pudo observar que un 78,67% respalda la aceptación de la compensación y beneficio la cual se recoge en los tres (3) Ítems especificado; Distribuido de la siguiente manera un 42% con puntuación de 50 Cumplimiento con los deberes legales es muy buena, un 29% con puntuación de 34 en Equilibrio económico es buena, Muy regular; De igual forma para Contrato laboral 29%.

Dicho esto, podemos enmarcar que la compensación y beneficio para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones se mantienen en un aspecto de regulación por el mercado comercial; Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los colaboradores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, si existe un alto índice de respuestas de aspecto regular, lo cual se traduce como una oportunidad de mejora de la empresa en función de la Compensación y beneficio.

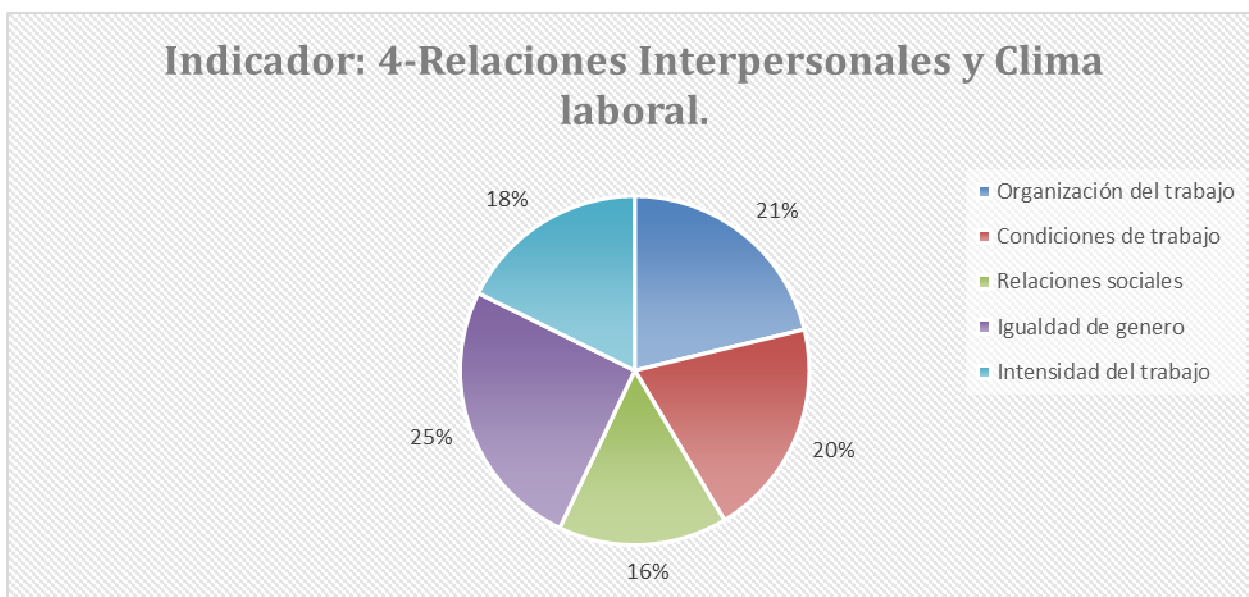
**Categoría 4.** Relaciones interpersonales y Clima laboral.

**Cuadro 10**

<b>Indicador: 4-Relaciones Interpersonales y Clima laboral.</b>												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
14	Organización del trabajo	4	4	2	0	0	20	16	6	0	0	42
15	Condiciones de trabajo	0	10	0	0	0	0	40	0	0	0	40
16	Relaciones sociales	2	1	3	4	0	10	4	9	8	0	31
17	Igualdad de genero	10	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50
18	Intensidad del trabajo	0	5	5	0	0	0	20	15	0	0	35
		<b>TOTAL</b>					80	80	30	8	0	198
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal =							<b>Puntuación Real</b>					<b>198,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>19,80</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>250,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>25,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>79,20</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 4**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de las personas encuestadas en el cuadro 10 grafico 4, se pudo observar que un 79,20% respalda la aceptación de las Relaciones Interpersonales y Clima laboral la cual se recoge en cinco (5) Ítems especificado; Distribuido de la siguiente manera un 25% con puntuación de 50 Igualdad de género es muy buena, un 21% con puntuación de 42 en Organización del trabajo es muy buena, buena, Muy regular, con 20% en condición del trabajo con puntuación 40 manifiesta que es buena, y 18% de intensidad del trabajo puntuación de 35 entre buena y muy regular por último un 16% con una puntuación 31 en relaciones sociales.

Dicho esto, podemos enmarcar que Relaciones Interpersonales y Clima laboral para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones son muy buenas. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los trabadores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, si existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una fortaleza de la empresa en función de las Relaciones Interpersonales y Clima laboral.

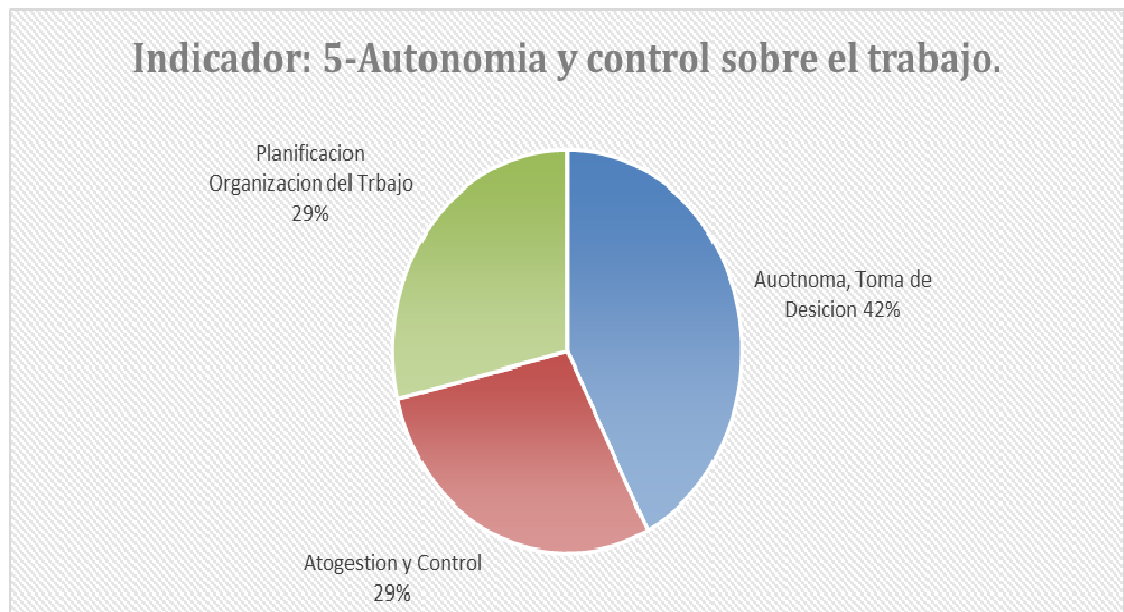
**Categoría 5. Autonomía y control sobre el trabajo.**

**Cuadro 11**

Indicador: 5-Autonomía y control sobre el trabajo.												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
19	Grado de autonomía y toma de desicion	7	3	0	0	0	35	12	0	0	0	47
20	Posibilidad de participación en la planificación y organización del trabajo	10	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50
21	Autogestión y control sobre las tareas y responsabilidades	10	0	0	0	0	50	0	0	0	0	50
							0	0	0	0	0	0
							0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>							135	12	0	0	0	147
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal /Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /							<b>Puntuación Real</b>					<b>147,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>14,70</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>150,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>15,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>98,00</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 5**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**



**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de las personas encuestadas en el cuadro 11 gráfico 5, se pudo observar que un 98,00% respalda la aceptación de las Autonomía y control sobre el trabajo. La cual se recoge en tres (3) Ítems especificado; Donde Autónoma y toma de Decisión refleja el 42% con una puntuación de 47 y Planificación, Organización del Trabajo, Autogestión y control Ambos aspectos 29% cada uno con una puntuación de 50, de esta manera siendo estes aspecto de carácter positivo.

Dicho esto, podemos enmarcar que Autonomía y control sobre el trabajo para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones son muy buenas. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los colaboradores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, si existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una fortaleza de la empresa en función de las Autonomía y control sobre el trabajo.

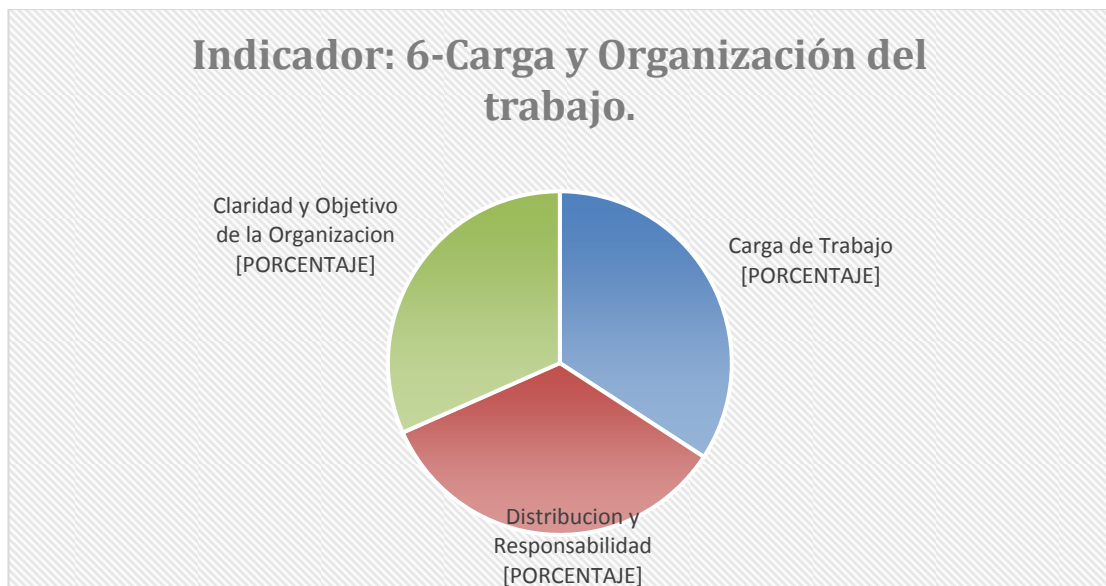
**Categoría 6. Carga y Organización del trabajo.**

**Cuadro 12**

Indicador: 6-Carga y Organización del trabajo.												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
22	Carga de trabajo adecuada	2	6	2	0	0	10	24	6	0	0	40
23	Distribución equitativa de las tareas y responsabilidades	3	4	3	0	0	15	16	9	0	0	40
24	claridad en las expectativas y objetivos de la organización	2	3	5	0	0	10	12	15	0	0	37
							0	0	0	0	0	0
							0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>							35	52	30	0	0	117
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal /Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /							<b>Puntuación Real</b>					<b>117,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>11,70</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>150,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>15,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>78,00</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 6**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de los colaboradores encuestados en el cuadro 12 grafico 6, se pudo observar que un 78% respalda la aceptación de las Carga y Organización del trabajo. La cual se recoge en tres (3) Ítems especificado; Donde la Carga de Trabajo y Distribución y Responsabilidad con un 42% indica la justa distribución de las tareas con una puntuación de 40 cada una de estas características y 32% cada uno con una puntuación de 37 siente que la ratificación de la claridad de los objetivos organizacionales por parte de los colaboradores siendo estes aspecto de carácter positivo.

Dicho esto, podemos enmarcar que Carga y Organización del trabajo para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones son muy buenas. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los trabadores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, si existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una fortaleza de la empresa en función de las Carga y Organización del trabajo.

**Categoría 7. Desarrollo personal y profesional.**

**Cuadro 13**

Indicador: 7-Desarrollo personal y profesional.												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
25	Oportunidad de de aprendizaje y crecimiento personal	0	6	3	1	0	0	24	9	2	0	35
26	Participacion en proyectos interesantes y desafiantes	6	2	2	0	0	30	8	6	0	0	44
27	Reconocimiento por el trabajo realizado	0	2	3	5	0	0	8	9	10	0	27
							0	0	0	0	0	0
							0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>							30	40	24	12	0	106
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal /Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /							<b>Puntuación Real</b>					<b>106,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>10,60</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>150,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>15,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>70,67</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 7**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de los colaboradores encuestados en el cuadro 13 grafico 7, se pudo observar que un 70,67% respalda la aceptación del Desarrollo personal y profesional. La cual se recoge en tres (3) Ítems especificado; Donde el Desarrollo personal y profesional se distribuye con un 42% Participación en proyectos con una puntuación de 44, 33% Oportunidad, aprendizaje y crecimiento con una puntuación de 35, y un 25% el reconocimiento por parte de los superiores con una puntuación de 27 siendo estos aspectos positivos para la determinación de la objetividad medida en esta primera parte.

Dicho esto, podemos enmarcar que Desarrollo personal y profesional. Para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones son muy buenas. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los colaboradores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, si existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una fortaleza de la empresa en función del Desarrollo personal y profesional.

Seguidamente se presentan los resultados relacionados con el segundo objetivo específico que fue **Caracterizar las dimensiones subjetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.**

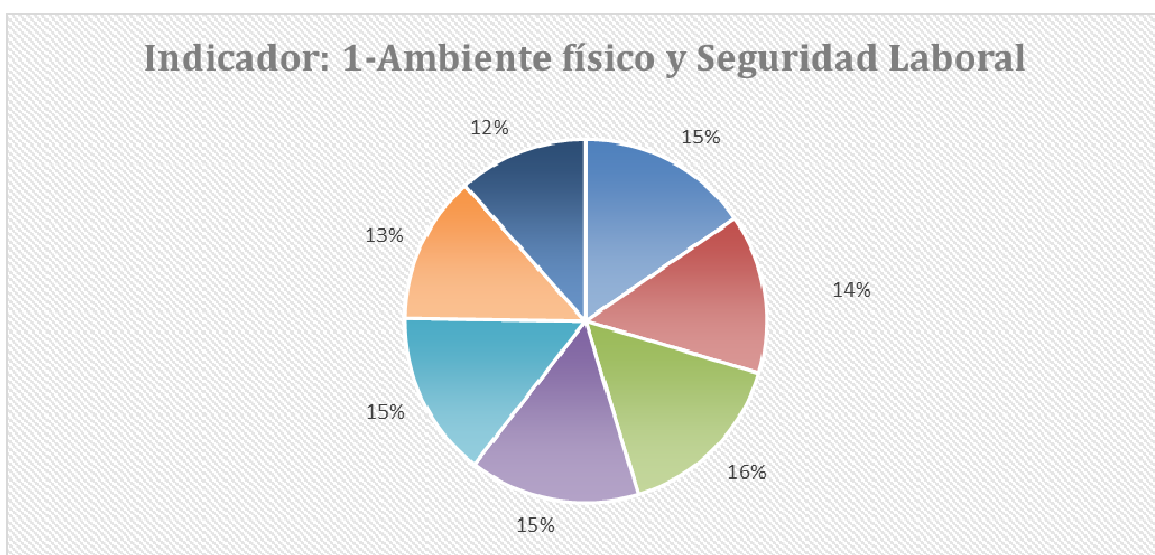
**Categoría 1. Ambiente físico y Seguridad Laboral.**

**Cuadro 14**

Indicador: 1-Ambiente físico y Seguridad Laboral												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		TD	DA	NI	ED	TD	TD(5)	DA(4)	NI(3)	ED(2)	TD(1)	
1	Este es un lugar físicamente seguro para trabajar	2	15	4	3	0	10	60	12	6	0	88
2	Considera que las características de las condiciones físicas en las cuales desempeño mi trabajo no tiene nada que ver con los problemas de salud que pudiera presentar en mi vida.	1	13	4	6	0	5	52	12	12	0	81
3	Nuestras instalaciones construyen a lograr un buen ambiente laboral.	2	18	0	3	1	10	72	0	6	1	89
4	Siento que hay buena relación de amistad en el lugar de trabajo.	3	12	7	1	1	15	48	21	2	1	87
5	Estoy satisfecho con el entorno físico de mi puesto de trabajo.	2	13	5	3	1	10	52	15	6	1	84
6	Me siento satisfecho con la condición de seguridad e higiene en el puesto de trabajo.	3	6	9	3	3	15	24	27	6	3	75
7	Esta empresa desarrolla programa de salud ocupacional relacionado con la prevención de los riesgos potenciales a los que están expuestos los trabajadores de la misma, como por ejemplo riesgos psicosociales, agentes químicos, biológicos, cualquier otra índole.	3	1	11	5	4	15	4	33	10	4	66
<b>TOTAL</b>							80	312	120	48	10	570
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real / Total de sujetos.											<b>Puntuación Real</b>	<b>570,00</b>
Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal / Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /											<b>Índice Real</b>	<b>23,75</b>
											<b>Puntuación Ideal</b>	<b>840,00</b>
											<b>Índice Ideal</b>	<b>35,00</b>
											<b>Porcentaje de Valoración</b>	<b>67,86</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 8**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de los colaboradores encuestados en el cuadro 14 grafica 8, se pudo observar que un 67,86% se encuentra por encima del 50% del bienestar adecuado por lo tanto el Ambiente físico y Seguridad Laboral estudiado a través de los siete (7) Ítems especificado.

Dicho esto, podemos enmarcar que Ambiente físico y Seguridad Laboral. Para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones son muy buenas. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los colaboradores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, no existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una oportunidad de mejora a la empresa en función del Ambiente físico y Seguridad Laboral.

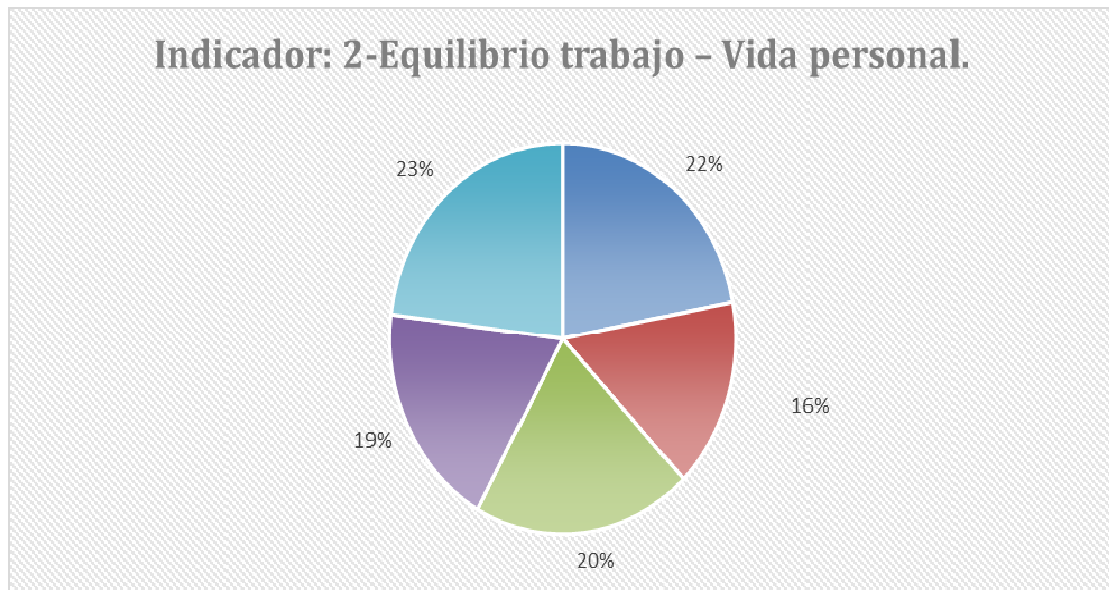
**Categoría 2. Equilibrio trabajo – Vida personal.**

**Cuadro 15**

Indicador: 2-Equilibrio trabajo – Vida personal.													
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL	
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)		
1	Mi empleo es estable actualmente.	3	14	2	3	2	15	56	6	6	2	85	
2	Planeo trabajar aquí hasta que me jubile.	2	3	8	4	7	10	12	24	8	7	61	
3	Aquí se incentiva a las personas para equilibrar la vida laboral con la vida personal.	2	7	11	4	0	10	28	33	8	0	79	
4	El compromiso social y medioambiental de su empresa es suficiente en la actualidad.	0	8	11	3	2	0	32	33	6	2	73	
5	Su trabajo es útil a la sociedad.	5	10	6	3	0	25	40	18	6	0	89	
<b>TOTAL</b>							60	168	114	34	11	387	
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal / Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /							<b>Puntuación Real</b>					<b>387,00</b>	
							<b>Índice Real</b>					<b>16,13</b>	
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>600,00</b>	
							<b>Índice Ideal</b>					<b>25,00</b>	
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>64,50</b>	

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 9**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**



**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de las personas encuestadas en el cuadro 15, se pudo observar que un 64,50% se encuentra por encima del 50% del bienestar adecuado por lo tanto el Equilibrio trabajo – Vida personal. Estudiado a través de los cinco (7) Ítems especificado.

Dicho esto, podemos enmarcar que Equilibrio trabajo – Vida personal. Para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones son muy buenas. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los colaboradores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, no existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una oportunidad de mejora a la empresa en función del Equilibrio trabajo – Vida personal.

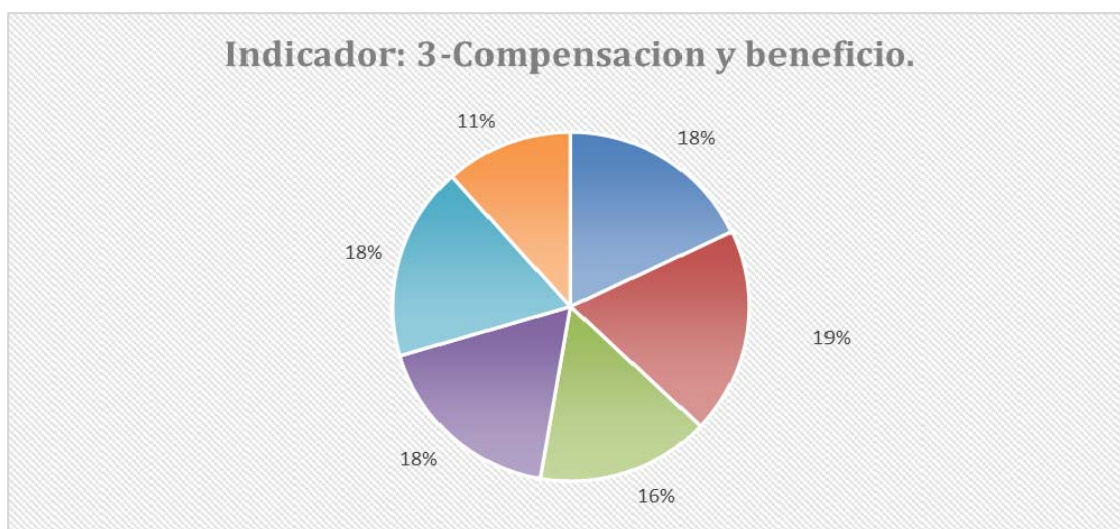
### Categoría 3. Compensación y beneficio.

**Cuadro 16**

Indicador: 3-Compensación y beneficio.												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTAJACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
1	Piensa UD. Que los beneficios que recibe en la empresa donde trabaja (incluye sueldos y beneficios) representa una contraprestación justa y suficiente para el sustento de ud. Y sus familia.	0	6	7	9	2	0	24	21	18	2	65
2	El aumento de sueldo y salario que reciben los empleados y obreros de la empresa donde labora depende de lo bien que realizan sus trabajo.	1	9	5	4	5	5	36	15	8	5	69
3	Siento que recibo una porción justa de las ganancias que produce esta organización.	2	1	5	12	4	10	4	15	24	4	57
4	La remuneración que recibo esta en sintonía con los salarios del mercado para el tipo de trabajo que desempeño.	1	5	6	9	3	5	20	18	18	3	
5	Me siento satisfecho con el sueldo y salario que recibo en la empresa donde trabajo.	1	4	9	7	3	5	16	27	14	3	65
6	Me siento satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios de la empresa donde trabaja, considerando los sueldo que reciben sus compañeros y comparandolos con lo que recibe.	1	5	1	6	2	5	20	3	12	2	42
<b>TOTAL</b>							30	120	99	94	19	298
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal / Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /							<b>Puntuación Real</b>					<b>298,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>12,42</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>864,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>36,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>34,49</b>

Fuente: Elaboración propia (2024)

**Gráfico 10**



Fuente: Elaboración propia (2024)

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de las personas encuestadas en el cuadro 16, se pudo observar que un 34,49% se encuentra por debajo del 50% del bienestar adecuado por lo tanto la Compensación y beneficio. Estudiado a través de los seis (7) Ítems especificado.

Dicho esto, podemos enmarcar las Compensación y beneficio. Para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones son muy bajas. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los colaboradores encuestados de la empresa objeto de estudio, se evidencia que, no existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una debilidad existente en la empresa en función de las Compensación y beneficio.

**Categoría 4. Relaciones Interpersonales y Clima laboral**

**Cuadro 17**

<b>Indicador: 4-Relaciones Interpersonales y Clima laboral.</b>												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
1	Los empleados de mayor rendimiento reciben un pago superior a los rendimiento medios o bajos.	3	8	7	5	1	15	32	21	10	1	79
2	Desde el punto de vista Psicologico y emocional, este es un lugar saludable para trabajar .	2	11	7	2	2	10	44	21	4	2	81
3	Este es un lugar agradable para trabajar.	3	14	5	2	0	15	56	15	4	0	90
4	Mi trabajo es lo menos monotomo y estresante posible.	2	11	7	3	1	10	44	21	6	1	82
5	En general, se otorgan promociones a quienes mas lo merecen.	0	10	7	5	2	0	40	21	10	2	73
6	Considera que en su empresa existe un ambiente que le estimula para mejorar su trabajo.	3	10	4	6	1	15	40	12	12	1	80
7	Creo que la gerencia despediria a empleados solamente como ultima medida	0	12	4	5	3	0	48	12	10	3	73
8	Los gerente son ascensibles y es fácil hablar con ellos.	4	11	2	7	0	20	44	6	14	0	84
9	Realmente forma parte de un equipo de trabajo.	4	12	6	1	1	20	48	18	2	1	89
10	En este momento, el desarrollo de acciones ligadas con las responsabilidades sociales empresarial es una prioridad en la empresa para la cual ud. Trabaja.	1	8	14	0	1	5	32	42	0	1	80
11	En su trabajo puede ayudar a la gente.	2	15	3	2	2	10	60	9	4	2	85
12	Estoy satifecho del tiempo libre del que dispongo.	1	13	4	4	2	5	52	12	8	2	79
13	Se puede contar con la colaboracion de los demas.	4	7	12	1	0	20	28	36	2	0	86
14	Aquí las personas se preocupan unos por otros.	2	11	8	5	8	10	44	24	10	8	96
15	Su empresa desarrollo alguna actividad deportiva, y o cultural, educativa, salud bienestar, formativa y o medio ambientales durante el ano 2006, con o en la comunidad inmediata (No incluya las actividad para o en apoyo a sus propios empleados o empresa)	0	2	3	7	12	0	8	9	14	12	43
<b>TOTAL</b>							45	192	90	38	24	1200
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal /Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /							<b>Puntuación Real</b>					<b>389,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>16,21</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>1.800,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>75,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>21,61</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 11**



**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de las personas encuestadas en el cuadro 17 gráfico 11, se pudo observar que un 21,61% se encuentra por debajo del 50% del bienestar adecuado por lo tanto Relaciones Interpersonales y Clima laboral. Estudiado a través de los quince (15) Ítems especificado.

Dicho esto, podemos enmarcar que la Relaciones Interpersonales y Clima laboral. Para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones son muy bajas. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los colaboradores la empresa objeto de estudio, se evidencia que, no existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una debilidad existente en la empresa en función de la Relaciones Interpersonales y Clima laboral.

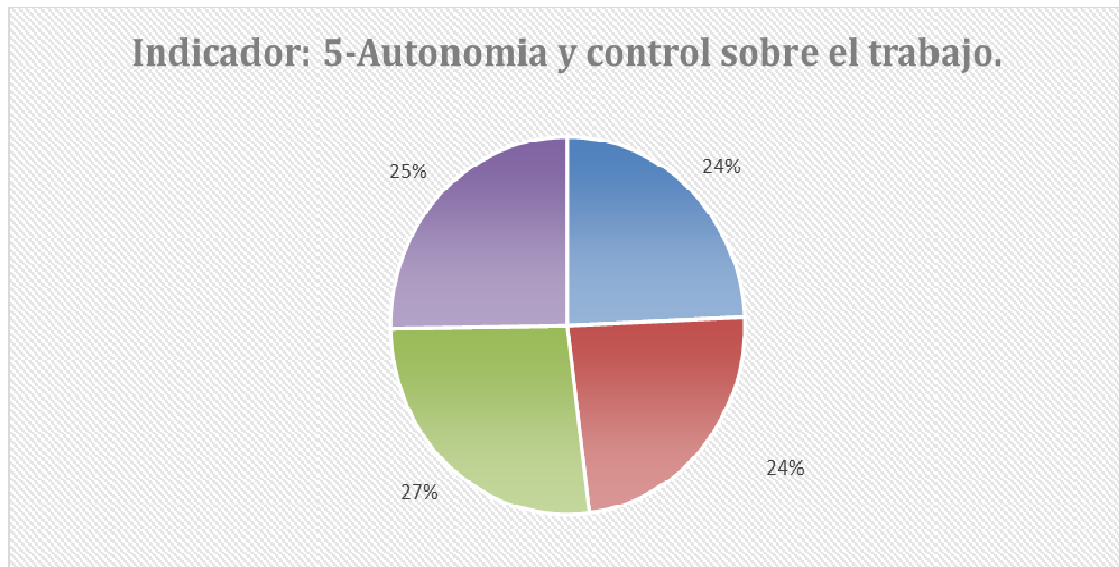
**Categoría 5. Autonomía y control sobre el trabajo**

**Cuadro 18**

Indicador: 5-Autonomía y control sobre el trabajo.												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
1	Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplio y sin ninguna restricción.	2	8	9	4	1	10	32	27	8	1	78
2	Me siento satisfecho con la responsabilidad que me han asignado en mi cargo y de los logros que se obtienen de las funciones que realizo.	0	13	6	1	4	0	52	18	2	4	76
3	Estoy satisfecho con el nivel de dificultad que representa mi trabajo.	3	10	10	0	1	15	40	30	0	1	86
4	Me siento satisfecho con las oportunidades que me ofrecen la empresa donde trabajo para participar en programas de mejoramiento de Recursos Humanos.	2	12	5	3	2	10	48	15	6	2	81
<b>TOTAL</b>							35	172	90	16	8	321
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal / Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /							<b>Puntuación Real</b>					<b>321,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>13,38</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>480,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>20,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>66,88</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 12**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de las personas encuestadas en el cuadro 18, se pudo observar que un 66,88% se encuentra por encima del 50% del bienestar adecuado por lo tanto la Autonomía y control sobre el trabajo. Estudiado a través de los cuatro (4) Ítems especificado.

Dicho esto, podemos enmarcar que la Autonomía y control sobre el trabajo. Para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones son muy bajas. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los trabadores la empresa objeto de estudio, se evidencia que, existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como una oportunidad existente en la empresa en función de la Autonomía y control sobre el trabajo.

**Categoría 6. Carga y Organización del trabajo.**

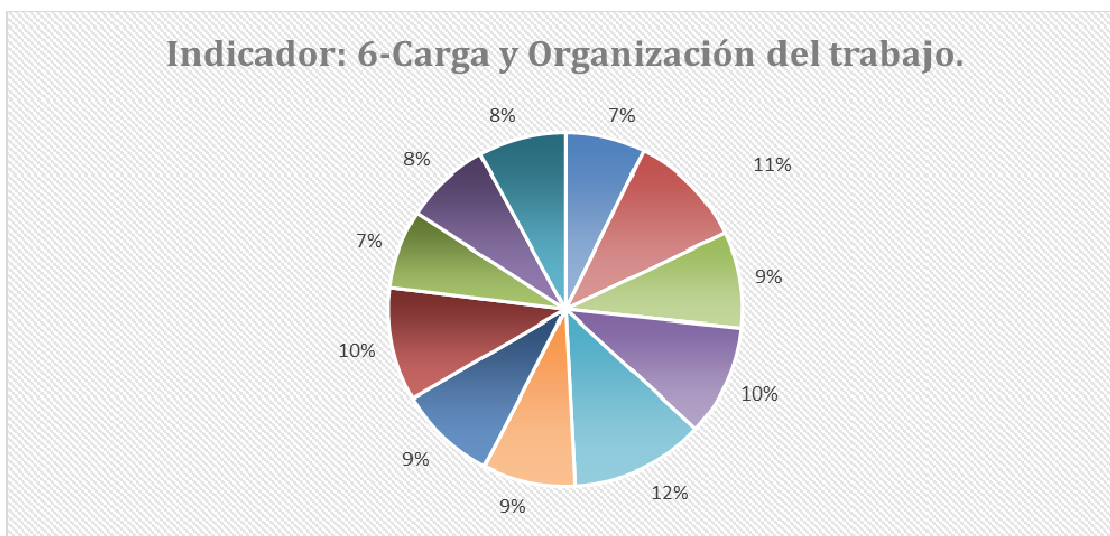
**Cuadro 19**

Indicador: 6-Carga y Organización del trabajo.												
N*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
1	Las responsabilidades que tiene asignada en su trabajo que realiza en la empresa justifica el sueldo y salario que recibe.	1	6	3	12	2	5	24	9	24	2	64
2	Puedo trabajar con independencia y poner en practicas mis ideas.	5	13	4	2	0	25	52	12	4	0	93
3	La gerencia nos mantienen informado de asuntos y cambios importante.	1	13	2	6	2	5	52	6	12	2	77
4	Las personas colaboran para garantizar el éxito de los equipos de trabajo.	3	14	5	1	1	15	56	15	2	1	89
5	Trabajo en horario nocturno, aun que sea una vez durante las ultimas 4 semanas.	17	5	0	1	1	85	20	0	2	1	108
6	Suelo prolongar habitualmente mi jornada laboral trabajando mas tiempo del que me corresponde.	5	3	8	5	3	25	12	24	10	3	74
7	Aquí se trabaja los domingos o dia feriado.	5	6	8	1	4	25	24	24	2	4	79
8	Suelo ocuparme de mi domicilio particular de asuntos relativos al trabajo.	6	8	9	1	0	30	32	27	2	0	91
9	En su trabajo puede modificar el metodo y ritmo de trabajo.	2	1	11	6	4	10	4	33	12	4	63
10	La gerencia me permite trabajar con horarios flexibles, para ayudarme a sastifacer mis necesidades personales.	2	2	13	5	2	10	8	39	10	2	69
11	En su trabajo, puede tomarse un dia sin perder retribuciones, ni tener que pedir vacaciones o bajo por enfermedad, ni tener luego que recuperarlo	4	3	8	5	4	20	12	24	10	4	70
		<b>TOTAL</b>					255	296	213	90	23	877
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real /Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal /Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /		<b>Puntuación Real</b>					<b>877,00</b>					
		<b>Índice Real</b>					<b>36,54</b>					
		<b>Puntuación Ideal</b>					<b>1.320,00</b>					
		<b>Índice Ideal</b>					<b>55,00</b>					
		<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>66,44</b>					

**Fuente: Elaboración propia (2024)**



**Gráfico 13**



**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de las personas encuestadas en el cuadro 19, se pudo observar que un 66,44 % se encuentra por encima del 50% del bienestar adecuado por lo tanto la Carga y Organización del trabajo. Estudiado a través de los once (11) Ítems especificado.

Dicho esto, podemos enmarcar que la Carga y Organización del trabajo. Para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones aceptable. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los trabadores la empresa objeto de estudio, se evidencia que, existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como un aspecto positivo existente en la empresa en función de la Autonomía y control sobre el trabajo.

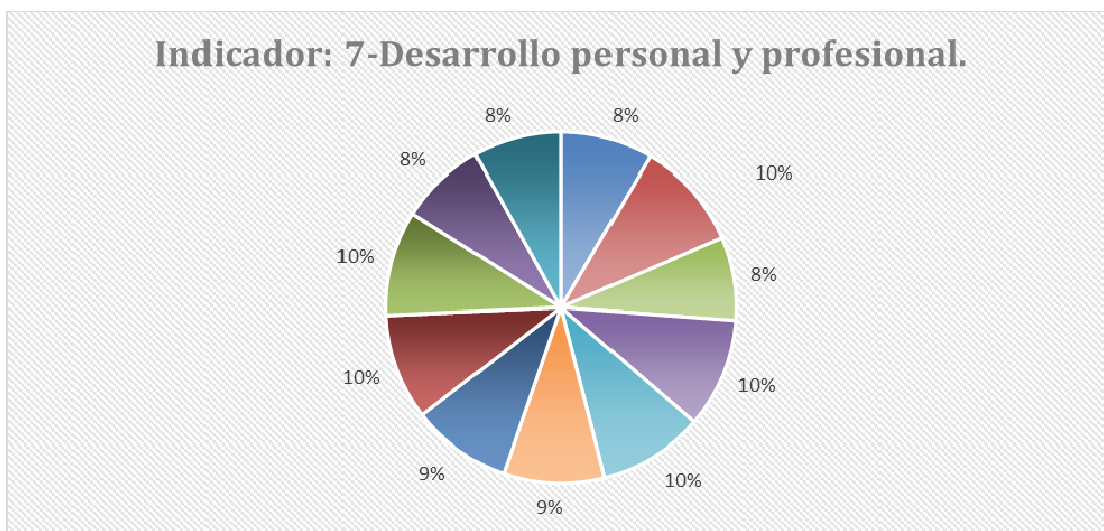
**Categoría 7. Desarrollo personal y profesional.**

**Cuadro 20**

Indicador: 7-Desarrollo personal y profesional.												
N°*	ÍTEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL
		MB	B	MR	R	D	MB(5)	B(4)	MR(3)	R(2)	D(1)	
1	Consideras que tu trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta tu carrera o profesión.	3	6	6	6	3	15	24	18	12	3	72
2	Considera ud. Que sus trabajo le plantea retos atractivos e interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.	2	13	5	4	0	10	52	15	8	0	85
3	Los dueños de la empresa, los gerentes y directivos suministra informacion que permiten a los empleados y trabajadores presentar críticas y sugerencias que son tomadas en cuenta la mayoría de las veces, para la toma de desiciones.	1	6	6	7	4	5	24	18	14	4	65
4	Si continuo estudiando y formandome puedo aspirar a un ascenso.	7	9	2	3	3	35	36	6	6	3	86
5	Aquí nos sentimos como en familia o en equipo.	3	9	9	1	2	15	36	27	2	2	82
6	En el ambiente empresarial de su empresa, existe informacion suficiente relativa a la responsabilidad social empresarial.	0	12	8	3	1	0	48	24	6	1	79
7	Los esfuerzos desarrollados hasta el momento para su empresa para desarrollar las actividades de responsabilidad social empresaral entre su comunidad son adecuados.	1	8	11	4	0	5	32	33	8	0	78
8	Su organización es un ente socialmente responsable en lo que consierne a las obligaciones legales existente en su país (Seguridad Social, Salario mínimo, Pagos de Impuestos, Legislacion Labooral, Normas medioambientales y proteccion al consumidor).	2	11	7	4	0	10	44	21	8	0	83
9	Estoy sastifecho con mis posibilidades de ascenso.	3	10	5	6	0	15	40	15	12	0	82
10	La gerencia brinda retroalimentacion sobre mi desempeño sobre lo que necesito para cumplir mi trabajo.	1	5	10	4	4	5	20	30	8	4	67
11	Me ofrecen oportunidades de capacitacion o desarrollo para poder crecer profesionalmente.	3	3	10	4	4	15	12	30	8	4	69
		<b>TOTAL</b>					130	368	237	92	21	848
Cálculo de tendencia del indicador señalado combinando los datos obtenidos en cada uno de los ítems considerados. Puntuación Real = Sumatoria de cada puntuación de los ítems. Índice Real = Puntuación Real / Total de sujetos. Puntuación Ideal = Total de ítems x Total de sujetos x 5. Índice Ideal = Puntuación Ideal / Total de sujetos. Porcentaje de Valoración = (Índice Real /							<b>Puntuación Real</b>					<b>848,00</b>
							<b>Índice Real</b>					<b>35,33</b>
							<b>Puntuación Ideal</b>					<b>1.320,00</b>
							<b>Índice Ideal</b>					<b>55,00</b>
							<b>Porcentaje de Valoración</b>					<b>64,24</b>

**Fuente: Elaboración propia (2024)**

**Gráfico 14**



**Fuente:** Elaboración propia (2024)

**Interpretación:** En relación con la Información obtenida de las personas encuestadas en el cuadro 19, se pudo observar que un 64,24 % se encuentra por encima del 50% del bienestar adecuado por lo tanto al Desarrollo personal y profesional. Estudiado a través de los once (11) Ítems especificado.

Dicho esto, podemos enmarcar que la Carga y Organización del trabajo. Para el desarrollo de las actividades diarias que se desarrollan en las instalaciones aceptable. Ahora bien, teniendo en cuentas las respuestas emitidas por los trabadores la empresa objeto de estudio, se evidencia que, existe un alto índice de respuestas positivas, lo cual se traduce como un aspecto positivo existente en la empresa en función de la Autonomía y control sobre el trabajo.

Finalmente, se presentan lo resultados para dar respuesta al tercer objetivo específico que fue: **Determinar las fortalezas y debilidades de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida laboral de los trabajadores en una empresa de mantenimiento, proyectos y construcciones ubicada en valencia estado - Carabobo.**

De acuerdo a los resultados presentados de los objetivos específicos descritos anteriormente se determinará la fortaleza y amenazas presentadas de acuerdo a los resultados arrojados con la aplicación de los instrumentos, A continuación, se realizará un cuadro comparativo de estas dos aristas;

**Cuadro 21**

<b>Indicador -Dimensión- Categoría</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Subjetivos</b>
<b>1- Ambiente físico y Seguridad Laboral.</b>	<b>Fortaleza</b> Ambiente de trabajo Iluminación, Ventilación Espacio de trabajo Equipos y materiales Comedor, y otros ambientes.	<b>Debilidad</b> Ítems 7-9-10-26-39-41-52
<b>2- Equilibrio trabajo – Vida personal.</b>	<b>Fortaleza</b> Empatía Respeto Amabilidad Relación de pareja Relación como esposo o pareja	<b>Debilidad</b> Ítems 21-22-30-32-36
<b>3- Compensación y beneficio.</b>	<b>Debilidad</b> Cumplimiento con los deberes legales Equilibrios económicos Contrato laboral	<b>Debilidad</b> Ítems 1-3-4-6-38-40

<p><b>4- Relaciones Interpersonales y Clima laboral.</b></p>	<p><b>Fortaleza</b></p> <p>Organización del trabajo</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Igualdad de genero</p> <p>Intensidad del trabajo</p>	<p><b>Debilidad</b></p> <p>Ítems 5-8-11-14-19-20-23-25-27-31-34-46-55-56-59</p>
<p><b>5- Autonomía y control sobre el trabajo.</b></p>	<p><b>Fortaleza</b></p> <p>Grado de autonomía y toma de decisión.</p> <p>Posibilidad de participación en la planificación y organización del trabajo.</p> <p>Autogestión y control sobre las tareas y responsabilidades.</p>	<p><b>Fortaleza</b></p> <p>Ítems 24-42-43-45</p>
<p><b>6- Carga y Organización del trabajo.</b></p>	<p><b>Fortaleza</b></p> <p>Carga de trabajo adecuada.</p> <p>Distribución equitativa de las tareas y responsabilidades.</p> <p>claridad en las expectativas y objetivos de la organización.</p>	<p><b>Fortaleza</b></p> <p>Ítems 2-12-16-29-47-48-49-50-51-57-58</p>
<p><b>7- Desarrollo personal y profesional.</b></p>	<p><b>Fortaleza</b></p> <p>Oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal</p> <p>Participación en proyectos interesantes y desafiantes</p> <p>Reconocimiento por el trabajo realizado</p>	<p><b>Fortaleza</b></p> <p>Ítems 13-15-17-18-28-33-35-37-44-53-54</p>

## **Conclusiones**

Todo lo expuesto a lo largo del presente trabajo de investigación, se puede sintetizar y concluir en los puntos siguientes:

La Calidad de vida laboral de acuerdo a su aspecto antológico; nos permite definirla desde el punto de vista objetiva y subjetiva en el ambiente laboral y las dimensiones que son empleadas para su estudio permitiéndonos ver las condiciones de trabajo, salud, moral, remuneración, participación comunicación, relaciones laborales, identificado con las organizaciones. Por su lado el aspecto epistemológico nos permite ver las teorías desarrolladas que permite tener las bases teóricas de estudios ya realizados sobre esta problemática. El Aspecto metodológico nos permitió identificar las variables e indicadores relevante para su estudio tomando en consideración los siguientes; Ambiente físico y Seguridad Laboral, Equilibrio trabajo – Vida personal, Compensación y beneficio, Relaciones interpersonales y Clima laboral, Autonomía y control sobre el trabajo, Carga y Organización del trabajo, Desarrollo personal y profesional y por último el teórico que nos permite tener el desarrollo de teorías a partir de este estudio como base fundamental desarrollada en el estudio de la Calidad de vida laboral.

En el contexto en el que se realizó el estudio fue tomando en consideración lo expuesto por Eduardo lares en su instrumento de investigación de la Calidad de vida laboral la cual nos permitió dar repuesta al objetivo específico desarrollado en esta investigación, por otra parte se pudo diseñar un instrumento de recolección de dato donde se obtuvo de mane de observación directa la parte objetiva de la investigación dando se dio repuesta a una de las variables en estudio, y así nos permitió hacer una comparación de lo objetivo y subjetivo de las repuestas arrojadas por estos instrumentos aplicados.

Es importante recalcar que cada trabajador tiene su forma de percibir el lugar que ocupa dentro del entorno social, y laboral. Así mismo, el reconocimiento que reciben en las empresas se va a reflejar en la manera en que este se interrelacione con sus compañeros en el área laboral. Otros factores que emergen del estudio son los relativos a brindar una mayor autonomía en el cumplimiento de las labores así como incentivar la participación en los procesos de toma de decisión en los espacios donde se desenvuelve.

La calidad de vida laboral debe constar de objetivos, claramente establecidos que es fundamental una comunicación abierta y una cultura de gestión clara capaz de ser un elemento de incalculable valor para el juicio de cualquier proceso. Los procesos de cambios o transición en cuanto a cambios gerenciales o propietarios causan diversas incertidumbres en la captación de instrucciones. Todo proceso social genera un impacto en el “ciquis”, entendiéndose que la personalidad posee un desarrollo intelectual-efectivo-motivacional, con una perspectiva sociológica.

Para lograr una calidad de vida laboral se debe establecer un plan de acción que permita mejorar los indicadores y dimensiones de esta problemática. La eficacia comportamental del sujeto en su interacción con la realidad social no es una derivación mecánica de la calidad de su desarrollo histórico, sino de la expresión de dicha síntesis en un momento dado. Por tanto, resulta imprescindible considerar el papel de las condiciones actuantes sobre el sujeto, en su manifestación reguladora. Es decir, que en el comportamiento que podemos observar se combina la expresión de la personalidad del sujeto con las circunstancias en las cuales él se encuentra interactuando en ese momento.

Lo anterior, de manera sintetizada, da un sentido a lo actual u al futuro, aunque dicha integración no sea siempre intencional. Ello origina comportamientos específicos e irrepetibles que pueden hasta contradecir la orientación predominante.

Partiendo de la teoría presentadas con resultados estadísticos cuantitativos obtenidos por el instrumento utilizado se sugiere una adecuación en cuanto a los aspectos didácticos utilizados, como sus recursos al momento de impartir modificaciones en las diferentes áreas beneficio a los trabajadores ya que estos serían los afectados directamente y que un impacto positivo en el personal en general.

A través del instrumento aplicado en la encuesta se concluyó con un alto índice positivo, lo cual es una fortaleza, para la organización en función a las políticas y normas laborales aplicada para mejorar la calidad de vida laboral y tomando en consideración los Indicadores, Dimensiones o Categorías divididas en Siete (7) aspectos fundamentales evaluado en este trabajo.



## **Recomendaciones.**

La calidad de vida laboral desde el punto de vista de la percepción es la manera en que el individuo percibe su vida, el lugar que ocupa en el contexto cultural y el sistema de valores en que vive, la relación con sus objetivos, expectativas, normas, criterios y preocupaciones, todo ello permeado por las actividades diarias, la salud física, el estado psicológico, el grado de independencia, las relaciones sociales.

Se debe realizar un plan de acción para evaluar los beneficios contractuales de la organización ya que es uno de los puntos más tratados en el campo de Recursos humanos.

Establecer nuevos mecanismos de comunicación que haga énfasis en cumplir con el fin previsto a través de relaciones interpersonales de índole laboral, logrando así o permitiendo una comunicación abierta y eficiente en el manejo e impartición de instrucciones.

Como estrategia fundamental, se debe poner en valor a las personas y su integridad por lo que habrá que huir de las descalificaciones personales (tu nunca, tu siempre...) centrandolo el mensaje en las acciones observadas.

Estos pasos para potenciar y afianzar las actuaciones enfocadas en la Calidad de vida laboral, y que dichas mejoras deben estar sustentadas en una transformación cultural de las organizaciones.

Se necesita seguir invirtiendo esfuerzos y recursos para una mejora continua de los aspectos físicos y organizativos relacionados con los diferentes riesgos que puede generar el trabajo, además de potenciar aquellos aspectos positivos con los que debe estar dotada la actividad laboral.

## LISTA DE REFERENCIAS

Almudena, Segurado y Agalló, Esteban (2002). **Calidad de Vida Laboral: Hacia un Enfoque Integrador Desde la Psicología Social. Psicothema(4), 828-836.** Revista en línea. Disponible en: <https://www.psicothema.com/pdf/806.pdf> . Consulta: 2023 julio 5.

Araya Luis, Pedreros Margarita (2013). **Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009** *Revista de Ciencias Sociales (Cr), IV (142), 45-61.* Revista en línea. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>. Consulta 2023 julio 25.

Araya Luis, Pedreros Margarita (2013). **Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. Revista de Ciencias Sociales (Cr), IV(142),45-61.** En Daft, (2004), Santrock, (2002). Revista disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf> . Consulta: 2023 julio 25.

Araya Luis, Pedreros Margarita (2013). **Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. Revista de Ciencias Sociales (Cr), IV(142),45-61.** En Robbins y Coulter, (2005). Revista disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf> . Consulta: 2023 julio 25.

Casas Juana, Repullo José Ramón, Lorenzo Susana, Cañas Juan José (2002). **Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. Revista de Administración Sanitaria, VI. (3), 143-160.** Revista en línea disponible en: [file:///C:/Users/User/Downloads/2002RASCalidaddevidalaboral%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/2002RASCalidaddevidalaboral%20(2).pdf). Consulta: 2023 julio 2.

Colombo, Leyda (2004). **La Calidad de Vida en el Trabajo en una Empresa Metalúrgica.** Trabajo de grado. No publicado. Universidad de Carabobo, Valencia Venezuela. Consulta 2023 junio 7.

Delgado de Smith, Yamile (2008 B). **La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas.** Libro en línea. Disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/281099061\\_La\\_Investigacion\\_Social\\_en\\_Proceso\\_Ejercicios\\_y\\_Respuestas](https://www.researchgate.net/publication/281099061_La_Investigacion_Social_en_Proceso_Ejercicios_y_Respuestas) .Consulta: 2023 julio 2.

Delgado de Smith, Yamile, Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la investigación**. Editorial Cómala. Caracas Venezuela. Consulta 2023: julio 7.

Elizalde Antonio, Martí Manuel, Martínez Francisco (2006). **Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona**. Polis, Revista Latinoamericana, 15 | 2006, Persona y otra edad. En Maslow (1968). Revista disponible en:<https://journals.openedition.org/polis/4887?lang=en>. Consulta: 2023 julio 25.

Fernández, R. (2005) **Administración de la responsabilidad social corporativa**. Editorial Thompson Colección Negocios, Madrid. Consulta: 2023 agosto 1.

Fidias, Arias (2012). **El Proyecto de Investigación**. Libro en línea. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>. Consulta: 2023 julio 6.

Graciela González, María Monroy (2018). **Percepción de calidad de vida laboral y compromiso organizacional afectivo según categorización demográfica**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en las Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Distrito Capital. Trabajo de grado disponible en: [http://w2.ucab.edu.ve/tl\\_files/escuela\\_ciencias\\_sociales/Trabajo%20de%20Grado/22.GONZALEZ%20Y%20MONRY\(Percepcion%20de%20calidad%20de%20vida%20laboral%20y%20compromiso%20organizacional%20afectivo%20segun%20categorizacion%20demografica\)\(ANUAL\).pdf](http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/22.GONZALEZ%20Y%20MONRY(Percepcion%20de%20calidad%20de%20vida%20laboral%20y%20compromiso%20organizacional%20afectivo%20segun%20categorizacion%20demografica)(ANUAL).pdf). Consulta: 2023 julio 18.

Martínez, Miguel (2006). **Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa, Paradigma, (2) 1**. Artículo en línea. Disponible en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S101122512006000200002](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S101122512006000200002). Consulta: 2022 Julio 7.

María González, Anais Delgado (2020). **Calidad de vida laboral en la empresa Calemami, C.A Puerto Ordaz, Estado Bolívar**. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Guayana, Estado Bolívar. Trabajo de grado disponible en: <http://catalogo-gy.ucab.edu.ve/documentos/tesis/36301.pdf>. Consulta: 2023 julio 17

María Gómez (2010) **Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá – Colombia. Revista Ciencias Estratégicas. (24)**. En Chiavenato (2004), “la calidad de vida laboral”. Revista en línea: <https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAIQw7AJahcKEwjQ86L2y8-AAxUAAAAAHQAAAAAQAg&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fservlet%2Farticulo%3Fcodigo%3D3437740&psig=AOvVaw3hrjCvmEL7JeQw5oD9bynS&ust=1691671048475900&opi=89978449>. Consulta; agosto 1.

Maslow, Abraham (1991). **Motivación y personalidad**. Libro en línea. Disponible: <https://batalloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>. Consulta: 2023, julio 7.

Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro (2016). **El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional** Revista Científica "Visión de Futuro", (2), 1-20. Revista en línea. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>. Consulta 2023 julio 7.

Nava Galán Ma Guadalupe (2012). **La calidad de vida: Análisis multidimensional. Enf Neural, (3), 129-137**. Revista en línea. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=38334>. Consulta: 2023 julio 7.

García Jonathan (2015). Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas. Revista de Psicología y mente. Revista disponible en: <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>. Consulta: 2023 julio 25

Granados Isabel (2011). **Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM (2), 271 – 276**. En Fernández Ríos (1999). Revista en línea. Disponible en: [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-CalidadDeVidaLaboral-8176385%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-CalidadDeVidaLaboral-8176385%20(8).pdf). Consulta: 2023 julio 25.

Granados Isabel (2011). **Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM (2), 271 – 276**. Revista en línea. Disponible en: [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-CalidadDeVidaLaboral-8176385%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-CalidadDeVidaLaboral-8176385%20(8).pdf). Consulta: 2023 julio 25.

Garzón, M (2005). **El desarrollo organizacional y el cambio planeado**. Centro Editorial Universidad del Rosario. Bogotá. Colombia. Consulta 2023 julio 7.

Rodríguez, A. (1998). **Inducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones** España: Ediciones pirámide. Consulta 2023 julio 7

Segurado Torres, A., & Agulló Tomas, E. (2002). **Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social**. *Psicothema*, (4), 828-836. Revista en línea disponible en: <https://www.psicothema.com/pdf/806.pdf> .Consulta: 2023 julio 17.

Sandra Quinto (2018). **Calidad de vida y su incidencia en el desempeño laboral**. Trabajo de titulación de grado previo a la obtención del título de psicología. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. En Martín Rodríguez, Jiménez Beatty Navarro, Martínez del Castillo, & Campos Izquierdo, (2007). Trabajo de grado disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4356/1/CALIDAD%20DE%20VIDA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL.pdf>. Consulta: 2023 agosto 1

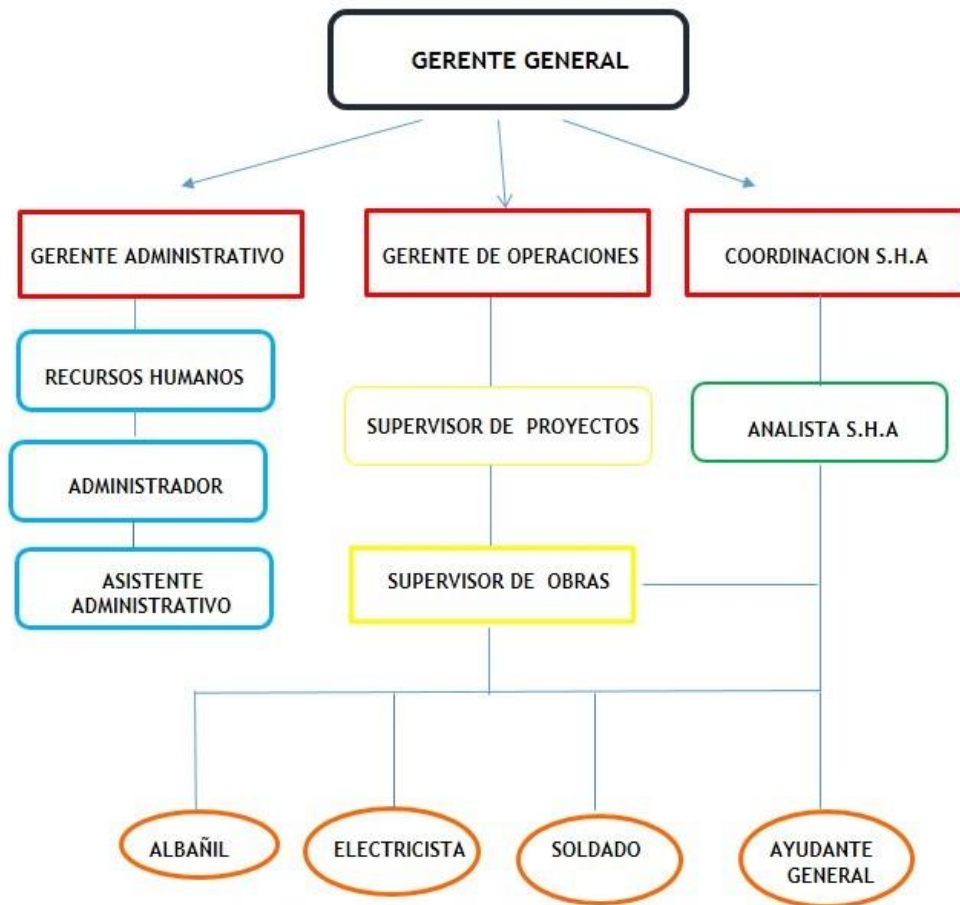
## **ANEXOS**

**MANPROYEC C.A.**

MANTENIMIENTO, PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES

RIF: J-31180563-0

### ORGANIGRAMA MANPROYEC, C.A





ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES  
CUESTIONARIO  
INSTRUCCIONES:

Se estará realizando un estudio de observación aplicado por los **Bachilleres Karla Serrda y Cesar Ruiz** con la finalidad de determinar las dimensiones objetivas del ambiente de trabajo de las instalaciones donde se ejecutan a diario las tareas necesarias para cumplir con los objetivos de la Organización y constatar la calidad de vida laboral en el trabajo. En las instalaciones administrativa tomando en consideración las siguientes áreas: **Gerencia General, Administración, Operaciones, Coordinación S.H.A** Este Cuestionario es anónimo y la información que pueda suministrar solo será usado para dicho estudio. Agradecemos su interés y colaboración con este proyecto.

I		Deficiente	Regular	Muy Regular	Buena	Muy Buena	Total
<b>AMBIENTE FISICO Y SALUD LABORAL</b>							
N	Evaluar						
1	Ambiente de trabajo			8	2		10
2	Iluminación, Ventilación					10	10
3	Espacio de trabajo		5	3		2	10
4	Equipos y materiales					10	10
5	Comedor, y otros ambientes				10		10
<b>II</b>							
<b>EQUILIBRIO TRABAJO VIDA PERSONAL</b>							
N	Evaluar						
6	Empatía		1	1	3	5	10
7	Respeto					10	10
8	Amabilidad		2		8		10
9	Relación de pareja				10		10
10	Relación como esposo o pareja					10	10
<b>III</b>							
<b>COMPENSACIÓN Y BENEFICIO</b>							
N	Evaluar						
11	Cumpla con los deberes legales					10	10
12	Equilibrio económicos			6	4		10
13	Contrato laboral			6	4		10
<b>IV</b>							
<b>RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL</b>							
N	Evaluar						
14	Organización del trabajo			2	4	4	10
15	Condiciones de trabajo				10		10
16	Relaciones sociales		4	3	1	2	10
17	Igualdad de genero					10	10
18	Intensidad del trabajo			5	5		10
<b>V</b>							
<b>AUTONOMIA Y CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>							
N	Evaluar						
19	Grado de autonomía y toma de desicion				3	7	10
20	Posibilidad de participación en la planificación y organización del trabajo					10	10
21	Autogestión y control sobre las tareas y responsabilidades					10	10
<b>VI</b>							
<b>CARGA Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>							
N	Evaluar						
22	Carga de trabajo adecuada			2	6	2	10
23	Distribución equitativa de las tareas y responsabilidades			3	4	3	10
24	claridad en las expectativas y objetivos de la organización			5	3	2	10
<b>VII</b>							
<b>DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL</b>							
N	Evaluar						
25	Oportunidad de de aprendizaje y crecimiento personal		1	3	6		10
26	Participacion en proyectos interesantes y desafiantes			2	2	6	10
27	Reconocimiento por el trabajo realizado		5	3	2		10





ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CARRERA RELACIONES INDUSTRIALES

ENCUESTA

**INSTRUCCIONES:**

Se estara realizando un estudio para conocer la percepcion de los trabajadores sobrela calidad de vida laboral en el trabajo. Por este motivo le pedimos unos minutos para contestar algunas preguntas. Este cuestionario es anonimo y la informacion que pueda suministrarnos solo sera usado para dicho estudio. Agradecemos su interes y colaboracion con este proyecto.

Sexo: F  M

Edad: Entre 18 - 30 años

Edad: Entre 41 - 50 años

Edad: Entre 31 - 40 años

Edad: Entre 51 - 60 años

**Tiempo que tiene trabajando en la organizacion:**

Entre 0 - 5 años

Entre 11 - 15 años

Entre 6 -10 años

Mayor a 15 años

**Nivel de educacion que posee:**

Basica incompleta

Basica Completa

Media Incompleta

Media Completa

Tecnica Universitaria Incompleta

Tecnica Universitaria Completa

Universitario a nivel pregrado:

**Nivel organizacional que ocupa:**

Operario  Coordinador  Supervisor  Asistente  Jefe  Gerente

N	PRIMERA ETAPAS DE PREGUNTAS
1.	Piensa UD. Que los beneficios que recibe en la empresa donde trabaja (incluye sueldos y beneficios) representa una contraprestacion justa y suficiente para el sustento de ud. Y sus familia.
2.	Las responsabilidades que tiene asignada en su trabajo que reliza en la empresa justifica el sueldo y salario que recibe.
3.	El aumento de sueldo y salario que reciben los empleados y obreros de la empresa donde labora depende de lo bien que realizan sus trabajo.
4.	Siento que recibo una porcion justa de las ganancias que produce esta organizaci3n.
5.	Los empleados de mayor rendimiento reciben un pago superior a los rendimiento medios o bajos.
6.	La remuneraci3n que recibo esta en sintonia con los salarios del mercado para el tipo de trabajo que desempe1o.
7.	Este es un lugar fisicamente seguro para trabajar
8.	Desde el punto de vista Psicologico y emocional, este es un lugar saludable para trabajar .
9.	Considera que las caracteristicas de las condiciones fisicas en las cuales desempe1o mi trabajo no tiene nada que ver con los problemas de salud que pudiera presentar en mi vida.

10.	Nuestras instalaciones construbuyen a lograr un buen ambiente laboral.
11.	Este es un lugar agradable para trabajar.
12.	Puedo trabajar con independencia y poner en practicas mis ideas.
13.	Consideras que tu trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta tu carrera o profesion.
14.	Mi trabajo es lo menos monotomo y estresante posible.
15.	Considera ud. Que sus trabajo le plantea retos atractivos e interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.
16.	La gerencia nos mantienen informado de asuntos y cambios importante.
17.	Los dueños de la empresa, los gerentes y directivos suministra informacion que permiten a los empleados y trabajadores presentar criticas y sugerencias que son tomadas en cuenta la mayoría de las veces, para la toma de desiciones.
18.	Si continuo estudiando y formandome puedo aspirar a un ascenso.
19.	En general, se otorgan promociones a quienes mas lo merecen.
20.	Considera que en su empresa existe un ambiente que le estimula para mejorar su trabajo.
21.	Mi empleo es estable actualmente.
22.	Planeo trabajar aquí hasta que me jubile.
23.	Creo que la gerencia despidiría a empleados solamente como ultima medida
24.	Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplio y sin ninguna restriccion.
25.	Los gerente son ascensibles y es facil hablar con ellos.
26.	Siento que hay buena relacion de amistad en el lugar de trabajo.
27.	Realmente forma parte de un equipo de trabajo.
28.	Aquí nos sentimos como en familia o en equipo.
29.	Las personas colaboran para garantizar el éxito de los equipos de trabajo.
30.	Aquí se incentiva a las personas para equilibrar la vida laborar con la vida personal.
31.	En este momento, el desarrollo de acciones ligadas con las responsabilidades sociales empresarial es una prioridad en la empresa para la cual ud. Trabaja.
32.	El compromiso social y medioambiental de su empresa es suficiente en la actualidad.
33.	En el ambiente empresarial de su empresa, existe informacion suficiente relativa a la responsabilidad social empresarial.
34.	En su trabajo puede ayudar a la gente.
3.5	Los esfuerzos desarrollados hasta el momento para su empresa para desarrollar las actividades de responsabilidad social empresaral entre su comunidad son adecuados.
36.	Su trabajo es util a la sociedad.

37.	Su organización es un ente socialmente responsable en lo que conierne a las obligaciones legales existente en su país (Seguridad Social, Salario mínimo, Pagos de Impuestos, Legislación Labooral, Normas medioambientales y protección al consumidor).
<b>N</b>	<b>SEGUNDA ETAPAS DE PREGUNTAS</b>
38.	Me siento sastifecho con el sueldo y salario que recibo en la empresa donde trabajo.
39.	Estoy sastifecho con el entorno fisico de mi puesto de trabajo.
40.	Me siento sastifecho con la distribución de los sueldos y salarios de la empresa donde trabaja, coonsiderando los sueldo que reciben sus compañeros y comparandolos con lo que recibe.
41.	Me siento sastifecho con la condición de seguridad e higiene en el puesto de trabajo.
42.	Me siento sastifecho con la responsabilidad que me han asignado en mi cargo y de los logros que se obtienen de las funciones que realizo.
43.	Estoy sastifecho con el nivel de dificultad que representa mi trabajo.
44.	Estoy sastifecho con mis posibilidades de ascenso.
45.	Me siento sastifecho con las oportunidades que me ofrecen la empresa donde trabajo para participar en programas de mejoramiento de Recursos Humanos.
46.	Estoy sastifecho del tiempo libre del que dispongo.
<b>N</b>	<b>TERCERA ETAPAS DE PREGUNTAS</b>
47	Trabajo en horario nocturno, aun que sea una vez durante las ultimas 4 semanas.
48	Suelo prolongar habitualmente mi jornada laboral trabajando mas tiempo del que me corresponde.
49	Aquí se trabaja los domingos o día feriado.
50	Suelo ocuparme de mi domicilio particular de asuntos relativos al trabajo.
<b>N</b>	<b>CUARTA ETAPAS DE PREGUNTAS</b>
51	En su trabajo puede modificar el metodo y ritmo de trabajo.
52	Esta empresa desarrolla programa de salud ocupacional relacionado con la prevencion de los riesgos potenciales a los que estan expuestos los trabajadores de la misma, como por ejemplo riesgos psicosociales, agentes quimicos, biologicos, cualquier otra indole.
53	La gerencia brinda retroalimentación sobre mi desempeño sobre lo que necesito para cumplir mi trabajo.
54	Me ofrecen oportunidades de capacitación o desarrollo para poder crecer profesionalmente.
55	Se puede contar con la colaboración de los demas.
56	Aquí las personas se preocupan unos por otros.
57	La gerencia me permite trabajar con horarios flexibles, para ayudarme a sastifacer mis necesidades personales.
58	En su trabajo, puede tomarse un día sin perder retribuciones, ni tener que pedir vacaciones o bajo por enfermedad, ni tener luego que recuperarlo
59	Su empresa desarrollo alguna actividad deportiva, y o cultural, educativa, salud bienestar, formativa y o medio ambientales durante el año 2006, con o en la comunidad inmediata (No incluya las actividad para o en apoyo a sus propios empleados o empresa)

## Resultados

PRIMERA ETAPAS DE PREGUNTAS 1-37					
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, Ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo	Total
2	9	7	6	0	24
2	12	3	6	1	24
5	4	5	9	1	24
4	12	5	1	2	24
1	5	7	8	3	24
3	9	6	5	1	24
0	3	4	15	2	24
2	2	7	11	2	24
0	6	4	13	1	24
1	3	0	18	2	24
0	2	5	14	3	24
0	2	4	13	5	24
3	6	6	6	3	24
1	3	7	11	2	24
0	4	5	13	2	24
2	6	2	13	1	24
4	7	6	6	1	24
3	3	2	9	7	24
2	5	7	10	0	24
1	6	4	10	3	24
2	3	2	14	3	24
7	4	8	3	2	24
3	5	4	12		24
1	4	9	8	2	24
0	7	2	11	4	24
1	1	7	12	3	24
1	1	6	12	4	24
2	1	9	9	3	24
1	1	5	14	3	24
0	4	11	7	2	24
1	0	14	8	1	24
2	3	11	8	0	24
1	3	8	12	0	24
2	2	3	15	2	24
0	4	11	8	1	24
0	3	6	10	5	24
	4	7	11	2	24

Resultados					
SEGUNDA ETAPAS DE PREGUNTAS 38-46					
Muy insastifecho	Insastifecho	Ni sastifecho, Ni insastifecho	Sastifecho	Muy sastifecho	Total
3	7	9	4	1	24
1	3	5	13	2	24
2	6	10	5	1	24
3	3	9	6	3	24
4	1	6	13	0	24
1	0	10	10	3	24
0	6	5	10	3	24
2	3	5	12	2	24
2	4	4	13	1	24
Resultados					
TERCERA ETAPAS DE PREGUNTAS 47-50					
SIEMPRE	FRECUENTE MENTE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	Total
1	1	0	5	17	24
3	5	8	3	5	24
4	1	8	6	5	24
0	1	9	8	6	24
Resultados					
CUARTA ETAPAS DE PREGUNTAS 51-59					
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTE MENTE	SIEMPRE	Total
4	6	11	1	2	24
4	5	11	1	3	24
4	4	10	5	1	24
4	4	10	3	3	24
0	1	12	7	4	24
8	5	8	1	2	24
2	5	13	2	2	24
4	5	8	3	4	24
12	7	3	2	0	24

Encuentados	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	Total	Grado	nivel
1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	126		
2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	126	Grado	nivel
3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	119	Muy Buena	5
4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	117	Buena	4
5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	114	Muy Regular	3
6	3	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	2	109	Regular	2
7	3	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	2	5	3	5	5	5	4	4	3	3	4	2	106	Deficiente	1
8	3	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	4	2	104		
9	3	5	2	5	5	3	5	2	4	5	5	3	3	3	4	2	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	2	98		
10	3	5	2	5	5	2	5	2	4	5	5	3	3	3	4	2	5	3	4	5	5	3	3	3	2	3	2	96		
	0,16	0	1,29	0	0	0,96	0	0,64	0	0	0	0,24	0,24	0,56	0	1,29	0	0,25	0,21	0	0	0,4	0,6	0,61	0,45	0,64	0,61	9,15	102,85	

K: N de items 27  
 Sumatoria de varianza items 9,15  
 Varianza total instrumento 103  
 Formula  $BE40/(BE40-1)*(1-BE41/BE42)$   
 a= 0,94607532