



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



**CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE**  
**UNA EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTE PRIVADO UBICADA**  
**EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Autoras:**  
Moronta Valentina  
Nuñez Eirina

Valencia, abril de 2016



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



**CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE  
UNA EMPRESA DE SERVICIO DE TRANSPORTE PRIVADO UBICADA  
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Tutora:**

Colombo Leyda

**Autoras:**

Moronta Valentina

Nuñez Eirina

**Trabajo de grado presentado para optar al título de licenciadas en  
Relaciones Industriales**

**Línea de investigación: gestión de las personas**

Valencia, abril de 2016

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme el don de la vida, la fortaleza para superar cada obstáculo durante mi carrera, y por nunca abandonarme en el camino. Este logro es tomado de su mano.

A mi padre y mi madre por enseñarme lo esencial durante mis primeros pasos en el mundo, y construir en mi, valores que me permitieron alcanzar esta meta.

A mis abuelos Carmen y Ricardo, mis tesoros mas preciados.

A las niñas y jóvenes de mi agrupación “Danzas Santa Sofía” por ser una inspiración en construir esta meta, siendo así ejemplo para ellas.

A mi tutora y amiga Leyda Colombo, por el tiempo dedicado y por ser un modelo a seguir como mujer venezolana emprendedora.

***Valentina Moronta***

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a mi Padre Celestial, quien por su bendita misericordia ni en un instante me ha desamparado, llenándome cada día de fortaleza y bendiciendo mis pasos, para seguir continuando, sin su dirección divina jamás hubiese alcanzado esta meta, gracias padre amado.

A mi padre Emilio Mardinis y a mi madre Maria Adocinda Oliveros de Mardinis quienes siempre me cuidaron y me dieron el nivel de educación necesario para poder ingresar a la universidad. Personas que en vida anhelaron más que nadie la culminación de esta meta, y hoy desafortunadamente no alcanzaron acompañarme en tan grato momento, pero desde el cielo están orgullosas celebrando con todos los ángeles.

A mi regalo del cielo, mi esposo amado Majer Abousaab, por su apoyo incondicional, por su confianza en mí, por el amor, la compañía, el esfuerzo y el sacrificio que me demuestra en cada acto. Quien ha sido ese soplo de energía que me motiva a continuar, y seguir luchando constantemente por todo aquello que con disciplina, coraje y entrega se materializa.

***Eirina Nuñez Mardines***

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente a Dios por ser el centro de mi vida, mi fortaleza y motor para seguir cada día.

A mi Frank por siempre estar dispuesto a escucharme, y apoyarme cuando más lo necesito y alegrar cada uno de mis días.

A mi hermano leo por compartir conmigo sus conocimientos y habilidades.

A mis amigas Gaby y Dori, por su apoyo y motivación durante el camino transcurrido para llegar hasta aquí.

Y por ultimo a mi compañera Eirina Mardinis por la tolerancia, su amistad, y todos los aportes realizados a esta investigación.

***Valentina Moronta***

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco profundamente a mi Padre Celestial, por guiarme en el camino correcto y darme la fuerza para vencer las adversidades.

A mis amores eternos, mis padres que desde el cielo velan por mí.

A mi pro favorito, mi Majer Abousaab, por darme ánimos para culminar esta meta.

A mi equipo de trabajo, mi gente full pan por su lealtad, fidelidad, compromiso, comprensión y apoyo.

A la prestigiosa Universidad de Carabobo, por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de formarme como persona de bien para la sociedad, agradecida enormemente por ser egresada de mi alma mater.

A la Escuela de Relaciones Industriales, y a todos mis profesores quienes contribuyeron con mi formación profesional a lo largo de esta carrera.

En especial a mi profesora Leyda Colombo, por su enseñanza, atención y colaboración en todo este proceso de tutoría, quien goza de gran experiencia en el tema, y por ello realizo valiosos aportes para la construcción y teorización de este trabajo de grado.

Al profesor Bruno Valera, por habernos dedicado parte de su tiempo apoyo y colaboración.

A la profesora Themis Sandoval, que con su carisma y humildad nos atendió y validó nuestro instrumento.

Al profesor Ángel Deza, quien nos regaló un poco de su tiempo para validar nuestro instrumento.

A mi compañera de tesis, por su dedicación, intelecto, comprensión, paciencia, y amistad, logramos la concepción de nuestro trabajo de grado.

A la familia Moronta Yanez, por brindarme su hospitalidad y atención.

A la empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia Estado Carabobo, por abrir sus puertas para que esta investigación se llevara a cabo.

A la Lcda. Mónica por brindarnos la información necesaria acerca de la empresa, por su disposición, colaboración y atención prestada.

A todos los trabajadores de la empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia Estado Carabobo, por su tiempo, participación y colaboración.

***Eirina Nuñez Mardines***



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



**Calidad de vida en el trabajo de los trabajadores de una empresa de transporte privado, ubicada en Valencia- Estado Carabobo**

**Autoras: Moronta Valentina, Eirina Nuñez**

**Tutora: Leyda, Colombo**

**Fecha: Abril, 2016**

**RESUMEN**

El propósito de la presente investigación es analizar la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores de una empresa de transporte privado, ubicada en Valencia-Estado Carabobo, tomando como referencia el modelo integral de la calidad de vida en el trabajo de Lares, haciendo un estudio enfocado en las dimensiones objetivas (equidad económica y medio ambiente) y las dimensiones subjetivas (satisfacción laboral e identidad y autoestima laboral). La investigación es de tipo descriptiva y de campo; el instrumento que se empleó para recabar información, fue un cuestionario tipo lickert estructurado con 36 afirmaciones. La muestra estuvo conformada por 29 trabajadores. En las conclusiones se obtuvo como hallazgo que la organización objeto de estudio posee una calidad de vida en el trabajo considerada por sus trabajadores como positiva; sin embargo, en cada una de las dimensiones existieron ítems catalogados como negativos y por lo tanto ameritan ser atendidos, debido a esto se plasmaron recomendaciones, que de ser tomadas en cuenta reforzará la calidad de vida en el trabajo de esta organización.

**Palabras claves:** Calidad de vida en el trabajo, dimensiones subjetivas, dimensiones subjetivas.



**UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL  
SCHOOL OF INDUSTRIAL RELATIONS  
CAMPUS Bárbula**



**Quality of life at work of workers in a private transport company,  
located in Carabobo State Valencia**

**Authors: Moronta Valentina, Eirina Nuñez**

**Tutor: Leyda, Colombo**

**Date: April, 2016**

**ABSTRACT**

The purpose of this research is to analyze the quality of life in the work of the employees of a private transport company, located in Valencia, Carabobo State, with reference to the integrated model of quality of life in the work of Lares, making a study focused on the objective dimensions (economic equity and the environment) and subjective dimensions (job satisfaction and professional self-esteem and identity). The research is descriptive and field; the instrument that was used to gather information was a type lickert structured questionnaire with 36 statements. The sample consisted of 29 workers. The conclusions were obtained as a finding that the organization under study possesses a quality of work life for their employees considered as positive; however, in each of the dimensions they existed items classified as negative and therefore deserve to be addressed, because of this recommendations to be taken into account will reinforce the quality of life in the work of this organization took shape.

**Key words:** Quality of life at work, subjective dimensions, subjective dimensions.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VIII
RESUMEN	XI
ÍNDICE DE CUADROS	XV
ÍNDICE DE FIGURAS	XVIII
INTRODUCCIÓN	XIX
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema	22
Objetivos	28
Justificación	28
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes	30
Bases Teóricas	35
Bases legales	71
Definición de términos Básicos	82
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de la Investigación	84
Estrategia Metodológica	85
Técnicas e instrumentos de recolección de información	90
Población y Muestra	97
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b>	100
<b>CONCLUSIONES</b>	160
<b>RECOMENDACIONES</b>	167

<b>ANEXOS</b>	169
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	179

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO Nº</b>	<b>Pág.</b>
1. Cuadro técnico Metodológico	87
2. Escala de respuestas	91
3. Escala de referencia	92
4. Distribución proporcional de la muestra	99
5. Características demográficas de la población	102
6. Características de la organización	104
7. Estoy satisfecho con los beneficios socioeconómicos Que recibo por parte de la empresa	107
8. Estoy satisfecho con el monto mensual que devengo en cesta tickets	108
9. Estoy satisfecho con el número de uniformes que dota la empresa	109
10. Estoy satisfecho con la frecuencia que la empresa dota de uniformes	111
11. Los incentivos laborales que me ofrece la empresa son gratificantes	112
12. Los bono que me ofrece la empresa son gratificantes	113
13. Estoy satisfecho con la compensación por horas extras	114
14. La empresa otorga los dos días de descanso que establece la LOTTT	116
15. Estoy satisfecho con el beneficio socioeconómicos de 90 días de utilidades asignadas por la empresa	117
16. Estoy satisfecho con el transporte que nos ofrece la empresa	118
17. Estoy satisfecho con el horario de la jornada laboral	119

18. Para el tipo de actividad que realizo, considero que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas	122
19. Estoy satisfecho con el comedor que brinda la empresa	123
20. Estoy satisfecho con el número de mesas y sillas que tiene el comedor	124
21. Estoy satisfecho con la cantidad de filtros de agua	125
22. El ruido que se genera en el lugar de trabajo no me Produce molestia	126
23. Estoy satisfecho con las condiciones ambientales en las que realizo mi trabajo	127
24. Estoy satisfecho con el número de sanitarios disponible en la empresa	128
25. Estoy satisfecho con el área de descanso que me ofrece la empresa, esto se refiere a espacios en donde pueda reposar después de comidas	129
26. Estoy satisfecho con la gestión preventiva de la empresa	130
27. Estoy satisfecho con el reconocimiento por parte de los supervisores inmediatos por la labor cumplida	134
28. Estoy satisfecho con el reconocimiento al logro Dentro de la empresa	135
29. Estoy satisfecho con los resultados que he obtenido con el desempeño de mi trabajo	136
30. Estoy satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a mi cargo	137
31. Considero que mis superiores inmediatos o supervisores tienen en cuenta mis sugerencias relacionadas con el trabajo	138
32. Estoy satisfecho con las actividades de recreación Que ofrece la empresa.	139

33. Es satisfactorio para mí, trabajar en equipo con mis Compañeros	140
34. La comunicación con mis compañeros de trabajo es efectiva	141
35. Es agradable la manera en la cual se supervisa mi trabajo	142
36. Estoy satisfecho con la capacitación profesional que brinda la empresa	143
37. Considero que la empresa en la que trabajo es la mejor del rubro	146
38. Me siento con libertad y autonomía a la hora de realizar mi trabajo	148
39. Estoy satisfecho con la comunicación y trato que reciba por parte de los líderes de la empresa	149
40. Considero que la labor que realizo en mi trabajo contribuye con los objetivos de la empresa	150
41. Considero que empresa se preocupa por mi bienestar y calidad de vida en el trabajo	151
42. Conozco y me siento identificado con los valores de la empresa	152
43. Debilidades y fortalezas de las dimensiones subjetivas y objetivas de la calidad de vida en el trabajo	157

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Pirámide de Maslow	32

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas el número de organizaciones que han tomado la iniciativa de implementar programas orientados al bienestar de sus trabajadores ha aumentado considerablemente, siendo cada vez más, las organizaciones que toman en cuenta la calidad de vida en el trabajo como propósito de gestión.

El tema de la globalización y el constante avance tecnológico traen consigo nuevos retos a nivel de estructura organizacional, así como también cambios en los modelos gerenciales, esto representa para el mundo del trabajo un reto a nivel de gestión humana, ya que dicho escenario causalmente obliga a los trabajadores a enfrentar cambios a los cuales muchas veces no están preparados; acondicionarse a jornadas laborales mixtas, condiciones de trabajo adversas y a todos aquellos aspectos que influyen en la calidad de vida en el trabajo, es por ello que en la actualidad es prioridad velar por tener organizaciones saludables con el fin de ser competitivos en el mercado, por otra parte los organismos internacionales defensores del trabajo, conjuntamente con el marco regulatorio que rige al país, restringen legalmente las condiciones favorables en las cuales el trabajador debe prestar el servicio.

Estudios recientes han demostrado que el trabajador es más productivo cuando está en un ambiente saludable donde pueda desarrollarse íntegramente, y en consecuencia sienta que es valorado como persona y reconocido por lo que hace, en reducidas palabras cuando experimenta calidad de vida en el trabajo. Para esclarecer la interpretación está la opinión del autor Gibson (1996). Quien al respecto señala que:

La Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban

todos los esfuerzos pro incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía Organizacional. (p.908)

Bajo este concepto, la calidad de vida en el trabajo, ofrece condiciones óptimas al trabajador, y busca humanizar los procesos de trabajo; la misma resulta ser una gran inversión para los empresarios, ya que ésta, es retribuida con mayores rendimientos, eficacia, y eficiencia por parte de la fuerza laboral, sumado a esto, motiva y estimula al trabajador a conocer los objetivos organizacionales y conjuntamente crea sentido de pertenencia con la organización. No obstante, son infinitudes los beneficios que otorga implementar programas de calidad de vida en el trabajo para las organizaciones, es decir, es un "ganar-ganar"

Es importante señalar que dicho concepto suele ser bastante complejo debido a la amplitud de su acepción, así como también, al enfoque en cuanto al estudio de las dimensiones objetivas y subjetivas que éste engloba, sin embargo, diferentes autores han venido sumando aspectos personales que están conectados o relacionados con la calidad de vida en el trabajo, dichos aspectos están vinculados a las necesidades personales que experimenta el trabajador en su entorno social, y que asimismo influyen en el ambiente laboral, es por ello que tiende a ser valorado como un tema relativamente subjetivo

Bajo este contexto surge la necesidad de realizar esta investigación cuyo objetivo principal es determinar la calidad de vida en una empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia-Estado Carabobo. A fin de señalar recomendaciones que de ser aplicadas, contribuirán con la calidad de vida en el trabajo. Para esta organización es de vital importancia conocer la percepción de los trabajadores en cuanto a la calidad de vida en el trabajo que les están

brindado, desde un enfoque integral y objetivo, siendo esto necesario y oportuno, ya que la organización en el transcurso de los últimos años ha tenido un crecimiento acelerado en cuanto a sus clientes externos y a su vez el reto a nivel de gestión humana que esto les ha traído.

El presente trabajo de grado está conformado por cuatro capítulos, los cuales están estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I. Titulado el Problema, en el cual se describe el planteamiento del problema existente con respecto a la calidad de vida en el trabajo, seguido de las interrogantes que este tema ocasiona, posteriormente fueron formulados los objetivos de la investigación, los cuales se desglosan en objetivo general y tres objetivos específicos, mediante éstos la investigación fue direccionada , y por último se presenta la justificación de la investigación donde se exponen las razones que motivaron a indagar sobre este tema, resaltando así los aportes e importancia de dicha investigación.

Capítulo II. Definido como Marco Teórico Referencial, conformado por los antecedentes de la investigación, los cuales fueron seleccionados a través de la revisión documental y la recopilación de trabajos realizados, que en su constructo tocan el tema de estudio directa o indirectamente; los mismos aportan datos relevantes a ser tomados en cuenta para la investigación. Desde el punto de vista epistemológico se desarrollan las bases teóricas que giran en torno a esta temática, conformando el cuerpo de esta investigación, luego se presentan las bases legales que sustentan los aspectos jurídicos mencionados, y finalmente a modo de ilustrar se muestran las definiciones de términos básicos.

Capítulo III. Denominado Marco Metodológico, en donde se traza el camino a seguir para alcanzar los objetivos de la investigación, el mismo inicia definiendo la naturaleza de la investigación, seguidamente

las estrategias de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez del instrumento, confiabilidad del mismo, población objeto de estudio y muestra. Estadísticamente calculado con sus respectivas fórmulas

Capítulo IV. Definido como Análisis e Interpretación de los Resultados. Contiene los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, dichos resultados pueden ser observados y apreciados a través de gráficos tipo torta por cada dimensión objetiva y subjetiva de la calidad de vida en el trabajo, las cuales son: equidad económica, medio ambiente, satisfacción en el trabajo, e identidad y autoestima laboral, con la finalidad de analizar las mismas se presenta un cuadro comparativo de las debilidades y fortalezas de las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo; con el propósito de contrastar dichos hallazgos y poder dar respuestas a los objetivos establecidos, finalmente para englobar los resultados obtenidos en la investigación se encuentra la conclusión, la cual fue punto estratégico para establecer las recomendaciones, que de ser aplicadas ayudaran a fortalecer el nivel de calidad de vida en la organización objeto de estudio.

Por último se muestran la respectiva lista de referencia que soporta la investigación y los documentos empleados en el presente trabajo.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

Desde su existencia, el hombre por naturaleza ha sentido el impulso de buscar incansablemente la forma de satisfacer sus necesidades y las de las personas que integran su núcleo afectivo, para obtener niveles de satisfacción que le permitan considerarse así mismo como un ser autorrealizado.

Alcanzar la autorrealización significa para el hombre trazar los sueños, objetivos y metas proyectadas durante lo largo de su vida, en cierta forma esto le genera al ser humano felicidad y estabilidad, en otros términos se puede decir que logra tener calidad de vida; aunque realmente este concepto enmarca una dimensión más profunda que el de solo satisfacer las necesidades, ya que en él se encuentra integrado la salud física, la salud mental, la educación, la estabilidad económica, la política, la estabilidad emocional, y el crecimiento personal en general.

En palabras del autor Quintero (1992:129), la calidad de vida “Es el indicador multidimensional del bienestar material y espiritual del hombre en un marco social y cultural determinado”.

La definición de calidad de vida suele ser subjetivo ya que puede variar según el contexto social y cultural de cada individuo, sin embargo, hay un factor en común a nivel mundial y es el impacto que tiene el hecho social del trabajo en la calidad de vida, siendo de esta manera, el hombre a través de los años se ha afanado en obtener un empleo digno que le proporcione seguridad, estabilidad, solvencia económica y crecimiento personal. Entorno a esta temática se toma como referencia la

postura de Lares, (1998) quien define la calidad de vida en el trabajo como el proceso de democratización laboral, en donde los trabajadores puedan participar activamente, así como también una integración de las dimensiones objetivas y subjetivas, las cuales se complementan entre sí, y ameritan ser estudiadas en conjunto, para efectos de un análisis completo. Asimismo lo señala Muchinsky (2000:238), “La Calidad de Vida en el Trabajo se refiere a los factores que contribuyen a que la fuerza laboral sea saludable y productiva.”

Al abordar este tema, resulta importante mencionar un hecho relevante en la historia del trabajo como lo fue la revolución industrial, la cual tuvo sus inicios entre los siglos XVIII y XIX, en donde se produjeron grandes cambios en los sistemas de producción, lo cual provocó modificaciones en la organización del trabajo, haciéndose presentes diversas problemáticas y abusos como exceso de horas de trabajo, explotación infantil, condiciones insalubres, salarios injustos, entre otras, desde ese momento surgen los dos actores principales que hasta el día de hoy se conocen en el mundo del trabajo, los cuales son el patrono y el trabajador asalariado, para entonces la calidad de vida en el trabajo no tuvo la debida importancia, pues el patrono solo se preocupaba por los medios de producción y el beneficio económico, y no por el bienestar integral de los trabajadores.

Por otra parte, los autores Segurado y Argullo (2002), señalan que en los antiguos modelos de la administración, específicamente la administración científica, se enfocó en la especialización y eficiencia de las tareas en estructuras tradicionales de organización. A medida que esta estructura fue evolucionando, se buscaba una división plena de las tareas, reduciendo costos y usando mano de obra no calificada que pudiera capacitarse en corto tiempo para realizar el trabajo. Dicha estructura presentaba dificultades, dejaba de lado las condiciones de

trabajo, lo cual produjo insatisfacción en el personal, desencadenando grandes porcentajes de ausentismo, desmotivación, monotonía, rotación de personal, lo cual impacto de forma negativa en la calidad y producción de las empresas trayendo consigo descensos y pérdidas. Ante esta situación los directivos de las organizaciones actuaron con rigidez en las medidas laborales de control y supervisión, por lo cual la organización se hizo más rígida, en consecuencia se apertura un proceso de deshumanización del trabajo, dichas acciones no solventaron el problema, motivo por el cual se realizó un exhaustivo análisis para lograr solucionar la situación, los directivos optaron por rediseñar los empleos y la estructura de las organizaciones creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, en otras palabras, brindaron mejor calidad de vida en el trabajo; y por ende algunas compañías decidieron ponerlo en práctica, tales como Procure y Gambe, General Motores, entre otras, las cuales obtuvieron resultados exitosos con la implementación de la calidad de vida en el trabajo en sus nuevas plantas. Ante los gratos resultados de estas compañías, al final de los años 70 otras organizaciones, entre ellas Ford, aplicó proyectos similares, obteniendo resultados gratificantes.

La calidad de vida en el trabajo, ha sido de gran preocupación, y por lo tanto, un tema fundamental a nivel mundial, en vista de las diversas condiciones desfavorables en las cuales se desarrollaban las relaciones laborales en épocas anteriores, llegando incluso a propiciar el surgimiento de nuevos planteamientos generados en el seno de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la cual presentó por primera vez en la conferencia internacional del trabajo del año 1999, un nuevo concepto denominado “trabajo decente”; el cual se pretende resguardar los derechos fundamentales de los trabajadores y desplegar medidas de protección social.

El trabajo decente es definido según la Oficina Internacional del Trabajo (2001:15) como “un empleo digno, el cual deberá estar fundamentado conforme a condiciones de libertad, equidad, seguridad, dignidad, en el cual los derechos son protegidos y con una remuneración adecuada y protección social”; es así como los países miembros de la Organización Internacional del Trabajo, están obligados a cumplir y respetar estas condiciones anteriormente expuestas en su respectivo marco legal. En el caso específico de los países latinoamericanos, se rigen y guían por los convenios y recomendaciones emitidos por la oficina internacional en materia laboral. La presente investigación centra su interés en la calidad de vida en el trabajo. En este sentido, para analizarla se toma como referencia el modelo integral de la calidad de vida en el trabajo propuesto por Lares (1998), de donde se toman en cuenta cuatro aspectos fundamentales, los cuales se organizan en dos grupos de dimensiones; el primero, denominado como Dimensiones objetivas las cuales engloban los factores que influyen en las condiciones del entorno organizacional en el que se realizan las actividades, entre las cuales se estudian: la equidad económica y el medio ambiente. El segundo grupo denominado dimensiones subjetivas, las cuales están relacionadas estrechamente con la perspectiva del trabajador entre las cuales se identifican y estudian: la satisfacción laboral e identidad y autoestima laboral.

Venezuela, como país miembro de la OIT consagra a través de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el cumplimiento conforme a los principios del trabajo decente, aunado a todos los derechos fundamentales. El estado venezolano cuenta con un marco regulatorio en beneficio de la calidad de vida en el trabajo el cual está constituido por la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) , Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (LOPCYMAT), Reglamento Parcial de la Ley

Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Ley del Cesta ticket Socialista para los Trabajadores y Trabajadoras, entre otras.

Una de las empresas que no escapa a la realidad anteriormente descrita es la empresa de transporte privado de personal ubicada en Valencia, Estado Carabobo, específicamente en el sector Flor Amarillo, la cual tiene como misión ofrecer soluciones en traslado para la industria, el comercio y diversas instituciones y el compromiso es brindar un servicio seguro, confiable y cómodo a todos sus clientes. Esta empresa cuenta con una trayectoria de 20 años en el ramo. En el año 2008 estaba constituida por 19 personas y no se había establecido una estructura organizacional formal, y por ende no tenían una división departamental, lo cual refleja, en términos generales, que carecía de identificación y orientación debido a que no estaba definida la misión, visión, ni valores, fue entonces en el año 2009 cuando se creó y se plasmó la misión, visión y valores organizacionales, seguidamente se constituyeron tres departamentos esenciales para el funcionamiento de la misma, el departamento de administración y finanzas, el departamento de gestión humana, y el departamento de operaciones; además se formalizó la junta directiva y la presidencia como se puede observar en el organigrama anexo (Ver Anexo 1).

Actualmente la fuerza laboral está conformada por 58 trabajadores de nómina directa, cuya distribución es la siguiente: el 72% representa a la población masculina y el 28% restante a la población femenina. Cabe destacar que dicha organización en los últimos siete años ha tenido un importante y progresivo crecimiento, producto del considerable aumento de la clientela, logrando así expandir su capacidad a nivel regional y nacional. Para perpetuarse en el mercado y asegurar su constante crecimiento fue imprescindible establecer estrategias exitosas de

mercadeo, ya que su principal objetivo es ofrecer calidad de servicio, es por ello que realizaron encuestas de calidad de servicio dirigidas al cliente externo, para conocer más ampliamente las necesidades de quienes solicitaban el servicio, así como también recabar información acerca de su opinión sobre la calidad, entre otros aspectos a ser evaluados para ir mejorando gradualmente, no siendo así para el cliente interno, es decir, la organización no ha realizado un estudio formal con respecto a la satisfacción que experimentan sus clientes internos, en relación a los beneficios que reciben y todos aquellos elementos que contribuyen a la calidad de vida en el trabajo, siendo de esta forma, surge la necesidad de realizar un estudio con respecto a la percepción de los trabajadores en cuanto a la calidad de vida en el trabajo, esto debido a que se han manifestado una serie de indicios: insatisfacción con el puesto de trabajo, quejas por el ambiente de trabajo, desmotivación laboral, bajo sentido de pertenencia a la organización, escaso sentido de pertenencia con los equipos de trabajo, proceso rutinarios de trabajo, descontento con las aéreas de descanso y descontentos salariales, en base a esto nacen las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la calidad de vida de los trabajadores de esta organización?

¿Cuáles son las características demográficas, y las dimensiones objetivas de la calidad de vida en el trabajo (equidad económica y medio ambiente)?

¿Cómo se caracterizan los aspectos de la organización en cuanto a las dimensiones subjetivas de la calidad de vida en el trabajo (satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral)?

¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo general**

Analizar la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores de una empresa de servicio de transporte privado, ubicada en Valencia-Estado Carabobo

### **Objetivos específicos**

- Identificar las características demográficas, y las dimensiones objetivas de la calidad de vida en el trabajo (equidad económica y medio ambiente)
- Caracterizar los aspectos de la organización en cuanto a las dimensiones subjetivas de la calidad de vida en el trabajo (satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral)
- Determinar las debilidades y fortalezas de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores.

## **Justificación de la Investigación**

La presente investigación tiene un impacto trascendental en el mundo del trabajo, así como también, en la gestión del talento humano, debido a que la calidad de vida en el trabajo es uno de los objetivos claves por los cuales se hace vida en las organizaciones y se lleva a cabo los cinco subsistemas; es por ello que es de gran interés indagar respecto al tema mencionado.

En la actualidad es resonante y habitual escuchar a personas del entorno desconformes con respecto al empleo o a las tareas que realizan, así como también, el sueldo, las condiciones de trabajo, la sobrecarga laboral, estrés, entre otros factores que deterioran la calidad de vida en el trabajo, bajo este panorama y la consecuencia social que genera esta

problemática, surge la idea de investigar respecto al tema y por lo tanto recomendar actividades partiendo de los resultados obtenidos.

La calidad de vida en el trabajo es fundamental para tener una existencia digna, y para las organizaciones es de gran relevancia ya que les permite tener empleados funcionalmente sanos mental y físicamente, que se sienten motivados a realizar sus tareas y a trabajar en pro del cumplimiento de los objetivos organizacionales, es por ello que la investigación en cuestión es un aporte valioso para la empresa de servicio de transporte privado de personal, ubicada en Valencia-Estado Carabobo, porque le permitió analizar la calidad de vida en el trabajo, así como también, el grado de satisfacción de sus trabajadores con respecto a las condiciones bajo las cuales prestan el servicio, de esta misma forma, indagar con respecto a las debilidades y fortalezas de las dimensiones estudiadas, mediante la percepción de los trabajadores orientada a los beneficios socioeconómicos, reconocimiento, sentido de pertenencia, oportunidades de ascensos, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, entre otros.

Es fundamental mencionar que la investigación en cuestión representa un aporte valioso al estudio de las ciencias sociales, así como también representa un aporte teórico-práctico para la población académica, que desee conocer e investigar respecto a la calidad de vida en el trabajo, o tomar la información como antecedente para futuras investigaciones académicas, así como también es funcional para los profesores de ciencias sociales que deseen tomar como referencia la perspectiva de diversos autores para material de instrucción..

En conclusión, la calidad de vida en el trabajo favorece las relaciones laborales, armoniza el ambiente laboral, vela por los derechos humanos, mejora el desempeño, aumenta la productividad, el sentido de pertenencia con la organización y salud laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### **Antecedentes**

Todo proceso de investigación amerita una búsqueda exhaustiva y profunda de documentación que se vincule o esté relacionado con el objeto de estudio planteado, estos son tomados en cuenta como aportes teóricos de referencia realizado por otros autores, y es de vital importancia para sondear cuánto se conoce respecto al tema en cuestión, por lo tanto, en esta investigación se abordan aquellos textos que directa o indirectamente dan relevancia al tema de calidad de vida en el trabajo, los cuales se presentan en orden cronológico de manera descendente, entre ellos se señalan los siguientes:

Lares, (1998). **Calidad de Vida en el Trabajo: Un Modelo Integral**. Trabajo de investigación presentado para optar al título de doctor en ciencias sociales en la Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela. Publicado.

Constituye un antecedente importante para este estudio, debido a que el autor expone como objetivo general formular un modelo integral de calidad de vida en el trabajo, haciendo énfasis en integrar las diversas interpretaciones sobre la calidad de vida en el trabajo, ofreciendo un aporte teórico conceptual sustentado en una perspectiva lo suficientemente completa, ya que cubre dimensiones sociológicas, ambientales, económicas y psicológicas, que determinan el bienestar social e individual de las personas, el doctor Lares estableció seis dimensiones, como lo son: la participación y control, equidad, económica, alienación, medio ambiente de trabajo, identidad y autoestima laboral, y

satisfacción en el trabajo, teniendo como propósito que el modelo pudiese ser aplicado en diferentes entornos sociales.

Es relevante señalar, que para Lares (1998:26) la calidad de vida en el trabajo la postura que sustentó este estudio: “la calidad de vida en el trabajo está de acuerdo a mi criterio, relacionada con los procesos de democratización de la vida laboral.”

Colombo, (2004) **Calidad de Vida en el Trabajo en una Empresa Metalúrgica**. Trabajo de Ascenso para optar a la Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Área de Postgrado de la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No publicado.

Esta investigación tuvo como objetivo general, Diagnosticar la Calidad de Vida en el Trabajo en una Empresa Metalúrgica ubicada en Valencia, Estado Carabobo, a través del Modelo Integral de Calidad de Vida en el Trabajo propuesto por el Dr. Armando Lares Soto en 1995.

Desde el punto de vista metodológico estuvo enmarcada en una investigación descriptiva y de campo, apoyándose en técnicas e instrumentos de recolección de información, en este caso el cuestionario, denominado “Escala Calidad de Vida en el Trabajo” que contemplaba los siguientes aspectos: datos demográficos, dimensiones: participación y control, equidad económica; medio ambiente; alienación en el trabajo; satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral. De acuerdo a lo anterior, se evidenció la aplicación total del modelo, con sus seis dimensiones, divididas en sus dos componentes: objetivos y subjetivos.

En relación a las conclusiones del estudio, Colombo (2004) recalcó:

Los índices obtenidos en los componentes subjetivos son superiores a los obtenidos en los componentes objetivos, lo que refleja la

importancia que éstos tienen para los trabajadores de la organización. Se aplicaron las fórmulas de Índice de Calidad de Vida por dimensión y para el total se utilizó la fórmula sectorial lo que arrojó un índice general para la empresa objeto de estudio de 63,95, es decir, una alta Calidad de Vida en el Trabajo; observándose a su vez que existe una brecha entre el valor ideal y el valor real del Índice de Calidad de Vida, ante lo cual se recomienda a la empresa fomentar acciones que mejoren la dirección y flujo de la información, la participación individual y grupal en la toma de decisiones a todos los niveles de la organización, entre otras. (p.8)

Rivas, (2011). **“Calidad de Vida en el trabajo. Caso de estudio de una Distribuidora de Alimentos Comercial Ubicada en el Estado Carabobo”**.

Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, Valencia. Venezuela. No publicado. Esta investigación tuvo como objetivo analizar las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo con el propósito de precisar las debilidades y fortalezas orientadas a mejorar la gestión del talento humano. La misma se desarrolló bajo los parámetros de una investigación de tipo descriptiva. Para alcanzar los objetivos propuestos se realizó una descripción de los componentes objetivos y subjetivos de calidad de vida en el trabajo para así poder determinar debilidades y fortalezas. La recolección de datos se hizo mediante la recopilación documental, encuesta y la lista de verificación, adoptado al objetivo principal. Obteniendo como resultados, aspectos muy favorables en cuanto a la calidad de vida, pero ciertamente se evidenciaron algunas debilidades que deben ser tomadas en cuenta para así mejorar la misma. Se concluyó que la empresa debe reforzar dichos elementos, realizando un programa de seguridad y salud en el trabajo; adecuar el servicio de sanitarios en cuanto a las normas; informar a los trabajadores sobre el

salario mínimo decretado por el gobierno; otorgar préstamos a los trabajadores para cursar estudios a nivel superior; otorgar reconocimientos no remunerativos en manera de incentivo; y realizar cursos y talleres de crecimiento personal.

Balzan, Chacón, y Sánchez, (2012). **“Calidad de Vida Laboral de la Mujer en el Sector Informal del Municipio de Naguanagua Valencia Estado Carabobo”**. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado de Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No publicado. Constituye un antecedente importante para este estudio, debido que las autoras exponen como objetivo general analizar la calidad de vida laboral de la mujer en el sector informal, buhonerías del Mercado Periférico del Municipio de Naguanagua, Valencia. Estado. Carabobo; enmarcado bajo la investigación descriptiva y de campo, se aplicó un cuestionario estructurado por (43) afirmaciones (escala de respuestas tipo Likert), a una muestra de 60 mujeres participantes. Los objetivos planteados se lograron mediante la aplicación de cuestionario auto administrado y la observación directa no participante. Se concluyó que la calidad de vida laboral se percibió como precaria al no sentir un ambiente físico cómodo, en lo socioeconómico no les permite devengar lo suficiente para mejorar sus condiciones, y la satisfacción se encontró afectada al no poder aspirar a un mayor desarrollo personal, y en cuanto a la satisfacción de las necesidades solo logran cubrir sus necesidades básicas.

Otro aporte sustancial es el de Cruz, (2013). **“Calidad de vida en el trabajo: Caso unidad Militar de Puerto Cabello”**. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado de Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, Valencia Venezuela. No publicado. La investigación es un estudio de campo y descriptivo, cuyo objetivo fue analizar los factores que inciden en la calidad de vida laboral con el fin de identificar las áreas que

requieren mejoras y aportar recomendaciones a nivel de los funcionarios de una unidad militar.

Tras la recolección de datos realizada a través de instrumento realizado por Rivas (2011), y la interpretación de los resultados, la investigación llegó a la conclusión de que los funcionarios no se encontraban satisfechos respecto a la dimensión equidad económica, los reconocimientos por parte de la institución son escasos. Y por último se dieron las respectivas recomendaciones las cuales fueron: Mejorar las bonificaciones ofrecidas a los funcionarios; creación de programas de seguridad y salud en el trabajo; otorgar reconocimientos y no remunerativos como manera de incentivo y motivación, esto entre otras cosas.

Mónteserinos, (2013) **“Calidad de Vida en el laboral de los trabajos del área de producción de una empresa del sector manufacturero del Estado Carabobo”**. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado de Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No publicado. Esta investigación tuvo como objeto de estudio analizar la calidad de vida laboral de los trabajadores del área de producción de una empresa del sector manufacturero del Estado Carabobo, con el propósito de sugerir mejoras en esta área. El estudio fue desarrollado con un diseño de tipo descriptivo y de campo, se aplicó como instrumento de recolección de datos una encuesta, cuyos datos fueron analizados y se obtuvo como conclusión que la calidad de vida laboral depende de ciertas condiciones de trabajo que son o no satisfactorias para el trabajador .

## **Bases Teóricas**

Abordar el tema calidad de vida en el trabajo resultó ser un elemento fundamental y estratégico para la disciplina de las relaciones industriales, por su importancia en el mundo del trabajo, y el gran impacto que desarrollar este tema ha ocasionado, trayendo consigo cambios en las estructuras organizacionales y por ende en los modelos corporativos centralizados, ya que se enfoca en humanizar procesos de trabajo y satisfacer necesidades. A través de los años se le han dado diversos enfoques al tema calidad de vida en el trabajo, así como también, ha sido protagonista de diversos estudios y teorías a nivel mundial, es por ello que la dirección de la investigación dependerá bajo el enfoque e interpretación en que se desarrollen los aspectos teóricos.

Es indispensable que al profundizar en el tema calidad de vida en el trabajo, se defina el enfoque bajo el cual se realizó el estudio, debido a la complejidad y amplitud del tema; puede tener diferentes tipos de acepciones y formas de operacionalizar. En relación con lo anteriormente expuesto, el principal objetivo de este capítulo fue plasmar y desarrollar de forma amplia y explícita el contenido teórico que gira entorno a esta temática, con el fin de dar sustento a la investigación por medio de documentación confiable.

Fue pertinente delimitar el campo de referencias de manera cuidadosa, con el propósito de construir un argumento conceptual sobre la calidad de vida en el trabajo, y todos aquellos aspectos que integran directa o indirectamente la investigación o establecen conexión con el objeto de estudio. Así como también resultó fundamental realizar una breve introducción de las diferentes orientaciones teóricas; que constituirán las bases de la investigación.

## **Teoría de la jerarquía de necesidades**

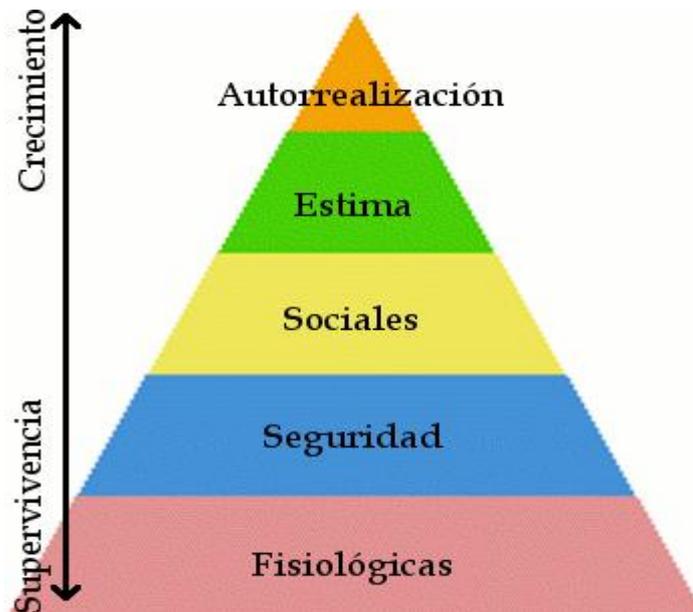
Durante el transcurrir de los años, diversos autores han tomado en cuenta este tema como objeto de estudio, buscando la manera de definir cuál es el orden de prioridades que establece el hombre para satisfacer aquello que siente entrañablemente dentro de él y que busca cubrir constantemente a lo largo de su vida, a fines de la actual investigación se ha tomado en cuenta la postura de Maslow (1943) quien propone en su “teoría de la motivación humana” una jerarquía identificada en cinco categorías ordenadas de forma ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación.

En este sentido, se identifica que las necesidades del hombre aparecen constantemente en la naturaleza del existir, ya que una vez saciadas dichas necesidades surgirán nuevas necesidades, que implicaran esfuerzos distintos para saciarlas, sin embargo, la motivación para cubrir una necesidad u otra va ligada al orden de prioridades de las mismas, y ante esto el autor Factbook Recursos Humanos de Hay, Group. (2001), expone que Maslow para concretar su objetivo de jerarquizar las necesidades:

Realiza una taxonomía de los motivos humanos y los ordena desde las necesidades más elementales y primarias (las fisiológicas y de seguridad), pasando por las intermedias (estima y afecto de los demás), hasta llegar a las superiores (Logro, autoestima y autorrealización personal). (p.1157)

Para ilustrar dicha teoría se muestra la Figura 1

### Pirámide de Maslow



Fuente: <http://www.sinapsit.com/psicologia/piramide-de-maslow/>

Las necesidades son clasificadas en un orden lógico, siendo las primarias aquellas vitales para subsistencia del organismo, y a partir de ella van surgiendo las demás hasta llegar a las necesidades superiores y tras alcanzarlas o momentáneamente saciarlas se logra obtener la autorrealización.

Las cinco categorías de Maslow (1943) son resumidas en una pirámide, también conocida como “pirámide de las necesidades de Maslow”, las cuales son definidas de la siguiente manera:

- ✓ **Necesidades fisiológicas:** son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

- ✓ **Necesidades de seguridad:** cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.
  
- ✓ **Necesidades de afecto y pertenencia:** cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de tener una pareja, constituir una familia, de ser parte de una comunidad, club o grupo de amigos.
  
- ✓ **Necesidades de estima:** cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente cubiertas, surgen las llamadas necesidades de estima, las cuales están orientadas hacia el autoestima, el reconocimiento, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad.
  
- ✓ **Necesidades de autorrealización:** son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía, Maslow describe la autorrealización como 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.

En este sentido el hombre al alcanzar la autorrealización puede considerarse como un ser social totalmente definido, sin embargo, es importante resaltar que es fundamental para que pueda suscitarse la autorrealización, tener el medio para alcanzar satisfacer las necesidades, y esto es posible mediante el hecho social del trabajo, siempre y cuando éste sea “digno” lo cual quiere decir, que le ofrezca al hombre la posibilidad de que la persona esté realizando el trabajo bajo condiciones ambientales apropiadas y asimismo, el salario que reciba sea justo y equitativo con el costo de la vida, según estudios realizados por diversos autores, estas condiciones harán la diferencia en lo motivado que esté la persona en realizar el trabajo, así lo afirma Herzberg(1954) ,en su teoría de los dos factores, ya que tenía como criterio que el rendimiento de las personas varía en función del nivel de satisfacción, es decir, que la respuesta al trabajo eran diferentes cuando las personas se sentían bien o mal.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Esta teoría se origina después de un estudio experimental realizado por Herzberg , en donde realizó preguntas a una muestra representativa de personas, acerca de la satisfacción en sus trabajos actuales o en trabajos pasados, analizando los resultados de las respuestas dadas, obtuvo como conclusión que la motivación en los ambientes laborales se derivan de dos factores, los factores higiénicos, están asociados directamente a la insatisfacción con el contexto del puesto de trabajo, como los peligros o daños a la salud, en el que están expuestos los trabajadores, las infraestructuras en mal estado, las relaciones con el jefe y con los compañeros, las políticas laborales, las prestaciones y el salario; lo mencionado anteriormente les causaba sentimientos negativos, dichos factores están vinculados con las

necesidades de niveles más bajos. Por otra parte, los factores motivadores se refieren a las funciones inherentes al cargo, grados de autonomía, niveles de responsabilidad, entrenamiento y desarrollo de capacidades, la iniciativa y creatividad, entre otros, las cuales pertenecen a las necesidades de orden superior. En relación a lo anterior, la teoría de Herzberg es considerada la continuación de la teoría de Maslow (1943), con la diferenciación entre dos tipos de motivos en el trabajo. En este sentido, las necesidades laborales están ligadas estrechamente a los factores motivación-higiene, sin embargo, existe una marcada diferencia entre una y otra, así lo expresa Herzberg (1954) quien afirma:

Es evidente por qué los factores de higiene no pueden ofrecer satisfacciones positivas: no poseen las características necesarias para darle a un individuo un sentido de crecimiento. Sentir que uno ha crecido depende de sus resultados en tareas que tienen un significado para el individuo, y como los factores higiénicos no están relacionados con la tarea, no pueden dar este significado al individuo. El crecimiento depende de algunos resultados, pero para tenerlos hace falta una tarea. Los motivadores son factores relativos a la tarea y por tanto son necesarios para crecer; ofrecen la estimulación psicológica por la que el individuo puede ser activado hacia sus necesidades de autorrealización. (p.10)

De acuerdo con el autor, el enriquecimiento de las tareas trae efectos altamente deseables, ya que permite al trabajador desarrollarse y por lo tanto aumenta su motivación y productividad, de esta forma, velar por la motivación del trabajador como por el bienestar psicológico, físico y social de cada persona dentro de la organización, deriva consecuencias positivas a nivel personal y organizacional, lo que resulta beneficioso para ambas partes, esto tomando en cuenta que en reiterativas ocasiones las exigencias del trabajo impactan directa e indirectamente en la salud física y mental de quienes prestan el servicio, es por ello que a través de los

años una gran cantidad de autores le han dado sentido conceptualizando a esta visión pragmática del bienestar social , denominándolo “calidad de vida en el trabajo”.

### **Teoría ERC existencia, relación, y crecimiento**

Es una perspectiva de la teoría “Jerarquía de las Necesidades” de Maslow, propuesta por Aderfer (1969), surgió en busca de una explicación más compleja e íntegra de la satisfacción de las mismas, el autor expone la posibilidad de que el ser humano sienta múltiples necesidades al mismo tiempo y no necesariamente deba cubrir una para pasar a la siguiente.

La teoría conocida con las siglas ERC, sostiene que existen tres grupos de necesidades centrales, definidos como existencia, relación y crecimiento, para mayor comprensión se hace énfasis en estas palabras:

- ❖ **Existencia:** el grupo de necesidades materiales y fisiológicas del individuo: comer, dormir, la seguridad de su familia, ganar dinero, llevar una vida cómoda.
  
- ❖ **Relación:** constituido por las necesidades sociales del individuo: Tener unas relaciones apropiadas con la familia, con los amigos, con los compañeros de trabajo, ser reconocido por su comunidad, alcanzar cierto grado de fama.
  
- ❖ **Crecimiento:** aquí se engloban las necesidades del individuo para alcanzar la realización personal, tales como la consecución de metas, la percepción de la propia autoestima.

La teoría ERC, se diferencia principalmente de la pirámide de Maslow por dos aspectos fundamentales; demuestra que si es posible que dos o más necesidades operen al mismo tiempo, y que si se reprime la satisfacción de una necesidad de orden superior, entonces va aumentar el deseo de satisfacer una de orden inferior, esto es, lo que el autor considera como “frustración-regresión”.

Al respecto de la dimensión frustración- regresión existe la opinión de diversos autores, pero a fines de la presente investigación se toma la postura de Robbins (1999), e indica que cuando una necesidad de orden superior es frustrada en la satisfacción, se intensificará el deseo por una de orden inferior, existiendo así la “regresión”. Las necesidades del ser humano son complejas, los estímulos, y la forma de percibirlos pueden ser variables y cambiantes según el grupo en el cual se desenvuelvan los individuos, haciendo énfasis en este tema, el autor Ledesma (2005:20) expresa:

“La teoría ERC toma en cuenta las diferencias individuales, afirmando que, variables como la escolaridad, antecedentes familiares y ambiente cultural pueden alterar la importancia o fuerza impulsora que un grupo de necesidades tiene para determinado individuo.”

### **Teoría de las expectativas de Vroom**

La teoría de las expectativas fue desarrollada por el psicólogo Vroom, (1964), en la cual se afirma que una persona tiende a actuar de determinada manera con base a la expectativa.

En otras palabras, la teoría de las expectativas puede ser visualizada en el contexto del mundo del trabajo en términos generales, ya que, todo esfuerzo que realiza el ser humano se traduce en la espera de un resultado satisfactorio y de gran beneficio, es por ello que en las organizaciones se evidencia que el trabajador se motiva en ejercer un

alto nivel de esfuerzo cuando cree que el mismo lo llevará a una buena evaluación de su desempeño; lo cual le dará lugar a recompensas organizacionales, e individuales tales como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y dichas recompensas satisfacen las metas personales del trabajador. De acuerdo con esta teoría la motivación del empleado está determinada por tres relaciones:

- ❖ **Relación esfuerzo-desempeño:** la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.
- ❖ **Relación desempeño-recompensa:** el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.
- ❖ **Relación recompensas-metas personales:** el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibles.

En este sentido, el autor Vroom (1964:193) afirma que “la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos”. Es decir, que si no está presente un panorama motivador en el trabajo, el comportamiento y rendimiento de los trabajadores posiblemente se verá limitado, y por ende no será satisfactorio para la organización. Con respecto a esta afirmación, dicha teoría ha sido resumida por los autores Kreitner y Kinicki, (1996). De la siguiente manera:

La fuerza de una tendencia a obrar de una determinada manera depende de la fuerza la expectativa de que a la acción se le seguirá una consecuencia o resultado determinada así

como del valor o atractivo de esta consecuencia (o resultado) para el que actúa.  
p. (193)

Cabe destacar, que esta teoría sigue presente en el mundo del trabajo y en la vida cotidiana de los seres humanos, es por ello que los líderes organizacionales se esfuerzan por ofrecer ambientes de trabajos motivadores que sirvan de inspiración para los trabajadores con el propósito de estimular comportamientos que generen un determinado esfuerzo y a su vez que garanticen resultados satisfactorios para las partes involucradas. Es decir, toda acción generada por el ser humano es motivada por algún interés dirigido a satisfacer sus necesidades, o a conseguir algún valor agregado que les provoque confort.

### **Calidad de vida**

La calidad de vida es el bienestar que siente el individuo una vez que satisface las necesidades básicas, y las necesidades de orden superior. Este concepto de calidad de vida varía dependiendo del tipo de persona, de sus valores, actitudes, experiencias y expectativas, esto debido a que no todas las personas perciben los estímulos de la misma forma, ni los interpretan de la misma manera. La calidad de vida es necesaria para todos los seres humanos, siendo concebida como un desarrollo integral, es decir, enmarca las dimensiones culturales, biológicas, sociales, psicológicas y laborales, que son parte del entorno cotidiano, y afectan extrínseca e intrínsecamente al ser humano, dichos aspectos pueden ser favorables y/o desfavorables, definiendo así el nivel de calidad de vida.

Es por ello que la calidad de vida es comprendida como un alcance social, asociado al bienestar colectivo, debido a esto, grandes autores se han tomado la tarea de darle un significado, en el cual se pueda catalogar y clasificar los aspectos que componen la calidad de vida, es por ello que se resaltan algunas definiciones:

Palomino y López (1999:12) ambos conciben a la calidad de vida como: “La satisfacción de las necesidades humanas: objetivas y subjetivas; individuales y sociales, en función del medio ambiente donde viven.” Así mismo, los autores agregan que: “En dicha satisfacción no se trata de privilegiar unas sobre otras, ni satisfacerlas separadas o por etapas, puesto que constituyen un sistema de elementos interdependientes e interrelacionados.”

En este orden de ideas, Robbins (1999) define la calidad de vida como:

la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta y, por último, como la combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal ponderada por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales (p. 98).

Cabe resaltar que, dentro de dichas concepciones se hace evidente el papel fundamental de la cultura, entendiéndose que ésta abarca los aspectos de los sistemas de valores y las expectativas de las personas que intervienen, así como también la forma de interpretar las situaciones, de las cuales son partícipes, la calidad de vida es un tema importante para las organizaciones modernas y progresistas ya que ven al trabajador como un ser social, con necesidades físicas, mentales, espirituales, económicas, emocionales. Es por esto, que el concepto de calidad de vida es muy complejo, pues implica valores, disposiciones y actitudes mentales.

### **Calidad de vida en el trabajo**

La calidad de vida en el trabajo consiste en integrar condiciones óptimas en el ambiente de trabajo para lograr que los trabajadores

sientan cierto grado de satisfacción y confort, lo que se busca es ofrecer un trabajo con aspectos materiales e inmateriales que agraden y favorezcan la vida laboral, si bien se sabe que el trabajador hace vida en su lugar de trabajo, es decir; la calidad de vida en el trabajo es la apreciación del día a día de la experiencia del trabajador en su ambiente laboral, lo cual se determina por el puesto de trabajo, la organización, los valores, la cultura, la participación, la remuneración, progresividad, oportunidades.

Según Walton (1973) se refiere a calidad de vida en el trabajo como un proceso para humanizar los puestos de trabajo, en este sentido haciendo hincapié en la importancia de definir el rol del capital humano y sus necesidades dentro de la organización.

Así mismo Turcotte, (1986:30) define la calidad de vida en el trabajo como: “La dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total”.

Con respecto a los autores citados, se considera que la organización debe brindar calidad de vida en el trabajo y condiciones propicias que le permitan al trabajador, desarrollarse de manera íntegra y equilibrada. El diagnóstico de una mala calidad de vida en el trabajo es sinónimo de que la organización en cuestión de procedimiento, funcionamiento, y producción es ineficiente, esto es atribuido a diversos estudios científicamente comprobados y aceptados, donde afirman que el ser humano es productivo cuando labora en un ambiente de calidad, razón por la cual, una vez que se alcanza un ambiente laboral saludable en todos los aspectos, es garantía de que dicha organización obtendrá las mismas características.

La calidad de vida en el trabajo es la razón principal de la gestión humana en una organización, así lo hace conocer el autor Gibson, (1996) quien lo define como una filosofía, un set de creencias que engloban

todos los esfuerzos para incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional.

Es relevante mencionar que el término “calidad de vida en el trabajo” según los autores Segurado y Argullo, (2002) Tuvo su origen al final de la década de los 70 y al comienzo de la década de los años 60, por el ministerio del trabajo en los Estados Unidos y la fundación Ford a los que se le denominó movimiento de calidad de vida laboral estadounidense, parten de la premisa de que existe la necesidad de humanizar el entorno del trabajo, prestando mayor atención a la mejora de la calidad de vida del factor humano y a su desarrollo, mientras que, el mismo fue acuñado por Louis Davis en los años 70 cuando desarrollaba un proyecto sobre diseños de cargo, conceptualizo la calidad de vida laboral como la preocupación por el bienestar general y salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas. Con respecto a la temática en cuestión, el autor Chiavenato, (2000) hace referencia que, la calidad de vida laboral era dictada por el nivel de satisfacción de las necesidades de los integrantes de las empresas mediante sus actividades en ella; en el trabajo, la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a los sucesos que rodean sus actividades de trabajo.

### **Dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo, según Lares (1998)**

El trabajo realizado por Lares (1998) en su libro titulado calidad de vida en el trabajo, consiste en integrar una serie de concepciones acerca de la calidad de vida en el trabajo, donde sugiere estudiar dicho aspecto a través de dos dimensiones objetivas y subjetivas, las objetivas están

relacionado con participación y control, equidad económica, y medio ambiente laboral, y la subjetivas relacionadas con alienación en el trabajo, satisfacción en el trabajo, identidad y autoestima laboral. Señalando que ambos componentes, tienen igual relevancia, según el autor Lares (1998):

Escoger solamente variables objetivas de la calidad de vida en el trabajo, ciertamente limita el análisis de políticas y programas que tiendan a mejorar los índices de satisfacción en el trabajo; escoger exclusivamente componentes subjetivos, reduce la comprensión de los factores del trabajo que son percibidos en el proceso de producción. La proposición que sustenta este estudio centra sus planteamientos en la siguiente consideración: la estructura objetiva de una organización está correlacionada significativamente con la experiencia de los trabajadores. (p.10)

Dado que la calidad de vida en el trabajo va ligada a diversos aspectos multidimensionales, extrínsecos e intrínsecos que están presentes día a día en el mundo del trabajo y en las relaciones labores, es oportuno mencionar la opinión de otros autores respecto a las dimensiones definidas por Lares para contrastar, es por ello que se presenta el aporte sustancial de Segurado y Agullo (2002), quienes aseguran que analizar la calidad de vida en el trabajo desde una sola dimensión, o que su interpretación sea realizada por separado, solo brindara una visión parcializada y sesgada, a su vez señalan que las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo se refieren, por una parte, a todos aquellos elementos que se desprenden o son consecuencia de las condiciones de trabajo, al desempeño del puesto. En general al contexto organizacional, y a los procesos psicosociales envueltos en el entorno, los cuales son presenciados por el trabajador, dicha teoría coincide con lo planteado por Lares en cuanto a definición y contenido de las dimensiones, sin embargo, existe un punto

diferenciador, ya que Segurado y Agullo(2000) toman en cuenta que, aunado a estas dimensiones el trabajador puede verse afectado por aspectos intrínsecos extra laborales, que están presentes en su vida cotidiana como los cuales pueden ser la familia, las amistades, el ocio, el tiempo libre, entre otras cosas, así lo describen textualmente los autores Segurado y Agullo (2002):

La calidad de vida en el trabajo, no se refiere únicamente a las condiciones físicas del lugar de trabajo ni tampoco a la subjetividad de un colectivo de trabajadores, si no que se define y se materializa por la relación dialéctica que el individuo mantiene con su ambiente de trabajo (p.834)

De acuerdo con lo planteado, el círculo social y afectivo que conforman los aspectos personales del trabajador interfieren en el desarrollo laboral de este, es por ello que los autores exponen que el contexto personal y las dimensiones objetivas y subjetivas se interrelacionan entre sí, de una u otra manera como determinante de la calidad de vida en el trabajo. Por otra parte, Taylor (1973) citado por Lares (1998:110) posterior a estudios realizados once aspectos mediante los cuales se puede determinar y medir la calidad de vida en el trabajo, los cuales son:

1. Alienación
2. Salud y seguridad
3. Seguridad económica
4. Autoestima
5. Autorrealización
6. Medio ambiente
7. Influencia y control
8. Contenido organizacional

9. Aspiraciones profesionales
10. Actividades extra laborales
11. Familia y hogar

Mediante estos aspectos se puede analizar la calidad de vida en el trabajo de una forma integral, sin embargo, el autor Lares resume en su teoría seis dimensiones esenciales en donde tres representan los aspectos objetivos y los otros tres restantes los subjetivos:

1. Participación y control
2. Equidad económica
3. Medio ambiente
4. Alienación
5. Satisfacción laboral
6. Identidad y autoestima laboral

### **Dimensiones objetivas de la calidad de vida en el trabajo**

#### **Dimensión participación y control**

Esta dimensión consiste en la democratización del trabajo, y la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones a diferentes niveles de la misma, y por ende, el incremento de la calidad de vida en el trabajo, pero todo esto dependerá de la decisión final de algunos sectores; es decir; que la participación puede permitir decisiones unilaterales por un sector de la organización. A juicio de Lares (1998:123), la participación “es un proceso en el cual dos o más partes se influyen mutuamente en la producción de planes, políticas y decisiones.”

En el mismo orden de ideas, la participación está relacionada con el proceso de toma de decisiones, lo cual permite al trabajador obtener

un mayor grado de libertad y autonomía en el puesto de trabajo, esto a su vez lo llevara en ocasiones a sentirse motivado e identificado con las tareas y responsabilidades asignadas, en cuanto al control sugiere que los trabajadores no solo deben ser partícipes de la toma de decisiones, más que esto, es asociado al grado de injerencia y determinación que ejercen los trabajadores dentro del proceso de toma de decisiones, en fin, como logran configurar su entorno laboral.

En el sentido del constructo de la dimensión participación y control en el modelo propuesto por Lares (1998), existen tres indicadores sociales que son pertinentes desarrollar para hondar aún más en el tema:

- ❖ **Información:** se refiere a la cantidad, contenido y calidad de la información recabada por los trabajadores que es utilizada como referencia para evaluar, en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.
- ❖ **Contenido y asuntos:** este indicador está relacionado con los aspectos claves que son tomados en cuenta por las personas que tienen trabajadores a su cargo a la hora de realizar un proceso involucrado con la toma de decisiones.
- ❖ **Nivel de participación y control:** este indicador se refiere al grado de participación de los trabadores durante los procesos de toma de decisiones dentro de la organización, y si realmente su opinión es tomada como relevante por la organización.

Para los indicadores descritos anteriormente el modelo integral sugiere los siguientes ítems: Dirección del flujo de información, extensión de los límites establecidos de información, precisión de la información, cantidad

de comunicación establecida para los diversos sectores que interactúan en la organización.

Existen diversos enfoques acerca de la participación y control de los trabajadores dentro de la organización, sin embargo, todos coinciden en que la participación es un elemento fundamental para promover la creatividad, la responsabilidad, la identificación con la organización y mejorar la comunicación, Lares (1998:124) aporta que la participación, “es el proceso formal de poder involucrarse usualmente a través de decisiones tomadas en reuniones grupales”.

Es de suma importancia saber que la participación es un componente determinante para el proceso de la democratización en el sentido más amplio, esto puede darse a través de herramientas como mesas de trabajo, reuniones grupales , consultas, y todos aquellos mecanismos mediante los cuales los trabajadores puedan dar a conocer su opinión y tomar parte de las decisiones . Es oportuno mencionar que la participación descrita por Lares (1998) no tiene como condición necesaria el control, sin embargo, el control siempre deberá estar relacionado a la participación.

### **Dimensión equidad económica**

Es un componente fundamental para el análisis de la calidad de vida en el trabajo, debido al grado de representatividad enmarcado en el equilibrio monetario en relación a los sueldos y los beneficios socioeconómicos adicionales que maximizan el ingreso del trabajador tales como seguros médicos, asignaciones por nupcias, pólizas de accidentes y enfermedades, ayudas escolares, regalos navideños, utilidades, vacaciones, bonificaciones, planes sociales entre otros; para lograr que los trabajadores estén satisfechos y motivados. Tal y como lo

señala, Lares (1998:83) el aspecto relevante de la equidad económica es la equidad distributiva de los ingresos que “no quiere decir que todos los trabajadores y empleados deben percibir el mismo salario o beneficios en la empresa. Lo importante, es reducir al mínimo estas diferencias.”

Según el modelo integral de Lares (1998) la valoración de la equidad económica como dimensión de la calidad de vida en el trabajo se interpreta de la siguiente manera:

- ❖ La equidad económica debe ser justa e igualitaria para los trabajadores, por lo cual la división de los bienes de la organización deben ser distribuidos entre los trabajadores de la misma, sin embargo, esto no quiere decir que no esté permitido hacer inversiones o reservar parte de estos bienes y destinarlos para distintos programas del bien colectivo
- ❖ La equidad económica significa que todas las personas serán tomadas en cuenta para el retorno de la inversión.
- ❖ La equidad económica se enfoca en promover la mejor distribución de los ingresos.

Es relevante mencionar que la equidad económica es una dimensión de la calidad de vida en el trabajo fundamental y determinante para el trabajador, ya que su fuente de trabajo representa el único medio de ingreso que le permite sostener la carga familiar, asimismo, dicho ingreso le proporcionara estabilidad y tranquilidad, solo si, este es suficiente en relación al costo real de la vida. Es decir; que dicha retribución por realizar una tarea o prestar un servicio, debe ser remunerado de manera justa (dinero), el mismo es transformado en valor de uso, lo que permite al trabajador adquirir lo necesario para cubrir sus necesidades desde el orden de prioridades que este le asigne, es en ello,

donde radica la importancia real de la equidad económica en la justa distribución equilibrada del dinero y las riquezas generadas en la organización.

La dimensión equidad económica se identifica a través de los siguientes indicadores:

- ❖ **Control sobre asuntos económicos:** este indicador se refiere al grado de control o de conocimiento que tengan los trabajadores de la economía de la organización. Ítems: sistemas de pagos, inversión capital, evaluación del presupuesto, participación en propuestas referentes al aumento de capital, entre otros.
- ❖ **Información financiera:** grados de conocimiento que tengan los trabajadores con respecto a la información financiera de la organización. Ítems: manera como se comparte la información financiera, extensión de la información financiera, control de datos y fuentes de información.
- ❖ **Beneficio y retorno económico:** este indicador tiene origen en la distribución equitativa de los ingresos y en cómo se dé la relación beneficio y retorno económico. Ítems: incremento de sueldos y salarios, distribución de los beneficios, relación entre el sueldo más alto y más bajo, beneficios percibidas por los trabajadores.

### **Dimensión medio ambiente**

En este estudio se toma en consideración el medio ambiente clasificado según Lares (1998:128), "...en dos sentidos: uno relacionado

con todos los elementos que inciden en la salud ocupacional, y por el otro lado, la percepción que manifiesta el trabajador acerca del entorno físico-ambiental de su trabajo.”

El medio ambiente incide en la calidad de vida en el trabajo, debido a las condiciones físicas y los factores de riesgos al que está expuesto el trabajador, ocasionan severos daños a la salud, es decir; que son perjudiciales sobre el bienestar físico y psicológico del trabajador. En vista de esta situación, se suman los costos derivados de un ambiente deteriorado, altos índices de ausentismos, altos índice de rotación, enfermedades y accidentes laborales, baja productividad, altas primas de seguros médicos, entre otros. Lo que acarrea grandes gastos y pérdidas en la organización. En consideración de lo anterior, Lares (1998) explica que:

La exposición por parte de los trabajadores, no controlada, a los tóxicos, químicos, ruidos, falta de iluminación, reducidos espacios y otros aspectos, necesariamente incide de manera negativa, en la calidad del medio ambiente laboral y por ende en la calidad de vida del trabajador.(p.162).

En línea con lo anterior, el autor resalta que las condiciones del medio ambiente laboral influyen en el nivel de satisfacción del trabajador con su puesto de trabajo, y si las condiciones del ambiente laboral son propensas a riesgos pueden además afectar la calidad de vida en el trabajo, la salud del trabajador y en casos de mayor riesgo ocasionar la muerte.

Lares (1998) afirma que esta dimensión afecta la calidad de vida en el trabajo en dos aspectos, por un lado el efecto negativo que las condiciones ambientales producen en la salud del trabajo, esto es lo que se llama salud ocupacional, y por el otro, la percepción que tiene el

trabajador respeto al ambiente, ya que en ocasiones a pesar de estar expuesto a riesgo para el trabajador puede parecer un ambiente común que no le perjudica de ningún modo.

Es importante mencionar los diversos factores de riesgo que pueden estar presente en el ambiente de trabajo, los cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- ❖ **Riesgos físicos:** su origen está en los distintos elementos del entorno de los lugares de trabajo, la humedad, el calor, el frío, el ruido, la iluminación, las presiones, las vibraciones, entre otros.
- ❖ **Riesgos químicos:** son aquellos cuyo origen está en la presencia y manipulación de agentes químicos, los cuales pueden producir alergias, asfixias, quemaduras, entre otros.
- ❖ **Riesgos biológicos:** se pueden dar cuando se trabaja con agentes infecciosos como, desechos, fluidos, plantas, entre otros.
- ❖ **Riesgos ergonómicos:** se refiere a la postura que adaptamos mientras trabajamos, y que a largo plazo al realizarlas de forma repetitiva causan una lesión a nivel musco esquelético.
- ❖ **Factores psicosociales:** es todo aquel que se produce por exceso de trabajo, o es ocasionado por un clima social negativo, pudiendo provocar una depresión, fatiga profesional, estrés, preocupación, rabias, desmotivación entre otros.

Dicha clasificación de riesgos va depender de la organización y a la actividad comercial a la que se dedique, así como también influirá su ubicación o espacio geográfico, proveedores y clientes, sin embargo es

deber de la organización estudiar cada cargo y determinar los riesgos a que están expuestos, con el propósito de implementar planes o programas preventivos a fin de garantizar el bienestar integral y protección de los trabajadores.

Para esta dimensión el modelo integral presenta para su análisis los siguientes indicadores:

- ❖ **Percepción ambiental:** esta dimensión fue creada con el objetivo de medir la percepción del trabajador con respecto a su medio ambiente. Ítems: opinión sobre las condiciones ambientales las cuales están vinculadas sus actividades, percepción ambiental de la organización, medio ambiente y descanso, opinión sobre la temperatura en el lugar de trabajo, opinión sobre la iluminación, entre otros.
  
- ❖ **Salud ocupacional:** este indicador está diseñado para medir la percepción con respecto a todos aquellos aspectos presentes en el medio ambiente laboral que a corto, mediano o largo plazo tienen incidencia en la salud del trabajador. Ítems: equipamiento y salud ocupacional, prevención de accidentes, iluminación, accidentes laborales, entre otros.

## **Dimensiones subjetivas**

### **Dimensión alienación**

La dimensión alienación es Incluida por Lares(1998) en el modelo integral de calidad de vida en el trabajo, catalogada como componente subjetivo, la misma es empleada como una herramienta para el desarrollo personal y organizacional, dicho criterio se basa en los

estudios de las teorías y análisis de los enfoques Marxistas. Lares cita de manera extensa a la teoría Marxista sobre la alienación en el trabajo, plantea aspectos importantes que se relaciona con el trabajador en el proceso productivo, expresando la postura de Marx en cuanto a la denominación de los trabajos humanos que los concibe como “valor de cambio o de mercancía”.

Al respecto, Lares (1998) explica que Marx plantea el trabajo como una fuente que no solamente es funcional para producir bienes, si no, que también se produce así mismo y a su vez produce al trabajador, en este sentido el trabajador invierte los términos de la relación del hombre con la naturaleza, en cuanto a que el hombre al estar consciente de su medio ambiente hace de el, un medio para su existencia. Al contrario Lares (1998) afirma que la noción de la alienación amenaza el desarrollo individual a través del industrialismo, radicando totalmente el pensamiento individual, la dimensión alienación puede ser analizada a través de los siguientes indicadores:

- ❖ **Sentimiento de impotencia o falta de poder:** se entiende por la frustración o indignación que sienten los trabajadores en un proceso de alienación en donde no tienen control de los resultados de su trabajo, ya que a través de este mecanismo se reprime las posibilidades de tener influencia en las decisiones de la organización, así como también, restringe las oportunidades de promoción.
  
- ❖ **Aislamiento Social:** este indicador se origina por el rechazo del modelo organizacional, ya que al no sentirse parte trae como consecuencia el aislamiento del grupo de trabajo de todas aquellas actividades que impliquen interacción.

- ❖ **Ausencia significativa:** este indicador también se puede inferir como pérdida del sentido de identificación con la organización y es común cuando el trabajador deja de comprender los procesos o funcionamiento del trabajo.

Existen tres ítems pertinentes para dichos indicadores: percepción de los trabajadores con respecto al trabajo que realizan, insatisfacción con los propósitos personales, percepción del trabajador acerca de su futuro dentro de la organización.

### **Dimensión satisfacción en el trabajo**

La satisfacción en el trabajo, desde una perspectiva integral no abarca solo la dimensión subjetiva; la cual resulta de la interacción del individuo con el sistema organizacional, si no, que comprende las manifestaciones expresas, las necesidades, valores y expectativa en relación al trabajo.

En línea con lo anterior, Lares (1998), hace las siguientes connotaciones sobre la satisfacción laboral desde una perspectiva integral:

- a. Es considerada no solamente como un propósito o finalidad social, sino también como un proceso dinámico o factor que ocurre tanto a nivel individual como social.”
- b. Determinada por, no solamente por la naturaleza del trabajo y su contexto, sino también por las necesidades, valores y expectativas que manifiestan los individuos en relación con su trabajo.
- c. En resumen,...considera esta dimensión como un estado psicosocial que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales y laborales. (p.85).

La satisfacción en el trabajo es un nivel de agrado que los trabajadores experimentan y sienten a medida que interactúan con el clima organizacional, y todos los aspectos que este engloba como lo son la cultura organizacional, los valores, objetivos, formas de actuar, estructura organizacional, entre otras cosas. La satisfacción laboral en los últimos años ha sido un tema resonante y de gran impacto a nivel mundial por lo cual es de gran interés en el ámbito de la investigación, el autor Weinert (1985:75), define la satisfacción en el trabajo como: “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura” asimismo el autor explica que este interés por realizar investigaciones viene por diferentes razones, entre las cuales están:

- ❖ Posible relación directa entre productividad y la satisfacción en el trabajo.
- ❖ Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- ❖ Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- ❖ Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

Para otros autores, el concepto va más allá de las emociones y es descrito como una actitud generalizada ante el trabajo. Así, lo define Bravo (2002: 347) como "una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo" .Las dimensiones de la satisfacción en el trabajo más mencionadas son las siguientes: la satisfacción con la supervisión, la organización, los

compañeros de trabajo, las condiciones de trabajo, el progreso en la carrera, con las perspectivas de promoción, las aspiraciones salariales, la estabilidad en el empleo, la satisfacción con el tipo de trabajo, con la cantidad de trabajo, y con el desarrollo personal.

A su vez se puede realizar la distinción entre satisfacción en el trabajo intrínseca y extrínseca. La intrínseca está originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender, entre otras cosas). Por su parte, la extrínseca tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los supervisores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento.). Esta dimensión a través del modelo integral de Lares (1998) presenta los siguientes indicadores:

- ❖ **Oportunidad y desarrollo en la organización:** se refiere a la percepción del trabajador con respecto a las oportunidades de crecimiento en cuanto a la vida profesional, esto referente a la formación profesional. Ítems: Opiniones acerca del desarrollo de la carrera dentro de la organización niveles de satisfacción con las oportunidades de formación y adiestramiento, satisfacción con la aplicación de conocimientos, entre otros.
  
- ❖ **Reconocimiento:** este indicador muestra la percepción del trabajador con respecto al reconocimiento que le dan a su esfuerzo y cumplimiento de sus labores dentro de la organización. Ítems: niveles de percepción acerca de la política de reconocimiento de la empresa, opinión acerca de los procesos evaluativos del desempeño, orientaciones del trabajo cumplido o por cumplir.

- ❖ **Logro:** indica la actitud del trabajador con respecto a los logros obtenidos a nivel personal u organizacional. Ítems: Opinión sobre los resultados obtenidos en el trabajo según las capacidades que el trabajo considere que posee, relación logro y responsabilidad asignada en el trabajo, nivel de satisfacción con los efectos del logro de su trabajo.

### **Dimensión identidad y auto estima laboral**

Cuando el trabajo garantiza autonomía, automáticamente estimula la identificación laboral, en otras palabras el grado de independencia en el trabajo, esta es valorizada como una condición significativa para mejorar la calidad de vida en el trabajo. Así lo afirma, Lares (1998:165) cuando expresa: “Que un trabajo que estimule la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros, necesariamente está contribuyendo a reforzar la identidad y la autoestima de su fuerza laboral.”

Según Lares (1998), la Identificación organizacional: es el grado de pertenencia que sienten los trabajadores con respecto a la organización, lo cual tiene un efecto favorable en cuanto a la motivación, esto le brinda al trabajador dignidad personal y respeto, claro esto puede variar por la percepción que tengan los trabajadores con respecto a su rol y estatus en la organización, en este sentido tener identidad y autoestima laboral puede determinar el rendimiento en el trabajo, así lo menciona el autor Robbins (1999) , afirma que los individuos con autoestima adecuada están más satisfechos con sus trabajos a diferencia de las personas con autoestima baja y son capaces de tomar más riesgos a la hora de seleccionar un empleo, ya que probablemente escogerán trabajos menos convencionales que las personas con autoestima baja.

El autoestima en sí misma, significa tener confianza en lo que se piensa, se aprende, y se hace, es por ello que el autoestima es una característica fundamental para los altos cargos gerenciales, y todos aquellos cargos referentes al liderazgo, en donde la persona necesita ser referencia para otros, y están a su cargo un grupo de subordinados.

Con respecto al modelo estudiado para esta dimensión también se consideraron indicadores y sus respectivos ítems, los cuales son:

- ❖ **Identificación organizacional:** se refiere al grado de identificación que pueda llegar a sentir un trabajador con respecto a la organización en donde preste el servicio. Ítems: horario de trabajo e identificación, identificación y tiempo de trabajo en la organización, identificación con las políticas u objetivos organizacionales, percepción de la empresa, entre otros.
  
- ❖ **Identidad y autoestima laboral:** este indicador fue diseñado para medir la percepción del trabajador con respecto a la identidad, es decir, la identidad con la organización y el autoestima laboral, considerando su estatus y rol dentro de la organización .ítems: percepción del trabajo en la organización, categorización del cago y denominación del mismo, valoración por partes superiores, entre otros.

A modo de contrastar lo anterior, existen aportes de otros autores respecto a las dimensiones estudiadas, un poco más reciente se conoce la postura de los autores Casas, Repullo y Cañas (2002) quienes en el constructor de la calidad de vida en el trabajo desarrollaron las siguientes dimensiones objetivas y subjetivas:

### **Condiciones objetivas de la calidad de vida en el trabajo**

- Medioambiente físico
- Medioambiente tecnológico
- Medioambiente contractual
- Medioambiente productivo
- Medioambiente profesional

### **Condiciones subjetivas de la calidad de vida en el trabajo**

- Esfera privada y mundo laboral
- Individuo y actividad profesional.
- Individuo y grupo laboral.
- Individuo, grupo laboral y organización.
- Organización y función directa.

### **Satisfacción en el trabajo según Robbins**

La satisfacción en el trabajo es una variable estudiada por la gestión de recursos humanos para medir el rendimiento de la fuerza laboral, conociendo que estas están estrechamente relacionadas, respecto al tema, Robbins (1998) a través de los años ha creado una serie de libros que dan sustento y son de gran referencia, por ello, se resalta la definición de satisfacción en el trabajo, según Robbins (1998:36), "La satisfacción en el trabajo es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto, tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas"

Es así como se entiende que la productividad en algunas oportunidades está vinculada a la satisfacción laboral, es decir; a la satisfacción de los trabajadores en sus puestos de trabajo, por lo cual,

que es sumamente importante mencionar cuales son los factores que determinan la satisfacción laboral: un trabajo intelectualmente estimulante (reto en el trabajo), recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo, y colegas cooperadores.

- ❖ **Reto en el trabajo:** los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.
- ❖ **Recompensas equitativas:** el sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización debe ser percibido por los empleados como honesto, equitativo y justo para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.
- ❖ **Condiciones favorables de trabajo:** un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas, que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo.
- ❖ **Colegas cooperadores:** de manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Existen diversos tipos de factores que inciden en la satisfacción en el trabajo, los mencionados con anterioridad son parte de las condiciones de trabajo; sin embargo, existen también una variedad de factores que

influyen directamente en la satisfacción laboral que no forman parte del clima organizacional, así lo da a conocer el autor Shultz, (1991), Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, entre otras cosas.

### **La gestión de lo humano en las organizaciones**

Todo recurso en una organización requiere de administración y control, para garantizar el buen funcionamiento del mismo, en el caso de las relaciones laborales, existe la necesidad de gestionar el capital humano en relación de los objetivos de la organización, con el propósito de mantener la calidad del personal y aumentar su intelecto y por ende obtener mayor efectividad. Se sabe que las organizaciones se definen por la calidad de su gente, quienes se esfuerzan por la calidad de su organización, lo que conlleva a una relación de dependencia, razón por la cual la gestión de recursos humanos busca brindarle al trabajador calidad de vida en el trabajo con el fin de que esa acción sea recíproca y se beneficien ambas partes. Al respecto, Chiavenato (2000:07), define a la organización como: “Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella.”

De aquí se puede considerar, que un excelente ambiente laboral, constituye un elemento fundamental en el que se espera que exista una relación más participativa entre los trabajadores y la organización, así como también, una comunicación asertiva con el fin de asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo. Estas condiciones ayudan a generar una auténtica calidad de vida en el trabajo, la cual alcanza su mayor satisfacción cuando la vida de los empleados logra impregnarse de

valores que les permiten disfrutar las relaciones que tienen con otros empleados de la organización y con el sistema de trabajo.

A fin de complementar lo anteriormente mencionado, en palabras del autor French, (1996:375), quien define "La calidad de vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brindar oportunidades de desarrollo y progreso personal".

De esta forma es evidente aclarar que la gestión de lo humano será realmente exitosa a medida que los empleados se desarrollen en conjunto con la organización, y este debe velar de realizar los cambios necesarios para que este proceso se dé, ya que recíprocamente la organización se verá beneficiada con trabajadores más productivos y felices, así lo afirma Chiavenato, (2003) de quien se tomara sus palabras textual:

La Calidad de Vida en el Trabajo 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 potenciales en la productividad y la calidad de vida. (p407).

En este sentido, la relación recíproca y dependiente de las organizaciones y su gente conlleva a la gestión de recursos humanos a concientizarse en la importancia de motivar y desarrollar el talento humano, teniendo en consideración que el intelecto y la fuerza laboral es un activo insustituible, ya que el mismo se puede maximizar, innovar, y desarrollar con el fin de conseguir una organización más competitiva en el mercado. Al respecto, Mondy (2005), afirma que la gestión del talento humano corresponde a la utilización estratégica de las personas como recurso para lograr objetivos organizacionales.

## **Factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo**

La calidad de vida en el trabajo es un tema de suma complejidad e importancia debido a que se enfoca en los seres humanos, la interacción con el trabajo y el bienestar laboral, el cual se ve afectado por diversos factores que influyen de manera positiva o negativa en su desarrollo, dichos factores están presentes y emergen producto de la vida laboral, por lo tanto existen diferentes factores que directa o indirectamente influyen, en este caso se resaltan solo cuatro aspectos.

- ❖ **Equidad económica:** corresponde a todas las remuneraciones que percibe el trabajador como bonos, sueldos, primas, vacaciones, utilidades.
- ❖ **Medio ambiente:** corresponde a las condiciones ambientales en donde el trabajador se desarrolla y cumple con sus actividades.
- ❖ **Satisfacción en el trabajo:** se refiere al grado de satisfacción que experimenta el trabajador en la organización, como participación, reconocimiento, clima organizacional.
- ❖ **Identidad y autoestima laboral:** están relacionados con el sentido de pertenencia e identificación con la organización.

## **Elementos que constituyen la calidad de vida en el trabajo**

La calidad de vida en el trabajo es un tema que ocasiona reto en el mundo laboral, debido a su grado de complejidad sustancial e importancia en las organizaciones actuales, y a medida que se avance en materia científica y laboral su contenido sumará mayor determinación, de ello radica la preocupación por definir, plasmar y conocer los elementos

por los cuales está conformada. Turcotte (1986), señala las siguientes variables para construir un modelo global de la calidad de vida en el trabajo.

- ❖ Naturaleza de la tarea: este elemento comprende varios aspectos:
  - Variedad de las habilidades
  - identidad de la tarea
  - importancia de la tarea
  - Autonomía
  - Retroalimentación técnica (tarea propiamente dicha)
  - Retroalimentación social (los superiores, colegas).
- ❖ El entorno de las tareas se divide:
  - Física ( calor, ruido)
  - Social (colegas, supervisores)
  - Organizacionales (estructuras, políticas entre otras).
- ❖ Las características del individuo:
  - Fuerza de la necesidad de desarrollo
  - Motivación, potencial
  - Motivación interna
  - Satisfacción específica.

En relación al modelo global de la calidad de vida en el trabajo de Turcotte (1986) , se puede analizar que la vida laboral y la vida social del individuo se relacionan entre sí, aun cuando son escenarios totalmente diferentes, las cuales pueden verse afectadas dependiendo del grado de satisfacción o insatisfacción que el trabajador experimente en ambos campos, es por ello que cuando se tienen trabajadores con problemas personales es posible el rendimiento sea bajo al ejecutar la tarea, como también el trabajador manifieste baja motivación y por ende no disfrute de un nivel de calidad de vida.

Por su parte, Walton (1975) en su modelo de calidad de vida en el trabajo, propone rediseñar la naturaleza del trabajo para alcanzar la productividad de la organización y a su vez mejorar la calidad de vida de los trabajadores que la integran. Este modelo está compuesto por ocho categorías:

1. Compensación adecuada y justa.
2. Condiciones de trabajo seguro y saludable.
3. Oportunidad para desarrollar las capacidades humanas
4. Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad
5. Integración social en la organización
6. Reglamentación
7. Espacio para la vida personal
8. Relevancia social de la vida laboral

Cabe destacar, que el modelo de Walton (1975), busca proteger la integridad y salud laboral de los trabajadores conjuntamente con la productividad de la organización, ya que esta se basa en una compensación suficiente y adecuada para que los trabajadores logren cubrir sus necesidades y mantener un buen nivel de vida, a su vez recalca que el ambiente donde se desarrolle el trabajador debe ser propicio para potenciar las capacidades humanas, que les permita obtener crecimientos futuros, este autor propone romper con las barreras, esquemas, y jerarquías organizacionales con el fin de lograr una comunicación más fluida de manera que cada miembro sea tomado en cuenta, a su vez destaca la reglamentación y la importancia de mantener las organizaciones sindicales como garantes de los derechos laborales de todos los trabajadores, hace énfasis en que el trabajo debe ser humano.

## **Bases legales**

Esta sección constituye el marco legal de la investigación y da legitimidad jurídica a los aspectos mencionados dentro de la misma. En Venezuela las leyes regulatorias están estructuradas en un contexto piramidal jerárquico, en donde la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela es la ley de mayor rango y fuerza, por lo cual, la misma es motivo de referencia y consulta ante cualquier aspecto legal, social, moral, laboral, político, económico, y cultural, ya que su cobertura es amplia y su contenido es tomando en cuenta en primera instancia y por encima del contenido de las otras leyes, seguidamente se encuentran las leyes orgánicas y las leyes generales, las cuales se desglosan en diversos temas.

En el marco laboral regulatorio se encuentran una serie de leyes orgánicas que promueven el derecho al trabajo, la estabilidad laboral, y la calidad de vida en el trabajo, entre las cuales se pueden mencionar, la Ley orgánica y las leyes generales, la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (**LOTTT**); la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (**LOCTI**); la Ley del Seguro Social, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (**LOPCYMAT**); ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista. (**INCES**); la Ley de Maternidad; Ley Discriminación Racial; Ley para las Personas con Discapacidad, Ley Orgánica del Deporte, Actividad Física y Educación Física; Ley Orgánica contra el Tráfico Ilícito y el Consumo de Sustancias Estupefacentes y Psicotrópicas, Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, Ley del Seguro Social, Ley del Régimen Prestacional de Empleo, Ley Especial del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales, Ley de Cesta ticket Socialista para los trabajadores y trabajadoras, Ley de Inamovilidad Laboral, entre otras.

Entre los reglamentos se encuentran: el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, y por último, los decretos y normas entre los cuales se resaltan: el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley de Cestaticket Socialista para los trabajadores y trabajadoras, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza Aumento del Salario Mínimo Nacional, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley de Inamovilidad Laboral. En este mismo orden de ideas, se presentan las normas técnicas tales como: Normas Técnica para la Declaración de las Enfermedades Ocupacionales **(NT-02-2008)**; Norma Técnica del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo **(NT-01-2008)**; aprobados por la Asamblea Nacional Venezolana y dictados por el presidente de la República.

A fin de enriquecer la presente sección y la investigación en sí misma en el caso específico de la temática, se hacen referencia algunos artículos que afianzan y promueven la calidad de vida en el trabajo, dentro de los cuales La Constitución Bolivariana de Venezuela define claramente la defensa de los derechos humanos y establece como derecho fundamental de todo venezolano la vida y la libertad siempre y cuando la libertad no deteriore la vida de otra persona o rompa con el orden público, siendo de esta manera, fomenta el derecho y el deber de trabajar como medio de sustento y desarrollo personal, con el fin de garantizar la calidad de vida en el trabajo, es por ello, que en el artículo 86. Expresa que “Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no remunerativo, que garantice la salud y asegure la protección en contingencia de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social. El Estado

tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas. La ausencia de capacidad contributiva no será motivo para excluir a las personas de su protección. Los recursos financieros de la seguridad social no podrán ser destinados a otros fines. Las cotizaciones obligatorias que realicen los trabajadores y las trabajadoras para cubrir los servicios médicos y asistenciales y demás beneficios de la seguridad social podrán ser administrados sólo con fines sociales bajo la rectoría del Estado. Los remanentes netos del capital destinado a la salud, la educación y la seguridad social se acumularán a los fines de su distribución y contribución en esos servicios. El sistema de seguridad social será regulado por una ley orgánica especial”.

En línea con lo anterior el Estado garantiza la seguridad social de las personas de manera general partiendo de las necesidades humanas, las cuales permiten la existencia y el desarrollo del ser humano, por lo cual, es indispensable la presencia del trabajo digno, asimismo, en el artículo 87 de la constitución menciona que “Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizara la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa, siendo así, de esta forma garantice el pleno ejercicio de su derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. ”

A través de este artículo, el Estado exalta la relevancia del hecho social del trabajo como medida para garantizar una vida digna y asume su responsabilidad como ente regulador para generar que este derecho sea accesible para toda persona, respetando el principio de igualdad y se dé bajo condiciones favorables, es por ello, que el artículo 88 de la Constitución Bolivariana de Venezuela Contempla lo siguiente “El estado garantizara la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho del trabajo.” Esto hace referencia a la igualdad de sexo para el desarrollo de cualquier actividad laboral, rompiendo así con el esquema “machista” ante algunas actividades comerciales, así mismo, la Constitución Nacional establece en el artículo 21. Sección primera “No se permitirá discriminación fundadas en raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce, o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona”. Por medio de este derecho se regularizó la igualdad de oportunidades para todos, así como también, el género, el respeto por el otro en los lugares de trabajo, dando estabilidad al clima organizacional y en cierta forma causando influencia positiva en la calidad de vida en el trabajo de muchas personas, viendo la importancia del derecho al trabajo, la Constitución da protección oficial a este hecho a través del artículo 89. “El trabajo es un hecho social y gozara dela protección del estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y las trabajadoras.”

Este artículo consagra la progresividad de los derechos laborales, reafirmando que los derechos laborales son irrenunciables, prohibiendo la explotación de los adolescentes con el fin de cuidar la integridad de los mismos, y entre otras cosas definiendo la estabilidad laboral y el desarrollo de las relaciones laborales. De tal manera, en el Artículo 91 de la Constitución Nacional se refuerza el derecho a un salario digno. “Todo

trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódicamente y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley”. Es decir, el estado promueve y garantiza la existencia de un salario digno que le permita al trabajador vivir con calidad de vida a través de una remuneración justa y suficiente, con el fin, cubrir sus necesidades y gozar de bienestar.

Seguidamente en el artículo 93 de la Constitución Bolivariana de Venezuela. Expresa que “La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos”. En otras palabras; este artículo representa gran importancia para el tema en cuestión, debido que al garantizarse la estabilidad en el trabajo, las personas están amparadas bajo este dictamen, el cual les brindará tranquilidad emocional, y por ende podrán afianzar su calidad de vida.

En este mismo orden de ideas, la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras, establece algunos aspectos relevantes para la investigación, ya que resalta el cumplimiento de los derechos y deberes de los trabajadores, consagra el derecho al trabajo y el deber de trabajar de las personas discapacitadas, promueve la igualdad y equidad de género en el ejercicio del trabajo, incorpora las personas indígenas en el trabajo, integra la familia en el trabajo, garantiza la seguridad social de cada persona, establece las obligaciones de los patronos y patronas en cuanto a la prevención, condiciones y medio de trabajo, regula la distribución justa de las riquezas, protege el salario y el ingreso familiar, establece los límites de la jornada laboral, establece la estabilidad en el

trabajo, regula los beneficios laborales, establece el sueldo mínimo, así como también horas extras, fomenta la recreación, establece las compensaciones salariales, inamovilidad laboral, promueve la actividad sindical, entre otros aspectos que suman valor a la calidad de vida en el trabajo.

En este sentido, la LOTTT es indispensable para el estudio de calidad de vida en el trabajo, ya que en ella se regula los lineamientos que rigen las relaciones de trabajo, es por ello que incorporan la estabilidad laboral como un mecanismo para brindar tranquilidad emocional de los trabajadores, ya que su principal objetivo es brindar protección y evitar el despido injustificado, así lo estipula el artículo 85 de la LOTTT, el cual resume el derecho que tienen los trabajadores y las trabajadoras a permanecer en sus puestos de trabajo, con la finalidad de que estos se les respeten el derecho a trabajar y que estos puedan gozar de un empleo que les permita mejorar sus vidas. Así mismo, está contemplado en el artículo 86. “Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a la garantía de permanecer en su trabajo, si no hay causa que justifique la terminación de la relación laboral. Cuando un trabajador o trabajadora haya sido despedido sin que haya incurrido en causas que lo justifiquen, podrá solicitar la reincorporación a su puesto de trabajo de conformidad a lo previsto en esta ley”

Aunado a eso, el artículo 94 de la LOTTT, hace referencia de la inamovilidad laboral, “Los trabajadores y trabajadoras protegidos de inamovilidad no podrán ser despedidos, ni trasladados, ni desmejorados sin una causa justificada la cual deberá ser previamente calificada por el inspector o inspectora del trabajo. El despido, traslado o desmejora de un trabajador o trabajadora protegido de inamovilidad son contrarios a lo previsto en la Constitución y en esta Ley. El Ejecutivo Nacional podrá ampliar la inamovilidad laboral prevista en esta ley como medida de protección de los trabajadores y trabajadoras, en el proceso social de

trabajo. La protección de la garantía de inamovilidad de los trabajadores y trabajadoras amparados por ella, se realizará mediante el procedimiento contenido en esta Ley, que es gratuito, accesible, transparente, expedito, sin formalismos o reposiciones inútiles. El mismo expresa la autoridad del poder popular en materia del trabajo y seguridad social, y sus actos, resoluciones o providencias se ejecutarán efectivamente y no serán objeto de impugnación en vía jurisdiccional, sin previo cumplimiento del acto administrativo”. Cabe destacar, que la inamovilidad laboral es un elemento fundamental en el mundo del trabajo y su importancia radica en limitar y prohibir la terminación de las relaciones laborales y así evitar despidos injustificados.

Por otra parte, es de vital importancia señalar el papel protagónico y determinante que tiene el “salario” en cuanto a la calidad de vida del trabajador, ya que representa el poder adquisitivo de cada persona, y de acuerdo a lo devengado ellos podrán decidir qué productos y servicios adquirir para satisfacer sus necesidades, por lo cual, es necesario contar con un pago suficiente para obtener una vida digna, así lo expresa la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras, en el artículo 98. “Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales, e intelectuales.”

De este modo, el Estado Venezolano garantiza mediante el marco laboral que toda persona gozará de este beneficio si presta un servicio y que además el salario que perciba debe ser suficiente, siendo así, los beneficios socioeconómicos juegan un papel clave en la motivación de los trabajadores, y el cual impacta con mayor fuerza en el desempeño y rendimiento, por otra parte no basta con que el salario sea suficiente, si no, que el trabajador también debe percibir que es equitativo, justo y que el aumento de este se adapte a la inflación.

Para efectos de una mayor comprensión, la LOTTT, define la acepción del salario, en el artículo 104 “Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda. Los subsidios o facilidades que el patrono o patrona otorgue al trabajador o trabajadora, con el propósito de que éste o ésta obtenga bienes y servicios que le permitan mejorar su calidad de vida y la de su familia tienen carácter salarial. A los fines de esta Ley se entiende por salario normal, la remuneración devengada por el trabajador o trabajadora en forma regular y permanente por la prestación de su servicio. Quedan por tanto excluidos del mismo las percepciones de carácter accidental, las derivadas de las prestaciones sociales y las que esta Ley considere que no tienen carácter salarial. Para la estimación del salario normal ninguno de los conceptos que lo conforman producirá efectos sobre sí mismo”.

En este sentido, la LOTTT especifica la incidencia que tiene los aspectos económicos en la vida del trabajador y sus familiares, por tal motivo en el artículo 105 define los beneficios sociales de carácter no remunerativos, los cuales no son considerados como parte del salario, pero contribuyen sustancialmente al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador.

Otro aspecto relevante, dentro de la calidad de vida en el trabajo son las condiciones y medio ambiente laboral, en el cual el trabajador presta sus servicios, y en muchos casos los ambientes de trabajo hostiles causan enfermedades ocupacionales y accidentes en el trabajo, en vista

de esta situación el Estado Venezolano ha formulado la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT); en la cual tiene como objeto establecer las instituciones, normas, lineamientos, sanciones y todos aquellos elementos necesarios para garantizar a los trabajadores en Venezuela condiciones de seguridad, salud y bienestar en las entidades de trabajo en las cuales realizaran el ejercicio de sus tareas, a través de la promoción del trabajo seguro.

En el artículo 53 de la LOPCYMAT establece los deberes y derechos de los trabajadores y las trabajadoras, a desarrollar las labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas, con el propósito de evitar accidentes o enfermedades que perjudiquen la salud y el desarrollo del trabajador, y por lo tanto evitar que se desmejore la calidad de vida en el trabajo, para ello es fundamental, mantener al trabajador informado con respecto a los procesos peligroso de trabajo, de esta manera, se establecen las condiciones y el ambiente en el cual se debe desarrollar el trabajo, explícitamente en el artículo 59. “A los efectos de la protección de los trabajadores y las trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los

requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.

3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
5. Impida cualquier tipo de discriminación.
6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.
7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos”.

En este sentido, el Reglamento parcial de la LOPCYMAT, establece el número de delegados de prevención, y especifica las atribuciones con las cuales debe cumplir dicho comité, entre las cuales se señalan las siguientes:

- Recibir las denuncias referentes a las condiciones y medio ambiente de trabajo y a los programas para la recreación, utilización del tiempo libre y descanso que formulan los trabajadores con el objeto de tramitarlas ante el Comité de Salud y Seguridad Laboral o en las autoridades competentes.
- Participar conjuntamente con el patrono y su representante en la mejora de la acción preventiva y la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo.
- Promover la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre las condiciones y seguridad de la salud en el

medio ambiente de trabajo, entre otras, el resto de las atribuciones se pueden visualizar explícitamente en el artículo 59 del reglamento parcial de la LOPCYMAT, todo ello, con el objetivo de que estos sean garantes del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la LOPCYMAT, y así velar por la salud, integridad y resguardo del trabajador.

Otro aporte sustancial al tema de la calidad de vida en el trabajo es la protección que brinda la Ley del Seguro Social, con respecto a la seguridad social de todos los ciudadanos, y dicha protección se establece en el artículo 1. “La presente Ley rige las situaciones y relaciones jurídicas con ocasión de la protección de la seguridad social a sus beneficiarios y beneficiarias en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantías o paro forzoso”. Con respecto al planteamiento del artículo anterior, el Estado busca proteger y proveer la integridad de los trabajadores, brindado respaldo en aquellos momentos difíciles donde es más útil el factor económico, y así garantiza la calidad de vida.

## **Definición de términos básicos**

**Calidad:** conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie

**Calidad de vida:** grado máximo de comodidad, alcanzando por un individuo, familia o comunidad basada en una amplia y coherente seguridad social integral, complementada por una suficiente rentabilidad capaz de garantizar tranquilidad y felicidad permanente.

**Calidad de vida en el trabajo:** es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal.

**Equidad económica:** distribución justa de los recursos materiales y financieros del trabajador.

**Gestión:** acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo un objetivo.

**Identidad y autoestima laboral:** se define en función de los procesos de identificación organizacional, conocimiento e identificación dentro de la empresa y la percepción que manifiesta el trabajador acerca de si mismo dentro del ámbito laboral.

**Medio ambiente:** entorno que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o la sociedad en su conjunto. Comprende el conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida del hombre y en las generaciones venideras.

**Medio ambiente laboral:** es el espacio físico y social asignado al trabajador para que desarrolle su actividad laboral de manera satisfactoria. Asimismo todas aquellas circunstancias internas y externas

que rodean la relación hombre – trabajo, condicionando la calidad de vida del trabajador y su familia.

**Nivel de vida:** conjunto de bienes o servicios que los individuos alcanzan a través de la remuneración y los beneficios sociales para satisfacer sus necesidades y vivir dignamente, cónsona con el estatus que poseen.

**Organización:** una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

**Participación:** comunicación que se hace de un acontecimiento o suceso, así como el escrito en que se comunica; generalmente suele ser formal.

**Salario:** remuneración monetaria o en especie que recibe un trabajador por sus prestaciones en la producción de bienes y servicios. Las retribuciones de un trabajador pueden traducirse en ventajas para su familia, como facilidades para la vivienda, en la educación de los hijos, etc. El salario se pacta bien de forma bilateral entre el trabajador y el empresario o por convenio colectivo, entre los sindicatos y las organizaciones de empresarios.

**Satisfacción:** sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

**Satisfacción en el trabajo:** la satisfacción en el trabajo está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza de la Investigación**

En relación a los objetivos planteados en esta investigación, la cual permitió analizar la calidad de vida en el trabajo, en una empresa de servicio de transporte privado, ubicada en Valencia-Estado Carabobo, se desarrolló el estudio bajo los parámetros de la investigación tipo descriptiva y de campo; se empleó instrumentos confiables que permitieron recolectar datos claves para, describir, medir y evaluar las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo de acuerdo a la muestra seleccionada, a fin de obtener resultados veraz y confiables.

La investigación descriptiva se basa en la descomposición de las características del fenómeno objeto de estudio, así lo expone el autor Mohammad (2000:91), quien indica que “es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, como y porque del sujeto de estudio; señala formas de conducta, actitudes y comprueba la asociación entre las variables de investigación”.

Por otra parte, Arias (1997:48) considera que una investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”

Es esencial esclarecer a partir de la definición anteriormente mencionada, que esta investigación se realizó bajo los parámetros de la investigación descriptiva. Se enfatizó en reseñar las características más resaltantes, así como también, en describir la realidad desde un punto de vista objetivo y estratégico, conjuntamente se midió y evaluó los elementos presentes en las dimensiones objetivas y subjetivas que conforman el nivel de calidad de vida en el trabajo, a su vez, enmarcando

los criterios del estudio de campo, debido a que se aplicó en una organización donde acontecen los fenómenos del objeto de estudio.

### **Estrategia Metodológica**

Para todo proceso investigativo es fundamental trazar de forma detallada el camino a seguir, para cumplir con los objetivos planteados en la investigación, es decir; establecer una estrategia que permita descomponer la realidad del fenómeno, a través de herramientas que den la posibilidad de extraer información específica de las dimensiones de estudio, mediante los instrumentos de recolección de información. Así lo señalan Delgado, Colombo y Orfila (2003:52) la estrategia metodológica “debe explicarse con el mayor detalle posible los caminos transitados en su desarrollo, destacando la manera como fueron apareciendo los distintos factores, dimensiones, indicadores y descriptores que soportan la investigación”.

En línea con lo anterior, la herramienta que se utilizó en esta investigación es el cuadro técnico metodológico, el cual dio la oportunidad de desglosar los objetivos específicos, dimensiones o variables a estudiar, en unidades de contenido sencillas, para facilitar su medición, por medio de las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, incluyendo sus respectivas fuentes. En el caso de esta investigación se seleccionó los dos primeros objetivos, para operacionalizar, porque engloban las características demográficas de la población, las características de la organización y las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo, todo ello puede observarse en el cuadro 1: Cuadro técnico metodológico.

Para el tercer objetivo se estructuró un cuadro comparativo a fin de señalar las debilidades y fortalezas de las dimensiones objetivas y

subjetivas de la calidad de vida en el trabajo, las cuales se obtuvieron como resultado de analizar la descomposición de los dos objetivos anteriores, el cual puede apreciarse en el cuadro 43: Debilidades y fortalezas de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo.

**Cuadro 1: Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivos	Dimensión o factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuentes	Técnicas e instrumentos
Identificar las características demográficas, y las dimensiones objetivas de la calidad de vida en el trabajo (equidad económica y medio ambiente)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Características demográficas.</li> </ul>	Son los elementos diferenciadores de una población	1.Características demográficas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Género</li> <li>Edad</li> <li>Estado civil</li> <li>Departamentos</li> <li>Cargo</li> </ul>	Expediente de personal	Revisión documental (fichaje)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dimensiones Objetivas de la calidad de vida que repercuten en los trabajadores de la organización.</li> </ul>	Elementos presentes en el medio ambiente laboral, que concibe la percepción del trabajador en cuanto a su entorno, y representan el medio ambiente físico.	2.Equidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salario (1)</li> <li>Cesta tickets (2)</li> <li>Uniformes (3,4)</li> <li>Bonificaciones (5,6)</li> <li>Horas extras (7)</li> <li>Vacaciones (8)</li> <li>Utilidades(9)</li> <li>Transporte(10)</li> <li>Jornada Laboral.(11)</li> </ul>	Trabajadores	Encuesta (cuestionario)
			3. Medio Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones físicas (12)</li> <li>Condiciones ambientales (13,14,15,16,17)</li> <li>Saneamiento básico(18)</li> <li>Descanso laboral (19)</li> <li>Programas de prevención.(20)</li> </ul>		

**Cuadro 1: Cuadro Técnico Metodológico (continuación)**

Objetivos	Dimensión o factores	Definición	Indicadores	Ítems	Fuentes	Técnicas e instrumentos
<p>Caracterizar los aspectos de la organización en cuanto a las dimensiones subjetivas de la calidad de vida en el trabajo (satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral)</p>	<p>Características de la organización</p>	<p>Elementos presentes en la organización que definen como está constituida con respecto a la fuerza laboral y la actividad económica a la cual se dedica.</p>	<p>1. Características de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de trabajadores</li> <li>• Rubro</li> <li>• Convención colectiva</li> <li>• Responsabilidad social empresarial interna</li> <li>• Sindicalización</li> <li>• Clientes</li> <li>• Relaciones externas</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> </ul>	<p>Expediente de personal</p>	<p>Revisión documental (fichaje)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensiones subjetivas de la calidad de vida que repercuten en los trabajadores de la organización.</li> </ul>	<p>Elementos intrínsecos que constituyen las emociones y experiencias percibidas por los trabajadores</p>	<p>2.Satisfacción en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de logros(.21,22)</li> <li>• Participación (23,24,25)</li> <li>• Recreación (26)</li> <li>• Trabajo en equipo(27,28)</li> <li>• Nivel de satisfacción con los supervisores(29)</li> <li>• Satisfacción por capacitación laboral (30)</li> </ul>	<p>Trabajadores</p>	<p>Encuesta (cuestionario)</p>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de pertenencia</li> </ul>		

			3. Identidad y autoestima laboral	(31) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía (32)</li> <li>• Relaciones interpersonales(33)</li> <li>• Compromisos con los objetivos organizacionales (34)</li> <li>• Bienestar laboral(35)</li> <li>• Valores Organizacionales. (36).</li> </ul>		
--	--	--	-----------------------------------	--	--	--

Fuente: Moronta, Nuñez (2016).

## **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Las técnicas de recolección de información según Arias (1999), son aquellas herramientas de apoyo a la investigación para realizar la recolección de información, y a su vez los instrumentos son los medios materiales mediante los cuales se obtiene la información, es fundamental el uso correcto de las técnicas e instrumentos, ya que estos permiten obtener la información que darán respuestas a los objetivos, así lo afirma Hurtado (2000:164) “la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuales medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación”.

Para abordar los objetivos formulados en la investigación, fueron seleccionadas como técnicas de recolección de información , la encuesta, y la revisión documental, asimismo, se utilizó como instrumento principal el cuestionario, para recabar datos acerca del nivel de calidad de vida en la empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia-Estado Carabobo.

Es fundamental definir cada una de las técnicas que fueron funcionales en la presente investigación, para efectos de una mejor comprensión. La encuesta es aquella que permite obtener información, oportuna de las personas o fuentes seleccionadas, su aplicación se basa en un instrumento el cual se denomina cuestionario, según Hurtado (2000:469) un cuestionario “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”.

Por otro lado, Delgado de Smith (2011), define el cuestionario como un instrumento destinado para la recopilación de datos, y es realizado de forma escrita a través de preguntas las cuales pueden ser

abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, entre otras cosas.

Es por ello, que se elaboró un cuestionario considerando las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo descritas por Lares (1998), específicamente cuatro dimensiones: equidad económica, medio ambiente, satisfacción en el trabajo, e identidad y autoestima laboral, en donde las dos primeras representan la dimensión objetiva y las dos últimas a la dimensión subjetiva. El cuestionario fue aplicado bajo la modalidad de escala tipo Likert; con respecto a esta escala, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2004), explican que consiste en un formato de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios de valor, con los cuales se puede llegar a determinar el nivel de aceptación o rechazo de un grupo de personas, respecto a un tema o situación.

En palabras de Ávila (2006:83) la escala de Likert “Mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada, debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem”. Es decir; por medio de este método receptor se aprecia el rechazo o aceptación que expresa el trabajador en relación a cada ítem o afirmación dependiendo de su percepción subjetiva de la situación. Dicha escala cuenta con una valoración conformada por un rango de cinco opciones, señaladas en el siguiente cuadro:

Cuadro 2: Escala de respuestas

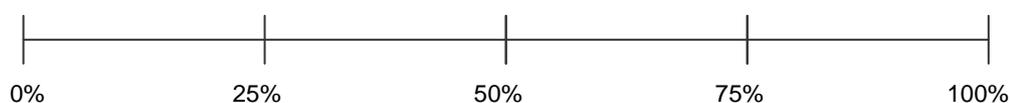
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

En el mismo orden de ideas, a fin de determinar un rango de estimación, los resultados obtenidos fueron ubicados en la escala de referencia para encuesta tipo Likert. En este sentido, la interpretación es guiada dependiendo de la ubicación del porcentaje obtenido con respecto a la escala, cuyo rango está restringido del 0 al 100 por ciento, siendo de esta manera, entre más cerca se encuentre del 100 por ciento, se valora como un el nivel altamente positivo de calidad de vida en el trabajo, y mientras más se acerque al valor de 20 por ciento la tendencia será altamente negativa.

Cuadro 3: Escala de referencia

Porcentaje	Interpretación
0-25	Altamente negativo
25-50	Negativo
50-75	Positivo
75-100	Altamente positivo

Se tomó como referencia para realizar el análisis, la siguiente escala:



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

En este sentido, los resultados obtenidos fueron ubicados en dicha escala de referencia, posterior a los cálculos realizados con la fórmula del índice de estimación para escala de Likert, la cual se presenta a continuación:

$$X = \frac{\text{Índice real} \times 100\%}{\text{Índice Ideal}}$$

Índice Ideal

Para la obtención de los resultados de la fórmula presentada, se realizó el siguiente procedimiento:

a) PTI: puntaje total real.

$$\text{PTI} = \text{N}^{\circ} \text{ de sujetos evaluados} \times \text{N}^{\circ} \text{ de ítems} \times 5$$

b) PTR: puntaje total real.

$$\text{PTR} = \text{sumatoria de todos los resultados.}$$

c) II: Índice ideal.

$$\text{PTI} / \text{N}^{\circ} \text{ de sujetos evaluados.}$$

d) IR: Índice real.

$$\text{PTR} / \text{N}^{\circ} \text{ de sujetos evaluados.}$$

Esto para operacionalizar los resultados, a través del cuestionario escala tipo Likert, conforme a esto, es de saber, que el instrumento cuestionario estuvo conformado por 36 afirmaciones relacionadas a la calidad de vida en el trabajo, en la empresa de servicio de transporte privado, ubicado en Valencia-Estado Carabobo, el mismo se presentó de manera escrita y estructurada con un lenguaje claro y preciso, con el fin de recabar información. (Ver anexo 2)

Otra técnica empleada fue la revisión documental, la cual consistió en una búsqueda exhaustiva de la información tangible y relevante; en cuanto a los aspectos teóricos que fueron funcionales para sustentar la investigación, así como también, para guiar los elementos que debían ser estudiados en la organización objeto de estudio; como instrumento se empleó el fichaje para ordenar, y resumir la información presente en la

organización con respecto a aquellos elementos que son primordiales para la calidad de vida en el trabajo, tales como, beneficios, salario, jornada laboral, políticas de seguridad y salud en el trabajo, seguridad social, recreación, misión, visión, valores, estructura organizativa, entre otras cosas que permitieron palpar la realidad de la organización. De tal modo, la técnica permitió recabar información de la organización, para realizar un análisis comparativo con los aspectos teóricos.

Para Hurtado (2000:427), la revisión documental “es una técnica en la cual se recurre a la información escrita, ya sea bajo la toma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros o como texto que en sí mismos constituyen los eventos de estudio”.

Cabe destacar, que esta técnica fue sumamente elemental en el proceso de investigación, ya que permitió conocer a profundidad la formulación del problema, así como también a responder los objetivos de la investigación a través de los hallazgos encontrados en la realidad de la organización y que posterior al análisis y contraste con la opinión de los trabajadores se logró determinar la calidad de vida en la organización.

### **Validez**

La validez es una cualidad esencial que debe estar presente en todo instrumento de carácter científico para la recolección de información, y así mediante éste se dé respuesta íntegra a los objetivos de la investigación; cabe señalar que un instrumento validado es garantía que los resultados obtenidos en un determinado estudio son los que realmente se necesitan, en otras palabras, sean confiables. Así lo expone Sabino (1993:117), “la validez indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para la cual ha sido constituida. Una escala tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir”.

En palabras de Fernández y Baptista (1998:243) consideran que “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”.

Considerando lo anteriormente expuesto por los autores, el instrumento (cuestionario) de esta investigación se validó desde el punto de vista de su contenido y criterio, a través del juicio de expertos, el cual se obtuvo mediante la revisión de tres, especialistas certificados en el área de estudio, en este caso el grupo de expertos en la materia estuvo conformado por docentes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. (Ver anexo 3)

Dicho proceso se realizó con el propósito de obtener la validez y verificación en cuanto a la conexión entre: planteamiento del problema, formulación de los objetivos, dimensiones o variables, ítems, estructuración y escala de respuesta; los expertos emitieron sus observaciones y recomendaciones en relación a tales aspectos: redacción, pertinencia, tendenciosidad y sugerencias, las cuales fueron incorporadas en el instrumento final que se aplicó a la muestra seleccionada.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad indica que un instrumento goza de credibilidad, consistencia y confianza, caracterizado por su grado de articulación con el objetivo de la investigación, según Delgado, Colombo y Orfila (2002:69) exponen que “la confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible”. En otras palabras, el instrumento posee la particularidad de ser aplicado por otros investigadores a un universo en situaciones parecidas considerando el factor tiempo, y este arroje respuestas similares o iguales.

Para Ander Egg (2002:44), el término confiabilidad se refiere a “la exactitud con que un instrumento mide lo que pretende medir”

En ese sentido, para determinar la confiabilidad del instrumento (cuestionario) de esta investigación se utilizó el indicador de confiabilidad denominado coeficiente Alfa de Cronbach, a través del cual se determinó la consistencia interna del cuestionario, dicho procedimiento estuvo en manos de un experto del área de estadística. (Ver anexo 4)

Para el caso de estudio arrojó un resultado en la escala de  $\alpha = 0,92$ , concluyéndose que el instrumento es: Muy confiable. Lo que afirma que el cuestionario empleado para determinar el nivel de calidad de vida en el trabajo en una empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia-Estado Carabobo, es confiable.

Fórmula Coeficiente de confiabilidad:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] =$$

#### Interpretación del coeficiente de confiabilidad

<u>Rangos</u>	<u>Coeficiente Alfa</u>
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,2

## **Población**

La población constituye todo el universo que puede ser objeto de estudio, ya que dicho grupo de personas poseen características homogéneas y medibles, están ubicados en el mismo espacio geográfico, tiempo y circunstancia donde se realizó la investigación, al respecto el autor Balestrini (1998:122) expone desde el punto de vista estadístico “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de ellas y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación”.

Por otra parte, los autores Tamayo y Tamayo (1997:114) “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

A los fines de esta investigación, la población estuvo constituida por 58 trabajadores, pertenecientes a la empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia-Estado Carabobo.

## **Muestra**

La muestra constituye un subconjunto de la población objeto de estudio, a quienes se les aplican las técnicas y sus respectivos instrumentos, según López (1998), en línea con lo anterior, se seleccionó la muestra con mayor grado de representatividad, y se obtuvo resultados precisos y confiables. En este sentido, Balestrini (1997) señala:

La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población. (p138).

Para efectos de esta investigación se empleó una muestra de tipo aleatoria simple con el propósito de dar representatividad a los distintos factores que integran el universo de estudio. Se determinó dicha muestra por medio de la fórmula de la Cátedra de Estadística de la Escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Así lo señala Arguello (2009:9):

$$n = \frac{Z^2}{\frac{E^2}{p \times q} + \frac{Z^2}{N}}$$

Dónde:

Z= coeficiente de confianza

n= Muestra

N= población

E= error Máximo admisible

P= probabilidades

q= probabilidad de fracaso

Datos:

p= 0,5

q= 0,5

E= 10%

N= 58

Se estimó un nivel de confianza de 90 por ciento bajo la curva normal, con un error aceptable de 10 por ciento, con una probabilidad de

éxito de 50 por ciento y probabilidad de fracaso de 50 por ciento, con una población total de 58 trabajadores.

$$n = \frac{0,10^2 + 1,64^2}{0,5 \times 0,5} = 29 \text{ Trabajadores}$$

Finalmente, después la aplicación de dicha fórmula se obtuvo una muestra representativa de 29 trabajadores, a fin de obtener resultados generales se realizó una distribución proporcional de la muestra, con respecto al tamaño de todos los departamentos de la empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia-Estado Carabobo. Tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 4: Distribución proporcional de la muestra

Tipo de personal	Número de trabajadores	Factor	Número de trabajadores a ser encuestados
Administración	21	0,5	10
Mecánicos y mantenimientos	12	0,5	6
Conductores	25	0,5	13
Totales	58 trabajadores		29 muestra

Fuente: Moronta y Nuñez (2016).

El factor aplicado para la distribución de los diferentes departamentos, se obtuvo mediante la división de la muestra entre la población.

$$\frac{29 \text{ Muestra}}{58 \text{ Población}} = 0,5$$

## **CAPÍTULO IV**

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

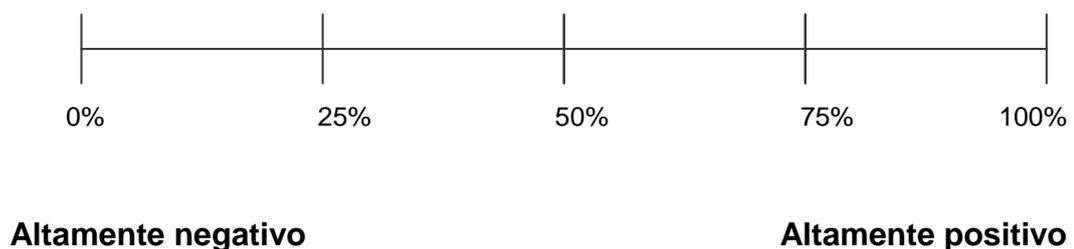
La finalidad de este capítulo, es presentar los resultados obtenidos, a partir de la aplicación de las técnicas utilizadas como instrumentos para la recolección de información; las mismas fueron dirigidas a los trabajadores de la empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia-Estado Carabobo, dichas técnicas fueron estructuradas para dar respuestas a los objetivos de la investigación. La información se recabó por medio de la revisión documental, como también mediante la aplicación del cuestionario; estos instrumentos permitieron obtener la información necesaria y posterior a su recolección, se procedió al respectivo análisis; con el fin de analizar la calidad de vida en el trabajo. En palabras de Sabino (2007), señala que desde el punto de vista lógico, analizar significa descomponer, detallar, especificar, desmenuzar, desintegrar, un todo en sus partes consecutivas para su efectivo examen.

En primera instancia, se presentan los resultados de la revisión y análisis documental, que a través del fichaje, permitió recabar y resumir las características demográficas de la población objeto de estudio, asimismo, un cuadro resumen de los elementos de la organización que la definen, así como también los beneficios, normativas y políticas laborales que otorga en pro de la calidad de vida en el trabajo.

Por otra parte, se procedió a analizar la información recabada por medio del instrumento (cuestionario); para ello fue necesario estudiar detenidamente las respuestas dadas a las 36 afirmaciones que agrupan las cuatro dimensiones objetivas y subjetivas seleccionadas para analizar la calidad de vida en el trabajo, las mismas fueron estructuradas mediante una escala de valor tipo Likert, cuyos resultados fueron presentados, mediante cuadros que contienen el número de frecuencia de las respuestas y el valor porcentual de las mismas, conjuntamente con la

apreciación dentro de la escala de referencia y el análisis específico de cada ítem. A modo de resumen, se realizó un análisis general por cada una de las dimensiones estudiadas tales como: equidad económica (conformado desde el ítems 1 al 11); medio ambiente (constituida desde el ítems 12 al 20); satisfacción en el trabajo; (compuesta desde el ítems 21 al 30); y por último, identidad y autoestima laboral, (correspondiente desde el ítems 30 al 36); los resultados de dichas dimensiones fueron representados en la escala de referencia; todo ello con la finalidad de dar respuesta a los dos primeros objetivos específicos de la investigación. Posteriormente se procedió al análisis e interpretación de los resultados, el cual se basó en contrastar las informaciones obtenidas de las afirmaciones, con respecto al contenido de las bases teóricas de dicha investigación, así como también, teniendo en cuenta el marco regulatorio laboral que rige las relaciones laborales en Venezuela, con el objetivo de identificar las debilidades y fortalezas de ambas dimensiones, para así dar cumplimiento al tercer objetivo anteriormente planteado; a fin de sugerir recomendaciones que de ser aplicadas contribuirán con el fortalecimiento de la calidad de vida en el trabajo.

En línea con lo anterior, para determinar el nivel de calidad de vida en el trabajo, los resultados obtenidos fueron ubicados en la siguiente escala de referencia.



**Cuadro 5: Características Demográficas de la población**

<b>Departamento</b>	<b>Género</b>	<b>Número de trabajadores</b>	<b>Edades</b>	<b>Estado civil</b>
Administración	Femenino	12	18 a 40	7 casadas 5 solteras
	Masculino	9	30 a 50	4 casados 5 solteros
Mecánicos y Mantenimiento	Femenino	4	30 a 40	4 casadas
	Masculino	8	18 a 35	5 casados 3 solteros
Conductores	Femenino	-	-	-
	Masculino	25	18 a 55	22 casados 4 solteros

En el presente cuadro se resume la información demográfica de la población objeto de estudio, lo cual a fin de la presente investigación es expresada de forma porcentual, a modo de resaltar los aspectos diferenciadores más relevantes de la población:

- El 73% de la población está constituida por hombres, de lo cual se puede inferir, está vinculado a la naturaleza del trabajo a la cual se dedica la organización, ya que el rubro del transporte por lo general es un servicio liderizado por hombres, entendido de esta forma por el esfuerzo físico que amerita.

- El 70,6% de la población objeto de estudio, está en edades comprendidas entre los 18 y 40 años y solo el 13,7% cuenta con más de 46 años de edad, analizando pertinentemente esta información, esto significa que los trabajadores de la organización en su mayor parte está constituida por una población joven.
- El 74 % de la población posee un estado civil de casado, por otra parte el otro 22% posee un estado civil de soltería.
- El 68% de la población cuenta con estudios en educación superior, a nivel técnico o profesional.
- La distribución de los departamentos queda expresada en forma porcentual de la siguiente manera:

Dirección ejecutiva 3,4%  
Jefes de departamentos 7,1%  
Supervisores 6,2%  
Personal Administrativo 36,2%  
Personal de Base 45,1%

**Cuadro 6:** Características de la organización

<b>Actividad económica</b>	Servicio
<b>Visión</b>	Ser una empresa de transporte privado de personal de referencia regional y nacional con altos niveles de calidad de servicios y rentabilidad.
<b>Misión</b>	Trasladar de manera oportuna, segura y confortable al personal de las organizaciones que así lo requieran, con altos niveles de calidad de servicio y personal altamente calificado.
<b>Valores</b>	Responsabilidad, trabajo en equipo, respeto, confianza, autonomía laboral, comunicación efectiva entre los miembros de la organización.
<b>Fuerza laboral</b>	58 trabajadores
<b>Clientes</b>	Goodyear, Proagro, Vicson, Coca Cola, Ancorm, Monaca, Metalcar, General Motors.
<b>Convención Colectiva</b>	No hay actualmente
<b>Sindicalización</b>	No hay actualmente
<b>Beneficios socioeconómicos</b>	Salario básico (Bs.11.577, 68), Bono de transporte (Bs.400), Beneficio de Cesta ticket socialista (Bs 13.275). Vacaciones (45 días), Garantía de las prestaciones sociales, Bono a los cumpleaños del mes (Bs.400), Bono por asistencia perfecta (Bs500)
<b>Beneficios sociales de carácter no remunerativo</b>	Transporte, póliza de seguro por accidentes personales, afiliación de servicios funerarios (opcional), afiliación de servicios médicos (opcional), ayuda escolar para los hijos de los trabajadores, dotación de equipos de protección y salud personal,

	dotación de uniformes.
<b>Beneficios adicionales</b>	Celebración del día del trabajador, préstamos para adquisición de celular, paseos vacacionales para los hijos de los trabajadores, bono de cumpleaños, bono de asistencia perfecta.
<b>Obligaciones laborales</b>	Declaración al Seguro social obligatorio. Inces. Faov..
<b>Jornada Laboral</b>	<p>Horario de trabajo del personal administrativo: lunes a viernes de 8:00am a 12:30pm 1:30pm a 5:00pm.</p> <p>Horario de trabajo del personal nomina semanal: Lunes a viernes 8:00am a 12:00m. 1:00pm a 4:00pm. Martes a sábado de 7:00am a 4:00pm.</p> <p>Horario discontinuo (conductores): lunes a viernes 6:00am a 8:00pm, 4:00pm a 6:00pm, 9:00pm a 11:00pm.</p>
<b>Políticas y normas</b>	Políticas de seguridad y medio ambiente, normas generales de seguridad para el manejo de vehículo.

<b>Comité de seguridad y Salud en el trabajo</b>	La organización posee tres delegados de prevención lo cual corresponde al número de delegados estipulados en la LOPCYMAT. Notificaciones de riesgos: Mecánicos, físicos, químicos, biológicos, disergonómicos, psicosociales, y riesgos por explosión.
--	--

**Fuente:** Moronta y Nuñez (201

## Ítems de las dimensiones objetivas

### Equidad económica

**Cuadro 7** Estoy satisfecho con los beneficios socioeconómicos que recibo por parte de la empresa. (Ítem 1)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
4. De acuerdo	12	41%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	17	59%
1. Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	29	100%

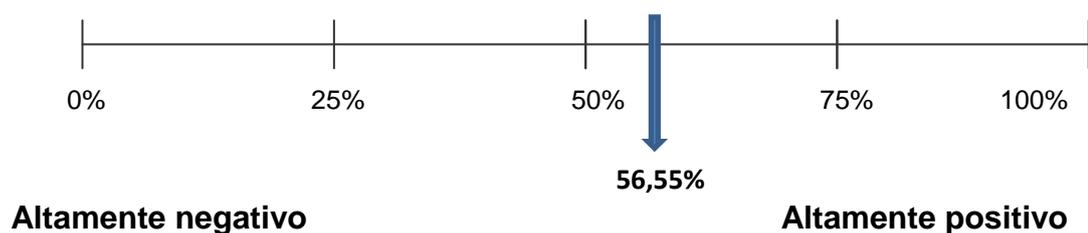
### Análisis e interpretación del ítem 1

Atendiendo los resultados obtenidos, se observa en el cuadro 7, que el 59% de los trabajadores encuestados afirman que están en desacuerdo y un 41% expresan estar de acuerdo, con los beneficios socioeconómicos que reciben por parte de la organización, a partir de estos resultados se puede inferir que la mayoría de los trabajadores no están satisfechos, sin embargo, los resultados de la revisión y análisis documental arrojó que la organización otorga beneficios socioeconómicos tales como: Vacaciones de 45 días, bono vacacional de 15 días, garantías de prestaciones sociales, cesta ticket socialista, seguro social obligatorio, bono a los cumpleaños del mes, paseos vacacionales para los hijos de los trabajadores y bono de transporte. Cabe destacar, que los beneficios socioeconómicos representan para el trabajador tranquilidad, estabilidad económica y mental, así como también calidad de vida en el trabajo. Es por ello que el Estado Venezolano ha formulado la Ley Orgánica del Trabajo, de las Trabajadoras y los Trabajadores, con el fin de aclarar situaciones referentes al trabajo, entre las cuales resaltan los beneficios socioeconómicos. Frente a este entorno, se efectuó el análisis de los

resultados obtenidos, mediante los cálculos de valor ideal y el valor obtenido, el cual fue realizado en Excel, dicho resultado se ubicó en la escala de referencia a fin de emitir una valoración.

**Valor ideal:**  $(29 \cdot 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (82/145\%) = 56,55\%$



**Cuadro 8** Estoy satisfecho con el monto mensual que devengo en cesta tickets. (Ítem 2)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	5	17%
4. De acuerdo	6	21%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4%
2. En desacuerdo	12	41%
1.Totalmente en desacuerdo	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

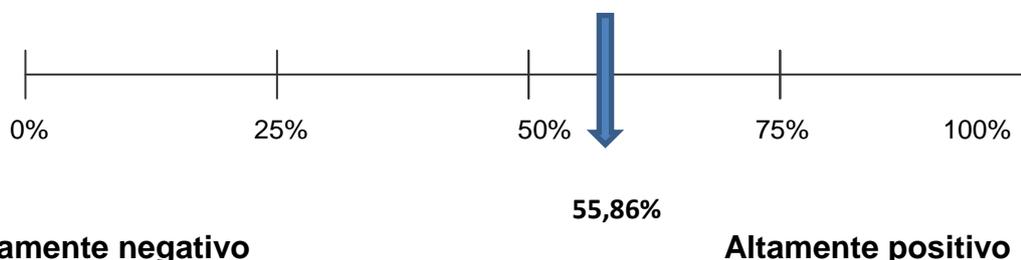
### Análisis e interpretación del ítem 2

El cuadro 8, arrojó los siguientes resultados: una mayoría del 41% de los trabajadores encuestados expresan estar en desacuerdo, conjuntamente con un 17% opinaron estar totalmente en desacuerdo con el monto mensual que devengan en cesta tickets, lo que indica que la mayoría de los trabajadores no están satisfechos, y por ende consideran el monto como insuficiente, en relación al costo de la vida, lo cual afecta

drásticamente la calidad de vida en el trabajo. Cabe destacar, que los trabajadores pierden poder adquisitivo producto del alto índice de inflación y escasez por la cual atraviesa el país en general, cuya problemática corresponde a fuerzas externas que alteran las relaciones laborales, y en su defecto la organización no tiene control de ello, ya que la misma cumple taxativamente lo que establece la Ley de Cestaticket Socialista para los trabajadores y trabajadoras, con respecto al pago mínimo del bono de alimentación (2,5 UT). Cabe destacar, que una parte de los encuestados representado por el 21% afirmaron estar acuerdo, y el 17% opinaron estar totalmente de acuerdo con el monto mensual que devengan en cesta tickets, bajo este contexto, se consultó en la escala de referencia, en la cual, se obtuvo una valoración de 55,68 positiva, ya que se ubicó dentro del rango de valores positivos.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (81/145\%) = 55,86\%$



**Cuadro 9** Estoy satisfecho con el número de uniformes que dota la empresa. (Ítem 3)

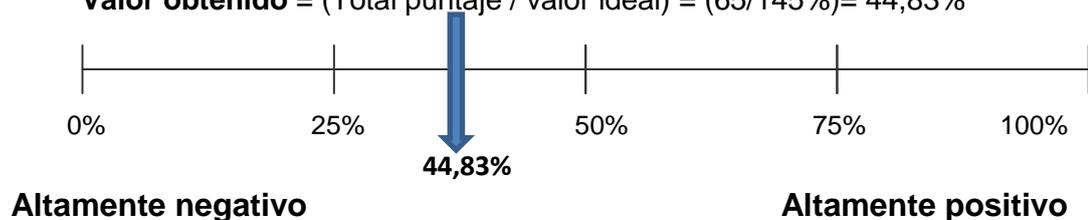
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	4	14%
4. De acuerdo	4	14%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	8	27%
1. Totalmente en desacuerdo	13	45%
TOTAL	29	100%

### Análisis e interpretación ítem 3

En el cuadro 9, se obtuvo que el 45% de los trabajadores consultados opinaron estar totalmente en desacuerdo con el número de uniformes que dota la empresa, conjuntamente con un 27% quienes afirmaron estar en desacuerdo. Con respecto a ello, se obtuvo como resultado del fichaje, que la organización dota cinco uniformes por cada trabajador. Resulta importante argumentar que la LOTTT expresa que la ropa de trabajo, es un beneficio social de carácter no remunerativo, que ofrece la empresa a sus trabajadores, cabe señalar que dicho beneficio conlleva claras ventajas para la empresa, y por otro parte, la LOPCYMAT afianza esta política de suministrarle al trabajador la ropa de trabajo (uniforme) como también los equipos de protección personal. Para efecto de una acertada medición, el ítem fue analizado mediante la escala de referencia arrojando como resultado un valor de 44,86% ubicándose dentro del rango negativo, tal y como puede apreciarse a continuación:

**Valor ideal:**  $(29*5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (65/145\%) = 44,83\%$



**Cuadro 10** Estoy satisfecho con la frecuencia que la empresa dota de uniformes. (Ítem 4)

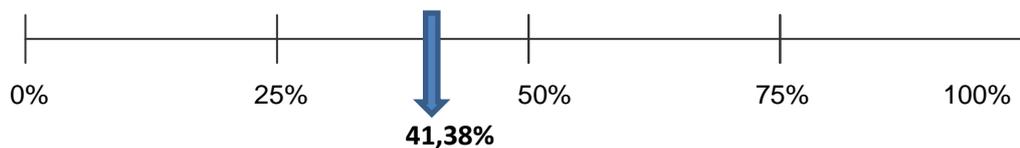
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	3	10%
4. De acuerdo	5	17%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	4	14%
1.Totalmente en desacuerdo	17	59%
TOTAL	29	100%

#### **Análisis e interpretación del ítem 4**

Este ítem está relacionado con el anterior, ya que se pregunta a los encuestados acerca de la satisfacción que sienten en relación a la frecuencia en que la empresa dota de uniformes. Se aprecia que el 59% de los trabajadores afirman estar totalmente en desacuerdo, sumado a eso, el 14% respondieron estar totalmente en desacuerdo. Por otra parte, se obtuvo como resultado del fichaje, que la organización dota de uniformes al inicio de cada año; de lo anterior se deduce, que los trabajadores sienten inconformidad con respecto a la frecuencia de la dotación de uniformes, debido a la implicación que tiene en su calidad de vida el hecho de no poseer suficientes uniformes destinados para realizar el trabajo, en su defecto la Norma Técnica 01-2008, ordena establecer criterios para la periodicidad de dotación. A modo de contrastar lo anterior, se procedió a examinar los resultados obtenidos en la escala de referencia. Arrojando como resultado un valor de 41,38% negativo, lo cual implica que la frecuencia en que la organización dota de uniformes, no está siendo bien percibida por los trabajadores.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (60/145) = 41,38\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 11** Los incentivos laborales que me ofrece la empresa son gratificantes. (Ítem 5)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	5	17%
4. De acuerdo	1	4%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	24%
2. En desacuerdo	12	41%
1. Totalmente en desacuerdo	4	14%
TOTAL	29	100%

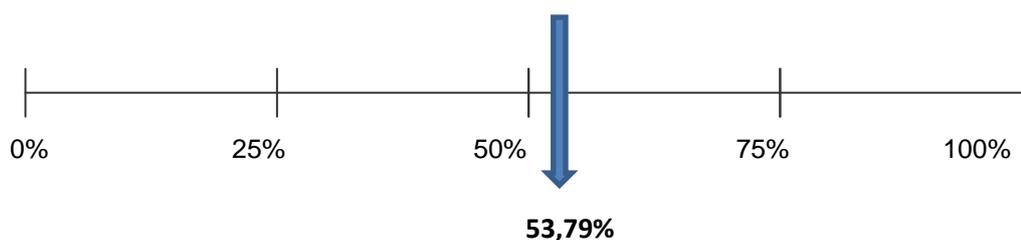
### **Análisis e interpretación del ítem 5**

En el cuadro 11, se obtuvieron los siguientes resultados: una mayoría representada por el 41% de los trabajadores encuestados afirman estar en desacuerdo, conjuntamente con un 14% que expresaron estar totalmente en desacuerdo con los incentivos laborales que ofrece la organización. Estos resultados fueron contrastados con los resultados del fichaje empleado en la organización, en donde se evidenció que la empresa ofrece incentivos laborales los cuales corresponden a bonificación por asistencia perfecta (Bs. 500), ascensos y bono de transporte (Bs.500), de ello se desprende que la mayoría de los trabajadores, no se sienten incentivados para aportar valor agregado a la organización, ya que no existe un paquete de incentivos laborales más atractivo. A fin de calificar este ítem como “positivo” o “negativo” se

procedió a calcular el valor obtenido, el mismo fue verificado en la escala de referencia, la cual se observa en la siguiente ilustración.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (78/145\%) = 53,79\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

La medición arrojó un valor de 53,79% positivo, a pesar de que la mayoría de los trabajadores expresaron estar en desacuerdo, y a simple juicio se evidenciaba que este indicador estaba presentando debilidades. Al medir y contrastar en la escala dicha respuesta fue totalmente opuesta.

**Cuadro 12** Los bonos que me ofrece la empresa son gratificantes. (Ítem 6)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
4. De acuerdo	6	21%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10%
2. En desacuerdo	7	24%
1. Totalmente en desacuerdo	13	45%
TOTAL	29	100%

### **Análisis e interpretación del ítem 6**

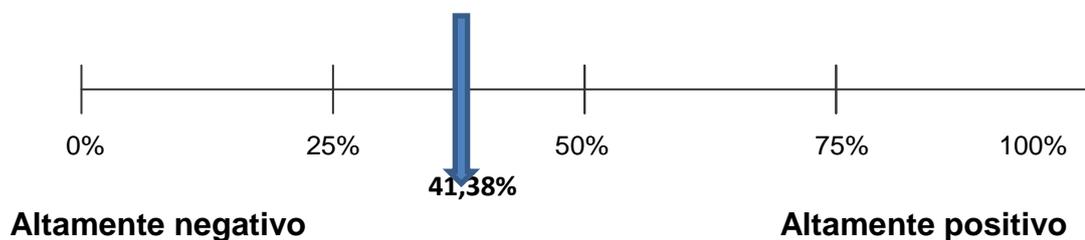
El cuadro 12, muestra que la mayoría de los trabajadores encuestados representado por el 45%, respondieron que están totalmente en desacuerdo, asimismo el 24% afirmaron estar en

desacuerdo, con los bonos que ofrece la organización, cabe señalar que la organización otorga los siguientes bonos: bono de transporte (Bs.400), bono por asistencia perfecta (Bs.500), bono a los cumpleaños del mes (Bs.400). Lo cual indica que los mismos no son lo suficientemente atractivos para los trabajadores, y en consecuencia no contribuyen para el mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros.

Por otra parte, es relevante señalar, que para el interés de esta investigación, se analizó dicho indicador mediante la escala de referencia, obteniendo un resultado de 41,38% negativo, lo cual traduce que evidentemente los bonos que ofrece la organización no satisfacen las expectativas de los trabajadores. Dicho resultado a su vez, representa una debilidad para la dimensión objetiva denominada por Lares (1998) equidad económica. A continuación se detalla el resultado arrojado.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (60/145\%) = 41,38\%$



**Cuadro 13** Estoy satisfecho con la compensación por horas extras. (Ítem 7)

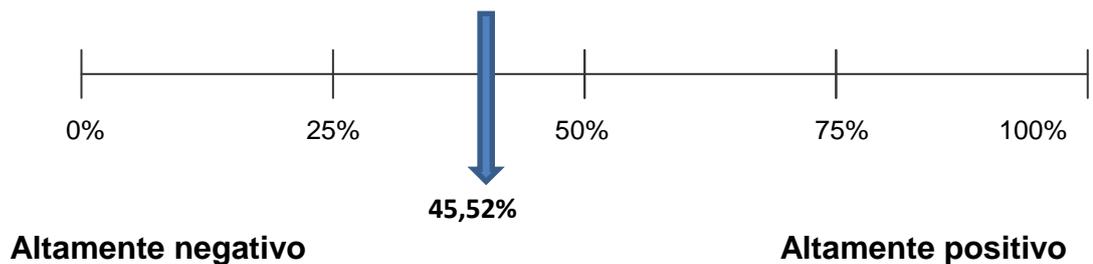
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	2	7%
4. De acuerdo	4	14%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	17	58%
1.Totalmente en desacuerdo	6	21%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### **Análisis e interpretación del ítem 7**

En base al cuadro presentado, se distingue que un 58% de los trabajadores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la compensación que reciben por horas extras laboradas, y por otra parte, el 21% de los trabajadores encuestados expresaron estar en desacuerdo con dicho pago, siendo estas las dos opciones que concentran la mayoría, se puede deducir que los trabajadores de esta organización están insatisfechos con respecto al pago de las horas extras, lo cual perjudica considerablemente la calidad de vida en el trabajo. Es importante acotar que la organización cumple estrictamente con la LOTTT, con respecto al porcentaje establecido para el recargo de las horas extra. No obstante, a fin de analizar este indicador se evidenció en la escala de referencia, arrojando como resultado un valor de 45,52% negativo, lo cual indica, a pesar que la organización cumple con lo establecido en la LOTTT, los trabajadores no perciben como satisfactorio dicho pago.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (66/145\%) = 45,52\%$



**Cuadro 14** La empresa otorga los dos días de descanso que establece la LOTTT. (Ítem 8)

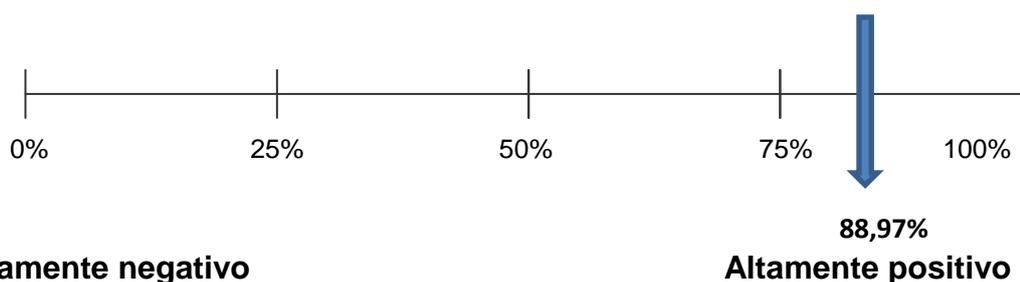
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	18	62%
4. De acuerdo	7	24%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10%
2. En desacuerdo	1	4%
1. Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	29	100%

### Análisis e interpretación del ítem 8

En relación a este ítem, el 62% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo, sumado a eso, el 24% afirmaron estar de acuerdo, con los dos días de descanso que otorga la organización, lo que determina que la organización cumple lo establecido en la LOTTT, lo cual es percibido satisfactoriamente por sus trabajadores, para efecto de un mejor análisis se procedió a suministrar los valores obtenidos dentro de la escala tal y como se muestra:

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (129/145) = 88,97\%$



De acuerdo con la apreciación en la escala, este ítem alcanzó un nivel de 88,97% altamente positivo; lo cual representa ser una fortaleza para la dimensión objetiva equidad económica de la calidad de vida en el trabajo.

**Cuadro 15** Estoy satisfecho con el beneficio socioeconómico de 90 días de utilidades asignadas por la empresa. (Ítem 9)

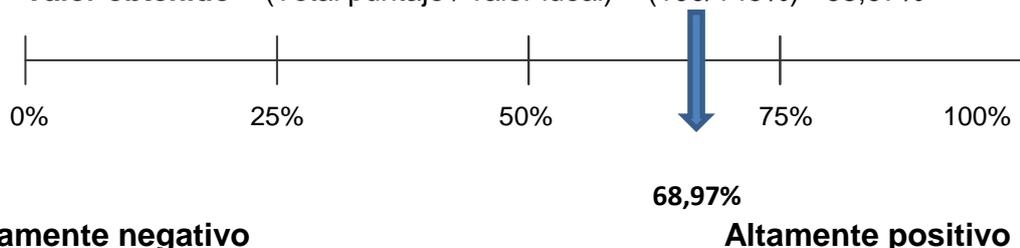
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
4. De acuerdo	21	72%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	8	28%
1. Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### Análisis e interpretación del ítem 9

Según lo observado en el cuadro, el 72% manifestó estar de acuerdo con el beneficio socioeconómicas de 90 días de utilidades asignados por la organización. Es relevante mencionar que la organización está por encima del margen mínimo de utilidades establecido en la LOTTT, sin lugar a duda, este beneficio contribuye satisfactoriamente con la calidad de vida en el trabajo y a su vez incrementa los niveles de motivación laboral. Frente a este entorno, se efectuó un análisis de los resultados obtenidos, mediante los cálculos del valor ideal y el valor obtenido, realizados en Excel, dicho resultado se ubicó en la escala de referencia a fin de emitir una valoración confiable. Dando como resultado un valor de 68,97% positivo. Considerando lo arrojado, se deduce que los 90 días de utilidades que otorga la organización contribuye altamente en la calidad de vida en el trabajo.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (100/145\%) = 68,97\%$



**Cuadro N° 16** Estoy satisfecho con el transporte que nos ofrece la empresa. (Ítem 10)

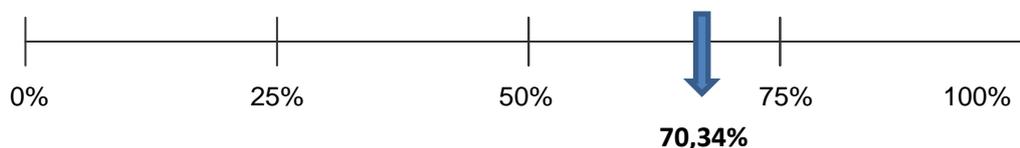
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
4. De acuerdo	22	76%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	7	24%
1. Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	29	100%

### Análisis e interpretación del ítem 10

Según lo observado en el cuadro anterior el 76% de los encuestados respondieron estar de acuerdo con el transporte que les ofrece la empresa, lo cual representa un beneficio de gran relevancia para la dimensión de la equidad económica, debido a que el trabajador se ahorra el costo monetario que implica utilizar autobuses públicos, además se traslada cómodo y seguro. Lo que influye positivamente en la calidad de vida en el trabajo. Es oportuno mencionar, que esta apreciación concuerda con los resultados obtenidos del fichaje y por ende el trabajador se está beneficiando de la actividad económica de la empresa. Por otra parte, cabe señalar que este indicador arrojó un 70,34% positivo dentro de la escala de referencia, tal y como se ilustra a continuación.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (102/145\%) = 70,34\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 17** Estoy satisfecho con el horario de la jornada laboral. (Ítem 11)

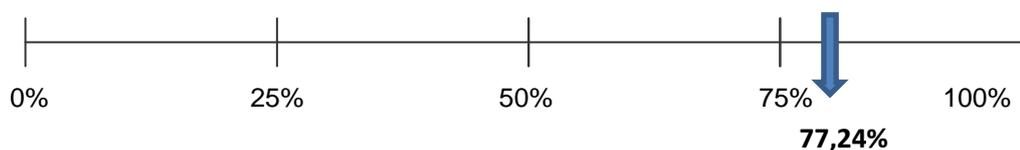
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	2	7%
4. De acuerdo	23	79%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10%
2. En desacuerdo	0	0%
1. Totalmente en desacuerdo	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### Análisis e interpretación del ítem 11

Los resultados obtenidos son los siguientes, tal y como puede apreciarse en el cuadro 17, una mayoría del 79% de los encuestados respondió, que están satisfechos con el horario de la jornada laboral. Lo cual es percibido de manera positiva, a modo de contrastar dicho resultados, es oportuno señalar que la organización cumple con los horarios establecidos en la LOTTT, en cuanto a la jornada diurna y nocturna previamente autorizada por el Ministerio del Trabajo. Es pertinente resaltar el valor obtenido de este ítem, el cual fue de 77,24% altamente positivo, el mismo se evidenció dentro de la escala de referencia, tal como se detalla en el siguiente esquema.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (112/145) = 77,24\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

### **Análisis e interpretación de la dimensión objetiva equidad económica (conformado desde ítem 1, hasta el ítem 11)**

La percepción general de la dimensión objetiva equidad económica en la empresa de servicio de transporte privado, ubicada en Valencia-Estado Carabobo, arrojó resultados considerables para el análisis de la calidad de vida en el trabajo, los mismos permitieron dar respuestas a el primer objetivo específico de la investigación. A través de los resultados obtenidos mediante el fichaje y los resultados de los ítems que conformaron la dimensión. Cabe destacar, que la dimensión objetiva equidad económica alcanzó un valor de 58,62% positivo dentro de la escala de referencia, No obstante es fundamental señalar, que dicha dimensión presentó cuatro ítems negativos, los cuales son los siguientes:

- ❖ Ítem 3. Estoy satisfecho con el número de uniformes que dota la empresa.
- ❖ Ítem 4. Estoy satisfecho con la frecuencia que la empresa dota de uniformes.
- ❖ Ítem 6. Los bonos que ofrece la empresa son gratificantes.
- ❖ Ítem 7. Estoy satisfecho con la compensación por horas extras.

En el mismo orden de ideas, es pertinente señalar que la organización, hace entrega de cinco uniformes a cada uno de los trabajadores al inicio de cada año, dicha entrega es soportada mediante la firma de recibido por parte de los trabajadores, asimismo la organización otorga diferentes tipos de bonos entre los cuales se destacan: bonos por asistencia perfecta (Bs.500), bono de transporte (Bs.400), bono a los cumpleaños del mes (Bs.400). Como también, se rige por el Art.118 de la LOTT, para efectuar el pago del recargo de las horas extraordinarias.

Es fundamental acotar, que esta misma dimensión presentó fortalezas en los siguientes ítems:

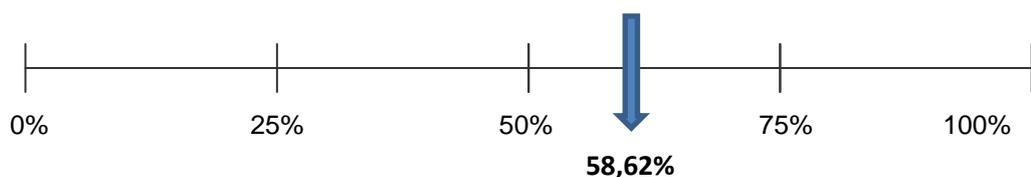
- ❖ Ítem 8, La empresa otorga los dos días de descanso que establece la LOTTT.
- ❖ Ítem 11, Estoy satisfecho con el transporte que nos ofrece la empresa.

Lo cual coincide con los resultados arrojados del fichaje empleado en la organización, Con respecto a lo anterior, el autor Lares (1998: 133) define la equidad económica como: aquella que “significa más que salario básico. La misma se identifica con una distribución equitativa en el ingreso y bienestar del trabajador y mayor control económico sobre los recursos materiales y financieros”.

Por otra parte, Lares (1998), señala que la equidad económica es un componente fundamental dentro del modelo integral de la calidad de vida en el trabajo, ya que representa el equilibrio comparativo en relación a los sueldos y los beneficios socioeconómicos otorgados por la organización.

**Valor ideal:**  $(145 \cdot 11) = 1595$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (945/1595\%) = 58,62\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

## Medio ambiente

**Cuadro 18** Para el tipo de actividad que realizo, considero que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas. (Ítem 12)

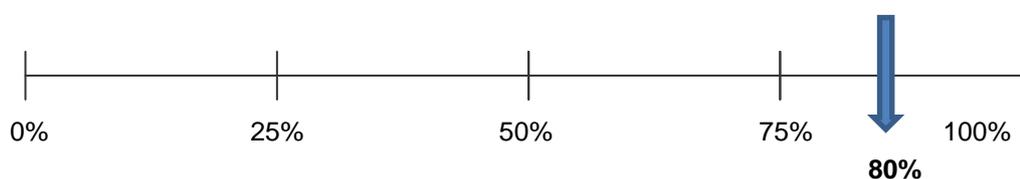
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	8	27%
4. De acuerdo	17	59%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	4	14%
1.Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	29	100%

### Análisis e interpretación del ítem 12

En este caso el 59% de los trabajadores encuestados consideran que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas, en relación al tipo de actividades que realizan; con respecto a esta respuesta se puede inferir que la organización ofrece condiciones favorables en donde el trabajador puede desarrollar sus capacidades personales y profesionales, dicha situación resulta de gran interés para la investigación, ya que el mejoramiento de las condiciones físicas del trabajo tiene una aceptación positiva, y motivadora para el trabajador, al estar en un lugar agradable en óptimas condiciones produce satisfacción laboral, sentido de pertenencia, confort, entre otros aspectos significativos para el ser humano, lo cual se refleja en la productividad, tal y como lo ha expuesto el autor Lares (1998) en su modelo integrador. En este sentido, el ítem obtuvo un valor de 80% altamente positivo, dentro de la escala de referencia, el mismo se detalla a continuación.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (116/145) = 80\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 19** Estoy satisfecho con el comedor que brinda la empresa.

(Ítem 13)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
4. De acuerdo	6	21%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	10	34%
1. Totalmente en desacuerdo	13	45%
TOTAL	29	100%

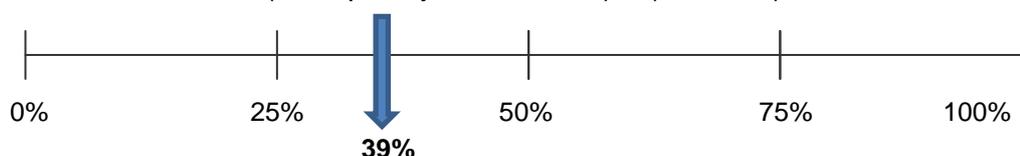
### **Análisis e interpretación del ítem 13**

En los resultados que arrojó este ítem, se puede apreciar mediante el cuadro 19, que el 45% de los trabajadores consultados expresaron estar totalmente en desacuerdo, otra cifra considerable es 34% respondieron que están en desacuerdo con el comedor que brinda la organización, en este sentido es evidente la ausencia de un comedor en condiciones óptimas para su respectivo uso. Es pertinente acotar que este hecho implica de forma negativa en la calidad de vida en el trabajo, ya que se trata de unas de las necesidades básicas y fundamentales para los seres humanos. De acuerdo con la LOTT, las organizaciones públicas y privadas deben habilitar espacios para la ubicación de comedores, y son caracterizados como beneficios sociales de carácter no remunerativo, y en su efecto crea vínculos de sentido de pertenencia,

satisfacción laboral, identificación con la empresa, lo cual se refleja en la productividad, protección y cuidado de las maquinarias, mobiliarios, herramientas de trabajo, instalaciones, entre otras. En línea con lo anterior, este ítem obtuvo un valor de 39% negativo, en la escala de referencia, la cual se detalla a continuación:

**Valor ideal:**  $(29 \cdot 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (57/145\%) = 39\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 20** Estoy satisfecho con el número de mesas y sillas que tiene el comedor. (Ítem 14)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
4. De acuerdo	6	21%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	16	55%
1. Totalmente en desacuerdo	7	24%
TOTAL	29	100%

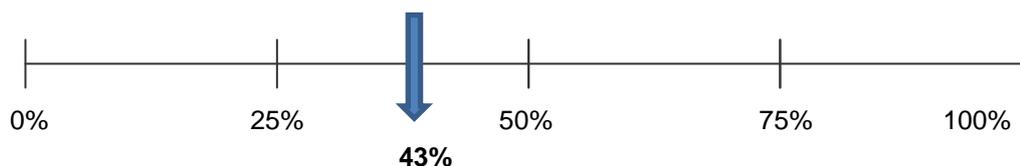
### **Análisis e interpretación del ítem 14**

Este ítem está estrechamente relacionado con el anterior, ya que se preguntó a los trabajadores encuestados acerca de su satisfacción con el comedor, en cuanto a la conformación, distribución de mesas y sillas, por lo que, ellos nuevamente afirmaron con una mayoría del 55% estar en desacuerdo, y un 24% totalmente en desacuerdo. A fin de verificar dicha percepción se procedió a evaluar los resultados obtenidos

por medio de la escala de referencia arrojando un valor de 43% negativo. Tal y como se muestra en el siguiente esquema.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (63/145\%) = 43\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 21** Estoy satisfecho con la cantidad de filtros de agua. (ítem15)

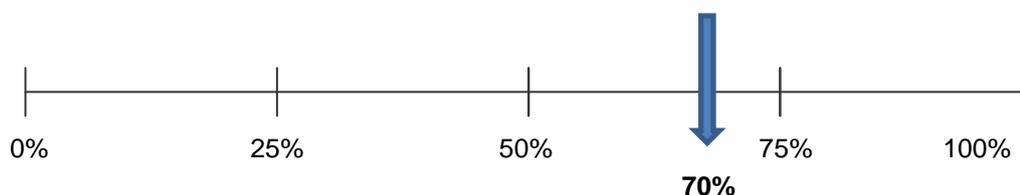
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	5	17%
4. De acuerdo	15	52%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	7%
2. En desacuerdo	4	14%
1.Totalmente en desacuerdo	3	10%
TOTAL	29	100%

### **Análisis e interpretación del ítem 15**

El cuadro 21, muestra los resultados siguientes: El 52% que representa la mayoría de los trabajadores consultados, afirma estar de acuerdo con la cantidad de filtros de agua que brinda la organización. Esta percepción resulta sumamente importante para el modelo integrador de la calidad de vida en el trabajo del autor Lares (1998), debido a que el hecho de contar con suficientes filtros de agua disponibles para los trabajadores garantiza la hidratación y cuidado de la salud. Resulta importante mencionar que dicho ítem fue analizado mediante la escala de referencia, en el cual se ubicó dentro de un valor de 70% positivo.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (102/145\%) = 70\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 22** El ruido que se genera en el lugar de trabajo no me produce molestia. (Ítem 16)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	6	21%
4. De acuerdo	7	24%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	3%
2. En desacuerdo	2	7%
1. Totalmente en desacuerdo	13	45%
TOTAL	29	100%

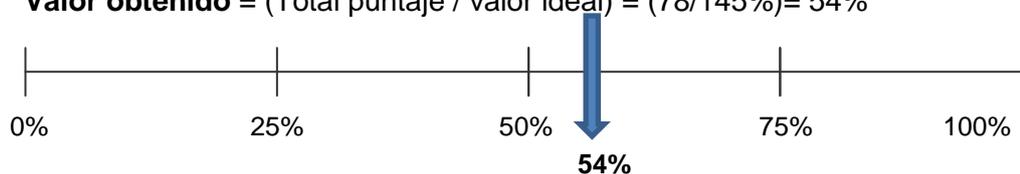
### **Análisis e interpretación del ítem 16**

En esta oportunidad la opción más coincidente por parte de los trabajadores encuestados fue en desacuerdo, representado por un 45%, afirmando que el ruido generado en el lugar de trabajo si les produce molestia, sin embargo, el 21% expresaron estar totalmente de acuerdo, y el 24% afirmaron estar de acuerdo con la afirmación. Por lo cual se deduce que a la mayoría de los trabajadores no les molesta el ruido cercano a su puesto de trabajo, partiendo de estos resultados, y en base a lo afirmado por el autor Lares (1998) , expresa que cuando los trabajadores son expuestos de manera no controlada a los tóxicos, químicos, altos ruidos, falta de iluminación, espacios reducidos, entre otros aspectos, necesariamente estos factores inciden negativamente y

de forma dañina en la calidad de vida en el trabajo, ya que merma el desarrollo psicológico, físico y profesional del trabajador. Bajo este contexto, el Estado Venezolano ha formulado acciones normativas en materia laboral para proteger el bienestar social de los trabajadores y de la sociedad. Cabe destacar, que este ítem alcanzó un valor de 54% dentro de la escala de referencia, ubicándose como un resultado positivo, el mismo debe mejorarse para que se aproxime a valores altamente positivos.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (78/145\%) = 54\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 23** Estoy satisfecho con las condiciones ambientales en las que realizo mi trabajo. (Ítem 17)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	8	27%
4. De acuerdo	17	59%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	4	14%
1. Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	29	100%

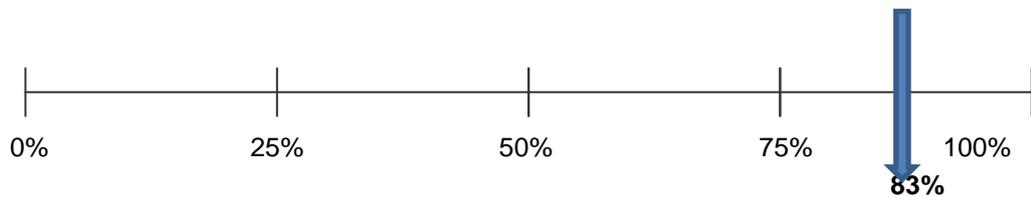
### **Análisis e interpretación del ítem 17**

En relación al cuadro 23 se aprecian los siguientes resultados: Una mayoría del 59% expresaron estar de acuerdo, adicionado a eso, el 27% opinaron estar totalmente de acuerdo con las condiciones ambientales en donde realizan su trabajo. Lo cual refleja que en materia de medio ambiente laboral, la organización cuenta con condiciones aptas para trabajar, las cuales inciden positivamente en la calidad de vida en el

trabajo y en la salud laboral. Esta dimensión es clave en el modelo integral de la calidad de vida en el trabajo de Lares (1998), en el cual el autor detalla el medio ambiente "...en dos sentidos: uno relacionado con todos los elementos que inciden en la salud ocupacional, y por el otro lado, la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico-ambiental de su trabajo." Bajo esta perspectiva, se analizó dicho indicador dentro de la escala de referencia, obteniendo un valor de 83% altamente positivo. Tal y como se evidencia en la ilustración.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (120/145\%) = 83\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 24** Estoy satisfecho con el número de sanitarios disponible en la empresa. (Ítem 18)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	5	17%
4. De acuerdo	18	62%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	6	21%
1. Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	29	100%

### **Análisis e interpretación del ítem 18**

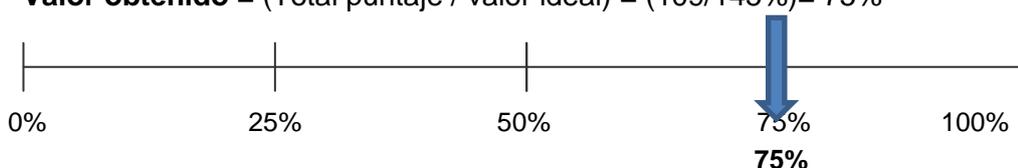
En base al cuadro representado, se observa que el 62% de los encuestados están de acuerdo, adicional el 17% afirmaron estar totalmente de acuerdo, y por lo tanto consideran que el número de sanitarios disponibles en la organización es proporcional para el número de personas que trabajan en la misma, lo cual refleja que la organización

dispone de la cantidad necesaria de sanitarios tanto para mujeres como para hombres. Cabe destacar, que este indicador es fundamental para todo modelo de calidad de vida en el trabajo, ya que agrupa diversos aspectos elementales para el funcionamiento y cuidado del cuerpo humano, y así mismo estimula la gestión humana en las organizaciones, afianzando las relaciones laborales entre los actores.

Se midió dicho indicador en la escala de referencia arrojando un valor de 75% altamente positivo, lo cual garantiza que los trabajadores de la organización están satisfechos con respecto a este ítem, el mismo puede observarse en la representación siguiente.

**Valor ideal:**  $(29 \cdot 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (109/145\%) = 75\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 25** Estoy satisfecho con el área de descanso que me ofrece la empresa, esto se refiere a espacios en donde pueda reposar después de comidas. (Ítem 19)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
4. De acuerdo	6	21%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	7%
2. En desacuerdo	14	48%
1. Totalmente en desacuerdo	7	24%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

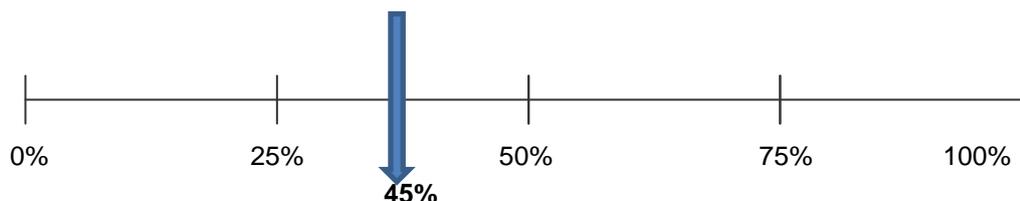
#### **Análisis e interpretación del ítem 19**

Mediante la observación del cuadro 25, se puede apreciar que un 48% de la muestra seleccionada se encuentra en desacuerdo, y el 24% expresó estar totalmente en desacuerdo, con el área de descanso que le

brinda la organización, siendo estos porcentajes representativos con respecto a la muestra, se interpreta que los trabajadores sienten insatisfacción con respecto al espacio destinado para la hora del descanso, ya que no les permite disfrutar con calidad de este momento, causando incomodidad durante y posterior al almuerzo, siendo esta la causa de malestares corporales, cansancio o fatiga, cabe destacar que en las organizaciones modernas se incorporan elementos que humanizan los procesos de trabajo. A fin de un mejor estudio se evaluaron dichos resultados, basado en la escala de referencia donde se obtuvo un valor correspondiente de 45% negativo.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (65/145\%) = 45\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 26** Estoy satisfecho con la gestión preventiva de la empresa en cuanto a riesgos potenciales que afectan a los trabajadores que prestan servicio en la misma, como por ejemplo riesgo físico, mecánico, ergonómico, biológico, mantenimiento preventivo. (Ítem 20)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	4	14%
4. De acuerdo	6	21%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	7%
2. En desacuerdo	16	55%
1. Totalmente en desacuerdo	1	3%
TOTAL	29	100%

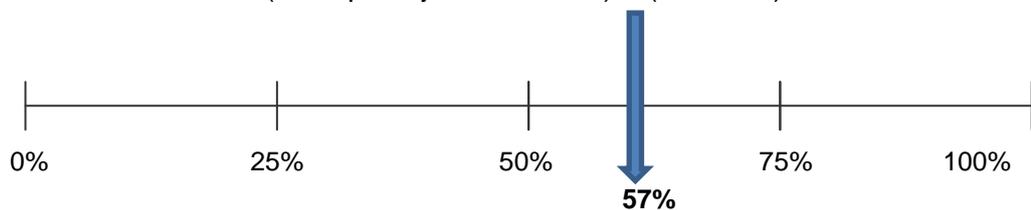
### Análisis e interpretación del ítem 20

El cuadro 26, resume el siguiente resultado: Una mayoría del 55% de los trabajadores encuestados expresaron estar en desacuerdo con la

gestión preventiva dentro de la organización, partiendo de estos resultados, se evidencia que la gestión de recursos humanos, en cuanto a formar e informar a los trabajadores a través de acciones preventivas no está siendo bien percibida por parte de los trabajadores, ante esta situación, el Estado Venezolano en pro de garantizar el bienestar y la salud del trabajador, referencia en la LOPCYMAT, señala las acciones formativas en materia de seguridad laboral, y especifica en la Norma Técnica 01 2008, en el Capítulo III, apartado 2.1, ordena a los empleadores(ras) la ejecución de un programa preventivo en materia de seguridad y salud en el trabajo, asimismo establece como mínimo 16 horas trimestrales de educación e información por cada trabajador(a). De acuerdo con lo anterior, se analizó el valor obtenido, dando como resultado 57% el mismo se ubicó dentro de la escala de referencia tal y como se evidencia, determinándose como un valor positivo.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (83/145\%) = 57\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

## **Análisis e interpretación de la dimensión medio ambiente (constituida desde el ítems 12 al 20)**

La dimensión objetiva medio ambiente, se ubicó en un 60,77% evidenciando un valor positivo dentro de la escala de referencia, a diferencia de la dimensión objetiva equidad económica, ésta se encontró un poco más alta, cabe destacar que ambas dimensiones dan respuesta a el primer objetivo de la investigación, sin embargo, resulta pertinente mencionar que dicha dimensión a pesar de arrojar un resultado positivo, presenta tres ítems negativos, a continuación se detallan:

- ❖ Ítem 13. Estoy satisfecho con el comedor que brinda la empresa.
- ❖ Ítem 14. Estoy satisfecho con el número de mesas y sillas que tiene el comedor.
- ❖ Ítem 19. Estoy satisfecho con el área de descanso que me ofrece la empresa esto se refiere a espacios en donde se pueda reposar después de comidas.

En base a lo anterior, los resultados de la revisión y análisis documental dentro de la organización, arrojó que el comedor está en proceso de construcción, por otra parte la organización ofrece un área de descanso destinada para los trabajadores, sin embargo, en vista de los resultados obtenidos en el cuestionario la misma no satisface la necesidad de los trabajadores, a pesar de esto, la dimensión alcanzó niveles altamente positivos en los siguientes ítems:

- ❖ Ítem 12. Para el tipo de actividad que realizo, considero que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas.
- ❖ Ítem 17. Estoy satisfecho con las condiciones ambientales en las que realizo mi trabajo.
- ❖ Ítem 18. Estoy satisfecho con el número de sanitarios disponible en la empresa.

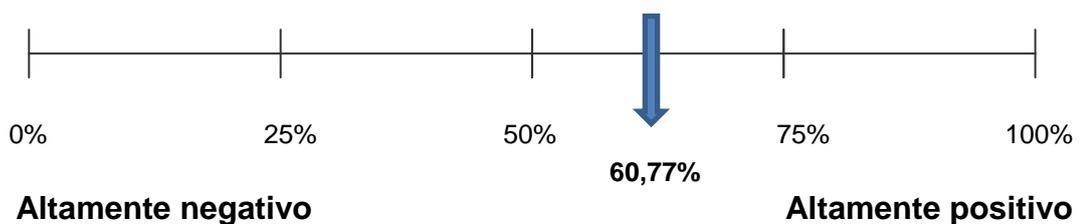
Con respecto a lo anterior en el modelo integral de Lares (1998), se explica que:

La exposición por parte de los trabajadores, no controlada, a los tóxicos, químicos, ruidos, falta de iluminación, reducidos espacios y otros aspectos, necesariamente incide de manera negativa, en la calidad del medio ambiente laboral y por ende en la calidad de vida del trabajador.(p.162).

Otro punto, fundamental para el análisis de esta dimensión es que la misma se sitúa en porcentajes positivos, muy cerca del punto medio de la escala, por lo cual es relevante emitir sugerencias con la finalidad de alcanzar valores altamente positivos para la calidad de vida en el trabajo de la empresa de servicio de transporte privado ubicado en Valencia Estado Carabobo. A continuación se aprecia la posición de la dimensión.

**Valor ideal:**  $(145 \cdot 9) = 1305$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (793/1305\%) = 60,77\%$



## Ítems de las dimensiones subjetivas

### Satisfacción en el Trabajo

**Cuadro 27** Estoy satisfecho con el reconocimiento por parte de los supervisores inmediatos por la labor cumplida. (Ítem 21)

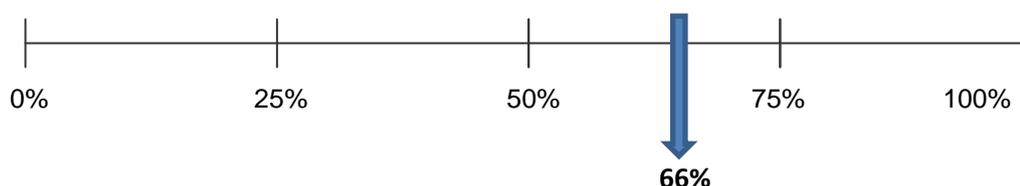
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	5	17%
4. De acuerdo	12	41%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4%
2. En desacuerdo	8	28%
1. Totalmente en desacuerdo	3	10%
TOTAL	29	100%

### Análisis e interpretación del ítem 21

A través del cuadro anterior se evidenció porcentualmente los resultados más representativos en cuanto a la satisfacción con el reconocimiento al logro por parte de los supervisores hacia los trabajadores, mostrando así que un 41% de los trabajadores afirmaron estar de acuerdo, conjuntamente con un 17% opinaron estar totalmente de acuerdo con el reconocimiento y valorización del trabajo desempeñado. En concordancia con el resultado de la revisión documental obtenida mediante el fichaje, se encontró que la organización reconoce el desempeño laboral de los trabajadores, despertando así el sentido de pertenencia, relaciones laborales favorables, asimismo el grado de motivación. En este sentido, este ítem alcanzó un valor de 66% positivo dentro de la escala de referencia, lo cual asegura que los trabajadores se sienten satisfechos con el reconocimiento por parte de los supervisores. A continuación se detalla.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (95/145\%) = 66\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 28** Estoy satisfecho con el reconocimiento al logro dentro de la empresa. (Ítem 22)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	4	14%
4. De acuerdo	5	17%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10%
2. En desacuerdo	10	35%
1. Totalmente en desacuerdo	7	24%
TOTAL	29	100%

### **Análisis e interpretación del ítem 22**

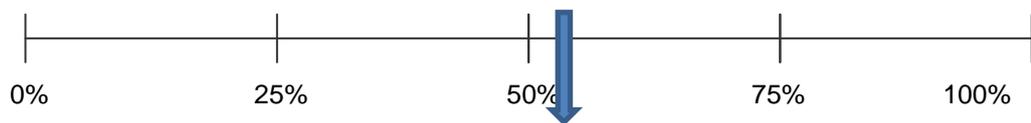
Mediante el cuadro 28 se evidenció que el 35% de los trabajadores encuestados se encuentran en desacuerdo, por otra parte, el 24% expresaron estar totalmente en desacuerdo, lo cual indica que la mayoría no se sienten satisfechos con el reconocimiento al logro por parte de la organización. A diferencia con el ítem anterior, los trabajadores encuestados expresaron estar satisfechos por el reconocimiento que reciben por parte de los supervisores, cabe destacar que la organización es quien otorga los ascensos, y reconocimientos por desempeño laboral.

En vista de situación, se observa que los trabajadores no perciben satisfactoriamente la gestión realizada por la organización, lo cual trae como consecuencia insatisfacción en las tareas realizadas, desmotivación, bajo desempeño, desinterés laboral, entre otras, ya este

indicador es esencial para lograr obtener trabajadores potencialmente motivados e identificados con la organización. En palabras de Lares (1998:165) afirma “Que un trabajo que estimule la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros, necesariamente está contribuyendo a reforzar la autoestima y la identidad de su fuerza laboral.” Sin embargo, dentro de la escala de referencia su posición ubicó dentro de los valores positivos, dando un resultado de 52%. Tal y como se aprecia a continuación:

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (76/145) = 52\%$



52%

**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 29** Estoy satisfecho con los resultados que he obtenido con el desempeño de mi trabajo. (Ítem 23)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	23	79%
4. De acuerdo	3	10%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	1	4%
1. Totalmente en desacuerdo	2	7%
TOTAL	29	100%

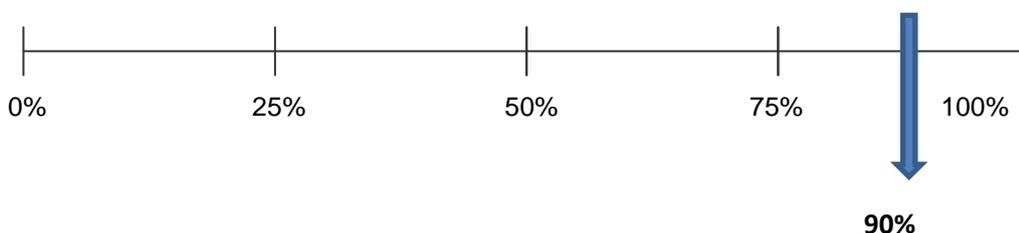
### **Análisis e interpretación del ítem 23**

En el cuadro 29 se obtuvo como resultado que el 79% de los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo con los resultados obtenidos en su trabajo, y por lo tanto se califican a sí mismos como trabajadores altamente competentes en el área en el cual ejecutan sus

tareas, aportando así lo mejor de ellos para el desarrollo y éxito de los objetivos organizacionales. De acuerdo con lo anterior, es evidente que la organización cuenta con una fuerza laboral satisfecha en cuanto al trabajo que realizan. Es pertinente resaltar, que este ítem obtuvo un valor de 90% altamente positivo, dentro de la escala de referencia, la misma se observa en la siguiente ilustración:

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (131/145\%) = 90\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 30** Estoy satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a mi cargo. (Ítem 24)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	7	24%
4. De acuerdo	17	59%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	3%
2. En desacuerdo	2	7%
1.Totalmente en desacuerdo	2	7%
TOTAL	29	100%

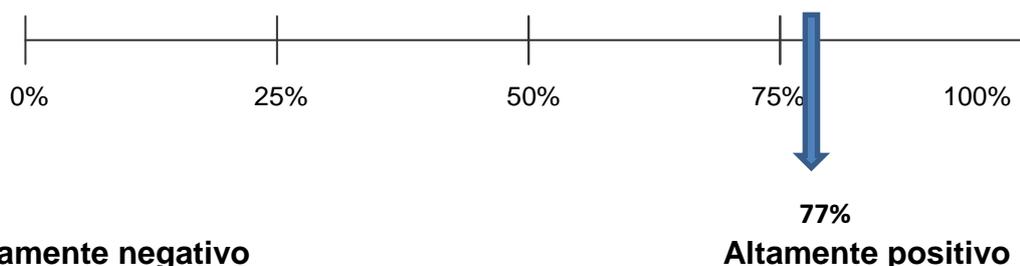
### Análisis e interpretación del ítem 24

A través de los resultados presentados en el cuadro 30 el 59% de los trabajadores encuestados expresaron estar de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas al cargo, otra cifra considerable es el 24% que se encuentran totalmente de acuerdo, lo cual indica que la mayoría de los trabajadores se encuentran satisfechos en cuanto a las responsabilidades, tareas y actividades asignadas a su cargo.

Bajo este criterio se calculó la posición de este ítem dentro de la escala de referencia obteniéndose un 77% altamente positivo.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (112/145\%) = 77\%$



**Cuadro 31** Considero que mis superiores inmediatos o supervisores tienen en cuenta mis sugerencias relacionadas con el trabajo. (Ítem 25)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	1	4%
4. De acuerdo	9	31%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	12	41%
1.Totalmente en desacuerdo	7	24%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

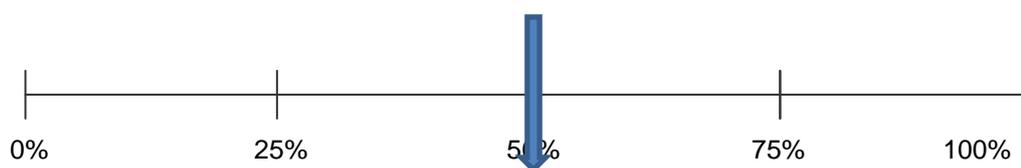
### **Análisis e interpretación del ítem 25**

El cuadro 31 arrojó como resultado que el 41% de los trabajadores opinaron estar en desacuerdo, sumado a eso el 24% expresaron estar totalmente en desacuerdo, lo cual refleja que los trabajadores perciben que la participación es baja en cuanto a la toma de decisiones dentro de la organización. A modo de contrastar dichos resultados, con la información arrojada del fichaje, se encontró que la organización otorga participación a los trabajadores en los procesos de trabajo, la misma escucha y emplea las sugerencias aportadas por parte de la fuerza laboral. En cuanto a la participación el autor de Lares (1998:123), define

la participación: “es un proceso en el cual dos o más partes se influyen mutuamente en la producción de planes, políticas y decisiones.” Para orientar dicho análisis, se estimó dentro la escala de referencia los puntajes obtenidos, arrojando un valor de 50% negativo, lo cual indica que es necesario establecer políticas que mejoren esta percepción.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (72/145\%) = 50\%$



50%

**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 32** Estoy satisfecho con las actividades de recreación que ofrece la empresa. (Ítem 26)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	1	3%
4. De acuerdo	4	14%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	7%
2. En desacuerdo	17	59%
1. Totalmente en desacuerdo	5	17%
TOTAL	29	100%

### **Análisis e interpretación del ítem 26**

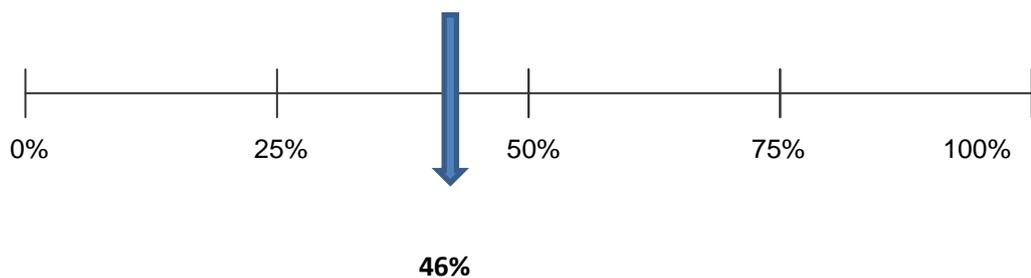
Mediante el análisis del cuadro 32, se puede apreciar que un 59% de la muestra expresó estar en desacuerdo, esto referente al nivel de satisfacción con las actividades de recreación realizadas por la organización las cuales son dirigidas a ellos y en ocasiones a sus familias, dichos resultados fueron contrastados con la información obtenida de la

revisión documental mediante el fichaje, donde se encontró que la organización no realiza actividades recreativas como tal, sino que celebra el día del trabajador y ocasionalmente otras festividades.

En este orden de ideas, las actividades recreativas son fundamentales para el desarrollo individual, y organizacional, ya que le brindan al trabajador espacios para compartir, mejorar las relaciones laborales, descansar, y distraerse. Con la finalidad de apreciar y juzgar este ítem se empleó la escala de referencia, para medir el valor obtenido, el mismo fue de 46% negativo. De ello, se desprende que los trabajadores necesitan que se les realice actividades recreativas.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (66/145\%) = 46\%$



**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 33** Es satisfactorio para mí, trabajar en equipo con mis compañeros. (Ítem 27)

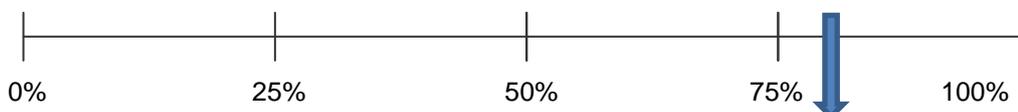
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	8	27%
4. De acuerdo	15	52%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	6	21%
1. Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	29	100%

### Análisis e interpretación del ítem 27

El cuadro 33 arrojó que el 52% de la totalidad de la muestra afirmó estar de acuerdo, sumado a eso, el 27% expresó estar totalmente de acuerdo con respecto al trabajo en equipo con sus compañeros, lo cual refleja que la organización cuenta con una fuerza laboral que mantiene buenas relaciones interpersonales, una aceptable convivencia laboral, buena tolerancia, y respeto. Por ende, se puede decir que los trabajadores perciben un clima organizacional agradable, estable, y seguro, asimismo los trabajadores son capaces de realizar tareas en conjunto sin ninguna dificultad resultando ser más productivo. Dicho ítem fue evaluado arrojando un valor de 77% altamente positivo. De acuerdo con esta medición, se deduce que los trabajadores les gustan trabajar con su equipo. Tal y como se muestra a continuación.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (112/145\%) = 77\%$



77%

**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 34** La comunicación con mis compañeros de trabajo es efectiva. (Ítem 28)

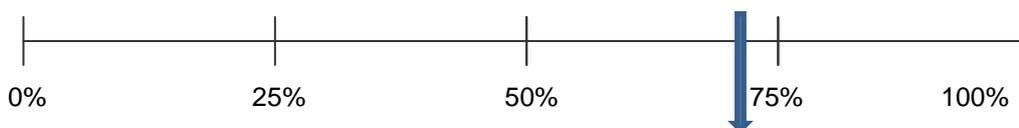
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	5	17%
4. De acuerdo	18	62%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	5	17%
1. Totalmente en desacuerdo	1	4%
TOTAL	29	100%

### Análisis e interpretación del ítem 28

Este ítem está relacionado con el anterior, ya que vincula la importancia de la interacción y el trabajo en equipo dentro de las organizaciones. Mediante el cuadro 34 se observa que el 62% de los encuestados opinaron estar de acuerdo con dicha afirmación. Lo cual favorece las relaciones laborales dentro de la organización, el clima organizacional como también la calidad de vida en el trabajo. En vista de este panorama, se estimaron los resultados mediante la escala de referencia en el cual se ubicó en un 74% positivo, a partir de esta valoración se puede afirmar que los trabajadores mantienen una buena comunicación:

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (108/145\%) = 74\%$



**74%**

**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 35** Es agradable la manera en la cual se supervisa mi trabajo. (Ítem 29)

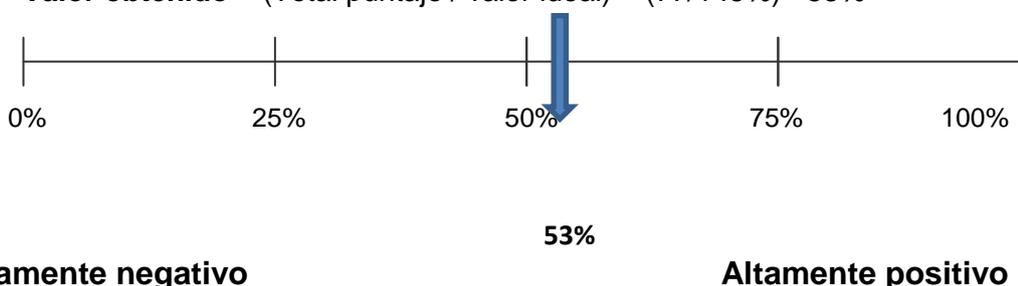
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	1	3%
4. De acuerdo	9	31%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4%
2. En desacuerdo	15	52%
1. Totalmente en desacuerdo	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### **Análisis e interpretación del ítem 29**

Según el cuadro 35, muestra que la mayoría de los trabajadores encuestados representado por el 52% afirman estar en desacuerdo con la manera en la cual se les supervisa, lo que indica que los trabajadores se sienten insatisfechos con el modelo de liderazgo por parte de los supervisores, dicha insatisfacción puede ser ocasionada por diversas causas entre las cuales pueden ser, observación constante, interrupción de las tareas, tono de voz inadecuado, expresión corporal entre otras cosas. Se analizó los resultados arrojados el cual alcanzó un nivel de 53% positivo. Aunque dicho valor resultó ser positivo, no se puede dejar a un lado que gran parte de la muestra seleccionada expresaron estar en desacuerdo.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (77/145) = 53\%$



**Cuadro 36** Estoy satisfecho con la capacitación profesional que brinda la empresa. (Ítem 30)

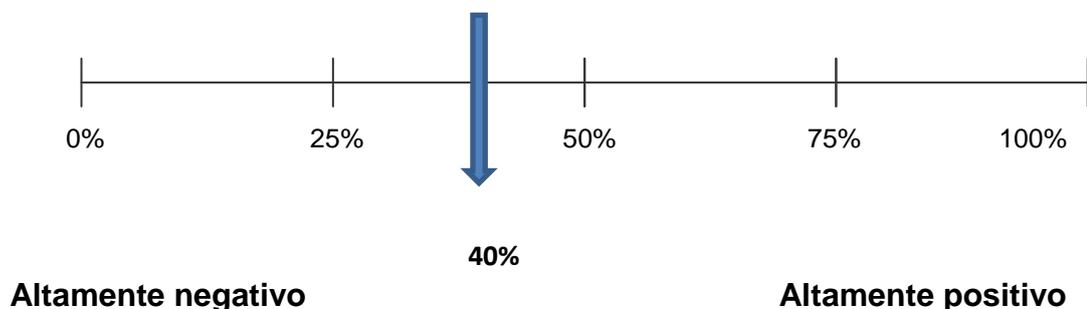
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
4. De acuerdo	3	10%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	11%
2. En desacuerdo	14	48%
1.Totalmente en desacuerdo	9	31%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### Análisis e interpretación del ítem 30

El cuadro 36, resume de manera sustancial la opinión de la muestra seleccionada, en donde se evidenció que el 48% de los trabajadores se inclinó hacia la opción “en desacuerdo”, y por otra parte el 31% afirmó estar totalmente en desacuerdo, con respecto a la formación profesional que les brinda la organización. Cabe destacar que la información recabada mediante el fichaje arrojó que la organización no está realizando capacitación profesional, sin embargo, se están organizando para realizar el respectivo diagnóstico de necesidades para ejecutarlas, es importante acotar que la formación profesional es altamente determinante para el desarrollo organizacional. En vista de esta situación, la organización esta incumplimiento con la LOTTT art. 299 Formación y puesto de trabajo digno. Así como también con el art. 312 de la formación tecnológica. Por otra parte la organización está solvente ante el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista. (INCES), donde puede acceder fácilmente a ejecutar las acciones formativas y así aprovechar deducciones del costo de estos programas. Bajo esta perspectiva, se analizó específicamente este ítem, el cual arrojó un valor de 40% negativa, dentro de la escala de referencia.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (58/145\%) = 40\%$



## **Análisis e interpretación de la dimensión subjetiva satisfacción laboral (compuesta desde el ítems 21 al 30)**

A fin de analizar los resultados obtenidos de la dimensión subjetiva denominada satisfacción laboral, se agrupó las respuestas obtenidas de los 10 ítems que conforman dicha dimensión, en donde se visualizó que los resultados están diferenciados por una brecha mínima, es por ello que se realizó el cálculo general de la dimensión arrojando como resultado 63% positivo, el mismo fue situado en la escala de referencia, sin embargo, la misma presentó ítems negativos, los cuales fueron:

- ❖ Ítem 25 Considero que mis superiores inmediatos o supervisores tienen en cuenta mis sugerencias relacionadas con el trabajo.
- ❖ Ítem 26 Estoy satisfecho con las actividades de recreación que ofrece la empresa.
- ❖ Ítem 30 Estoy satisfecho con la capacitación profesional que brinda la empresa.

Con respecto a ello, se contrastó dichos resultados con la información recolectada mediante el fichaje, donde se obtuvo que la organización toma en cuenta la participación y sugerencias por parte de la fuerza laboral, pero la misma no está siendo percibida satisfactoriamente por los trabajadores. En relación al ítem 26, efectivamente se encontró que la organización no realiza suficientes actividades recreativas.

Es relevante mencionar, que dicha dimensión arrojó ítems altamente positivos, los cuales representan las fortalezas de la dimensión subjetiva de la calidad de vida en el trabajo “satisfacción laboral”.

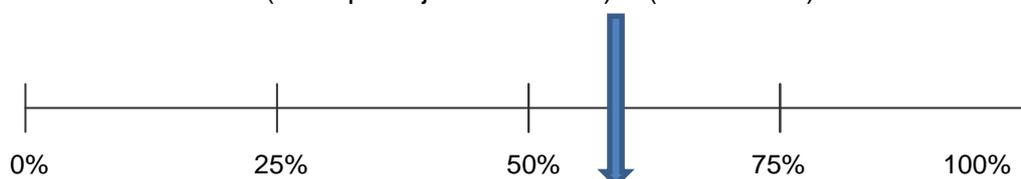
- ❖ Ítem 23 Estoy satisfecho con los resultados que he obtenido con el desempeño de mi trabajo.
- ❖ Ítem 24 Estoy satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a mi cargo.

- ❖ Ítem 27 Es satisfactorio para mí, trabajar en equipo con mis compañeros.

Lo cual evidencia que la organización cuenta con una fuerza laboral altamente competente, que confían en su talento para el trabajo que realizan. Cabe destacar, que este análisis fue fundamental en la investigación, ya que permitió dar respuesta al segundo objetivo específico anteriormente planteado.

**Valor ideal:**  $(145 \cdot 10) = 1450$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (907/1450\%) = 63\%$



63%

**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

### Identidad y autoestima laboral

**Cuadro 37** Considero que la empresa en la que trabajo es la mejor del rubro. (Ítem 31)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	0	0%
4. De acuerdo	6	21%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10%
2. En desacuerdo	13	45%
1. Totalmente en desacuerdo	7	24%
TOTAL	29	100%

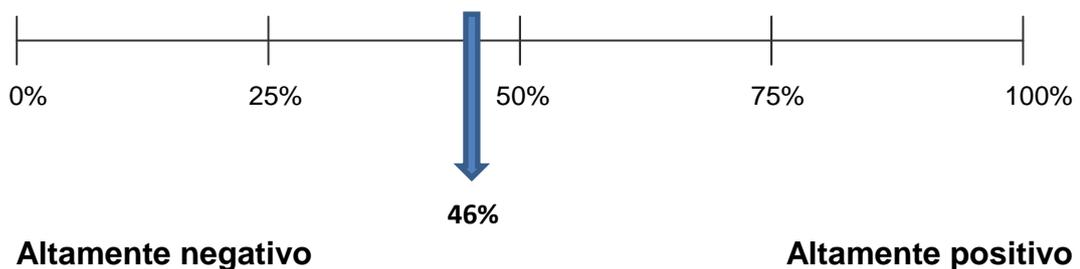
### Análisis e interpretación del ítem 31

En base al cuadro 37, se distingue que un 45% de los trabajadores afirmaron estar en desacuerdo, por otra parte un 24% expresó estar totalmente en desacuerdo con la afirmación, siendo de esta manera se

interpreta que un alto porcentaje de los trabajadores carecen de identificación con la organización, sin embargo, existe otra porción representada por el 21% de los trabajadores que opinaron estar de acuerdo, lo cual indica que dicho porcentaje muestra tener un alto sentido de pertenencia con la organización. Bajo este contexto, el autor Lares (1998) expresa que la Identificación organizacional es el grado de pertenencia que sienten los trabajadores con respecto a la organización, lo cual tiene un efecto favorable en cuanto a la motivación. Para concretar dicho análisis, fue necesario contrastar con la información arrojada del fichaje, donde se evidenció que la organización realiza por medio de apoyo audiovisuales la inducción a los trabajadores de nuevos ingresos, en donde les muestran un programa de inducción que contiene: definición de la organización, rubro y actividades que realizan, misión y visión organizacional, así como también los valores organizacionales entre los cuales están: el respeto, la responsabilidad, trabajo en equipo, y confianza. En el mismo orden de ideas, éste ítem alcanzó un valor de 46% negativo, en la escala de referencia. Lo cual afirma que el nivel de identificación y sentido de pertenencia de los trabajadores es bajo. A continuación se detalla dicha ubicación.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (66/145\%) = 46\%$



**Cuadro 38** Me siento con libertad y autonomía a la hora de realizar mi trabajo. (Ítem 32)

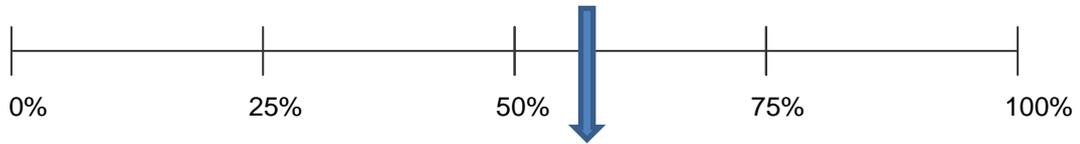
Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	5	17%
4. De acuerdo	6	21%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	7%
2. En desacuerdo	11	38%
1.Totalmente en desacuerdo	5	17%
TOTAL	29	100%

#### **Análisis e interpretación del ítem 32**

Por medio del cuadro 38, se evidenció porcentualmente los resultados más representativos, en donde se muestra que un 38% de los encuestados opinaron estar en desacuerdo y el 17% expresaron estar totalmente en desacuerdo, con respecto a la afirmación, en este sentido, se interpreta que estos trabajadores no sienten libertad ni autonomía a la hora de realizar su trabajo. Por otro lado, una porción representada por el 21% de los encuestados respondieron estar de acuerdo, conjuntamente con el 17% opinaron estar totalmente de acuerdo. Dichos resultados evidenciaron que no todos los trabajadores perciben el mismo grado de autonomía, por otra parte los resultados obtenidos por medio de la revisión documental (fichaje), arrojó que la organización garantiza la autonomía laboral, dando la oportunidad a los trabajadores a elegir como hacer más rápido y efectivo el trabajo. A tales efectos, el ítem alcanzó un valor de 57% positivo, el cual fue estimado dentro de la escala de referencia.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (82/145\%) = 57\%$



57%

**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 39** Estoy satisfecho con la comunicación y trato que reciba por parte de los líderes de la empresa. (Ítem 33)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	1	3%
4. De acuerdo	5	17%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	14%
2. En desacuerdo	11	38%
1.Totalmente en desacuerdo	8	28%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

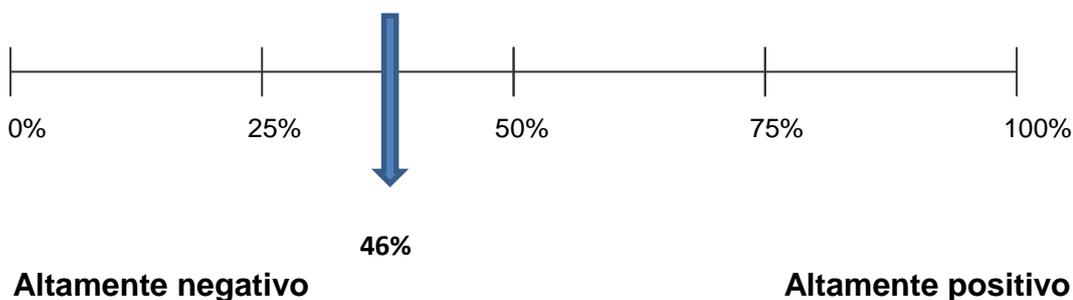
### **Análisis e interpretación del ítem 33**

Atendiendo a los resultados recabados, se observa el cuadro 39 referente a la comunicación y el trato por parte del alto mando de la organización, en donde el 38% de los trabajadores opinaron estar en desacuerdo con dicho trato, y por otra parte el 28% afirmaron estar totalmente en desacuerdo, con respecto a estos datos, la información obtenida del (fichaje) evidenció que teóricamente los canales de comunicación empleados por los miembros de la misma son efectivos, por lo tanto se puede apreciar que la información obtenida del fichaje no concuerda con la realidad, reflejando que existe cierta inconformidad en las relaciones laborales entre el alto mando de la organización y los trabajadores, esto trae como consecuencia insatisfacción en el trabajo y en los casos más extremos disparidad en las relaciones laborales. En

este orden de ideas, este ítem alcanzó un nivel de 46% negativo dentro de la escala de referencia.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (67/145\%) = 46\%$



**Cuadro 40** Considero que la labor que realizo en mi trabajo contribuye con los objetivos de la empresa. (Ítem 34)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	9	31%
4. De acuerdo	10	34%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	7%
2. En desacuerdo	4	14%
1.Totalmente en desacuerdo	4	14%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

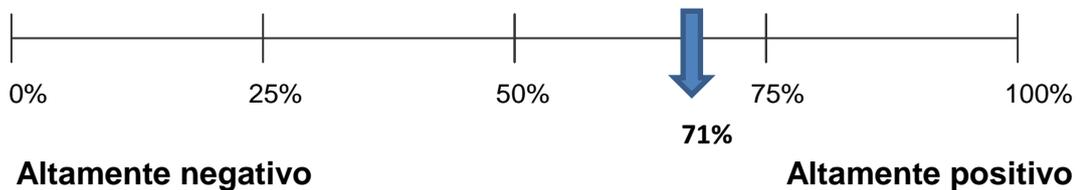
### **Análisis e interpretación del ítem 34**

En relación a este ítem, el 34% de los trabajadores opinaron estar de acuerdo, sumado a eso, el 31% expresaron estar totalmente de acuerdo con la afirmación, esto refleja que la organización cuenta con trabajadores conscientes del grado de importancia que representa el trabajo que desempeñan, de tal manera, se puede inferir que existe un alto grado de satisfacción con las labores asignadas a al cargo. Dicho ítem obtuvo un valor de 71% altamente positivo.

Tal como se muestra en el siguiente esquema:

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (103/145\%) = 71\%$



**Cuadro 41** Considero que empresa se preocupa por mi bienestar y calidad de vida en el trabajo. (Ítem 35)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	6	21%
4. De acuerdo	5	17%
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	17	59%
1. Totalmente en desacuerdo	1	3%
TOTAL	29	100%

### **Análisis e interpretación del ítem 35**

Según lo observado en el cuadro 41, se puede apreciar que un 59% de los encuestados opinaron estar en desacuerdo con la afirmación, es decir, consideran que la organización no se preocupa por la calidad de vida en el trabajo, es pertinente mencionar que el 21% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo, y por otro lado, el 17% se inclinaron por la opción de acuerdo.

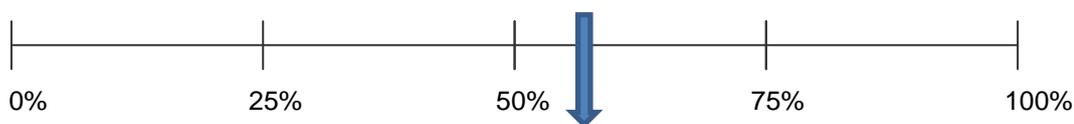
Para emitir dicho análisis, fue necesario comparar los resultados obtenidos del fichaje, donde se evidenció, que la organización aplica unas series de políticas y beneficios laborales en pro de la calidad de vida en el trabajo de sus miembros. Los mismos se detallan a continuación:

Salario básico (Bs.11.577, 68), bono de transporte (Bs.400), beneficio de Cestaticket socialista (Bs 13.275), vacaciones (45 días), garantía de las prestaciones sociales, bono a los cumpleaños del mes (Bs.400), bono

por asistencia perfecta (Bs.500), asignación de transporte, seguro social obligatorio, Inces, Faov, póliza de seguro por accidentes personales, afiliación de servicios funerarios, afiliación de servicios médicos, préstamos para adquisición de celular, paseos vacacionales para los hijos de los trabajadores, dotación de uniformes y equipos de protección personal, ayuda escolar para los hijos de los trabajadores, políticas de seguridad y medio ambiente, notificaciones de riesgos: mecánicos, físicos, químicos, biológicos, disergonómicos, psicosociales, y riesgos por explosión, dotación de equipos de protección y salud personal, comedor (en proceso de construcción), condiciones ambientales adecuadas, áreas de descansos. Ante este panorama, se analizó dicho ítem en la escala de referencia el cual dio como resultado 59% positivo.

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (85/145\%) = 59\%$



59%

**Altamente negativo**

**Altamente positivo**

**Cuadro 42** Conozco y me siento identificado con los valores de la empresa. (Ítem 36)

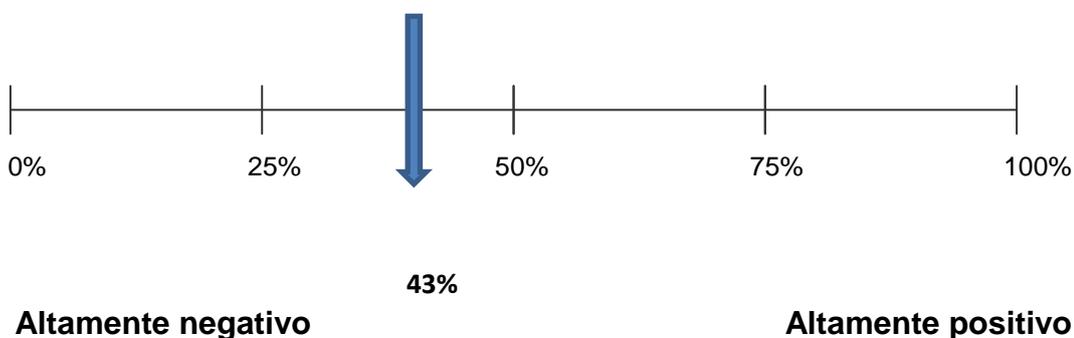
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
5. Totalmente de acuerdo	5	17%
4. De acuerdo	3	11%
3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
2. En desacuerdo	5	17%
1.Totalmente en desacuerdo	16	55%
TOTAL	29	100%

### **Análisis e interpretación del ítem 36**

En este caso el 55% de los trabajadores encuestados afirman estar totalmente en desacuerdo, conjuntamente con el 17% expresaron estar en desacuerdo, esto referente a la afirmación que se plantea acerca del conocimiento de los valores organizacionales, sin embargo, la organización realiza un programa de inducción a los trabajadores de nuevo ingreso, con la finalidad de que conozcan a que se dedica la organización, la misión y visión de la organización, así como también valores organizacionales. Cabe destacar, que este resultado es fundamental para el interés de la investigación, ya que deja en evidencia el conocimiento e identificación de los valores organizacionales por parte de los trabajadores. Con respecto a lo anterior Lares (1998) argumenta que el trabajo debe estimular la autonomía y el grado de independencia laboral, lo cual permite desarrollar la autoidentificación organizacional, la cual es valorizada como un elemento significativo para mejorar la calidad de vida en el trabajo. En vista de esta situación, dicho ítem se sometió bajo análisis dentro de la escala de referencia, el cual obtuvo un valor de 43% negativo. Lo cual induce que evidentemente esta dimensión específicamente en este indicador está presentando ciertas debilidades

**Valor ideal:**  $(29 \times 5) = 145$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (63/145\%) = 43\%$



## **Análisis e interpretación de la dimensión subjetiva identidad y autoestima laboral.**

La dimensión subjetiva de la calidad de vida en el trabajo denominada identidad y autoestima laboral para los efectos de esta investigación obtuvo el valor más bajo con respecto a las demás dimensión. La misma alcanzó un valor de 54% evidenciado en la escala de referencia como un porcentaje positivo, sin dejar de mencionar que en tres ítems arrojó valores negativos, los cuales son:

- ❖ Ítem 31 Considero que la empresa en la que trabajo es la mejor en el rubro.
- ❖ Ítem 33 Estoy satisfecho con la comunicación y trato que recibo por parte de los líderes de la empresa.
- ❖ Ítem 36 Conozco y me siento identificado con los valores de la empresa.

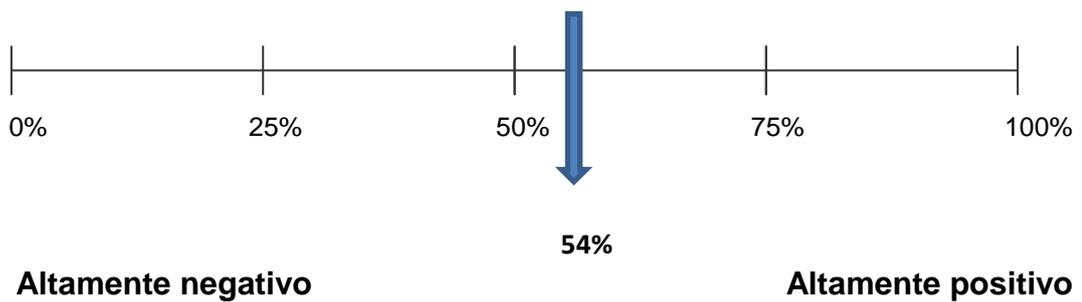
Resulta importante contrastar, dichos resultados con la información obtenida mediante el fichaje en donde se evidenció que la empresa garantiza los canales de comunicación entre todos los miembros de la organización, y realiza programas de inducción a los nuevos ingresos, con el fin que conozcan la organización, la actividad económica a la que se dedica, misión y visión organizacional, como también los valores organizacionales. Esta dimensión tuvo la particularidad de no arrojar valores altamente positivos considerados como fortalezas, pero mantuvo valores positivos dentro del rango.

Fue fundamental analizar específicamente ítems por ítems, y luego la dimensión general para así poder cumplir con el segundo objetivo de la investigación. En esta orden de ideas, dicha dimensión permitió evidenciar que la comunicación y trato con los líderes de la organización es deficiente, así como también, el poco sentido de pertenencia que expresan los trabajadores con respecto a la organización. Al respecto el

autor Lares (1998:165) quien menciona: “un trabajo que estimule la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros, necesariamente está contribuyendo a reforzar la identidad y autoestima de su fuerza laboral.”

**Valor ideal:**  $(145 \cdot 6) = 870$

**Valor obtenido** =  $(\text{Total puntaje} / \text{valor ideal}) = (466/870\%) = 54\%$



## **Debilidades y fortalezas de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo**

Una vez analizados los resultados del estudio de las cuatro dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo del modelo integral de Lares aplicado en la empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia Estado Carabobo, se procede a señalar los hallazgos obtenidos, partiendo de las debilidades y fortalezas de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo, con el fin de dar respuesta al tercer objetivo planteado en la investigación.

Es relevante mencionar, que la calidad de vida en el trabajo es un tema muy complejo, debido a lo subjetivo que tiende ser, con respecto a los factores externos e internos de la organización que inciden drásticamente de una u otra forma en las relaciones laborales, dichos factores negativos merman la calidad de vida en el trabajo, y en el peor de los casos, el principal afectado o perjudicado es el trabajador.

En este sentido, se elaboró el cuadro 43, en donde se evidencian claramente las debilidades y fortalezas de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo derivado del análisis realizado a los resultados de los ítems, con el propósito de resumir los hallazgos encontrados en cuanto a debilidades y fortalezas presentes en la organización.

**Cuadro 43**

**Debilidades y fortalezas de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo**

Dimensiones Objetivas	Dimensiones	Debilidades	Fortalezas
	Equidad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Esta dimensión presentó debilidades en el ítem 3, debido a que los trabajadores expresaron sentirse insatisfechos con el número de uniformes que dota la empresa, cuyo indicador alcanzó un valor de 44,83% considerado dentro la escala de referencia como negativo.</li> <li>❖ El ítem 4, evidenció ciertas debilidades, ya que los trabajadores expresaron sentirse inconformes con la frecuencia en que la empresa dota de uniformes, razón por la cual el mismo alcanzó un valor de 41,83% negativo.</li> <li>❖ El ítem 6, obtuvo un valor de 41,38% negativo, ya que los trabajadores se mostraron insatisfechos con respecto a los bonos que otorga la organización.</li> <li>❖ El ítem 7, obtuvo un valor de 45,52% negativo, esto obedeció a que los trabajadores están inconformes con el monto del pago por horas extras.</li> </ul>	<p>Las fortalezas de esta dimensión corresponden aquellos ítems donde el resultado fue altamente positivo con respecto a la escala de referencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El ítem 8, obtuvo un resultado de 88,97% altamente positivo, ya que los trabajadores afirmaron estar totalmente de acuerdo con los dos días de descanso que otorga la organización.</li> <li>❖ El ítem 11 arrojó un resultado de 77,24% altamente positivo, donde los trabajadores opinaron sentirse satisfechos con el horario de trabajo de la organización.</li> </ul>

	<b>Medio ambiente</b>	<p>La dimensión medio ambiente presentó debilidades en el ítem 13, el cual obtuvo un valor de 39% negativo, debido a que los trabajadores consideran que el comedor que brinda la organización no es el adecuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El ítem 14, arrojó un valor de 43% negativo, ya que los trabajadores consideran que el número de mesas y sillas que tiene el comedor no los satisface.</li> <li>❖ El ítem 19, alcanzó un valor de 45% negativo, debido a que los trabajadores se mostraron insatisfechos con el área de descanso que ofrece la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El ítem 12 alcanzó un valor de 80% altamente positivo, en el cual los trabajadores opinaron estar satisfechos con las condiciones físicas donde realizan su trabajo.</li> <li>❖ El ítem 17 arrojó un valor de 83% altamente positivo, ya que los trabajadores afirmaron estar totalmente de acuerdo con las condiciones ambientales del trabajo.</li> <li>❖ En el ítem 18, se evidenció un porcentaje de 75% altamente positivo, ya que los trabajadores respondieron sentirse satisfechos con respecto al número de sanitarios disponibles en la organización.</li> </ul>
--	-----------------------	--	---

<b>Dimensiones subjetivas</b>	<b>Satisfacción en el trabajo</b>	<p>La dimensión satisfacción en el trabajo, presentó ciertas debilidades en los ítems siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El ítem 25 arrojó como resultado un valor de 50% negativo, el mismo corresponde a que los trabajadores se sienten insatisfechos porque perciben que sus supervisores no toman en cuenta las sugerencias aportadas.</li> <li>❖ El ítem 26 alcanzó un nivel de 46% negativo, ya que los trabajadores afirmaron estar en desacuerdo con las actividades recreativas que ofrece la organización.</li> <li>❖ El ítem 30 obtuvo un resultado de 40% negativo, debido a que los trabajadores no se sienten satisfechos con la capacitación profesional que brinda la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El ítem 23, obtuvo un valor representado por el 90% altamente positivo, en el cual los trabajadores expresaron sentirse satisfechos con el resultado de su trabajo.</li> <li>❖ En el ítem 24, el nivel obtenido fue de 77% altamente positivo, donde los trabajadores afirmaron sentirse satisfechos con las tareas asignadas.</li> <li>❖ El ítem 27, el resultado obtenido fue de 77% altamente positivo, donde los trabajadores opinaron que trabajar en equipo les resulta totalmente satisfactorio.</li> </ul>
	<b>Identidad y autoestima laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El ítem 31 evidenció un resultado de 46% negativo, dicho valor corresponde a que los trabajadores consideran que la empresa donde trabajan no es la mejor del rubro.</li> <li>❖ El ítem 33 arrojó un valor de 46% negativo, ya que los trabajadores afirmaron estar insatisfechos con la comunicación y trato que reciben por parte de los líderes de la organización.</li> <li>❖ El ítem 36 alcanzó un valor de 43% negativo, ya que los trabajadores expresaron no sentirse identificados con los valores de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El ítem 34, arrojó un valor de 77% positivo, ya que los trabajadores perciben su labor en la empresa como satisfactoria, asimismo sienten que contribuyen con la organización, y confían plenamente en su talento y capacidad laboral.</li> </ul>

Fuente: Moronta y Nuñez (2016)

## CONCLUSIONES

El capital humano, siempre ha sido y será el motor que impulsa a las organizaciones para alcanzar las metas trazadas, en la actualidad el mundo del trabajo está conformado por organizaciones exitosas, esto se debe a que algunas organizaciones poseen elementos diferenciadores que las resaltan en el mercado, cuyo aspecto corresponde a su gente. La persecución constante por el éxito conlleva a las grandes organizaciones a entender que el principal recurso que deben desarrollar para concretar sus objetivos es el talento humano, por tal motivo resulta pertinente que las organizaciones con aspiraciones de expandirse en el mercado implementen una visión holísticas del mundo del trabajo. Cabe destacar que el principal protagonista de este escenario son los trabajadores, los cuales son desarrollados estratégicamente para ser un rango distanciador entre el éxito o el fracaso, es por ello, que radica la importancia de incorporar programas de calidad de vida en el trabajo, el cual debe ser visualizado como una inversión de efecto retornable a corto plazo.

La calidad de vida en el trabajo es un elemento fundamental para construir una organización sana, con trabajadores potencialmente motivados a realizar sus labores, aumentar la productividad y cumplir con las normas y leyes que rigen el mundo del trabajo.

En este orden de ideas, mediante el estudio realizado en la empresa de transporte privado ubicada en Valencia- Edo. Carabobo, para analizar la calidad de vida en el trabajo, posterior a la aplicación del instrumento, y analizados los resultados se pudo identificar la percepción de los trabajadores en cuanto a la calidad de vida en el trabajo, y analizar la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación correspondiente al análisis de las dimensiones objetivas de la calidad de vida en el trabajo, se le dio respuesta mediante el estudio de la dimensión equidad económica, y medio ambiente, posterior a dicho estudio se aprecia por parte de los trabajadores una percepción positiva en cuanto a la dimensión equidad económica, ya que los resultados de dicha dimensión alcanzaron un valor de 58,62% positivo dentro de la escala de referencia, sin embargo, para esta dimensión cuatro ítems presentaron debilidades y fueron catalogados como negativos, es por ello que entre los hallazgos de la investigación está haber identificado dichas debilidades las cuales estaban presentes en:

- El número de uniformes y frecuencia: los trabajadores sienten inconformidad e insatisfacción con respecto al número y frecuencia de la distribución de los uniformes, debido a que esto les afecta en un aspecto monetario y por lo tanto causa implicación en la calidad de vida, este aspecto pudo medirse mediante el ítem 3 y fue catalogado en un 44,83% como negativo, y a través del ítem 4 valorado en un 41,38% negativo.
- Los bonos que ofrece la empresa: la organización otorga diversos bonos como, bono por asistencia y bono de cumpleaños, sin embargo, dichos bonos no son lo suficientemente atractivos para los trabajadores, y en consecuencia no contribuyen para el mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros. Este aspecto fue evaluado mediante el ítem 6 y fue catalogado como negativo en un 41,38%.

- Horas extras: un 58% de los trabajadores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la compensación que reciben por horas extras laboradas, ya este monto no cumple con sus expectativas por lo cual fue catalogado a través del ítem 7 como negativo en un 42,52%, sin embargo la organización cumple con lo expuesto por la ley para el pago de horas extras.

Estos elementos causan insatisfacción en los trabajadores, sin embargo, Al realizar la retroalimentación con los resultados de la revisión documental en cuanto a la realidad de la empresa y contrastar con los aspectos legales que rigen los beneficios laborales en Venezuela, se determinó que esta organización cumple estrictamente con este margen regulatorio, es decir, que el pago de estos beneficios está apegado a la LOTTT en cuanto a salario mínimo, horas extra, monto por utilidades.

Por otra parte, en la dimensión objetiva medio ambiente, los trabajadores expresaron estar de acuerdo y por lo tanto satisfechos con las condiciones físicas en las cuales laboran en relación a la actividad que realizan, siendo valorada esta dimensión de forma positiva en un 60,77% a través de la escala de medición, aun así, existen ciertos elementos en los cuales la organización presenta fallas y fueron estos aspectos en los cuales los trabajadores opinaron estar en desacuerdo, dichos aspectos son:

- El área para ingerir el almuerzo, ya que el espacio habilitado no posee la cantidad de sillas ni mesas proporcionales a la cantidad de trabajadores, no posee ventilación adecuada, ya que el espacio esta al aire libre, y a la hora del almuerzo les resulta caluroso por no tener aire acondicionado, lo cual trae fatiga e incomodidad a la hora del almuerzo. Este aspecto fue evaluado a través del ítem 13 y fue catalogado como

negativo con un valor de 39%, así mismo mediante el ítem 14 con un valor de 43%.

- El área de descanso, es el mismo espacio destinado para el comedor, así que presenta debilidades similares, en cuando a los aspectos latitudinales, el espacio no es suficiente para la cantidad de trabajadores, no posee buena ventilación, ni suficientes sillas, por lo cual fue catalogado negativo en un 45% a través de las respuestas dadas al ítem 19.

Por los hallazgos obtenidos, se determinó entonces que las dimensiones objetivas de la calidad de vida en el trabajo dentro de la organización alcanzan un nivel positivo, sin embargo, muy cerca del punto medio, a pesar de esto, resulta pertinente a fin del interés de esta investigación mencionar que los ítems que resultaron negativos por presentar debilidades repercuten de una forma tangible en la calidad de vida, considerando que son aspectos objetivos y afectan directamente lo extrínseco, por lo cual es relevante emitir sugerencias con la finalidad de alcanzar valores altamente positivos para la calidad de vida en el trabajo de la empresa

Seguidamente, al realizar el análisis de los indicadores de la dimensión subjetiva satisfacción en el trabajo, e identidad y autoestima laboral para dar respuesta al objetivo número dos. En cuanto a la dimensión satisfacción en el trabajo fue definida como positiva en un 63% en la escala de valor, esto resaltando el trabajo en equipo, la satisfacción con las tareas y responsabilidades, así como también, la satisfacción con los resultados obtenidos en el trabajo, sin embargo, en ésta dimensión fueron hallados puntos negativos los cuales fueron:

- La participación en el trabajo: este aspecto fue evaluado a través del ítem 25 en donde los trabajadores lo catalogaron

como negativo en un 50%, por lo cual se interpreta que a pesar de los esfuerzos que realiza la organización según los hallazgos obtenidos en cuanto a las políticas de participación, los trabajadores perciben que la participación no es tomada en cuenta dentro de la organización.

- Las actividades de recreación: este aspecto fue diagnosticado como negativo a través del ítem 26 en donde los trabajadores lo catalogaron como negativo en un 46% según la escala de valor. al contrastar con la realidad por lo cual se determinó que los trabajadores se encuentran insatisfechos ya que la organización no realiza la recreación necesaria para que estos puedan tener un espacio.
- Capacitación laboral: este punto fue valorado como negativo en un 40% según la escala de valor , debido, a que la organización no está realizando capacitación profesional

En línea con lo anterior, la dimensión indica que a nivel de satisfacción en el trabajo la organización es positiva según el valor estimado, a pesar de esto, cuatro de los ítems diseñados para arrojar respuestas en torno a la satisfacción resultaron negativos, estos deben ser enfocados, ya que, a modo de contextualizar es importante mencionar que, la participación y el reconocimiento al logro son indicadores esenciales en el modelo integral de la calidad de vida, ya que ellas proporcionan al trabajador un alto grado de autonomía y lo motiva a ser constante en la conquista del logro de sus objetivos a nivel personal y organizacional, así mismo, la capacitación profesional adiestra cognitiva y actitudinalmente para enfrentar nuevos retos en el trabajo y alcanzar altos niveles desempeño; y finalmente en cuanto a las actividades recreacionales son sumamente importantes en cuanto el tiempo de descanso que éste necesita para drenar el estrés laboral, mejorar las

relaciones laborales, compartir y distraerse, aspectos que a nivel humano son necesarios a nivel psicosocial.

En cuanto a la dimensión subjetiva identidad y autoestima laboral, los trabajadores presentaron un nivel positivo, a pesar de que tres de los seis ítems fueron contemplados como negativos, los cuales fueron:

- Identidad y autoestima laboral: esta variable fue medida mediante el ítem 36, resultado 43% arrojando un valor negativo, ya que los trabajadores en su mayoría no poseen conocimientos en cuanto a los valores de la organización
- El trato que reciben por parte de los líderes de la organización: esta variable fue representada mediante el ítem 38, mediante el análisis obtuvo un valor del 46%, siendo negativo, esto se debe a que los trabajadores perciben inconformidad con el trato que reciben por parte de los líderes de la organización la información obtenida del (fichaje) evidenció que teóricamente los canales de comunicación empleados por los miembros de la misma son efectivos, por lo tanto se puede apreciar que la información obtenida del fichaje no concuerda con la realidad

Con respecto a las debilidades encontradas en la dimensión identidad y autoestima laboral, es relevante que estos puntos sean tratados de forma inmediata; ya que siendo una falla en la dimensión subjetiva son aspectos intrínsecos que afectan directamente la motivación del trabajador, y en el caso específico de la identidad, es realmente importante que el trabajador la desarrolle para que pueda sentirse parte de la organización y por lo tanto el desempeño y desarrollo de sus actividades vaya siempre en pro del éxito de la empresa, por otra parte el trato que perciben por parte de los líderes influye considerablemente en

la visión que tienen de la organización y el modo de proyectarse a futuro como miembros de la misma.

En resumidas cuentas al dar respuesta al objetivo número dos, desde una visión general la dimensión identidad y autoestima laboral representa en la organización un indicador positivo en cuando a la participación y la motivación de sus trabajadores; sin embargo, al existir fallas en esta dimensión sujeta a la subjetividad, los niveles de satisfacción con respecto a los ítems mencionados con anterioridad puede deberse a causas como tipo el de cargo, rol dentro de la empresa, niveles gerenciales, responsabilidades asignadas y el tipo de interacción entre departamentos.

A fin de dar respuesta al objetivo general de la investigación, en forma de resumen se puede inferir que la empresa de transporte privado ubicada en Valencia- Edo. Carabobo cumple con los aspectos legales que rigen las relaciones laborales en Venezuela, y al aceptar la presente investigación busca precisamente conocer la opinión de sus trabajadores con respecto al bienestar y la satisfacción que les brindan, a propósito de conocer las debilidades y fortalezas, asimismo mediante el conocimiento de estas tomar en cuenta las recomendaciones sugeridas para trabajar en promover la calidad de vida en el trabajo en la organización, tomando en cuenta que aunque la calidad de vida en el trabajo dentro de la organización es catalogada como positiva, es primordial atender las debilidades para construir el éxito de los objetivos organizacionales.

## RECOMENDACIONES

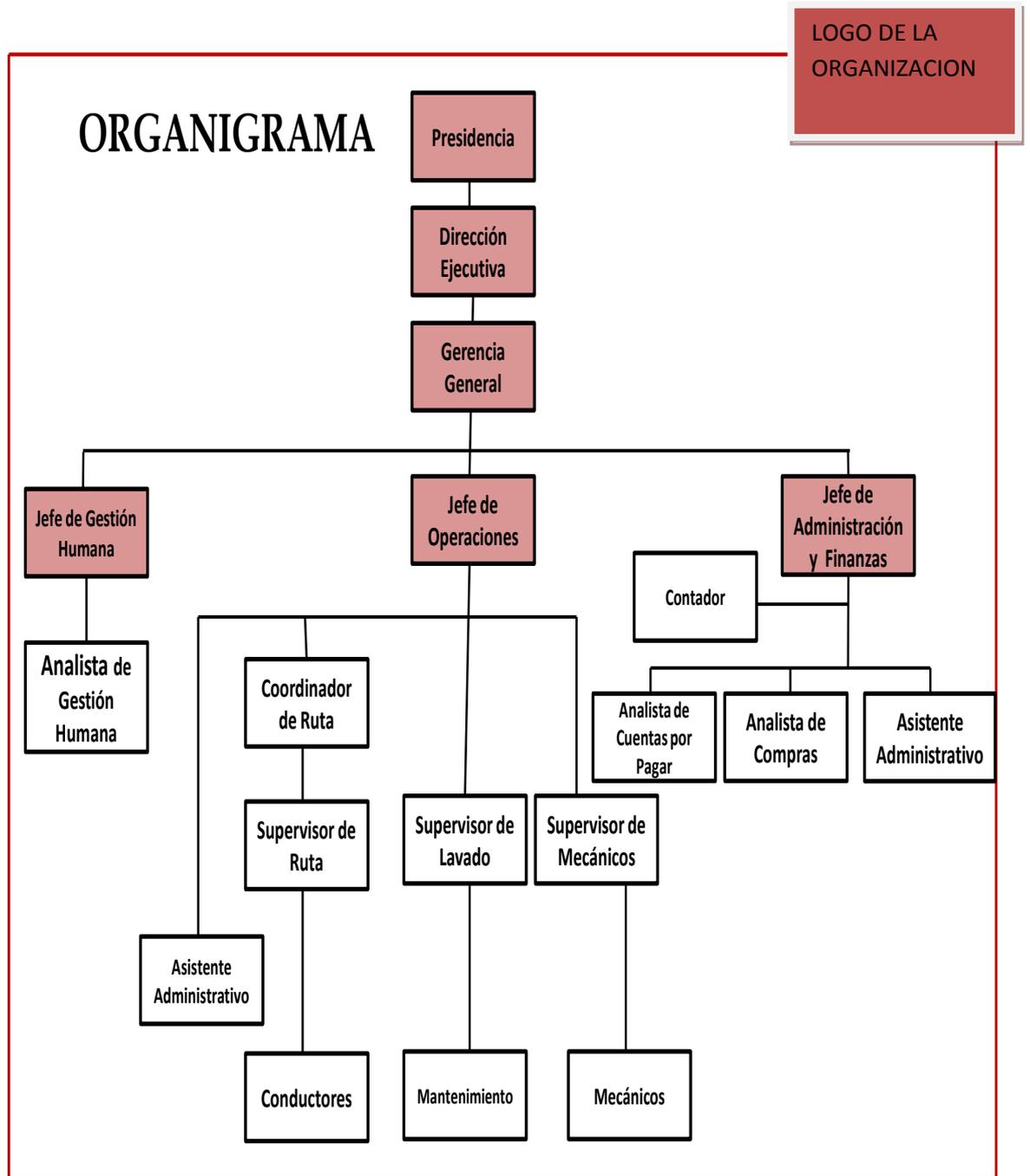
Una vez presentadas las conclusiones derivadas del estudio de la calidad de vida en el trabajo en una empresa de transporte de servicio privado ubicada en Valencia- Estado Carabobo, se presentan las siguientes recomendaciones que de ser aplicadas contribuirán con el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo de dicha organización.

- ❖ Mejorar los incentivos laborales, para motivar al personal a aportar valor agregado a la organización.
- ❖ Mantener los beneficios socioeconómicos, los cuales son satisfactoriamente percibidos.
- ❖ Implementar y desarrollar actividades recreativas para el trabajador, así mismo incorporar a sus familiares.
- ❖ Crear políticas de motivación de personal, que permitan aumentar el sentido de pertenencia e identificación laboral.
- ❖ Implementar políticas que permita el reconocimiento al logro tales como ascensos, empleado del mes, merito por desempeño.
- ❖ Impartir programas de capacitación laboral y desarrollo profesional, los cuales garanticen a los trabajadores la superación profesional y personal.
- ❖ Formular programas preventivos en materia de higiene y salud ocupacional.
- ❖ Planificar actividades de información y formación en materia de higiene ocupacional y seguridad industrial.
- ❖ Dotar suficiente y periódicamente uniformes a los trabajadores.
- ❖ Mejorar y condicionar el espacio del comedor para que los trabajadores puedan disfrutar completamente del beneficio.

- ❖ Ofrecer bonos atractivos para satisfacer las necesidades del trabajador y su familia.
- ❖ Estimular la participación activa en cuanto a los procesos de trabajo.
- ❖ Establecer y acondicionar un área exclusiva para el descanso.
- ❖ Mejorar la comunicación entre los líderes organizacionales y los trabajadores, para armonizar las relaciones laborales y el clima organizacional.
- ❖ Monitorear periódicamente las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo.

# **ANEXOS**

## Anexo 1



## Anexo 2



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**CAMPUS BARBULA**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**



El siguiente cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa de servicio de transporte privado. Ubicada en Valencia-Edo. Carabobo, con el fin de determinar el nivel de calidad de vida en el trabajo en esta organización, la encuesta es de carácter anónimo.

**Instrucciones:**

Marque con una "X" en la escala de valor del 5 al 1 la opción que considere acorde a su pensamiento, en donde cada número significa:

**5 = Totalmente de acuerdo. 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo.**

Cuestionario						
Nº	Ítems	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
1	Estoy satisfecho con los beneficios socioeconómicos que recibo por parte de la empresa.					
2	Estoy satisfecho con el monto mensual que devengo en cesta tickets.					
3	Estoy satisfecho con el número de uniformes que dota la empresa.					
4	Estoy satisfecho con la frecuencia que la empresa dota de uniformes.					
5	Los incentivos laborales que me ofrece la empresa son gratificantes.					
6	Los bonos que ofrece la empresa son gratificantes.					
7	Estoy satisfecho con la compensación por horas extras.					
8	La empresa otorga los dos días de descanso que establece la LOTT					

Nº	Ítems	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
9	Estoy satisfecho con el beneficio socioeconómico de 90 días de utilidades asignadas por la empresa.					
10	Estoy satisfecho con el transporte que nos ofrece la empresa.					
11	Estoy satisfecho con el horario de la jornada laboral.					
12	Para el tipo de actividad que realizo, considero que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas.					
13	Estoy satisfecho con el comedor que brinda la empresa.					
14	Estoy satisfecho con el número de mesas y sillas que tiene el comedor.					
15	Estoy satisfecho con la cantidad de filtros de agua.					
16	El ruido que se genera en el lugar de trabajo no me produce molestia.					
17	Estoy satisfecho con las condiciones ambientales en las que realizo mi trabajo.					
18	Estoy satisfecho con el número de sanitarios disponible en la empresa.					
19	Estoy satisfecho con el área de descanso que me ofrece la empresa esto se refiere a espacios en donde se pueda reposar después de comidas.					
20	Estoy satisfecho con la gestión preventiva de la empresa en cuanto a los riesgos potenciales que afectan a los trabajadores que prestan servicio en la misma, como por ejemplo riesgo físico, mecánico, ergonómico, biológico, mantenimiento preventivo de la maquinaria.					

Nº	Ítems	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
21	Estoy satisfecho con el reconocimiento por parte de los supervisores inmediatos por la labor cumplida.					
22	Estoy satisfecho con el reconocimiento al logro dentro de la empresa.					
23	Estoy satisfecho con los resultados que he obtenido con el desempeño de mi trabajo.					
24	Estoy satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a mi cargo					
25	Considero que mis superiores inmediatos o supervisores tienen en cuenta mis sugerencias relacionadas con el trabajo.					
26	Estoy satisfecho con las actividades de recreación que ofrece la empresa.					
27	Es satisfactorio para mí, trabajar en equipo con mis compañeros.					
28	La comunicación con mis compañeros de trabajo es efectiva					
29	Es agradable la manera en la cual se supervisa mi trabajo					
30	Estoy satisfecho con la capacitación profesional que brinda la empresa.					
31	Considero que la empresa en la que trabajo es la mejor en el rubro.					
32	Me siento con libertad y autonomía a la hora de realizar mi trabajo.					

Nº	Ítems	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
34	Considero que la labor que realizo en mi trabajo contribuye con los objetivos de la empresa					
35	Considero que la empresa se preocupa por mi bienestar y calidad de vida en el trabajo.					
36	Conozco y me siento identificado con los valores de la empresa.					

## LISTA DE REFERENCIAS

Argüello, Emma (2009). **Tipos de Muestreo**. Disponible en <http://profemmaarguello.blogspot.com/>. Consulta; 2015, Agosto 04.

Arias, Fidas (1999). **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/Tecnicas%20e%20Instrumentos%20de%20Recoleccion%20de%20Informacion.htm>. Consulta; 2015, Julio 19.

Arias, Fidas (1997). **Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica**. Disponible en <http://metodologia2.tripod.com/dinamicaacademica/id11.html> Consulta; 2016, Enero 28.

Arias, Fidas (2012). **Tipos y Diseños de la Investigación**. Disponible en [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseño-de-la-investigación\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseño-de-la-investigación_21.html) Consulta; 2016, Febrero 03

Ávila, Héctor. (2006) **Introducción a la metodología de la investigación**. Edición electrónica. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/) Consulta; 2016, Enero 28.

Balestrini, Mirían (1997) **"Cómo se Elabora El Proyecto de Investigación"**. Caracas: BL Consultores Asociados.

Balestrini, Mirían (1998). **"Como elaborar un proyecto de investigación"**. 2da Edición. Editorial B.L Asociados. Caracas

Balzan, Diana; Chacón, Yeleika; y Sánchez Ysabel; (2012). **"Calidad de Vida Laboral de la Mujer en el Sector Informal del Municipio de Naguanagua Valencia Estado Carabobo"**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Bravo, María, Peiró, José. y Rodríguez, Isabel. (2002). **Satisfacción laboral.** Disponible

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1128135> Consulta; 2016, Enero 11.

Casas, Juana, Repullo, José Ramón, Y Cañas, Juan (2002). **Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios.** Disponible en línea <https://rrhh-esgc.wikispaces.com/file/view/Calidad+de+vida+laboral.pdf> Consulta, 2016, febrero, 01

Cámara Chilena de Construcción. **Calidad de Vida en el Trabajo.** Artículo en línea. [http://www.mutual.cl/capacidad/cont/imagenes/004\\_cal.pdf](http://www.mutual.cl/capacidad/cont/imagenes/004_cal.pdf). Consulta, 2015; Diciembre 09.

Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos.** Libro 5ta. Edición McGraw Hill. Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2000). **Gestión del talento Humano.** Disponible en <http://qthumanoufps.blogspot.com/2013/09/definiciones-sobre-talento-humano.html> Consulta; Noviembre 18.

Chiavenato, Idalberto (2007). **Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones.** Mc Graw-Hill. Venezuela. <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/viewArticle/3641/4555>

Chiavenato, Idalberto (2003) **Tesis Doctorales Calidad de Vida en el Trabajo.**

Disponible: <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/Conceptos%20Calidad%20de%20Vida%20en%20el%20Trabajo.htm>. Consulta; 2015 Diciembre 09

Clayton, Alderfer (1969). **Teoría ERC Existencia Relación Crecimiento.** Disponible en línea [https://prezi.com/uaeuo5g2kp\\_n/teoria-erc-existencia-relacion-crecimiento-de-clayton-alderfer/](https://prezi.com/uaeuo5g2kp_n/teoria-erc-existencia-relacion-crecimiento-de-clayton-alderfer/) Consulta; 2015 Diciembre 07.

Colombo, Leyda (2004). **La calidad de vida en el trabajo en una empresa Metalúrgica**. Trabajo de Ascenso de la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5.453 Extraordinario** del 24 marzo de 2000. Incluye enmienda nº 1 5.908 de fecha 15 de febrero de 2009.

Cruz, Talissa (2013). **“Calidad de vida en el trabajo: Caso unidad Militar de Puerto Cabello”**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Delgado de Smith, Yamile (2011). **La Investigación Social en Proceso**. Tercera edición. Editado por Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.

Delgado de Smith, Yamile (2013). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas**. 2da reimpresión de la tercera edición. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Delgado de Smith, Yamile; Colombo, Leyda; Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación**. Comala.com. Caracas – Venezuela.

French, Wendel (1996) **Tesis Doctorales Calidad de Vida en el Trabajo**. Disponible: <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/Conceptos%20Calidad%20de%20Vida%20en%20el%20Trabajo.htm>. Consulta 07, Diciembre 2015

García, Andrés (2007). **Percepción de los Trabajadores Sobre la Calidad de Vida en el Trabajo en Empresas Exitosas según Venezuela Competitiva**. Tesis de Grado. Universidad católica Andrés Bello, Caracas. Disponible <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9995.pdf> Consulta; 2015 Abril 30.

Gibson, Ivanicevich (1996) **Tesis Doctorales Calidad de Vida en el Trabajo.**

Disponible: <http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/Conceptos%20Calidad%20de%20Vida%20en%20el%20Trabajo.htm>. Consulta, 2015 Diciembre 03.

Gibson, Ivanicevich (1996). **Calidad de Vida en el Trabajo.** Disponible en <http://www.eumed.net/rev/cccoss/07/prc.htm>. Consulta; 2015, Abril 30.

HAY, GROUP. (2001). **Recursos Humanos Factbook.** Editorial Aranzadi

Herzberg, Federick (1954). **Teoría de los Dos Factores.** Disponible en línea

[http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos de estrategia organizacional/10 Teoria de la organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf)  
Consulta, 2015, Agosto 05.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (2004). **Metodología de la Investigación.** Editorial Mc Graw Hill. Tercera Edición. México.

Hurtado, Jacqueline (2000). **Técnicas de Recolección de Datos.** Disponible en <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/INSTRUMENTOS%20DE%20RECOLECCION%20DE%20DATOS.htm> Consulta; 2016, Enero 22.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (1997). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** Carabobo, Valencia. Editorial Episteme Consultores Asociados. Tercer Edición.

Kreitner, Robert y Kinicki, Angelo (1996). **Comportamiento Organizacional** 2da edición. Editorial Mc Graw Hill. España

Lares, Armando (1998). **Calidad de Vida en el Trabajo (un modelo integral).** Primera Edición. Caracas – Venezuela.

Ledesma, Javier (2005). **“Posibles Causas de la Rotación del Personal en mensajerías exprés MD, S. A”**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración. Universidad Autónoma Metropolitana. México.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio ambiente del Trabajo. (2007) Gaceta oficial N°38.596 del 03 de enero de 2007.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. (2012) Gaceta Oficial N° 39.908 del 24 de abril de 2012.

Ley del Seguro Social (2012) Gaceta Oficial N° 39.912 del 30 de abril de 2012.

López, Pedro (1998) **Metodología de la investigación social cuantitativa**. Disponible en [https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/129382/metinvsoccuana\\_presentacioa2015.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2015/129382/metinvsoccuana_presentacioa2015.pdf) Consulta; 2016, Febrero 03.

Muchinsky, Paul (2000). **Calidad de Vida en el Trabajo**. Disponible [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-915X2010000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-915X2010000100002&script=sci_arttext) Consultado 2015, mayo 04

Mónteserinos, Yoeli (2013). **“Calidad de Vida en el laboral de los trabajos del área de producción de una empresa del sector manufacturero del Estado Carabobo”**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Maslow, Abraham (1954). **“Motivación y Personalidad”**. Libro en línea disponible: <http://www.casadellibro.com/libro-motivacion-y-personalidad/9788487189845/173728>. Consulta; 2015, Mayo 03

Mohammad, Namakforoosh (2000). **Metodología de la Investigación**. Disponible en <http://books.google.co.ve/books?id=ZEJ7-0hmvhwC> Consulta; 2015, Julio 12

Mondy, Wayne (2005). **Gestión del Talento Humano**. Disponible en <http://gthumanoufps.blogspot.com/2013/09/definiciones-sobre-talento-humano.html> . Consulta; 2015 Noviembre 18.

Organización Internacional del Trabajo. (2009). 8.a Reunión Regional Europea. **Información Sobre la Calidad de Vida en el Trabajo**. Disponible [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_101650.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_101650.pdf). Consultado 2015 Mayo 04

Palomino, Bertha; López, Gustavo (1999). **Reflexiones Sobre la Calidad de Vida y el Desarrollo**. Disponible en línea <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10201706> Consulta; 2015. Agosto 03.

Quintero, Alirio (1992). **Concepto de Calidad de Vida**. Disponible <https://prezi.com/rnlmd6bag-sy/calidad-de-vida-una-definicion-integradora/>. Consulta; 2015 Abril 30

Rivas, Gloria (2011). **“Calidad de Vida en el trabajo. Caso de estudio de una Distribuidora de Alimentos Comercial Ubicada en el Estado Carabobo**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2007) Gaceta Oficial N° 38.596 del 03 de enero de 2007.

Reta, María Laura (1997). **La Revolución Industrial. S-XVIII Inicio**. Disponible en <http://www.abaslearning.com/pdf/revindustrial.pdf>. Consulta; 2015, Abril 30.

Robbins, Stephen (1999). **Comportamiento Organizacional**. Disponible [https://books.google.co.ve/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=satisfaccion+laboral+segun+robbins&ots=YJ7dfisb4a&sig=u7omvJxMSCg5ZpJVWyc8frx\\_yEo#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%20segun%20robbins&f=false](https://books.google.co.ve/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=satisfaccion+laboral+segun+robbins&ots=YJ7dfisb4a&sig=u7omvJxMSCg5ZpJVWyc8frx_yEo#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral%20segun%20robbins&f=false) Consulta; 2015 Noviembre 26.

Robbins, Stephen (1998). **Fundamentos de Comportamiento Organizacional.** Disponible.

<https://books.google.co.ve/books?hl=es&lr=&id=Q8p51ceQyXoC&oi=fnd&pg=PA15&dq=satisfaccion+laboral+segun+robbins+definicion&ots=XlvwycZL8p&sig=gsmpDJC2GUVVOxbf4rD5ieAHTAU#v=onepage&q&f=false>

Consulta; 2015, Noviembre 27

Robbins, Stephen (1989). **Definición de Calidad de Vida en el Trabajo.**

Disponible en línea <http://www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm> Consulta; 2015, Diciembre 09.

Sabino, Carlos (2000). **El Proceso de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas.

Segurado, Almudena, y Agullo, Esteban, (2002). **Calidad de Vida Laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social *psicothema*.** Disponible

<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=806>. Consulta; 2016

Febrero 01.

Schultz, Duane (1991) **Psicología Industrial.** Disponible:

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/bib\\_satisfacci%C3%B3n.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/bib_satisfacci%C3%B3n.htm) Consulta, 2015 Diciembre 05.

Tamayo y Tamayo, Mario (1997) **Población y muestra**

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html> Consultado; 2016 Febrero 02.

Tamayo y Tamayo, Mario (1994). **El Proceso de Investigación Científica.**

Editorial Limusa, S.A. Tercera Edición. México, D.F.

Turcotte, Pierre (1986). **Calidad de Vida en el Trabajo.** Disponible en

<http://www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm>. Consulta; 2015 Agosto 04.

Vroom, Víctor (1964). **Teoría de las expectativas**. Disponible en <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-expectativas/> Consulta; 2015, Noviembre 18

Vroom, Víctor (1964). **Motivación y Satisfacción Laboral**. Disponible en [www.vec.cl/~clbusto/apsique/labo/motysatis/html](http://www.vec.cl/~clbusto/apsique/labo/motysatis/html) . Consulta; 2015, Noviembre 18

Walton, Richard (1973). **Conciliación de Conflictos Interpersonales**. Disponible en <http://www.eumed.net/ce/2013/qualidade-vida-trabalho.html> Consulta; 2015, Agosto 04.

Walton, Richard (1975). **Modelo de Calidad de Vida en el Trabajo**. Disponible en línea <http://es.scribd.com/doc/14271495/Calidad-de-Vida-en-El-Trabajo#scribd> Consulta, 2015, Diciembre 12.

Weinert, Asfried. (1985). **Manual de Psicología de la Organización**. La Conducta Humana en las Organizaciones. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/40932157\\_Manual\\_de\\_Psicologia\\_de\\_la\\_Organizacion\\_La\\_conducta\\_humana\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/40932157_Manual_de_Psicologia_de_la_Organizacion_La_conducta_humana_en_las_organizaciones) Consulta; 2016, febrero 02.