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

INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO.

Tutor:
Lic. Bruno Valera

Autoras:
Linares, Yenmy
Salas, Luz

Bárbula, Mayo de 2013

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
DPTO. TÉCNICAS DE RELACIONES INDUSTRIALES
ZONA POSTAL 2001 – APDO. 129
VALENCIA-VENEZUELA

Nº CE-232/12

Valencia, 30 de octubre de 2012.

Ciudadano (a):
Prof. Bruno Valera
Presente.-

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión celebrada el día 29/10/2012, acordó **DESIGNARLO TUTOR DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO TITULADO:**

"Influencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de una empresa metalmecáncia ubicada en Valencia Edo. Carabobo.."

Correspondiente a los Brs. **Linares Yenmy, C.I. 15.513.784 y Salas Luz, C.I. 7.216.804,** el cual aspiran desarrollar en el Segundo período Académico de 2012 (2/2012) y con el que pretende obtener el título de Lic. en Relaciones Industriales.-

No siendo otro el objeto de la presente.-

Atentamente,

UNIVERSIDAD DE CARABOBO Facultad de Ciencias Económicas y Sociales ESC. DE RELACIONES IND. CONSEJO DE ESC.

Prof. Nerza Rey de Polanco
Directora – Presidente del Consejo de Escuela de Relaciones Industriales

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO

Tutor:
Lic. Bruno Valera

Aceptada en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: **Bruno Valera**
C.I. **7.575.154**

V7575154

Bárbula, Marzo de 2013

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

VEREDICTO

Nosotros, los miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **"INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO",** presentado por las bachilleres**: LINARES YENMY C.I.: 15.513.784 y SALAS, LUZ C.I.: 7.216.804,** para optar al título de **Licenciadas en Relaciones Industriales,** estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

_____

APELLIDO NOMBRE	C.I.	FIRMA
COLINA RAFAEL	**3.832.335**	_____
MARTÍNEZ DELIA	**3.570.366**	_____
VALERA BRUNO	**7.575.154**	_____

Bárbula, Mayo 2013

DEDICATORIA

Cumplir esta misión es algo que un día me plantee y es por ello que hoy me encuentro aquí en este espacio de mí vida tratando de tener las palabras apropiadas para decir que este logro se lo dedico a:

- ✓ Dios y a la Virgen porque solo ellos saben lo que somos capaces de ser y hasta donde podemos llegar, por darme esta gran oportunidad de vivir y disfrutar cada momento de mi vida.

- ✓ A todos los miembros de mi familia que siempre me ha dado el apoyo en cada meta y decisión planteada, sobre todo a ti madre por enseñarme siempre el valor de la responsabilidad y de luchar por lo que se quiere.

- ✓ A **Felipe Chávez** mi esposito por su amor, dedicación, comprensión, apoyo y ayuda incondicional para el logro de esta meta.

- ✓ A una persona muy especial María López que desde el primer momento me dio todo ese apoyo como amiga y compañera y con sus palabras de aliento y orientación nunca dudo de lo que era capaz.

Linares Yenmy.

DEDICATORIA

✓ A DIOS PADRE TODO PODEROSO, EN CRISTO JESÚS, por haberme guiado por el sendero del saber y permitirme culminar mis estudios satisfactoriamente.

✓ A la memoria de mi padre Arquinio Salas, quien en su corta vida me enseño el recto proceder.

✓ A la memoria de mi madre Lucrecia Viloria, mujer abnegada con sus hijos quien con su amor, paciencia y comprensión, calmó mis momentos de ansiedad y angustia, fortaleciéndome cada día más.

✓ A mis hermanos y hermanas, quienes con su apoyo y palabras de aliento, me ayudaron a alcanzar esta meta.

✓ A mis hijos, César, Diego y Marcos, mi nieto, nietas y yernas que sin ellos no podría vivir.

Salas Luz.

AGRADECIMIENTOS

Hay momentos en la vida que se tornan especiales para mí este es uno de ellos ya que tengo la dicha de escribirles lo agradecida que estoy con:

- ✓ **Mi DIOS** por recordarme con cada mañana que estoy viva y que cada logro que tengo es una gran bendición.

- ✓ A **Mi Virgencita de Coromoto** por acompañarme con fe a sobrellevar cada obstáculo y a creer en lo que hago, por tus grandes bendiciones.

- ✓ A **la familia** que poseo ya que son la razón por la cual hoy estoy aquí, por su apoyo, comprensión, orientación y por los ejemplos que siempre forjaron en mí.

- ✓ A **Felipe Chávez** mi esposito por todo lo que eres y lo que soy cuando estas a mi lado.

- ✓ A la **Universidad de Carabobo** que me permitió en estos cinco años de mi vida formar parte del talento estudiantil y profesional que día a día se dan a la tarea de demostrar de dónde venimos.

- ✓ A todos esos **Profesores** que a pesar de las dificultades me impartieron enseñanza y sobre todo a mi **Tutor Bruno Valera** por la orientación y apoyo en la ejecución de este Trabajo de Grado.

- ✓ A todas esas personas especiales que dejaron en mí una huella notable por todos los momentos que compartimos en este trayecto **Mis Compañeros** de clases.

- ✓ A **Valectra C.A y a Mis Compañeros de Trabajo** por darme la oportunidad de desarrollar esta investigación y por el apoyo y aporte de todos en especial a mi jefe **Michele Vico.**

- ✓ A **Luz Salas** mi compañera de tesis por ser esa persona que dentro de cada aula de clase me demostró que querer es poder y por su constancia en este día a día.

Linares Yenmy

AGRADECIMIENTOS

✓ A DIOS PADRE TODO PODEROSO, EN CRISTO JESÚS, sin Él, hubiese sido imposible lograr esta meta.

✓ Deseo agradecer la colaboración que me brindaron las personas e instituciones para la realización del presente trabajo, especialmente:

✓ A la Universidad de Carabobo, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES (FACES), por acogerme en su seno y permitirme alcanzar esta meta.

✓ A mi Profesora Leyda Colombo, por impartirme los conocimientos para el inicio del presente trabajo.

✓ A mi Tutor Prof. Bruno Valera, por compartir sus conocimientos para la materialización del presente trabajo.

✓ A todos los profesores, de quienes obtuve el conocimiento para el ejercicio de esta profesión.

✓ A mi amiga y compañera de clases Yenmy Linares por su apoyo incondicional en toda la trayectoria de mi carrera estudiantil.

✓ A mi amigo Ismael Sánchez, por su papel fundamental en el logro de esta meta.

✓ A todas las personas de la empresa, mi agradecimiento especial, por su apoyo incondicional, para la realización de esta investigación.

✓ A todas a aquellas personas que no he mencionado, que de una u otra forma estuvieron presente en la ejecución del presente trabajo.

Salas Luz.

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

INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO

Autoras: Linares, Yenmy; Salas, Luz.
Tutor: Bruno Valera.
Fecha: Mayo 2013

RESUMEN

La presente Investigación tiene como finalidad, Analizar la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras de una Empresa Metalmecánica Ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Tiene como objetivos específicos, primero Diagnosticar la Calidad de Vida y el Desempeño Laboral de la Empresa Metalmecánica, segundo Describir la Situación Actual da la Calidad de Vida Laboral y el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras de la Empresa objeto de estudio y por último Observar los Factores de la Calidad de Vida Laboral que Influyen en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras. El estudio desarrollado es de Campo ya que se sustentó en la información suministrada por los trabajadores y trabajadoras de dicha empresa, a su vez es de tipo documental y explicativo en vista de que las técnicas utilizadas para su desarrollo, fue el apoyo de diferentes teorías como fuentes bibliográficas para su elaboración. Por otra parte, para realizar este análisis se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta, en la cual se aplicó Dos (2) cuestionarios con preguntas mediante la escala de Likert a una población constituida por Cincuenta y cinco (55) trabajadores y trabajadoras, cuya muestra representativa fue de Treinta y seis (36) personas. La cual fue validada por tres (3) expertos y la confiabilidad fue obtenida mediante el método del coeficiente alpha, lo que dio como resultado alta confiabilidad, llegándose a la conclusión que una excelente calidad de vida laboral permite un mejor desempeño del trabajador en sus funciones laborales, permitiendo en él, equilibrio consigo mismo, con la familia, con el trabajo y su entorno a su vez comprobando la incidencia de la calidad de vida en el desempeño de todo trabajador.

Palabras claves: Calidad de vida laboral, beneficios, satisfacción laboral.

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

INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO

Autoras: Linares, Yenmy; Salas, Luz.
Tutor: Bruno Valera.
Fecha: Mayo 2013

RESUMEN

The present research aims, Analyze the Impact of Quality of Work Life in the Performance of Workers of Metalworking Company Located in Valencia Edo. Carabobo. Its specific objectives, first diagnose the Quality of Life and Job Performance Metalworking Company, second Describing the Current Situation gives the Quality of Work Life and Performance of Workers Company under study and finally observe the Factors of the Quality of Working Life Influencing Performance of Workers. The field study is developed as it was based on information provided by workers of the company, in turn is documentary and explanatory in view of the techniques used for its development was supported by different theories as bibliographic sources for processing. Moreover, to perform this analysis was used as a technique and instrument of the survey data collection, which was applied in two (2) questionnaires with Likert scale by a population consisting of fifty-five (55) workers and women, which was representative sample of thirty-six (36) persons. Which was validated by three (3) experts and the reliability was obtained by the method of coefficient alpha, which resulted in high reliability, leading to the conclusion that an excellent quality of work life allows better performance in office workers labor, allowing it, balance with self, family, work and the environment in turn checking the impact of quality of life in the performance of every employee.

Keywords: Quality of work life, benefits, job satisfaction.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA VI

AGRADECIMIENTOS VIII

RESUMEN IX

ÍNDICE DE TABLAS XIII

ÍNDICE DE GRÁFICOS XVI

ÍNDICE DE FIGURAS XVIII

INTRODUCCIÓN XIX

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema 22

Objetivos 28

Justificación 28

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes 30

Bases Teóricas 36

Bases Legales 78

Definición de Términos Básicos 84

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación 90

Estrategia Metodológica 91

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información 99

POBLACIÓN Y MUESTRA **100**

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD **103**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS **105**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **165**

LISTA DE REFERENCIAS **171**

ANEXOS **176**

ÍNDICE DE TABLAS

CUADRO N°: 01 Cuadro Técnico Metodológico **92**

CUADRO N°: 02 Cuadro Técnico Metodológico **96**

CUADRO N°: 03 Distribución de la Población **100**

CUADRO N°: 04 Distribución de la Muestra **102**

CUADRO N°: 05 Interpretación del Coeficiente Alpha Crombach **104**

CUADRO N°: 06 Resultado de Confiabilidad del Instrumento **104**

INSTRUMENTO CALIDAD DE VIDA LABORAL

CUADRO N°: 07 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 01 **106**

CUADRO N°: 08 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 02 **106**

CUADRO N°: 09 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 03 **107**

CUADRO N°: 10 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 04 **108**

CUADRO N°: 11 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 05 **110**

CUADRO N°: 12 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 06 **111**

CUADRO N°: 13 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 07 **113**

CUADRO N°: 14 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 08 **113**

CUADRO N°: 15 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 09 **114**

CUADRO N°: 16 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 10 **116**

CUADRO N°: 17 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 11 **117**

CUADRO N°: 18 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 12 **117**

CUADRO N°: 19 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 13 **119**

CUADRO N°: 20 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 14 **119**

CUADRO N°: 21 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 15 **120**

CUADRO N°: 22 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 16 **122**

CUADRO N°: 23 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 17 **123**

CUADRO N°: 24 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 18 **123**

CUADRO N°: 25 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 19 **125**

CUADRO N°: 26 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 20 **126**

CUADRO N°: 27 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 21 **128**

CUADRO N°: 28 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 22 **129**

CUADRO N°: 29 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 23 **130**

CUADRO N°: 30 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 24 **131**

CUADRO N°: 31 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 25 **132**

CUADRO N°: 32 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 26 **133**

CUADRO N°: 33 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 27 **134**

CUADRO N°: 34 Cuestionario Calidad de Vida Laboral Ítem 28 **135**

INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

CUADRO N°: 35 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 01 **136**

CUADRO N°: 36 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 02 **137**

CUADRO N°: 37 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 03 **138**

CUADRO N°: 38 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 04 **139**

CUADRO N°: 39 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 05 **140**

CUADRO N°: 40 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 06 **141**

CUADRO N°: 41 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 07 **142**

CUADRO N°: 42 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 08 **143**

CUADRO N°: 43 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 09 **144**

CUADRO N°: 44 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 10 **145**

CUADRO N°: 45 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 11 **146**

CUADRO N°: 46 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 12 **147**

CUADRO N°: 47 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 13 **147**

CUADRO N°: 48 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 14 **149**

CUADRO N°: 49 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 15 **150**

CUADRO N°: 50 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 16 **151**

CUADRO N°: 51 Cuestionario Desempeño Laboral Item 17 **152**

CUADRO N°: 52 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 18 **153**

CUADRO N°: 53 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 19 **154**

CUADRO N°: 54 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 20 **155**

CUADRO N°: 55 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 21 **156**

CUADRO N°: 56 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 22 **157**

CUADRO N°: 57 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 23 **158**

CUADRO N°: 58 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 24 **159**

CUADRO N°: 59 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 25 **160**

CUADRO N°: 60 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 26 **161**

CUADRO N°: 61 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 27 **162**

CUADRO N°: 62 Cuestionario Desempeño Laboral Ítem 28 **163**

ÍNDICE DE GRÁFICOS

INSTRUMENTO CALIDAD DE VIDA LABORAL

GRÁFICO 01 Cuadro N°07 Ítem 01 106
GRÁFICO 02 Cuadro N°08 Ítem 02 107
GRÁFICO 03 Cuadro N°09 Ítem 03 108
GRÁFICO 04 Cuadro N°10 Ítem 04 110
GRÁFICO 05 Cuadro N°11 Ítem 05 111
GRÁFICO 06 Cuadro N°12 Ítem 06 112
GRÁFICO 07 Cuadro N°13 Ítem 07 113
GRÁFICO 08 Cuadro N°14 Ítem 08 114
GRÁFICO 09 Cuadro N°15 Ítem 09 115
GRÁFICO 10 Cuadro N°16 Ítem 10 116
GRÁFICO 11 Cuadro N°17 Ítem 11 117
GRÁFICO 12 Cuadro N°18 Ítem 12 118
GRÁFICO 13 Cuadro N°19 Ítem 13 119
GRÁFICO 14 Cuadro N°20 Ítem 14 120
GRÁFICO 15 Cuadro N°21 Ítem 15 121
GRÁFICO 16 Cuadro N°22 Ítem 16 122
GRÁFICO 17 Cuadro N°23 Ítem 17 123
GRÁFICO 18 Cuadro N°24 Ítem 18 124
GRÁFICO 19 Cuadro N°25 Ítem 19 126
GRÁFICO 20 Cuadro N°26 Ítem 20 127
GRÁFICO 21 Cuadro N°27 Ítem 21 128
GRÁFICO 22 Cuadro N°28 Ítem 22 129
GRÁFICO 23 Cuadro N°29 Ítem 23 130
GRÁFICO 24 Cuadro N°30 Ítem 24 131
GRÁFICO 25 Cuadro N°31 Ítem 25 132
GRÁFICO 26 Cuadro N°32 Ítem 26 133
GRÁFICO 27 Cuadro N°33 Ítem 27 134
GRÁFICO 28 Cuadro N°34 Ítem 28 135

INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL

GRÁFICO 29 Cuadro N°35 Ítem 01 136
GRÁFICO 30 Cuadro N°36 Ítem 02 137
GRÁFICO 31 Cuadro N°37 Ítem 03 138
GRÁFICO 32 Cuadro N°38 Ítem 04 139
GRÁFICO 33 Cuadro N°39 Ítem 05 140
GRÁFICO 34 Cuadro N°40 Ítem 06 141
GRÁFICO 35 Cuadro N°41 Ítem 07 142
GRÁFICO 36 Cuadro N°42 Ítem 08 143
GRÁFICO 37 Cuadro N°43 Ítem 09 144
GRÁFICO 38 Cuadro N°44 Ítem 10 145
GRÁFICO 39 Cuadro N°45 Ítem 11 146
GRÁFICO 40 Cuadro N°46 Ítem 12 147
GRÁFICO 41 Cuadro N°47 Ítem 13 148
GRÁFICO 42 Cuadro N°48 Ítem 14 149
GRÁFICO 43 Cuadro N°49 Ítem 15 150
GRÁFICO 44 Cuadro N°50 Ítem 16 151
GRÁFICO 45 Cuadro N°51 Ítem 17 152
GRÁFICO 46 Cuadro N°52 Ítem 18 153
GRÁFICO 47 Cuadro N°53 Ítem 19 154
GRÁFICO 48 Cuadro N°54 Ítem 20 155
GRÁFICO 49 Cuadro N°55 Ítem 21 156
GRÁFICO 50 Cuadro N°56 Ítem 22 157
GRÁFICO 51 Cuadro N°57 Ítem 23 158
GRÁFICO 52 Cuadro N°58 Ítem 24 159
GRÁFICO 53 Cuadro N°59 Ítem 25 160
GRÁFICO 54 Cuadro N°60 Ítem 26 161
GRÁFICO 55 Cuadro N°61 Ítem 27 162
GRÁFICO 56 Cuadro N°62 Ítem 28 163

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES PROPUESTAS POR ABRAHAM MASLOW. **47**

FIGURA 2: ORGANIZACIÓN, AMBIENTE DE TRABAJO Y AMBIENTE GENERAL. **52**

FIGURA 3: CALIDAD DE VIDA LABORAL. **54**

INTRODUCCIÓN

La historia de la humanidad se ha caracterizado por una búsqueda constante por satisfacer la necesidad de alcanzar, desarrollar y mantener condiciones de comodidad y bienestar. Todos estos cambios surgidos han permitido que el hombre esté constantemente en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades, sean estas: fisiológicas, sociales, económicas, personales, laborales, de autorrealización, entre otras; razón por la cual recurre a diferentes vías para lograr las condiciones adecuadas que le permitan dicha satisfacción. Esta constante búsqueda, alude al término de calidad de vida, ya que este es de carácter multidimensional y atiende a la creación de condiciones óptimas para vivir. Basándose en esta consideración se debe necesariamente conceptualizar la Calidad de Vida en el Trabajo, el cual materializa una complejidad debido a las series de indicadores que se involucran en dicho concepto, entre los que podemos mencionar: niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, basamento jurídico, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar social de los trabajadores, entre otros.

Partiendo de esta condición existen hoy día diversos elementos claves que tienden a fortalecer el compromiso de cada organización con sus colaboradores. Las transformaciones organizacionales que se producen en el trabajo, se deben a su vez a que todo está cambiando: las tecnologías, las condiciones laborales y algo fundamental en el día a día como lo es las relaciones laborales, que no son más que la relación que mantiene la organización con sus trabajadores y que influyen en todo momento en el logro de los objetivos.

Por lo tanto, se hace meritorio que las organizaciones posean un proceso eficaz y eficiente, de evaluación del desempeño, que les permita obtener la mejora efectiva de la organización tanto en el entorno de la capacitación y desarrollo del recurso humano, como en la asignación de beneficios económicos y sociales para el mismo, partiendo de que esto puede aumentar la satisfacción y productividad del empleado. Atendiendo lo antes expuesto en la presente investigación se orientó a analizar la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras de una Empresa Metalmecánica Ubicada en Valencia Edo. Carabobo.

En la empresa objeto de estudio se fabrican Tableros Eléctricos de alumbrado, distribución y potencia en media y baja tensión con los más altos estándares de calidad, realiza aplicaciones especiales en hierro pulido y acero inoxidable, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios y que a través de los cuales se logró la información requerida para la obtención de los objetivos planteados.

En este sentido, el objetivo de la presente investigación fue Analizar la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras de una empresa metalmecánica ubicada en Valencia edo. Carabobo. Para ello, se estructuró el estudio en cinco (5) capítulos, los cuales permitieron dar consecución a lo señalado en los objetivos plateados.

En el Capítulo I de la investigación, se expone el Planteamiento del Problema, la importancia de la Investigación estableciendo los objetivos y su correspondiente justificación.

Seguidamente, en el Capítulo II Marco Teórico Referencial, está fundamentado en los antecedentes de la investigación, que son aquellos estudios, Trabajos de Grado o Tesis desarrollados por autores, donde esbozan una breve síntesis conceptual de las investigaciones ejecutadas, las bases teóricas que son teorías que han perfeccionado modelos y/o síntesis que soporten la investigación, por su parte, las bases legales son el sustento normativo que abarca el tema en estudio, y esclarecimiento de términos básicos donde se da una breve definición de los conceptos más usados en la investigación, permitiendo hacer comparación con la realidad estudiada.

Se continúa con el Capítulo III, concerniente al Maco Metodológico, el cual presenta la descripción y aplicación de la metodología empleada, estableciendo en éste la población y muestra estudiada, presentando las técnicas e instrumento de recolección de Información para el desenvolvimiento del estudio y mostrando las técnicas de análisis.

De acuerdo a este orden de ideas sigue el Capítulo IV, muestra la información recopilada y analizada de acuerdo al instrumento de recolección de datos aplicado, se grafica la información y se presentan las interpretaciones correspondiente.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El mundo de hoy, demanda de las organizaciones enfrentar retos incomparables todos los días, retos causados por un diferente ambiente de negocios y un continuo rompimiento en el equilibrio de los escenarios competitivos y del mercado, es por ello, que el ambiente de trabajo está caracterizado por rápidos cambios que se generan del entorno como es la tecnología, la competencia, las necesidades internas y externas, la situación política, económica y una serie de acontecimientos que amenaza la estabilidad y la forma de cómo la gerencia lleva a cabo la administración de las organizaciones, de manera que puedan lograr los objetivos a través de un desempeño eficiente con todos sus recursos.

De allí que, las organizaciones deben enfocarse, en brindar a cada uno de sus miembros, tranquilidad y seguridad en sus puestos de trabajo, para poder responder satisfactoriamente con los recursos que posee a los objetivos planteados y cumplirlos a su debido tiempo; manteniendo de esta forma relaciones armónicas.

Cabe destacar, que estudios del comportamiento del Talento Humano en las organizaciones y su relación con el grado de productividad, se ven influenciado por el ambiente donde desempeñan sus actividades diarias, entendiéndose éste como **"Calidad de Vida Laboral"(CVL)**. Por lo cual, Chiavenato, Idalberto (2002), manifiesta en su contexto la Gestión de Personas; la importancia que para éstas representa su éxito dentro de las empresas:

> Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito, por una parte, el trabajo consume tiempo considerable de la vida y del esfuerzo de las personas que dependen de él para subsistir y alcanzar el éxito personal. Separar el trabajo de la existencia de las personas es muy difícil, casi imposible, debido a la importancia y el efecto que tiene en ellas. En consecuencia las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales, además, las organizaciones dependen directa e irremediablemente de las personas para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos. Este es un ejemplo de simbiosis duradera entre personas y organizaciones. (pag.4)

Es evidente que el funcionamiento de una organización está compuesto de factores como las relaciones laborales, condiciones de trabajo, estrategias y metas establecidas que la misma adapta a través de sus recursos de manera tal que le permitan en el día a día un buen desempeño y el logro de resultados favorables.

En este orden de ideas y de acuerdo a las necesidades surgidas en el entorno, se parte de la visión que toda organización debe estar orientada en el logro de sus objetivos, pero, siempre garantizando la satisfacción de su Talento Humano, brindándole condiciones dignas necesarias; De allí que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), promueva la lucha a través de un programa de trabajo decente, considerando que éste, es esencial para el bienestar de las personas, y además de generar un ingreso, facilita el progreso social y económico, fortaleciendo a las personas, familias y comunidades, sintetizando las aspiraciones de los individuos durante su vida laboral.

Así mismo, indica que “El trabajo decente puede ser sintetizado en cuatro objetivos estratégicos principios y derechos fundamentales en el trabajo y normas laborales internacionales como lo son: las oportunidades de empleo e ingresos; protección y seguridad social; diálogo social y tripartismo”. Estos objetivos tienen validez para todos los trabajadores, mujeres y hombres, en la economía formal e informal, en trabajos asalariados o autónomos; en el campo, industria y oficina; en sus casas o en la comunidad.

Cada enfoque de estudio, permite validar al Talento Humano como la representación potencial más valiosa que tienen las organizaciones para alcanzar sus objetivos; la productividad de la misma depende de la eficiencia y eficacia de sus trabajadores, mediante la utilización de su capacidad de desempeño; gracias al empeño que han inferido los estudiosos de la materia, las organizaciones han adaptado sus estructuras a los cambios altamente positivos para las partes organización-trabajador, dando la relevancia que ello significa, estableciendo programas de bienestar y seguridad, socioeconómica que se traduce en “Calidad de Vida Laboral” (CVL).

Almudena, Segurado y Agalló, Esteban (2002) manifiestan en su investigación Calidad de vida laboral hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social que en la Calidad de Vida Laboral (CVL), se han buscado múltiples dimensiones al proceso que conlleva a este concepto:

> Desde la aparición del concepto a mediados de la década de los años 70 hasta la actualidad han proliferado estudios y publicaciones centrados en la búsqueda de las múltiples dimensiones y procesos de la calidad de vida laboral que facilitasen la definición del término. La mayoría de estos trabajos se caracterizan por ser más bien de tipo descriptivo que explicativo, ya

que establecen un conjunto de aspectos laborales que se identifican con la calidad de la vida en el trabajo. Por lo cual se genera una amplia variedad de dimensiones que inciden en la CVL, que se definen de la siguiente manera:

1. *Lo objetivo del entorno de trabajo:* La Calidad de Vida Laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, entre otros), la CVL por tanto, depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo.
2. *La dimensión subjetiva*: Se refiere al conjunto de percepciones y experiencias laborales que, de manera individual y colectiva, originan realidades, características dentro de un mismo contexto organizacional. Este proceso, surge de un complicado sistema de relaciones y modos de interacción que establecen los individuos entre sí, permitiendo definir y operar (transmitir valores, creencias, compartir actitudes, pautas de comportamiento, símbolos y significados) dentro de esa realidad laboral, construida con el propósito de mejorarla.
3. *Trabajador - organización*: El estudio de la vida laboral en una organización llevado a cabo desde un punto de vista del trabajador supone realizar un análisis centrado en el individuo, en los modos en que éste experimenta y percibe su ambiente de trabajo. Un análisis más global de la vida en el trabajo, requiere tomar como foco de estudio a la organización en todos sus niveles, como sistema abierto y dinámico, y al conjunto de subsistemas que la integran. El punto de análisis condicionará el alcance del estudio de CVL y los indicadores necesarios para evaluarla.(p.829)

Venezuela siendo un país netamente productivo, no escapa de esta realidad y se ha podido evidenciar que muchas empresas no están plenamente identificadas con lo que representa el garantizar una buena CVL., especialmente en un ambiente donde hay mucha incertidumbre,

riesgo, temor en el sector empresarial y donde la mayor responsabilidad recae sobre el empresario ya que este debe ser garante de una condición digna para que el trabajador ejerza sus funciones.

Las organizaciones deben considerar que no sólo debe tomarse en cuenta la satisfacción de necesidades básicas del trabajador, sino factores que inciden negativamente en la CVL., como clima organizacional tenso, ausencia de incentivos no monetarios, falta de reconocimientos, comunicación autoritaria, un liderazgo autocrático, originando que el trabajador aún cuando sus necesidades básicas sean satisfechas, no se podría decir que exista una Calidad de Vida Laboral aceptable. Es determinante para toda organización mantener una visión de la situación en la que se encuentra, para lo cual es necesario que lleven a cabo estudios internos pertinentes que le ayuden a verificar los distintos escenarios, es por ello que Colombo, Leyda (2004) en su investigación titulada Calidad de Vida en el Trabajo en una empresa metalúrgica afirma que:

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

Se necesita dar paso en el seno de las empresas, especialmente las Pequeñas y Medianas Empresas (**Pymes)** del ramo metalmecánico como lo es la empresa objeto de estudio, que se encuentra ubicada en una de las principales zonas industriales del estado Carabobo y tiene como función principal la fabricación de Tableros Eléctricos con los más altos estándares de calidad, protegiendo y garantizando el buen funcionamiento del sistema eléctrico que en ellos se encuentre instalado desde hace más de 38 años.

Este centro de trabajo actualmente cuenta con un equipo de Talento Humano conformado por cincuenta y cinco (55) trabajadores y trabajadoras, los cuales en sus diferentes áreas de desempeño logran llevar a cabo esta misión. En este sentido, el motivo de esta investigación es Analizar la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras, ya que desde principios del año (2012) la organización ha tenido cambios drásticos sobretodo en sus relaciones laborales e interpersonales y en los niveles de exigencias que poseen los trabajadores y trabajadoras en cuanto a sus condiciones laborales

Por todo lo anterior, surge la necesidad de desarrollar esta investigación, considerando que una organización puede diferenciase de otra por la calidad de su Talento Humano. Cuando en una organización existe calidad de vida laboral, se mejora la dignidad del trabajador y al mismo tiempo se incrementan los beneficios. Considerando lo anteriormente expuesto, a través de la presente investigación se logró dar respuestas a las siguientes interrogantes.

¿Cuál es la situación actual de la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto de estudio?

¿Cuáles son los factores de la Calidad de Vida Laboral que Influyen en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras?

¿Qué importancia tienen factores que influyen en la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores y trabajadoras?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras de una Empresa Metalmecánica Ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la Calidad de Vida y el Desempeño Laboral de los trabajadores y trabajadoras de la empresa metalmecánica

- Describir la situación actual de la Calidad de Vida Laboral y el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras de la empresa objeto a estudio, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

- Observar los factores de Calidad de Vida Laboral, que influyen en el Desempeño de los trabajadores y trabajadoras.

Justificación

Dada la importancia que tiene abordar el tema de Calidad de Vida Laboral y lo que éste representa tanto para una organización como para su Talento Humano, esta investigación tiene como finalidad realizar algunos aportes y recomendaciones pertinentes que de ser considerados ayudarían a mejorar y profundizar aquellos elementos involucrados, a la búsqueda de soluciones de los múltiples problemas que presenta el entorno laboral, partiendo de un Análisis de la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de

los Trabajadores y Trabajadoras, el cual es fundamentado en un estudio de campo.

Aunado a lo anterior, la presente investigación representa un aporte académico, ya que servirá de antecedente y apoyo para la elaboración de nuevas investigaciones sustentando información relevante sobre la Calidad de Vida Laboral que tienen los trabajadores no solo a nivel empresarial, sino también será un complemento a estudios relacionados con la situación actual de nuestro país.

Son muchas las razones de esta investigación, ya que el análisis de la Calidad de Vida Laboral no es de ningún modo un caso aislado dentro de la sociedad sino todo lo contrario, es un tema determinante ya que de él depende la obtención favorable de resultados siendo ésta una vinculación directa ente Trabajador, trabajo, organización y sociedad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Este marco puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la investigación por realizar. Por lo cual a su vez constituye las diversas perspectivas y teorías fundamentales para llevar a cabo el tema en estudio. Según Balestrini, Mirian (1997) el Marco Teórico Referencial, es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema especifico elegido para su estudio.

Partiendo de lo anterior en la presente investigación se presentarán algunos antecedentes relacionados con la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras de una Empresa Metalmecánica Ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Así como, los fundamentos teóricos que se han considerado relevantes para la investigación en estudio.

Antecedentes

Arias, Fidias G. (1999). En su Proyecto de Investigación denominado Guía para la elaboración de proyectos de grado manifiesta que los antecedentes se refieren a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.

Es por ello que citamos algunas de las investigaciones vinculadas al tema en estudio:

Colombo, Leyda (2004). **La Calidad de Vida en el Trabajo de una Empresa Metalúrgica.** Para optar el título de Magister de Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, mención Empresa, presentado en la Universidad de Carabobo. Campus Bárbula Estado Carabobo Venezuela. No Publicada.

La investigación tuvo como objetivo diagnosticar la calidad de vida en el trabajo en una empresa metalúrgica a través del modelo de calidad de vida en el trabajo propuesto por el Dr. Armando Lares en 1995 , la cual fue de tipo descriptiva y de campo, aplicado a una muestra de cuarenta (40) personas de todos los niveles de la organización, donde se determinó que el índice de componente subjetivo es superior al objetivo, teniendo un alto índice de calidad de vida en el trabajo, observándose una brecha entre el valor ideal y el valor real del índice de calidad de vida, recomendando a la empresa que mejore los flujos de información, la participación y la toma de decisiones en todos los niveles. Esta investigación aporta datos sobre los criterios para abordar el enfoque subjetivo en el presente estudio, tratándose este sobre la motivación intrínseca.

En ese sentido y partiendo del planteamiento del autor esta investigación se considera esencial ya que nos sirve de guía y orientación en algunos de los factores fundamentales asociados al estudio de la calidad de vida laboral y en esencia a la importancia de estos para el desempeño de los trabajadores y trabajadoras.

Al mismo tiempo, Sotomayor, José (2004) **Importancia de la Calidad de Vida del Personal en las Organizaciones**. Revista Académica electrónica Presentada por la Universidad del Valle en México**.**

La finalidad de esta investigación es presentarle al lector los aspectos más relevantes para alcanzar un nivel más adecuado de vida en el ser humano. Esta investigación es de carácter exploratorio descriptiva y pretende reunir datos recabados por varios investigadores. En la cual se evidenció que los cambios continuos en las organizaciones contribuyen para que se acepte con más facilidad, una cultura de calidad, que implica modificar la forma de pensar, de sentir y de actuar de las personas, reflejando los valores que los guían en la vida. Aunado a esto la confianza mutua del personal que logra un clima de colaboración y un buen ambiente de trabajo con el compromiso de los trabajadores de mejorar su productividad.

De acuerdo con lo antes expuesto es importante destacar que la vinculación con el presente estudio es de gran relevancia en virtud de que la calidad de vida laboral es un tema de actualidad y que sirve de orientación a la presente investigación, tomando en cuenta para ello que el autor concluye que el individuo es un ser social con necesidades físicas, mentales, espirituales, económica y emocionales de allí que, dependiendo de la calidad de vida que este tenga ella influirá de manera positiva o negativa en la productividad de la organización.

Por su parte, Acevedo, Doris (2005). **Flexibilidad, División Sexual del Trabajo y Salud Laboral, en una Industria de Alimentos Maracay, 1999-2003.**Trabajo de grado para optar al grado de Doctora en Estudio del Desarrollo. Publicado en la Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.

Esta investigación presentó en su desarrollo el análisis del impacto de la flexibilidad del trabajo en la salud de los trabajadores y las trabajadoras mediante un estudio de caso del sector de alimentos en Maracay, la cual

contó con una población de Ciento Veintiséis (126) trabajadores entre hombres y mujeres, utilizando cómo técnica e instrumento de recolección de información, la observación directa, impuesta y revisión documental, combinando para el estudio, técnicas cualitativas y cuantitativas y teniendo entre sus conclusiones, que la forma de flexibilidad predominante en esta empresa es la tipificada como reducción de costo por una parte, por la otra la incorporación de nuevas formas de producción y organización del trabajo, por lo cual no sustituyen los viejos paradigmas productivos, sino que, coexisten en ellos.

Por otra parte, nos permite evidenciar que se pueden favorecer las condiciones subjetivas positivas en relación a los trabajadores con la actividad de trabajo, para así atenuar el impacto de los riesgos para su salud siendo un complemento importante que facilita la compresión y la conciencia necesaria en la efectividad y en las condiciones ambientales dentro del centro de trabajo, ayudando así a optimizar de la calidad de vida laboral.

De igual manera, Malpica, Yaneth y Vásquez, Norkis (2005). Titulada **Condiciones de Trabajo y Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores del Área de Armado de una Empresa Manufacturera de Cauchos**. Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, presentado en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula Estado Carabobo, Venezuela. No publicada.

El mismo tiene como objetivo general realizar un análisis de las condiciones de trabajo y su incidencia de la calidad de vida laboral de los trabajadores del área de armado de una empresa manufacturera de caucho. Está enmarcada en una investigación de tipo descriptiva, bajo un diseño de campo no experimental. En la cual se evidenció que las condiciones de

trabajo inciden de manera directa y negativa en la calidad de vida laboral de los trabajadores del área de estudio, siendo los más relevantes, los factores físicos como el medio ambiente y con respecto a los beneficios salariales y sociales esta la insatisfacción en la remuneración y en la ausencia de planes de recreación.

La misma fue seleccionada, ya que aporta datos sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo, lo cual sirve de pauta para el presente estudio, debido a que se recomienda mejorar las mismas, aseverando que las condiciones de trabajo inciden directa y negativamente en la calidad de vida laboral de los trabajadores, acreditándose, que los beneficios salariales, la motivación y los incentivos, influyen en ésta, así como también los planes recreacionales, el tiempo para la familia y para las actividades sociales.

También se puede considerar en este marco de ideas referenciales el trabajo de grado realizado por Bonillo, Mayra y Montesuma, Dhilmys(2006) **Calidad de Vida Laboral de los Funcionarios Policiales Adscritos al Instituto Autónomo de la Policía Municipal de los Guayos**, para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, presentado en la Universidad de Carabobo,. Campus Bárbula Estado Carabobo. Venezuela. No publicada.

Su objetivo principal fue analizar la calidad de vida laboral de los funcionarios policiales adscritos al Instituto Autónomo de La Policía Municipal de los Guayos. Esta investigación fue de tipo descriptiva, se desarrolló bajo un estudio de campo, donde concluyeron que los funcionarios se sienten insatisfechos e inconformes con el salario percibido y además con la labor que realizan, por lo cual recomiendan elaborar y ejecutar un proyecto de mejora de las instalaciones físicas y proponer ante las autoridades competentes, un proyecto que incluya Seguro de Hospitalización, Cirugía y

Maternidad. Esta investigación representa un aporte sobre las bases teóricas, ya que tiene relación con el tema de investigación sobre la calidad de vida laboral.

En este sentido, Correa, Yoheska (2006). En su investigación Titulada **Relación Entre la Calidad de Vida en el Trabajo del Funcionario Público Adscrito a la FUNDACOSPOL y su Desempeño Laboral**. Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, presentado en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula Estado Carabobo, Venezuela. No publicada.

Tiene como propósito determinar mediante contraste estadístico, la relación entre calidad de vida en el trabajo y el desempeño laboral de los funcionarios adscritos a la Fundación Cospol. La investigación se ubicó en un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional; la misma está dentro de una modalidad de campo de tipo descriptivo. Concluyéndose que al mejorar las condiciones de vida laboral se pueden alcanzar mejores indicadores de desempeño.

Dicho estudio, permite discernir que una excelente calidad de vida laboral mejora, fortalece y mantiene a través del tiempo un desempeño eficaz y eficiente, en cuanto al cumplimiento de las funciones laborales de los trabajadores y trabajadoras dentro de una organización.

Por otra parte, se ubicó el trabajo de grado realizado por Aguilar, Hernández y Morales (2010). Para optar por el título de Licenciado de Relaciones Industriales. Titulado **Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores el Área de Producción en una Empresa de Consumo Masivo Ubicada en el Estado Carabobo**. El cual tiene como objetivos

específicos, primero describir la situación de calidad de vida laboral de los trabajadores, en segundo lugar indicar las debilidades y fortaleza de la calidad de vida laboral y por último señalar las recomendaciones pertinentes con respecto a la calidad de vida laboral de los trabajadores del área de producción. Esta investigación es de tipo descriptiva, apoyada en una investigación de campo y se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta y a través de la cual, se concluyó de que una excelente calidad de vida laboral incide en el rendimiento y satisfacción de los trabajadores.

Este estudio guarda relación con la presente investigación puesto que se evidencia que en una organización en las que sus trabajadores al tener una efectiva calidad de vida laboral esto los inducen a un excelente rendimiento y satisfacción personal.

Bases Teóricas

Esta parte de la investigación, tiene como objeto descubrir los aspectos teóricos de la misma, seleccionando diversos autores, exponiendo sus puntos de vista de un contenido en específico, con los cuales se precisan consideraciones existentes y cognitivas en cuanto a la situación de la investigación, las cuales se irán planteando sucesivamente.

- **Orientaciones Teóricas**

La calidad de vida en el trabajo es un concepto que plantea retos aunque el mismo no se puede considerar como el medicamento para enfrentar y resolver los problemas que se suscitan en el ámbito del trabajo, su importancia potencial referente al mejoramiento de las condiciones laborales

y organizacionales no puede ser ignorada. Es por ello que todas las condiciones laborales han sido fundamentadas por expertos en la materia desde hace mucho tiempo atrás, aunque hoy día se haga mucho énfasis en esta concepción debido al entorno es propicio orientar esta investigación bajo los puntos de vistas de las diferentes teorías desarrolladas entra las cuales se pueden mencionar:

- **Teorías Neoclásicas**

Estas teorías plantean que la moderna organización del trabajo es el resultado de un sistema racionalizado de producción basado en la eficiencia. Chiavenato, Idalberto (2000), hace referencia a las teorías de Taylor plantea que la moderna organización del trabajo es el resultado de un sistema racionalizado de producción basado en la eficiencia. De acuerdo a esta orientación, la organización empresarial progresivamente llega a ser una entidad cada vez más racionalizada en la medida en que la sociedad occidental se modernice. De esta manera la burocratización ofrece sobre todas las demás formas de organización, la posibilidad óptima de llevar a cabo los principios de especialización administrativa basándose en consideraciones puramente objetivas. De acuerdo a esta perspectiva, la democratización no necesariamente significa compartir de manera creciente, el gobierno y la autoridad de la estructura social.

La postura Neoclásica, en esta obra de Taylor, plantea su perspectiva del objetivo principal de la administración, su definición, principios y elementos que la constituye. Abordando también la importancia relativa de las diversas capacidades que componen el valor del personal de las empresas. En su intento por ampliar los métodos de las llamadas ciencias exactas a los crecientes problemas relacionados con el control del proceso del trabajo,

agregó una nueva dimensión al concepto de concentración de los medios en manos de los dueños de la producción, formulado por Weber, cuando afirmaba que la gerencia estaría limitada y frustrada en todo proceso de negocio, si dejaba al trabajador cualquier decisión acerca del trabajo. De allí pues, que los gerentes tiene la responsabilidad de recopilar todo el conocimiento tradicional, con el propósito de clasificarlo, tabularlo y reducirlo a reglas, leyes y formulas. En este sentido, el proceso del trabajo no dependía de las habilidades de los trabajadores, sino más bien de las prácticas de las gerencias.

La importancia de esta teoría radica en la presente investigación de forma vinculante de manera que nos permite abordar en toda su complejidad dentro de la perspectiva neoclásica, algunos fundamentos teóricos para interpretar la calidad de vida en el trabajo.

- **La Escuela de las Relaciones Humanas**

La llamada Escuela de las Relaciones Humanas aparece como un esfuerzo destinado a hacer sentir “bien” al trabajador en su ambiente laboral. Hasta cierto punto lo que se busca es manipular las relaciones interpersonales a fin de lograr mejores índices de satisfacción en el trabajo, pero sin cambiar significativamente los aspectos alienantes del proceso de producción.

Mayo, por ser el principal precursor de la Escuela de Relaciones Humanas, creó la idea que los trabajadores de los niveles de planta tenían la urgente necesidad de contactos sociales, y que la formación de grupos era en parte la respuesta que ellos planteaban para satisfacer esta necesidad. Asimismo, planteó la gran importancia que tienen las comunicaciones entre

los diferentes niveles jerárquicos, ya que se hace necesario mostrar interés por escuchar lo que piensan los de abajo y darles oportunidad de participaren la toma de decisiones, sobre todo en aquellos asuntos que les afectan.

A mediados del siglo XX, con el advenimiento de los avances y descubrimientos en el campo de la psicología surge la preocupación por considerar al trabajador como eje central dentro de los procesos productivos, lo cual representó una ruptura con respecto a las posturas o enfoques clásicos ideados por Fayol.

La teoría de las Relaciones Humanas supone que en la organización surgen las oportunidades de desarrollar relaciones humanas, proponiendo la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, con el fin de animar a los trabajadores a identificarse con la organización. Chiavenato, Idalberto (2002) señala:

> Sólo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados; la comprensión de las relaciones humanas facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente. (p. 128).

Este modelo lo que buscaba era mantener un control sobre los trabajadores, llevándoles a realizar el trabajo de forma continua, sin ninguna libertad para realizar las tareas y así obtener mayor productividad, reflejando así muy poco interés por las condiciones o calidad de vida de los trabajadores.

- **El Enfoque de Sistemas**

Según Stoner, James y otros (1996:52) el enfoque de sistemas es la "Extensión del sistema humanístico que define a la empresa como un sistema abierto que se caracteriza por su entropía, sinergia e interdependencia de subsistema". Por tanto, se debe considerar a la organización como un sistema abierto, donde las interacciones de sus componentes internos influyen entre sí, y con su ambiente externo, igualmente existen presiones externas que modifican el interior de la organización. La teoría de sistemas constituye un nuevo intento por considerar al hombre, el entorno interno y externo de la organización. Parte de la premisa fundamental es que todo fenómeno es parte de otro mayor, las partes que conforman el todo están íntimamente relacionadas de una manera que no es determinada sino probabilística.

Así, de lo que se trata es de comprender que el trabajador forma parte de un todo que está constituido por la organización, y cualquier intento por tratar de comprender su eficiencia y efectividad debe ser considerada en esta óptica la cual conjuga los elementos certeros para fomentar o no la calidad de vida en el trabajo.

Teoría Marxista

Carlos Marx (1972) en su Obra "Crítica de la Economía Política", intenta descubrir la ley económica que preside el movimiento de la sociedad moderna. En este sentido, introduce el análisis de la mercancía y todo lo referido a la sustancia y magnitud del valor. Forma de valor que cobra cuerpo definitivo en la forma dinero. En este orden de ideas, aborda la problemática de la división del trabajo y la manufactura; la maquinaria y la gran industria;

el salario, y como el valor o precio de la fuerza de trabajo se convierte en salario, y como la conversión de la plusvalía en capital y el proceso de acumulación capitalista. Concibe el desarrollo de la formación económica de la sociedad como un proceso histórico natural, destacando que no se puede hacer al individuo responsable de la existencia de relaciones de que él es socialmente criatura, aunque subjetivamente se considera muy por encima de ellas.

Marx, planteo, que la alienación es una condición en la cual el trabajo se presenta externo, fuera del trabajo y no como parte de su naturaleza. En consecuencia, el trabajo se caracteriza por ser coercitivo y no voluntario. Es decir, en el proceso del trabajo el trabajador se niega a sí mismo en vez de afirmarse. Es así como, el trabajo se presenta no para satisfacer las "reales" necesidades del trabajador sino meramente como un medio para satisfacer necesidades externas a él. El trabajo alienado de su producto es al mismo tiempo alienado de él mismo.

La visión que tenga el trabajador de sí mismo dentro de la organización es determinante para poder llegar a realizar un análisis concreto de lo que es su calidad de vida, es por ello que la relación de esta teoría con la investigación fundamenta algunas variables relevantes propias del tema en estudio como es referirnos a la alienación del trabajador y de su vinculación con los procesos productivos.

Teorías de la Motivación-Higiene Según Herzberg

Según la teoría de Federick Herzberg (1923-2000), llamada "Teoría de la Motivación-Higiene" el enriquecimiento de las tareas trae efectos altamente deseables como, el aumento de la motivación y de la productividad, reduce la

ausencia en el trabajo y la rotación de personal, este concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico, Herzberg, para 1956, en la Case Western Reserve University, inició y dirigió un programa de investigaciones acerca de la salud mental en la industria, donde su atención se centraba que tanto en el campo de la salud física como psicológica, los estudios realizados para ese entonces, se dedicaban a las causas por las cuales las personas enfermaban, pero, muy poco orientaban dichos estudios al respecto de lo que hacía para que la gente se conservara sana.

Este dilema ayudó a Herzberg a enfocarse y al fortalecimiento del conocimiento de las causas de la motivación y satisfacción laboral, donde establece que la enfermedad mental y la salud mental actúan en planos diferentes y que en el ambiente laboral, por el hecho de eliminarse las fuentes de insatisfacción en los empleados, éstos experimentan satisfacción absoluta en el trabajo que realizan.

Herzberg, para 1959, publicó Motivación at Works, un informe realizado por sus propias investigaciones y la de sus colaboradores, exponiendo formalmente la conocida Teoría de Motivación – Higiene, la cual está más enfocada al trabajo, a la motivación de los empleados y de acuerdo a ésta, Herzberg, expone que:

> Las personas están influenciadas por dos factores:
>
> - **la satisfacción** resultado de los factores de motivación, que ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

- **la insatisfacción** resultado de los factores de higiene que, si faltan o son inadecuados, causan insatisfacción pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Es decir, los factores de higiene, aunque no motivan propiamente, deben ser tratados para "limpiar" el entorno de trabajo o la situación del trabajador de forma que no se desmotive, mientras que los factores de motivación sí que aumentan tu motivación y ganas por cumplir un objetivo. En esta teoría, lo contrario de satisfacción es no satisfacción y el opuesto de insatisfacción es no insatisfacción, es decir, los factores que favorecen la satisfacción son independientes y distintos de los que producen insatisfacción.

Los **factores de motivación:** se encuentran vinculados con aspectos más profundos respecto del puesto específico que posee el individuo. La motivación que brinda su atención es sustentable en el tiempo y a largo plazo, permitiendo una filiación de la persona para con la empresa de magnitud significativa. Son:

- logros
- reconocimiento
- independencia laboral
- responsabilidad
- promoción
- crecimiento
- madurez
- consolidación

Los **factores de higiene**: engloban a todas las condiciones del ambiente en el cual se mueve la persona. Apunta a las variables del contexto donde desempeña tareas el trabajador. Son:

- sueldo y beneficios
- política de empresa y organización
- relación laboral
- ambiente físico
- supervisión
- status
- seguridad laboral

> La propuesta de Herzberg para la motivación radica en lo que él denominó "***enriquecimiento de tareas***". El trabajo rutinario y no desafiante no sólo denigra a quienes lo realizan y genera actitudes pasivas o violentas que impactan seriamente en sus vidas y en la sociedad, sino que además causa menos calidad, mayor rotación y ausentismo.
>
> Los consejos de Herzberg para el enriquecimiento de tareas son:
>
> - Suprimir algunos controles manteniendo la responsabilidad del manejo
> - Aumentar la responsabilidad del trabajador respecto a su trabajo
> - Delegar un área de trabajo cerrada en sí misma
> - Conceder mayor autoridad y mayor libertad
> - Informar al trabajador sobre los resultados mensuales
> - Reparto de tareas nuevas y más difíciles
> - Asignación de tareas especiales, que permitan al trabajador mejorar profesionalmente. (p.48)

Esta teoría permite demostrar que la motivación en los ambientes laborales, se derivan los factores independientes: **a) higiene**, que la presencia de estos factores no originan en los empleados una fuerte motivación sino que sólo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción y **b) motivación,** que si estos factores están presentes en el ambiente laboral, éstos favorecen al empleado elevando su nivel de motivación, estimulándolo así a un desempeño superior.

Teoría de la Motivación Humana

En el año 1943 Abraham Maslow propone esta teoría la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales y fue ampliamente utilizada en el campo de la psicología clínica; a su vez, se ha convertido en una de las principales

teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional.

Maslow citado por Chiavenato, Idalberto (2000), plantea que a medida quelas personas van satisfaciendo las necesidades primarias o fisiológicas, es que comienzan a surgir sus necesidades de autorrealización. Con esto se quiere decir, que una vez que se satisface una necesidad de orden inferiores que comienzan a surgir las necesidades inmediatamente superiores.

El individuo no se mostrará apático ante la satisfacción de las necesidades de determinado escalafón, sino que comenzará a sentir las necesidades que se encuentran en el escalafón siguiente. Finalmente, los individuos que tienen cubiertos todos los escalafones que componen la pirámide de la jerarquización de las necesidades de Maslow, a medida que satisfacen las necesidades de un nivel, se pasa a las del siguiente y surge un nuevo patrón de comportamiento.

Maslow a través del estudio de esta teoría y de la condición humana sostuvo que conforme se satisfacen las necesidades básicas, los humanos desarrollan necesidades y deseos más altos hasta llegar a consumarse el potencial de las personas, es decir, que las necesidades suelen ser satisfechas siguiendo orden sucesivo, desde los niveles más bajos hasta llegar a los niveles más altos, la cúspide. Esta pirámide puede ser definida y presentadas según las necesidades del individuo:

- **Necesidades fisiológicas**. Estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se relaciona con su supervivencia. Son innatos, pues están presentes desde el momento del nacimiento, incluyen: el hambre, la sed, los impulsos sexuales.

- **Necesidades de seguridad**. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, de tener orden y protección entre otras. Estas necesidades, se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de sus vidas.

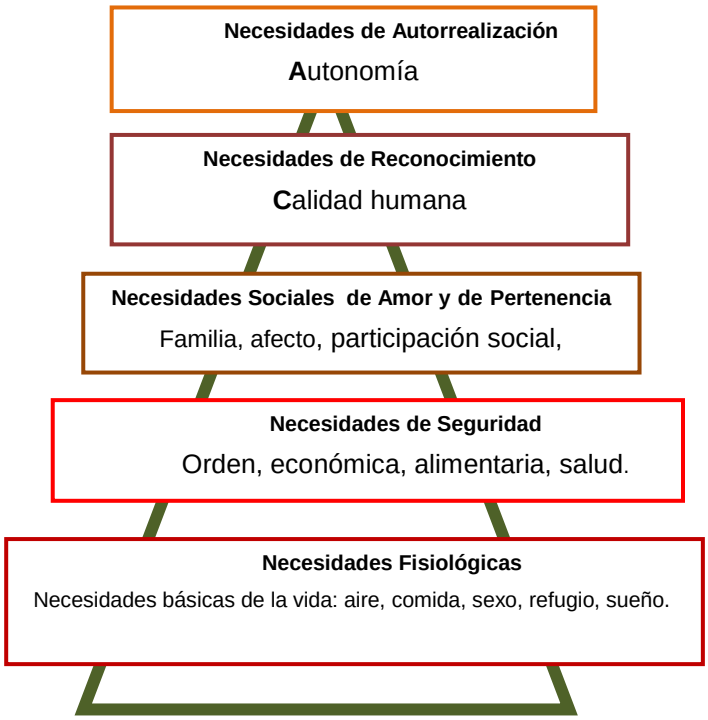
- **Necesidades sociales.** Tienen relación con la necesidad de amor y pertenencia, de sentir la compañía de otros seres humanos, se refiere a los aspectos afectivos y de participación social.

- **Necesidades de reconocimiento.** También señaladas como las necesidades del ego o de la autoestima. Se refiere a que toda persona tiene necesidad de sentirse apreciad, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social.

- **Necesidades de autorrealización**. La autorrealización, se refiere al desarrollo consciente y reflexivo de las mejores capacidades como persona.(p.62)

A continuación se muestra la Jerarquía de necesidades propuesta por Maslow, representada en forma de una pirámide (ver figura 1)

Figura 1: Jerarquía de las Necesidades Propuestas por Abraham Maslow.



Fuente: Linares, Yenmy y Salas, luz (Pirámide de necesidades)

Existe una frase de suma importancia a considerar en esta investigación partiendo de la teoría de Maslow en cuento a la motivación humana y es aquella que dice que: “No solo por el pan trabaja en Hombre”. Es evidente que el hombre tiene necesidades humanas que van más allá de una necesidad económica y que muchas influyen en gran medida en su estadía dentro de la organización y la satisfacción que pueda lograr dentro de la misma, lo cual fomenta las bases de esta investigación y por lo cual es considerada una de las teorías fundamentales para su desarrollo.

La Teoría de las Tres Necesidades

Esta teoría trata de explicar y predecir el comportamiento y desempeño con base en la necesidad de la persona de logro, poder y afiliación, donde se muestra un interés inconsciente por lograr la excelencia en el desarrollo de las habilidades mediante el esfuerzo individual, demostrando el poder por medio de la influencia que puede ejercer en los demás, experimentando así confianza en sí mismo y gran energía, en cuanto a la afiliación, la cual es el interés que se demuestra por crear, mantener y restablecer relaciones personales estrechas dentro de la organización, con lo antes expuesto, esta teoría, está la planteada por John W., Atkinson, citado por Chiavenato (2002), propone en su teoría que:

Las personas motivadas tienen tres impulsos:

> La necesidad de Logro: La persona con necesidad de logro se encuentra motivada por llevar a cabo algo difícil, alcanzar algo realmente difícil mediante el reto y desafío de sus propias metas y con ello avanzar en el trabajo. Hay una fuerte necesidad de retroalimentarse de su logro y progreso y una necesidad por sentirse dotado, realizado, gratificado y con talento.
>
> La necesidad de Poder y Autoridad: La persona con necesidad de poder está motivada por obtener y conservar la autoridad. Tiene deseo de influir, adiestrar, enseñar o animar a los demás a conseguir logros. Su modo de comportarse lo conduce a ser influyente, efectivo e impactante. Hay una fuerte necesidad de hacer liderar sus ideas y de hacerlas prevalecer. Hay una fuerte necesidad de incrementar su poder y su prestigio, en fin, su estatus.

> La necesidad de Asociación o Afiliación: La persona con necesidad de asociación, está motivada por la afiliación y posee la necesidad de tener relaciones amigables y se motiva hacia interactuar con la gente y con los demás compañeros de trabajo. La afiliación conduce a sentirse respaldado por la ayuda, respeto y consideración de los demás. Este tipo de personas son jugadores de equipos. Los individuos con esta necesidad alta, no son los líderes ni los directivos más eficientes, ya que les cuesta mucho tomar decisiones difíciles sin preocuparse por disgustar a los demás.

> Las necesidades de logro, poder y afiliación, la fusión de estos tres componentes, permiten al individuo, mantenerse motivado en todas las circunstancias, influir en sus seguidores, en sus colegas, asumir sus responsabilidades y manifestar a su vez rasgos de sensibilidad hacia los demás y de estabilidad, mejorando la calidad de vida laboral y engrandeciendo el desempeño de sus funciones.

La organización

No debemos dejar de ver a las organizaciones como un sistema orgánico, dinámico, la cual se encuentra en constantes cambios, y la misma debe ser flexible para mantener en armonía estas evoluciones con respecto a trabajador organización.

En este orden de ideas, Hernando Arellano A. (1979), define la organización:

> Desde el punto clásico o tradicional, la organización consiste en un número muy reducido de superiores o jefes que regulan las actividades de un número muy grande de subordinados, con una definida tendencia de flujo de autoridad de arriba hacia abajo.

> En la cima de esa organización, se toman todas las decisiones, se fijan todas las metas, y de allí hacia abajo, se comunican esas decisiones y metas. Para ser obedecidas y logradas por los de abajo.
>
> El concepto moderno adiciona, el flujo de abajo hacia arriba, mediante una mayor espontaneidad e informalidad en el trabajo y mediante procesos de participación, autogestión y aceptación de la autoridad. Esta concepción moderna, no elimina el flujo de arriba hacia abajo, ni le quita su importancia definitiva, pero, lo enriquece con el nuevo flujo de ideas y de decisiones de abajo hacia arriba, que responde mucho más a la naturaleza del hombre como ser racional, creativo y responsable. (pág.12).

Desde el punto de vista de las concepciones antes mencionadas es importante acotar que las organizaciones juegan un papel esencial que se vincula notablemente con el tema en estudio, ya que estas actúan siendo un compuesto por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a lograr satisfacer las necesidades de su entorno, las necesidades propias y del personal que la conforma y así poder satisfacer su propósito, partiendo de todo esto es que es considerada como uno de los aspectos teóricos que fundamentan la presente investigación.

El entorno de las organizaciones

Desde la perspectiva de Chiavenato (2007: 93) el sistema de administración de recursos humanos, “Es integrar y coordinar recursos organizacionales muchas veces cooperativos, otras veces en conflicto tales como personas, materiales, dinero, tiempo o espacio, hacia los objetivos definidos, de manera tan eficaz y eficiente como sea posible”. En relación a los recursos organizacionales el mencionado autor señala la presencia de

factores de producción, considerados como los recursos productivos que deben ser empleados con eficacia y eficiencia; dichos recursos son naturaleza, capital y trabajo. *El primero*, provee los materiales y materia prima; *el segundo*, proporciona para la compra de materiales y remuneración del personal; y *el tercero*, representa las actividades que realiza el recurso humano en las organizaciones.

Este enfoque de convergencia de recursos y procesos esgrimido por Chiavenato, se puede calificar como simplista y exagerado, toda vez que el proceso productivo solo es visto como un sistema cerrado, argumentando que en la realidad el mismo presenta características de un sistema abierto debido al intercambio con el ambiente. Cabe señalar que ese intercambio con el ambiente (o entorno) como lo expresan otros autores, desde nuestro punto de vista representa un eslabón bien complejo que los estudiosos de la administración y gerencia de los recursos humanos abordan de manera general y en lo puntual dejan a un lado u ofrecen poca profundidad a los aspectos más importantes presentes en el ambiente.

En consecuencia desde el punto de vista amplio Chiavenato (2007: 27) señala que “Ambiente es todo lo que existe alrededor de la organización”. Sin embargo, define dos estratos: “el ambiente en general (macro ambiente) y el ambiente laboral o ambiente de trabajo (micro ambiente).” (Ver figura N°2)

Figura2 Organización, Ambiente de Trabajo y Ambiente General.

Fuente: Chiavenato, Idalverto. (2007) Administración de Recursos Humanos. (p.29)

Por lo cual define cada uno de estos aspectos como:

- El macro ambiente, está conformado desde su perspectiva por los factores: económicos, tecnológicos, sociales, políticos, culturales, demográficos, entre otros, los cuales provocan acciones y reacciones que traen como consecuencia situaciones que afectan a las organizaciones, creando condiciones más o menos favorables.

- El micro ambiente, es considerado aquel en donde las organizaciones crean el nicho de operaciones y establecen su dominio, en consecuencia dicho dominio proporciona las relaciones de poder y

dependencia con respecto a los factores ambientales que señala Chiavenato.

- Supra ambiente Chiavenato, Idalberto (2007:27) en su Modelo Organización, Ambiente de Trabajo y Ambiente General, que considera los estratos macro ambiente y micro ambiente; desde el punto de vista de las organizaciones como sistemas se les deben agregar o considerar un supra ambiente conformado éste por todas las características ambientales que rodean a una organización, esta consideración también es definida por otros autores como aldea global, al expresar que es “el estado de relaciones comerciales en nuestro mundo” por tanto, al ampliar el ámbito de las organizaciones en el mundo de hoy se deben considerar los problemas ambientales y sus efectos, tales como el calentamiento global, contaminación, pobreza, el desempleo entre otros, que se evidencian actualmente en el planeta, tornándose en un tema de gran importancia, porque afecta al hombre, dentro y fuera de las organizaciones y por ende su calidad de vida laboral. (Ver Figura Nº3),

Figura 3 Calidad de Vida Laboral.

Fuente: Adaptación de Chiavenato, Idalberto (2007) Administración de Recursos Humanos

La Calidad

La tendencia cada vez más creciente a la globalización de la economía y el comercio internacional, junto a los logros científico-técnicos alcanzados, las redes de comunicación más complejas y avanzadas, han elevado considerablemente el papel de la Calidad como factor determinante en los procesos de la producción y los servicios.

Lograr productos y servicios de alta calidad y a bajos costos se ha convertido en condición indispensable para obtener altos índices de productividad y eficiencia; y ser más competitivos. Solo así el país podrá sobrevivir a la voracidad de los actuales mercados. Solo las empresas y organizaciones en general de cualquier tipo que se caracterizan y trabajan por la calidad de sus productos y de sus servicios sobreviven en el mercado, alcanzan notoriedad y prosperan.

Una de las consecuencias de la globalización de los mercados, es la exigencia de los clientes, quienes más conocedores y más complejos, ahora saben elegir con decisión. Por su parte, los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio al cliente, por lo que el mismo se ha convertido en un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores. Por ejemplo, recientemente, muchas empresas han comenzado a cambiar su definición de calidad más allá de la estrecha descripción de las características propias del producto para ampliarla hacia la oferta total del producto.

El proceso de obtención de la calidad ha sido estudiado, modelado y analizado desde la Teoría Holístico Configuración al en esta última etapa, al tener la mismo naturaleza holística, dialéctica y consciente.

- Holística: Al entender la calidad como una totalidad, al ser esta el resultado de la integración de las cualidades particulares que se van obteniendo en los diferentes procesos claves que la aseguran.

- Dialéctica: Por el carácter contradictorio de las relaciones que emergen entre las configuraciones que caracterizan este proceso.

- Consciente: Tiene al hombre en su centro, el método empleado para desarrollarlo concibe la fijación de objetivos desde los niveles estratégicos hasta los operativos.

En base a lo anterior podemos deducir que es un término que hoy día encontramos en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, trasmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Calidad Total

La calidad Total se basa en la premisa de que los empleados mostrarán un mayor interés y aumentará la productividad de la misma si se les da la oportunidad de participar en mayor grado en los procesos de la toma de decisiones. Por otra parte, los círculos de calidad son pequeños grupos de personas que, bajo el patrocinio de la dirección, se reúnen voluntariamente con carácter regular para identificar y resolver los problemas del trabajo.

Según Deming, Edwards (1986) se refiere a todo aquello que le hiciera ahorrar a la empresa y a su vez cumplir a tiempo con la entrega del producto al cliente, donde esto cambio totalmente la manera de pensar a todos los gerentes al decirles que era más barato hacer un producto nuevo que

corregirlo ya que esto conlleva a la pérdida de tiempo y esfuerzo, Así mismo, Deming, en su filosofía de calidad afirma que:

> Todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad del mismo mayor será la calidad del producto resultante. En cada proceso pueden generarse dos tipos de variaciones o desviaciones con relación al objetivo marcado inicialmente: variaciones comunes y variaciones especiales. Solo efectuando esta distinción es posible alcanzar la calidad. Las variaciones comunes están permanentemente presentes en cualquier proceso como consecuencia de su diseño y de sus condiciones de funcionamiento, generando un patrón homogéneo de variabilidad que puede predecirse y, por tanto, controlarse. Las variaciones asignables o especiales tienen, por su parte, un carácter esporádico y puntual provocando anomalías y defectos en la fabricación perfectamente definidos, en cuanto se conoce la causa que origina ese tipo de defecto y por tanto se puede eliminar el mismo corrigiendo la causa que lo genera. El objetivo principal del control estadístico de procesos es detectar las causas asignables de variabilidad de manera que la única fuente de variabilidad del proceso sea debido a causas comunes o no asignables, es decir, puramente aleatorias. (p.126)

Partiendo de lo anterior, Deming ofreció catorce principios fundamentales excepcionales para la gestión y transformación de la eficacia empresarial, con el objetivo de ser competitivo, mantenerse en el negocio y dar empleo. Los puntos se presentaron por primera vez en su libro "Out of the Crisis" ("Salir de la Crisis").

- Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.

- Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
- Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo.
- Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.
- Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planeamiento de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
- Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo de la supervisión debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
- Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.
- Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.
- Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo crean relaciones de rivalidad, la principal causa de la baja calidad y la baja productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.
- Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos.
- Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos.
- Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora.

> - Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación. La transformación es trabajo de todos. (p.51)

Si bien es cierto, la calidad es una variable que se ha convertido en una de las palabras esenciales del tema objeto en estudio de esta investigación, por lo cual logra un grado de relevancia y vinculación que iguala e incluso supera en ocasiones muchos factores notables en la vida funcional de una organización y de su personal, las empresas están integradas por personas y estas son las que llevan a cabo los logros o por lo contrario, el fracaso del negocio, es por ello que depende de la calidad de ejecución de sus funciones y las respuestas a los cambios experimentados en la sociedad en general el logro de estos objetivos.

Calidad de Vida

La calidad de vida es el bienestar, felicidad, satisfacción de la persona, es un concepto subjetivo, propio de cada individuo, que está muy influido por el entorno en el que vive como la sociedad, cultura, escalas de valores, entre otras, surge cuando las necesidades primarias básicas han quedado relativamente satisfechas con un mínimo de recursos y el Nivel de Vida, son aquellas condiciones de vida que tienen una fácil traducción cuantitativa o incluso monetaria, tales como el nivel educativo, las condiciones de vivienda, entre otros, lo cual indica que estos factores que el individuo llega a alcanzar lo motivan a participar a una mejor y mayor productividad en las organizaciones, con lo cual la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, la expone Cabrera, Pablo (2009), cuando manifiesta que:

> La motivación es un factor que dinamiza el comportamiento animal y humano, activa y dirige a un organismo hacia una meta. Las motivaciones pueden

> ser conscientes e inconscientes, simples y complejas, transitorias o permanentes, primarias, o sea de naturaleza fisiológica, o secundarias de naturaleza personal o social; a ellas se agregan las motivaciones superiores, como los ideales existenciales que el individuo a sume con miras hacia su autorrealización. (p.58).

Realizar un análisis de calidad de vida desde el punto de vista laboral es el objeto de esta investigación de allí que todo lo anterior nos da una visión más fundamentada en la importancia que la calidad de vida, y al mismo tiempo nos permite determinar que esta alude a un estado de bienestar total, en el cual un alto nivel de vida se torna insuficiente cuando las condiciones necesarias requeridas afectan al individuo, es por ello que la misma debe ser vista como un complemento de muchas dimensiones como lo son las individuales, las psicológicos y las sociales partiendo de las necesidades individuales de todos los integrantes de cada organización y de cómo afectan estas condiciones su rendimiento.

Calidad de Vida Laboral

Chiavenato, Idalberto (2002) indica que El termino calidad de vida laboral (CVL), fue acuñado por Louis Davis, en la década de 1970, cuando desarrollaba un proyecto sobre diseños de cargos. Según él, el concepto de CVL, se refiere “a la preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas”. Algunos autores europeos desarrollaron otros conceptos dentro del enfoque socio técnico y de la democracia industrial. En la actualidad, el concepto CVL, incluye tanto los aspectos físicos y ambientales, como los aspectos psicológicos del sitio de trabajo. La CVL, 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. Chiavenato, Idalberto considera que La CVL, presenta el grado de satisfacción de las necesidades personales de los miembros de la organización mediante el trabajo. Por lo cual incluye múltiples factores como lo son:

- Satisfacción con el trabajo ejecutado
- Posibilidades de tener futuro en la organización
- Reconocimiento de los resultados alcanzados
- Salario percibido
- Beneficios alcanzados
- Relaciones humanas con el grupo y la organización
- Ambiente psicológico y físico de trabajo
- Libertad y responsabilidad de decidir
- Posibilidades de participar

> La CVL, implica los aspectos intrínsecos (contenido) y los extrínsecos (contexto) de cargo. Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual y grupal, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de de innovar o aceptar cambios. (p.407).

Modelos de Calidad de Vida Laboral

Si la calidad de vida laboral es buena, generará un clima de confianza y respeto mutuo en el que el individuo tenderá a aumentar sus contribuciones y elevar sus oportunidades de éxito psicológico, y la administración tenderá a reducir mecanismos rígidos de control. Existen tres modelos más importantes, que son:

Modelo de Calidad de Vida Laboral de Nadler y Lawler

Según estos autores La calidad de vida laboral se fundamenta en cuatro aspectos:
•Participación de los empleados en las decisiones,
•Restructuración del trabajo a través del enriquecimiento de tareas y de grupos autónomos de trabajo,
• Innovación en el sistema de recompensas, para influir en el clima organizacional,
• Mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas, honorarios de trabajo.

Modelo de Calidad de Vida Laboral de Hackman y Oldhan

Por su parte Hackman y Oldhan presentan un modelo de calidad de vida laboral dedicado al diseño de cargos, que son:

• Variedad de habilidades: el cargo requiere diversas habilidades, conocimientos y competencias de la persona,
• Identidad de la tarea: el trabajo se debe realizar desde el inicio hasta el fin, para que la persona pueda percibir un resultado palpable,
• Significado de la tarea: la persona debe percibir con claridad que su trabajo produce consecuencias y efectos en el de las demás,
• Autonomía: la persona debe tener responsabilidad personal para planear y ejecutar las tareas, y autonomía e independencia para desempeñarlas. Retroalimentación del trabajo propio: la tarea debe proporcionar información de retorno a la persona, para que pueda autoevaluar el desempeño,
• Retroalimentación extrínseca: debe existir retorno proporcionado por los superiores jerárquicos o clientes respecto del desempeño de la tarea.
• Interrelaciones: la tarea debe permitir el contacto interpersonal del ocupante con otras personas o con clientes internos y externos.

Modelo de Calidad de Vida Laboral de Walton

Según Walton, existen ocho factores que afectan a la Calidad de Vida Laboral que son las siguientes:

> • Compensación justa y adecuada: la justicia distributiva de la compensación depende de la adecuación de la remuneración al trabajo que la persona realiza, de la equidad interna y de la equidad externa.
> • Condiciones de seguridad y salud en el trabajo: incluye las dimensiones jornadas de trabajo y ambiente físico adecuados a la salud y bienestar de la persona.
> • Empleo y desarrollo de la capacidad: proporcionar oportunidades de satisfacer las necesidades de empleo, de habilidades y conocimientos del trabajador, desarrollar su autonomía, autocontrol y obtener información.
> • Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad: proporcionar posibilidades de carrera en la organización, crecimiento y desarrollo personal y seguridad en el empleo.
> • Integración social en la organización: eliminación de barreras jerárquicas notorias, apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de ideas preconcebidas.
> • Reglamentación: se refiere al establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajado, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático.
> • Trabajo y espacio total de vida: el trabajo no debe absorber todo el tiempo y toda la energía del trabajador, es detrimento de su vida familiar y particular.
> • Importancia social de la vida en el trabajo: el trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona. (p.408)

Medio Ambiente de Trabajo

Con el inicio de La Revolución Industrial que tuvo lugar en Inglaterra a finales del siglo XVII y principios del siglo XVIII, los procesos y ambientes de

trabajo se transformaron radicalmente, la principal característica de este periodo fue el inicio del uso de máquinas, con el objeto de aumentar la velocidad con que se desarrollaba el trabajo, para ese entonces, las máquinas operaban sin ningún tipo de protección, los accidentes laborales y las muertes por mutilaciones eran cada vez mayor, aunado también a éstos, las enfermedades laborales producidas por las pésimas condiciones de trabajo, con el pasar de los años, los empresarios, se vieron en la necesidad de preocuparse por el bienestar y la salud de los trabajadores con los cual se disminuyó la jornada laboral, ya que éstas era larga y fatigosa, se estableció el mínimo de edad para los niños y trabajadores y se realizaron algunas mejoras en las condiciones de seguridad, en consecuencias se fueron promulgando leyes hasta crearse la Asociación Internacional de los Trabajadores, posteriormente la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), que fungía como el órgano rector y guardián de la seguridad del trabajador desde todo punto de vista. De acuerdo a Lemus Nydia (1997) expresa que:

> Las condiciones y ambiente de trabajo, estarían constituidos por los factores socio-técnicos y organizacionales del proceso de producción implantado en el establecimiento y por los factores de riesgo del ambiente de trabajo. Ambos grupos constituyen las exigencias, requerimientos y limitaciones del puesto de trabajo, cuya articulación sinérgica y combinada da lugar a la carga global del trabajo prescrito, a la cual es asumida, asignada o impuesta a cada trabajador, provocando de manera inmediata o mediata efectos directos o indirectos, sobre la vida y la salud física, psíquica y/o mental de los trabajadores. (p.21)

El Ambiente Físico de Trabajo

El ambiente de trabajo es un elemento predominante en el rendimiento humano, por lo cual es imperante que el hombre trabaje bajo condiciones

ambientales adecuadas, y que la organización debe ofrecer para mantener una CVL aceptable, la cual está compuesta por todos los factores que influyen o mantienen el bienestar del trabajador (ra) desde que ingresa a la organización hasta que se retira de la misma, o de lo contrario pueden generar riesgos para la salud.

Lemus Nydia (1997), describe que estos factores del medio ambiente físicos son:

1. Temperatura: Como es sabido, el cuerpo humano reacciona frente al acceso de calor extremo, para equilibrio, actuando esencialmente mediante:
   a.- La vasodilatación de los vasos cutáneos
   b.- La transpiración
   Estos dos procesos fisiológicos tienen sus propios límites, dado que se produce una aceleración del ritmo cardiaco y una deshidratación, las consecuencias son el deterioro de las actividades sensorio-motrices y mentales, poniendo en peligro a las personas.
2. Ventilación: Cuando la ventilación no es adecuada, esa situación puede contribuir a la existencia de enfermedades pulmonares.
3. Nivel de ruido: El ruido es uno de los contaminantes del medio ambiente físico de trabajo que está más infundido en nuestro medio. La exposición prolongada a altos niveles de ruido puede provocar el deterioro del sistema auditivo, problemas mentales, puede llegar a perturbar la actividad cognitiva y problemas psíquicos que se manifiestan como trastornos del carácter, ansiedad, agresividad, alteraciones de la tensión arterial… (p.18).

Con respecto a los factores psicosociales que originan la fatiga, el stress o sobrecarga, Lemus Nydia (1997:20), determina que: “Las fuentes provienen del medio social que lo rodean al igual que del ambiente físico de su entorno” generando así la ansiedad en el trabajo y por consiguiente, es necesario destacar que Lemus Nydia, (1997) afirma que:

> La ansiedad provocada por el trabajo ha sido estudiada por psiquiatras, psicólogos, sociólogos y psicosociologos que han orientado sus investigaciones hacia la conflictividad individual de los trabajadores, proviniendo de la estructura de su personalidad y de su psicopatología propia. Se menciona raramente la ansiedad a propósito del trabajador descalificado., esta fue sobre todo estudiada en los cuadros de los dirigentes de empresa y parece implícitamente ligada, a la noción de responsabilidad, en un nivel elevado de la jerarquía profesional: responsabilidades humanas (dirección de personal, mando) y responsabilidades materiales (organización de trabajo, rentabilidad financiera y económica). (p.26)

Cuando se habla de ambiente físico y medio ambiente de trabajo estamos en presencia de dos factores determinantes en relación a calidad de vida laboral por lo cual, es de suma importancia para esta investigación considerarlo como parte del respaldo teórico que lo conforma, ya que de estos dependen gran parte de la observación lo que permitirá fortalecer los resultados y validar los objetivos de la investigación.

Sobre las bases de estas perspectivas, Acevedo Doris (2005), hace énfasis en que:

> Las estrategias para aumentar la productividad de las empresas, parecen asentadas básicamente en medidas para disminuir los costos de producción, que conducen a la precarización de trabajo, tales como: Extensión de la jornada, intensificación de ritmos de trabajo, contrataciones variables, disminución de la inversión en la seguridad laboral y deterioro en las condiciones ambientales.
> Los cambios en la organización del trabajo y la producción, afectan de manera particular los procesos vitales y de desgastes de los trabajadores y su familia. Las estrategias productivas generadoras de

> precarización del empleo y el trabajo, conllevan consecuencias negativas en las condiciones de vida y salud de los trabajadores. (p.75)

Las organizaciones en la actualidad, tienen la tendencia en la búsqueda orientada a la disminución de los costos, sin importar las consecuencias que acarrea este comportamiento en Calidad de Vida Laboral de los trabajadores y trabajadoras, la falta de interés por una mejor cobertura de los sistemas y mecanismos de salud y seguridad en el trabajo, dándose el caso, que los trabajadoras y trabajadores que dan desprotegidos frente a cualquier accidente laboral, siendo éste aporte relevante para la presente investigación.

Desempeño Laboral

En la globalización impone nuevas formas de gestión de recurso humano, que tarde o temprano las empresas deben adoptar para lograr una ventaja competitiva, es aquí donde interviene la Calidad de Vida Laboral para un mejor desempeño de las tareas realizadas por el trabajador (ra), asignadas en función del cargo que ocupa, siendo éste regulado por normas, restricciones, expectativas de otros, exigencias, incentivos y probablemente recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad desempeño-resultado, según Ruiz, Silva y Vanga, explican que tomado en cuenta lo antes mencionado, Harbour (1999) afirma que:

> En el desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño, y son en primer lugar las condiciones antecedentes las cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o mediata del desempeño, que actúan sobre factores llamados intervinientes conformados por tres (3) categorías: las características

> de las condiciones sociales (status, roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, ocupación, nivel socio-económico, estado civil, salud y educación); las categorías de los factores de personalidad: incluyen un conjunto de tenencias, patrones de comportamiento y reacciones de la persona; y las categorías de las características del puesto de trabajo: constituyen circunstancias o hechos externos a las personas; sus especificaciones y características inducen a ciertos patrones de acción en las personas que desempañan el cargo.(p,48)

Todos los conocimientos adquiridos mediante la experiencia y el aprendizaje, las habilidades, la motivación, que provienen del proceso de socialización, al mismo tiempo influyen y condicionan en el desempeño laboral del individuo, tema que servirá de gran ayuda para la presente investigación.

Afirmando lo anteriormente expuesto, vale la pena aclarar sobre un término concerniente con el tema, como lo es la administración del desempeño, lo cual busca lograr los resultados esperados en la Administración del Recurso Humano.

Es importante destacar, que las organizaciones competitivas, son aquellas que se esfuerzan para lograr sus objetivos y se enfrentan a los constantes cambios producidos por la globalización. En este sentido, las empresas deben mantener un alto nivel de exigencias en el desempeño de las labores, a fin de alcanzar una mayor productividad.

El desempeño laboral es la actuación de los individuos en función a los requerimientos de la organización. Cuando el desempeño es inferior a lo

deseado, la empresa debe emprender acciones correctivas, de tal manera que se mejore el mismo y sea satisfactorio.

Algunos autores definen el Desempeño Laboral de la siguiente manera:

- Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. (Chiavenato, 2000).

- Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa. (Gordón, 1997).

- Características individuales, entre ellas: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados. (Milkovich y Boudreau, 1994).

Basada en estas definiciones, se evidencia que la actuación del recurso humano es de gran importancia para lograr los objetivos organizacionales, por lo tanto, se requiere de un capital humano capaz de adaptarse a los cambios, dispuestos a solucionar problemas y tomar decisiones en un momento determinado, es decir, un personal con habilidades, destrezas y conocimientos, necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Para que el trabajador realice eficientemente sus labores, depende de varios factores como: las capacidades que posee (conocimientos,

habilidades, compromiso y personalidad) y el conocimiento que tiene sobre la empresa (cultura, tecnología y procedimiento).

Administración del Desempeño

La administración del desempeño es una de las grandes inquietudes que ocupa a los comprometidos de gerencial el talento humano en las organizaciones, su expectativa por conocer los adelantos, el mejoramiento continuo y contribuciones de cada uno de los participantes en los procesos hacen ineludible vislumbrar el impacto de implementar y desarrollar una apropiada gestión del desempeño laboral, involucrando a su vez todas las operaciones que ejecuta la organización, para favorecer el cumplimiento de los resultados esperados en términos de calidad, costo y oportunidad, individual y grupal.

La Administración del desempeño, insinúa medidores (costo-calidad-oportunidad), si no se tienen, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes, la medición aumenta la solución constructiva de las dificultades.

Por otra parte, debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado.

Es importante que cada participante en los procesos organizacionales este consciente del impacto y la importancia de la participación de cada uno de ellos en los éxitos y responsabilidades de cada problemática.

En este orden de ideas, se requiere de crear un ambiente de trabajo y comunicación, que faciliten el desarrollo de la confianza y el trabajo en equipo, para logra el cumplimiento de las metas conjuntamente con la misión y visión de las instituciones.

En este orden de ideas, Ruiz, Silva y Vanga, (2008), mencionan cinco (5) principios que ayudaran a lograr dichos objetivos, los cuales son:

> **La *Planificación del Desempeño,*** donde establece lo que se espera de los trabajadores.
>
> **El *Desarrollo del Desempeño***, aspecto en el cual se proveen las técnicas y los métodos apropiados para ayudar a los trabajadores.
>
> **La *Revisión***, donde se efectúa una supervisión constante del desarrollo de los subordinados,
>
> **El *Monitoreo***, donde juega un papel importante el gerente, pues le corresponde tener bien motivados al personal, para que ellos mejoren su desempeño; y finalmente,
>
> **La *Evaluación del Desempeño***, es en este aspecto donde se observa y se reconoce si el trabajador desenvuelve en forma efectiva, y dada su importancia al efectuar esta evaluación, se deben considerar ciertos aspectos como: centrar su acción en las tareas que corresponden, ya que esta se convierte en una estrategia de perfeccionamiento que permite ejercitar actividades en reflexión, cooperación y participación.(p.348)

De lo anterior se deduce, que el desempeño laboral depende del desarrollo interpersonal, que son las personas y sus actitudes quienes forman y fortalecen el ambiente en cualquier empresa.

Todo administrador de recursos humanos, debe actuar como persona clave en el uso de técnicas y conceptos de administración personal para mejorar la productividad y el desempeño laboral del trabajador.

El recurso humano, proporciona la acción creativa en cualquier organización, la gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros y de establecer los objetivos y estrategias para la organización, el trabajo del gerente, los supervisores inmediatos es de influir de una manera positiva en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras, haciendo que todos los miembros de la organización se sientan parte del trabajo y de los resultados.

Evaluación de Desempeño:

El desempeño humano en el cargo que ejecuta es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que tienen gran influencia, es por ello que para toda organización es fundamental realizar la evaluación y partiendo de ello se puede definir la evaluación de desempeño según distintos autores de la siguiente manera:

Según William B. Werther Jr. y Keith Davis, en su libro Administración de Personal y Recursos Humanos: “La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos.

Así mismo, Según James Stoner, evaluación del desempeño es: “El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización”.

Por su parte, Idalberto Chiavenato, define la evaluación de desempeño como “La identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las aéreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos. La administración es el punto clave de todo sistema de evaluación.

Podemos indicar, entonces, que la evaluación del desempeño puede definirse, independientemente del nombre que se le designe (evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informe de progreso, evaluación de la eficiencia funcional, medición de la ejecución, calificación de mérito, etc.,) como el procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo.

Objetivos de la Evaluación del Desempeño:

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño son:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la empresa y cuya productividad puede

desarrollarse indefinidamente, dependiendo la forma de administración.

- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos empresariales y, por la otra, los objetivos individuales.

Métodos de Evaluación del Desempeño

El sistema de evaluación del desempeño facilita la toma de decisiones, no sólo administrativas que afectan a los trabajadores, sino también centradas en el progreso e investigación organizacional. Se trata de una serie de técnicas que ayudan a evaluar cómo el personal pone en práctica los conocimientos, experiencias adquiridas, así como el manejo de las relaciones interpersonales formales y no formales en el puesto de trabajo.

Estos sistemas efectivos de evaluación del desempeño pueden aplicarse a través de:

Técnicas orientadas a la tarea
Técnicas orientadas a las personas
Sistemas de retroalimentación
Sistemas de mejora del rendimiento

Beneficios de la Evaluación de Desempeño

Cuando un Programa de Evaluación del Desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.

Para el colaborador:

- Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios

- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.

- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, desarrollo etc.)

- Tiene oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y auto-control.

- Se siente estimulado para trabajar en equipo al obtener una identificación con los objetivos de la empresa.

- Se siente estimulado para brindar a la organización sus mejores esfuerzos.

El jefe tiene oportunidad para:

1. Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los empleados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema bien planificado, coordinado y desarrollado para ello.

2. Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los trabajadores.

3. Alcanzar una mejor comunicación con los colaboradores para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo.

4. Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad para que funcione como un engranaje.

La empresa se beneficia, ya que:

1. Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.

2. Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

3. Puede identificar a los trabajadores que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.

4. Puede dinamizar su política de Recursos Humanos, al ofrecer oportunidades a los individuos (crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

5. Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.

Es importante destacar que la evaluación del desempeño juega un papel fundamental en el desarrollo de toda organización debido a que el personal al no recibir retroalimentación oportuna, puede repetir errores o

desviarse de las metas establecidas sin tener la posibilidad de reorientar el camino, se pierde la posibilidad de tener mayor contacto entre jefe y colaborar de cara a los objetivos de tarea y de desarrollo.

Relación Entre Ética Empresarial y Desempeño Laboral

La meta de la actividad empresarial es la satisfacción de necesidades humanas a través de la inversión de un capital, conjuntamente con las capacidades de todos los que cooperan en la empresa, las cuales se adquieren con el entrenamiento, educación, experiencias, motivaciones, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros, que hacen que las personas sean aptas para el buen desempeños de sus funciones.

Asimismo, al hablar de satisfacer necesidades humanas se debe tocar el tema de servicio, donde el objetivo fundamental es lograr el bienestar del cliente y superar sus expectativas, lo que se logra brindando un excelente servicio con los modelos éticos que posee la empresa y los valores del capital humano, logrando así el desempeño laboral apropiado, originándose una reciprocidad entre ética y servicio, lo que equivale a ética empresarial y desempeño laboral, de acuerdo a etas conceptualizaciones, Ruiz, Silva y Vanga, (2008), distinguen que:

> El servicio es un atributo de esencia ética, y la ética es filosofía traducida en servicio. En definitiva, el carácter activo de una empresa procede de la capacidad de dar, más que de la posibilidad de recibir. Esto significa que su potencialidad competitiva y su margen cooperativo proceden de la ética, de su atmósfera organizacional y del servicio que pauta su desempeño. La correspondencia entre ética y servicio viene acompañada por el rechazo de sus desviaciones

> y sesgos: servicio no es servilismo, como ética no es ascetismo.(p.63)

Es en este sentido, en el que la ética de la empresa tiene por valores irrenunciables la calidad en los productos y la gestión, la honradez en el servicio, el mutuo respeto en las relaciones internas y externas a la empresa, la cooperación por la que conjuntamente se aspira a la calidad y la solidaridad al alza, definitivamente logrará que los colaboradores de una empresa obtengan un excelente desempeño laboral motivados por un interés común como el que persigue la organización para la cual laboran.

Bases Legales

Tiene como finalidad señalar el basamento legal que respaldan la investigación, en el cual se citan artículos completos que establecen el soporte legal a la misma, éstas deben ser respetadas y cumplidas y los artículos que se mencionan guardan relación con el tema objeto en estudio. Partiendo de esta concepción se plantearan todos aquellos aspectos legales involucrados con el tema en estudio:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)

De los Derechos Sociales y de las Familias

> **Artículo 87**. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará 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 y le garantice el pleno ejercicio de este 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.

Responsabilidad objetiva del patrono o patrona

Artículo 43. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

Como ha de saberse La constitución es la normativa legal más importante que tiene nuestro país como respaldo ciudadano en cuanto a sus deberes y derechos, ya que marca las pautas para la creación de otras leyes más detalladas que especifican otras descripciones de comportamientos, conductas o responsabilidades. Por lo cual esta es garante de todas las condiciones dignas para la vida de un venezolano incluyendo su respaldo a nivel laboral es por ello que se considero parte sustentable dentro de esta investigación tomando en cuenta los artículos antes mencionados y vinculándolo en todo momento con el objeto de este estudio.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).

- **Condiciones Dignas de Trabajo**

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
c) El tiempo para el descanso y la recreación.
d) El ambiente saludable de trabajo.
e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

- **Estímulo al turismo social**

Artículo 350. El Estado en corresponsabilidad con las organizaciones sociales de los trabajadores y trabajadoras, las comunidades, y otras organizaciones del Poder Popular, planificará y desarrollará programas y misiones para el turismo social, la cultura y la recreación que faciliten el pleno disfrute del tiempo libre, el descanso y las vacaciones contribuyendo a la salud física y emocional de los trabajadores y trabajadoras junto a su familia.

- **Efectos de la convención colectiva**

Artículo 432. Las estipulaciones de la convención colectiva de trabajo se convierten en cláusulas obligatorias y en parte integrante de los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren durante su vigencia en el ámbito de aplicación de la convención, aun para aquellos trabajadores y aquellas trabajadoras que no sean integrantes de la organización

sindical u organizaciones sindicales que hayan suscrito la convención.

Las estipulaciones de las convenciones colectivas beneficiarán a todos y todas los trabajadores y las trabajadoras de la entidad de trabajo aun cuando ingresen con posterioridad a su celebración. Excepto los representantes del patrono o patrona a quienes les corresponde autorizar y participan en su discusión, salvo disposición en contrario de las partes.

Cuando una entidad de trabajo tenga departamentos o sucursales en localidades que correspondan a jurisdicciones distintas, la convención colectiva que celebre con la organización sindical que represente a la mayoría de sus trabajadores y trabajadoras, se aplicará a los departamentos o sucursales.

Artículo 434. La convención colectiva de trabajo no podrá concertarse en condiciones menos favorables para los trabajadores y trabajadoras que las contenidas en los contratos de trabajo vigentes.

No obstante, podrán modificarse las condiciones de trabajo vigentes si las partes convienen en cambiar o sustituir algunas de las cláusulas establecidas, por otras, aun de distinta naturaleza, que consagren beneficios que en su conjunto sean más favorables para los trabajadores y trabajadoras.

Es condición necesaria para la aplicación de este artículo indicar en el texto de la convención, con claridad, cuáles son los beneficios sustitutivos de los contenidos en las cláusulas modificadas.

No se considerarán condiciones menos favorables el cambio de un beneficio por otro, aunque no sea de naturaleza similar, debiéndose dejar constancia de la razón del cambio o de la modificación.

La Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras es el fundamento legal más importante en el ámbito laboral hoy día ya que este instrumento jurídico garantiza todas las condiciones dignas del trabajador como valor agregado a su calidad de vida laboral, y por el cual deben regirse

las organizaciones hoy día para su relación con los trabajadores, es por ello que es considerada como fuente legal vinculante con el tema en estudio.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

- El establecimiento y aplicación de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Artículo 11. La formación, educación y comunicación en relación con la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y la prevención de los accidentes y las enfermedades ocupacionales, así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo.

- **De la Higiene, la Seguridad y la Ergonomía**

Artículo 59. Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo; a los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

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 trabajadores y cumplan con los requisitos establecido 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.

La Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medios Ambiente de Trabajo, tras identificar algunos artículos relacionados con el tema en estudio, es una ley obligatoria que se encarga de desarrollar los derechos constitucionales de los trabajadores, como poseer adecuadas condiciones de seguridad y medio ambiente del trabajo. Si bien es cierto, es importante acotar que todo aquello vinculado a la Calidad de Vida del Trabajador es material de consideración que esta investigación no debe dejar a un lado y por lo cual debe resaltarse en compendios de teorías que fundamentan la misma.

Definición de Términos Básicos

Actitud: Es la disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a una realidad particular.

Administración de Recursos Humanos: Proceso que implica la planeación, desarrollo, coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

Alienación: Dentro de una concepción integral de calidad de vida en el trabajo, se considera la alienación, como una falta de poder y reflejo de un sentimiento de importancia por parte del trabajador; como un sentimiento de insatisfacción con las relaciones sociales dentro de la organización; como la percepción de no pertenecer o compartir y, finalmente una falta de control real en la toma de decisiones.

Ambiente de armonía: Es el ambiente considerado como propicio y adecuado para que los trabajadores se puedan desenvolver correctamente.

Aptitud: Es la capacidad y disposición para un buen desempeño.

Capital Humano: El crecimiento y habilidades de los individuos que tienen valor económico para la organización.

Autonomía: Referida a que el trabajador pueda organizar su trabajo y modificar el orden de las operaciones a fin de lograr una mayor acomodación en su forma de trabajar, aumentar el rendimiento o retrasar la aparición de fatiga.

Capacidad: Referida a aquellas aptitudes y habilidades que posee la persona para solucionar problemas, para dar respuestas a tiempo, poder lidiar con situaciones que puedan generar estrés y presión en el trabajador.

Clima Laboral: Grupo de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones, son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas en la organización.

Clima organizacional: Es aquel que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un su medio laboral.

Competencia: Representa los conocimientos, capacidades, habilidades y comportamientos que demuestra un empleado en el cumplimiento de su trabajo y que son factores claves para el logro de los resultados pertinentes a las estrategias de la organización; el respeto se evidencia en el hecho de valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad, este se acoge a la verdad, no tolera ni la mentira ni calumnia ni engaño.

Competencia Laboral: Capacidad real de lograr un objetivo o resultado ocupacional en un contexto dado.

Comunicación: Es uno de los componentes primordiales que conforman la estrategia integral que debe ser utilizada por la institución para buscar solucionar los problemas y ejecutarlos, además de guiar y facilitar el trabajo en equipo y permitir el debate culminando en una retroalimentación de todo el personal que participe en ella.

Cooperación: Es una forma de organización con la cual un grupo de personas participan conjuntamente el mismo proceso de trabajo o en varios procesos relacionados entre sí.

Cortesía: Acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona hacia otra, el saludar cordialmente, la forma en la que se solicitan las cosas el dar o pedir disculpas, entre otros.

Desempeño: Resultado del trabajo de una persona en su puesto de trabajo para alcanzar las metas fijadas, de acuerdo con las reglas básicas establecidas por la autoridad.

Desempeño Laboral: Es el comportamiento caracterizado por el proceso de seleccionar o dirigir ciertas acciones que conduzcan al desarrollo de tareas para alcanzar los objetivos propuestos.

Efectividad: Determinar sólo el cumplimiento de objetivos, es decir, la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos sin importar el costo de los recursos utilizados para tal fin.

Enriquecimiento del Trabajo: Situación en la que los puestos, los equipos y los sistemas de trabajo han sido enriquecidos a fin de crear un medio ambiente balanceado y satisfactorio.

Equipos: Referido a todos los implementos, materiales y factores físicos dispuestos para llevar a cabo las actividades diarias en la oficina como lo son sillas, escritorios, computadoras, entre otros.

Ética: Es la interiorización de normas y principios que hacen responsables al individuo de su propio bienestar y consecuentemente el de los demás, mediante un comportamiento basado en conductas morales socialmente aceptadas para comportarse consecuentemente con estas.

Flexibilidad: Es la disposición de cambiar de enfoque o de manera de concebir la realidad, buscando una mejor manera de hacer las cosas.

Globalización: Tendencia a la apertura de mercados extranjeros para el comercio y la inversión Internacional.

Identificación con la Tarea: Permite a los empleados desempeñar las tareas para producir un producto completo o una parte identificable de él.

Identificación Lboral: Es cuando el empleado siente que las actividades que realizan van acorde con el cargo que desempeña y se siente a gusto realizándolo.

Instalaciones: Es el lugar destinado para el desarrollo de las actividades incluyendo las condiciones en las que se encuentran como una ventilación adecuada, control de temperatura, control de ruido, alumbrado, entre otros.

Liderazgo: Es el proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros del grupo relacionadas con las tareas**.**

Motivación: Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, también es considerada

como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

Oportunidades de Ascenso: Esta abarca la asignación de trabajos y actividades educacionales que le permita al trabajador expandir sus capacidades de trabajo e ir superándose para poder optar por otros cargos que le permitan mejorar sus condiciones de vida y laborales.

Productividad: Es una medida de la cantidad de valor que un empleado individual añade a los bienes o servicios producidos por una empresa.

Retroalimentación: Es la información que dice a los empleados qué tan bien se están desempeñando.

Responsabilidad: Un elemento indispensable dentro de la responsabilidad es el cumplir un deber, es una obligación adquirida no solo con los compañeros de trabajo sino con todo aquel que va en busca de un servicio, lograr los objetivos en el tiempo establecido y con las pautas fijadas.

Stress Laboral: Referida a las situaciones de tensión, que pueden traducirse en estados de angustia y ansiedad, creados por factores externos, internos y la combinación de ambos, y que son vividos por los individuos y los grupos de la institución como una amenaza o agresión ante la cual, en muchas ocasiones, no se cuenta con los elementos necesarios para poder afrontarlos y responder de forma adecuada.

Salarios y Prestaciones: Es un sistema de compensación que produce un efecto directo en la capacidad de atraer, mantener y motivar a los empleados, con esto se busca incentivar las contribuciones de las personas a los objetivos y a la rentabilidad de la organización.

Sensibilidad a las quejas: Referido al grado de receptividad que poseen los trabajadores de atención al público que les permite retroalimentarse con respecto a las fallas presentadas y expuestas por los clientes en búsqueda de mejoras en el desarrollo de sus actividades.

Seguridad en el Empleo: Se ve presente cuando el trabajador no siente incertidumbre con respecto a la estabilidad en el cargo que desempeña; si el trabajador se mantiene en constante zozobra pensando que puede perder su empleo en cualquier instante no tendrá un nivel de desempeño óptimo.

Supervisión: Permite la retroalimentación, debido a que al verificarse errores en el trabajo, le permite al empleado establecer mejoras a tiempo, logrando así hacer más eficaz la organización y evitar el ausentismo.

Toma de Decisiones: Es el proceso de análisis y escogencia, entre diversas alternativas disponibles, del curso de acción que la persona deberá seguir.

Variedad de las Tareas: Permite al empleado desempeñar distintas operaciones que con frecuencia requieren distintas habilidades. Ofrece al empleado un mejor sentido de competencia porque pueden desempeñar distintas clases de trabajo de distintas maneras.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el Marco Metodológico se abordan los aspectos centrales de la presente investigación, ya que se describe el Diseño de la Investigación, el Tipo y Nivel del estudio, la Población y la Muestra, los Instrumentos y Técnicas de Recolección de Información, así como el Análisis y Presentación de la Información.

Naturaleza de la Investigación

La presente investigación, corresponde a un diseño de campo, tomando en consideración que el objeto de estudio estuvo conformado por los trabajadores y trabajadoras que elaboran en la Empresa Metalmecánica Ubicada en Valencia Edo. Carabobo en la cual se planteó establecer la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras.

Se determina que el diseño de la investigación es de campo, la observación y la obtención de los datos, para analizar la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras, pertenece al contexto real en el cual ocurren los hechos; de allí que Arias, Fidias (1998:48) 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."

A su vez, se considera una investigación documental, en vista de que se efectuó varias consultas a variadas fuentes textuales, con la finalidad de expandir los conocimientos de las dos (2) variable: Calidad de Vida Laboral y

el Desempeño de las funciones y de acuerdo a Michelena (2000:46), afirma que una investigación documental "Busca exclusivamente la recopilación de información documental, para ampliar el conocimiento, analizar un tema o fenómeno, refutando, ampliando, reformando o aprobando una o varias posiciones teóricas realizadas en el pasado y aplicándolas en el presente".

Estrategia Metodológica

Las estrategias metodológicas son consideradas las formas de lograr los objetivos en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejores resultados, ya que éstas en cierto modo permitirán ampliar los horizontes de visión de la realidad que desea conocer, analizar, valorar, o significar en cuanto al tema objeto en estudio, siendo este el "Análisis de la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores y Trabajadoras de una Empresa Metalmecánica Ubicada en Valencia Edo. Carabobo".

Es por ello que Delgado, Yamile, Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2011:261) señalan que El Cuadro Técnico Metodológico "se concibe como una buena herramienta de apoyo que contiene todos los objetivos específicos. Es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación".

En ésta etapa de la investigación se toman en cuenta los objetivos específicos y se procede a operacionalizarlos estableciendo sus dimensiones, su definición, indicadores, ítems, técnicas e instrumentos y fuentes, teniendo en cuenta que estos servirán como punto de partida para elaborar el instrumento de recolección de datos, el cual será objeto de una validación así como el establecimiento de su confiabilidad.

Cuadro Nro. 01
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo especifico	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Describir la situación actual de la Calidad de Vida Laboral y el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto a estudio, ubicada en Valencia Edo. Carabobo.	**Calidad de Vida Laboral**	Es el grado de satisfacción que tienen los trabajadores de la organización que incluyen todas las condiciones en las cuales se desempeña.	**1-Condiciones laborales** **2-Oportunidad de crecimiento** **3-Relaciones Humanas.** **4-Equidad laboral**	1.1 Ambiente físico. 1.2 Salud ocupacional. 1.3 Higiene y Seguridad. 2.1 Capacitación 2.2 Promoción. 2.3 Ascenso. 3.1 Comunicación 3.2 Compañerismo 3.3 Ambiente laboral. 4.1 Autonomía 4.2 Identificación de la tarea. 4.3 Variedad de la tarea	**Todos los trabajadores y trabajadoras**	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Cuadro Nro. 01

Cuadro Técnico Metodológico

Continuación

Objetivo especifico	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Describir la situación actual de la Calidad de Vida Laboral y el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto a estudio, ubicada en Valencia Edo. Carabobo.	**Calidad de Vida Laboral**	Es el grado de satisfacción que tienen los trabajadores de la organización que incluyen todas las condiciones en las cuales se desempeña.	**5-Satisfacción Laboral.**	5.1 Compromiso. 5.2 Identificación laboral. 5.3.Responsabilidad 5.4 Actitud. 5.5 Motivación. 5.6 Clima organizacional. 5.7 Reconocimiento 5.8 Recompensas	**Todos los trabajadores y trabajadoras**	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Cuadro Nro. 01

Cuadro Técnico Metodológico

Continuación

Objetivo especifico	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Describir la situación actual de la Calidad de Vida Laboral y el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto a estudio, ubicada en Valencia Edo. Carabobo.	**Desempeño de los trabajadores y trabajadoras.**	Es la aptitud y actitud del individuo frente a los diferentes roles y/o situaciones en los que se ve envuelto durante su vida.	**1-Conocimiento del trabajo.** **2- Administración de Tiempo.** **3-Capacidad de Producción.**	1.1 Inducción. 1.2 Capacitación. 1.3 Desarrollo profesional. 1.4 Nivel Educativo 1.5 Política de Adiestramiento. 2.1 Dominio del tiempo de ejecución. 2.2 Ausentismo laboral. 2.3 Capacidad de Respuestas. 3.1 Rendimiento en sus labores. 3.2 Jornada laboral. 3.3 Capacidad de ejecución de las labores.	**Todos los trabajadores y trabajadoras**	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Cuadro Nro. 01

Cuadro Técnico Metodológico

Continuación

Objetivo especifico	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Describir la situación actual de la Calidad de Vida Laboral y el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto a estudio, ubicada en Valencia Edo. Carabobo.	**Desempeño de los trabajadores y trabajadoras.**	Es la aptitud y actitud del individuo frente a los diferentes roles y/o situaciones en los que se ve envuelto durante su vida.	**4- Motivación** **5- Calidad de Trabajo**.	4.1 Salarios. 4.2 Primas 4.3 Bonificaciones 4.4 Incentivos 4.5 Reconocimiento 4.6 Satisfacción laboral. 5.1 Eficiencia 5.2 Eficacia 5.3 Cumplimiento. 5.4 Resultados. 5.5 Iniciativa	**Todos los trabajadores y trabajadoras**	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Cuadro Nro. 02
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo especifico	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Observar los factores de Calidad de Vida Laboral, que influyen en el desempeño de los trabajadores.	**Factores de la Calidad de Vida Laboral, que influyen en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras**	**Objetivos:** Son todos aquellos relacionados con el ambiente laboral, determinantes para el bienestar de los trabajadores y trabajadoras**.**	1-**Condiciones ambientales.** **2-Organización del trabajo.** **3-Jornada de trabajo.**	1.1 Iluminación. 1.2 Ruido. 1.3 Ventilación. 1.4 Movimientos repetitivos. 1.5 Vapores 1.6 Humo. 1.7 Gases. 2.1 Estructura organizativa. 2.2 Descripciones de Cargos. 2.3 Distribución de tareas. 2.4 Función de cada puesto. 3.1 Turnos de trabajo. 3.2. Horario de descanso. 3.3 Días de descanso	**Todos los trabajadores y trabajadoras**	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Cuadro Nro.02

Cuadro Técnico Metodológico

Continuación

Objetivo especifico	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Observar los factores de Calidad de Vida Laboral, que influyen en el desempeño de los trabajadores	**Factores de la Calidad de Vida Laboral, que influyen en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras.**	**Objetivos**: Son todos aquellos relacionados con el ambiente laboral, determinantes para el bienestar de los trabajadores y trabajadoras**.**	**4-Remuneraciones** **5-Salud y Seguridad Laboral.**	4.1 Salarios. 4.2 Primas 4.3 Bonificaciones 4.4 Incentivos 5.1 Atención a la salud. 5.2 Prevención Higiene y Seguridad	**Todos los trabajadores y trabajadoras**	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Cuadro Nro. 02

Cuadro Técnico Metodológico

Continuación

Objetivo especifico	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Observar los factores objetivos y subjetivos de la CVL, que influyen en el desempeño de los trabajadores.	**Factores de la Calidad de Vida Laboral, que influyen en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras.**	**Subjetivos:** Se refiere al conjunto de percepciones y experiencias laborales que de manera individual y colectiva, originan realidades laborales característica dentro de un mismo contexto en la organización.	**6-Trasmitir valores y creencias.** **7-Pautas de Comportamiento** **8-Clima organizacional.**	6.1 Satisfacción laboral. 6.2 Proceso de humanización 7.1 Expectativas 7.2 Experiencia en la organización. 8.1 Centralidad del Trabajo. 8.2 Compromiso 8.3 Motivación. 8.4 Liderazgo.	**Todos los trabajadores y trabajadoras**	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información, que se manejó para el desarrollo de la presente investigación, en cuanto al análisis de la Calidad de Vida Laboral y el Desempeño de las funciones, como técnica para recolectar la información fue la encuesta y como instrumentos, se emplearon dos (2) cuestionarios; uno para valorar la Calidad de Vida Laboral y el otro para Evaluar el Desempeño y otro, lo cual se le administró a los Treinta y seis (36) trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto de estudio.

El primero de los instrumentos (Valoración de la Calidad de Vida), contiene veintiocho (28) ítems con cinco (05) alternativas de respuesta, las cuales abarcan todo aquello que comprende los indicadores relacionados con la Calidad de Vida Laboral.

El segundo de los cuestionarios (Valoración de Desempeño de los Trabajadores), estuvo conformado por siete (07) categorías con cuatro (04) ítems, para un total de veintiocho (28) y para cinco (05) alternativas de respuestas por escala de tipo Likert, en cual se concibe un resumen de la valoración del desempeño.

El método de Likert, es desarrollado por Rensis Likert, a principio de los años treinta (30), fue utilizado para dar opinión en estudios de las ciencias sociales, Hernández, S; Roberto y Otros (2003:368), expone “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción u opinión de los sujetos”.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Se considera a la población como el conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio, según Tamayo y Tamayo (1997:114), la 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", por lo tanto, la población de dicha investigación estuvo representada por Cincuenta y Cinco (55) trabajadores y trabajadoras, que laboran en la empresa metalmecánica ubicada en Valencia Edo. Carabobo, en ella se fabrica Tableros Eléctricos de alumbrado, distribución y potencia en media y baja tensión con los más altos estándares de calidad, realiza aplicaciones especiales en hierro pulido y acero inoxidable, tal como se especifica en el cuadro siguiente.

Cuadro N° 03 Distribución de la Población.

DEPARTAMENTOS	CANT. DE TRABAJADORES
GERENTES Y DIRECTIVOS	3
ADMINISTRACIÓN	6
INGENIERÍA Y PROYECTOS	7
PRODUCCIÓN	25
ALMACÉN	4
ELECTRICIDAD	4
CONTROL DE CALIDAD	2
MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	2
VIGILANCIA	2
TOTAL	55
PORCENTAJE DE POBLACIÓN	100%

Fuente: Linares, Yenmy y Salas, Luz

Muestra

Como se presenta la dificultad de estudiar a toda la población, se necesitó obtener una muestra representativa, ya que ésta genera los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997:38), afirma que la muestra ¨ es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico¨

Para obtener el tamaño de una muestra representativa se requirió la fórmula de Domenech y Masson, citado por Pernalete, Neileth y Pinto, Alexander (2009:49), "…nos permite obviar un tanto el conocimiento de la varianza poblacional o de las proporciones…".

Formula de Domenech y Masso

$$n = \frac{N}{[e^2(N-1)+1]}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población (55 trabajadores y trabajadoras)

e: error: 10% (error máximo admisible en estudios de ciencias sociales).

Sustituyendo los valores en la fórmula:

$$n: \frac{55}{[0{,}01\ (55-1)+1]} = 36$$

n= 36

El resultado arrojado es la representación de la muestra, que para la presente investigación, estuvo compuesta por Treinta y Seis (36) trabajadores y trabajadoras, que laboran en la empresa metalmecánica ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Para asegurar la confianza de la muestra, se aplicó la selección por estratificación siendo definido por Manuel Vivanco (2005: 89) "El muestreo que garantiza que cada elemento de la población tenga la posibilidad de ser seleccionado."

$$k = \frac{ncalculado}{ntotal} = \frac{36}{55} = 0{,}65$$

Para el estrato Departamentos:

Cuadro N° 04 Distribución de la Muestra.

N° DE GERENTES Y DIRECTORES	**0,65x3**	**1,95**	**=**	**2**
N° DE ADMINISTRATIVOS	**0,65x6**	**3,9**	**=**	**4**
N° DE INGENIERÍA Y PROYECTOS	**0,65x7**	**4,55**	**=**	**5**
N° DE PRODUCCIÓN	**0,65x25**	**16,25**	**=**	**16**
N° DE ALMACÉN	**0,65x4**	**2,60**	**=**	**3**
N° DE ELECTRICIDAD	**0,65x4**	**2.60**	**=**	**3**
N° DE CONTROL DE CALIDAD	**0,65x2**	**1.30**	**=**	**1**
N° MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	**0,65x2**	**1.3**	**=**	**1**
N° DE VIGILANCIA	**0,65x2**	**1,3**	**=**	**1**
			TOTAL	**36**

Fuente: Linares, Salas (2013)

La muestra estará contemplada por treinta y seis 36 trabajadores y trabajadoras lo cual representa un 65 % de la población objeto a estudio y se distribuirá de manera tal que pueda obtenerse la recolección de los datos

con la participación directa de la mayoría de los trabajadores, por medio de la aplicación de la técnica y su instrumento respectivo.

Validez y confiabilidad

Validez del Instrumento

Estos instrumentos de validación son estandarizados un alto nivel de validez y confiabilidad, para determinar la validez existen varios procedimientos entre los cuales se destacan la validez de contenido, de constructo y validez de predicción.

De acuerdo a Chourio, Hugo (1999:189), plantea que “La validez de un instrumento de recolección de datos se puede considerar como la capacidad para medir lo que se espera medir con él”.

Para cumplir con los requisitos técnicos y metodológicos referente a la validez, este fue sometido mediante el criterio de tres (3) expertos especialistas en el área de Relaciones Industriales quienes coincidieron y determinaron el nivel de validez del instrumento.

Confiabilidad del Instrumento

Una vez que se realice la prueba de validez se procederá a aplicar una prueba piloto aplicándose para ello el coeficiente de Alpha de Crombach, siendo esta la más indicada cuando los ítem tienen varias alternativas de respuesta. Hurtado (2000:121), y a su vez permite determinar la exactitud para interpretar cada pregunta y cuyo resultado debe ser un valor

comprendido entre 0 a 1, donde los valores cercanos a 1 indican que el instrumento es confiable teniendo la siguiente interpretación:

Cuadro N° 05
Interpretación del coeficiente de Alpha de Crombach

Valor Alpha	Interpretación
-1 a 0	Rehacer el instrumento
0.001 a 0.49	Revisar los Ítems
0.50 a 0.80	La prueba es Confiable
0.81 a 1	Alta Confiabilidad

Fuente: Linares, Salas (2013)

El cálculo del Coeficiente de Alpha de Crombach se realizó en una hoja de Excel donde se determinó el siguiente resultado de confiabilidad.

Cuadro N° 06
Confiabilidad del Instrumento

Instrumentos	
Variable	**Coeficiente de Alpha de Crombach**
CALIDAD DE VIDA LABORAL	**0.9068**
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	**0.8671**

Fuente Linares, Salas (2013)

Dado los resultados obtenidos en la tabla anterior se concluye que para los trabajadores y trabajadoras de la empresa metalmecánica los instrumentos utilizados están en los valores de pruebas altamente confiables en ambas variables.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A través de la aplicación del instrumento elaborado y tomando en cuenta los objetivos planteados en la investigación, se obtuvieron los resultados, que se muestran evidenciados como una sinopsis de dicho estudio.

Se encuentra representado a través de tablas de frecuencia y porcentajes y gráficos de torta, los cuales comprenden la frecuencia y los porcentajes correspondientes a cada uno de los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los Treinta y Seis (36) trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto de estudio.

Conjuntamente con esto se encuentra un análisis de cada afirmación, según la tendencia observada considerando el marco teórico, lo cual busca darle respuesta a los objetivos propuestos en esta investigación. Los resultados de dicho estudio sirven de apoyo para elaborar las respectivas recomendaciones, con respecto a la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Metalmecánica objeto de estudio, y posteriormente obtener las conclusiones generales de la investigación efectuada.

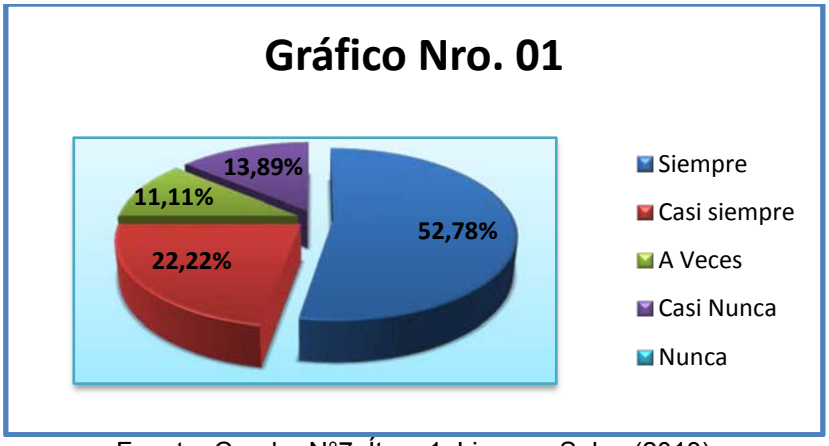
El presente capitulo hace referencia a la investigación de tipo cuantitativa y cualitativa, la cual es definida por Rojas (1995:157) “Aquella que predominantemente tiende a usar instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio, requiere el uso de modelos matemáticos y de la estadística”.

Instrumento Calidad de Vida Laboral

Cuadro N°: 07
Ítem 01: Las condiciones de su puesto de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	52,78%
Casi siempre	8	22,22%
A Veces	4	11,11%
Casi Nunca	5	13,89%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de vida laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N°7, Ítem 1. Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

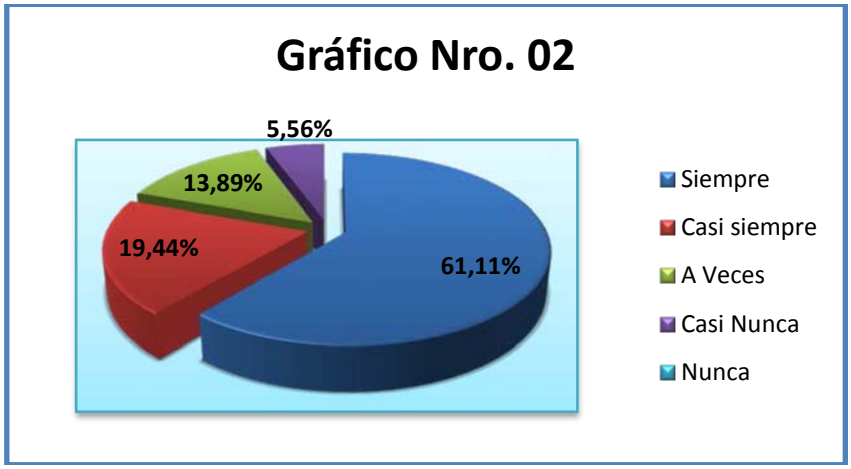
En cuanto a los riegos que representa las condiciones de los puestos de trabajo para la salud de los trabajadores y trabajadores se puedo evidenciar que la mayoría representada por más de un 86,11% consideran que si son seguras y que no afectan su salud, pero es evidente que hay un 13,89% que no está del todo conforme con sus condiciones y es allí en donde la organización debe hacer énfasis en los estudios de las condiciones de cada puesto para evitar problemas a futuro y tomar acciones correctivas, lo cual le permitirá garantizar no solo a un grupo de los trabajadores sino a todos

condiciones laborales adecuadas, partiendo que una condición laboral segura no es más que “La condición apropiada que requiere el trabajador para efectuar sus labores”.

Cuadro N°: 08
Ítem 02: Considera que la dotación de los equipos de protección es la adecuada para la función que ejerce.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	61,11%
Casi siempre	7	19,44%
A Veces	5	13,89%
Casi Nunca	2	5,56%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de vida laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 8 ítem 2, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

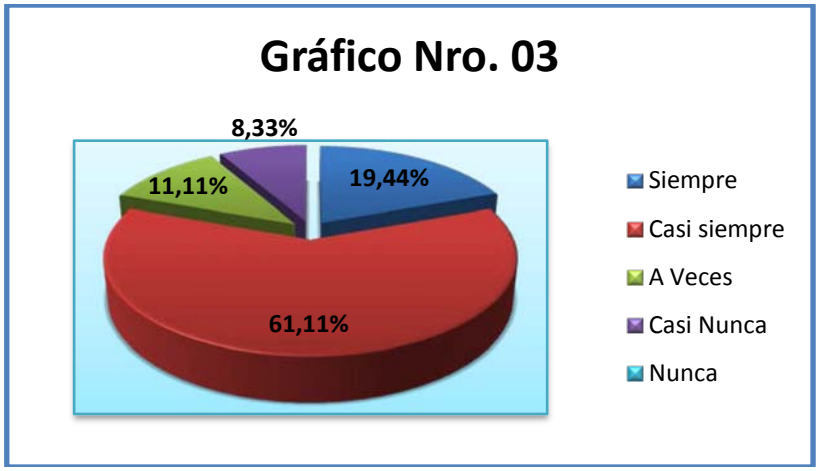
Se aprecia que un 94,44% del personal, considera que la dotación de los equipos, de protección es la adecuada para la función que ejerce, y el 5,56% indica una tendencia negativa lo cual amerita las observaciones pertinentes, ya que la empresa debe garantizar según la normativa vigente de la materia, no solo condiciones sino también equipos de protección acordes con los

puestos de trabajos, que le permitan al trabajador y a la trabajadora resguardar sus condiciones físicas y su salud, así como también debe existir la orientación adecuada para crear la consciencia de la importancia y uso de los equipos de protección dentro de sus jornadas laborales .

Cuadro N°:09
Ítem 03: Considera que Las medidas de higiene y seguridad Industrial son acordes para la operatividad de la empresa.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	19,44%
Casi siempre	22	61,11%
A Veces	4	11,11%
Casi Nunca	3	8,33%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de vida laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 9 ítem 3, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

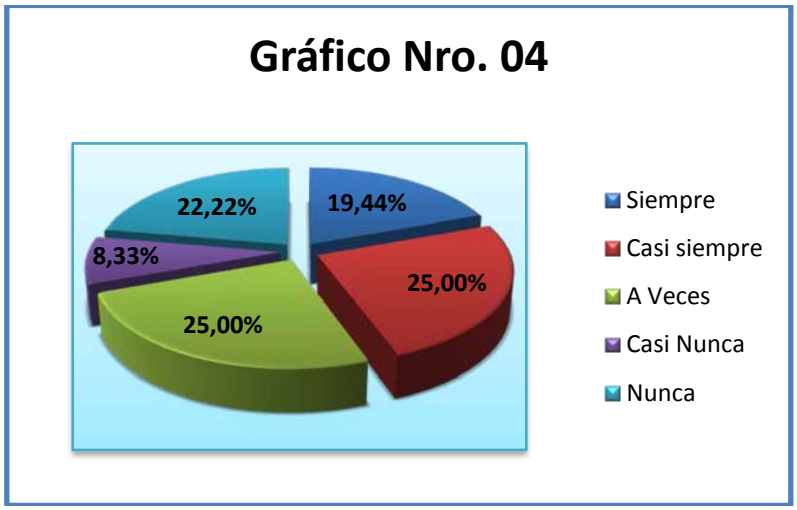
El resultado indicó que en lo positivo el 91,66% manifiesta que las condiciones de Higiene y seguridad son acordes para la operatividad de la organización sin embargo un 8,33% de forma negativa consideran que hay

que incorporar mejoras a estas medidas, porque aunque hay la operatividad existen ciertas deficiencias, por lo cual, se debe tener presente que las medidas de Higiene y Seguridad según Stella, Parici (2010) en su publicación manifiesta que éstas permiten Garantizar y proteger la salud de las personas, controlando los accidentes laborales y las condiciones ambientales de trabajo que puedan producir enfermedades y lesiones temporales o permanentes, sobrevenidas en el curso o con ocasión del trabajo. Asimismo, garantizar las operaciones y las medidas adecuadas en el uso de las maquinarias, instrumentos y materiales de trabajo para controlar el riesgo.

Cuadro N°: 10
Ítem 04: Sus necesidades con respecto a formación y capacitación son atendidas.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	19,44%
Casi siempre	9	25,00%
A Veces	9	25,00%
Casi Nunca	3	8,33%
Nunca	8	22,22%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de vida laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 10 ítem 4, Linares, Salas (2013).

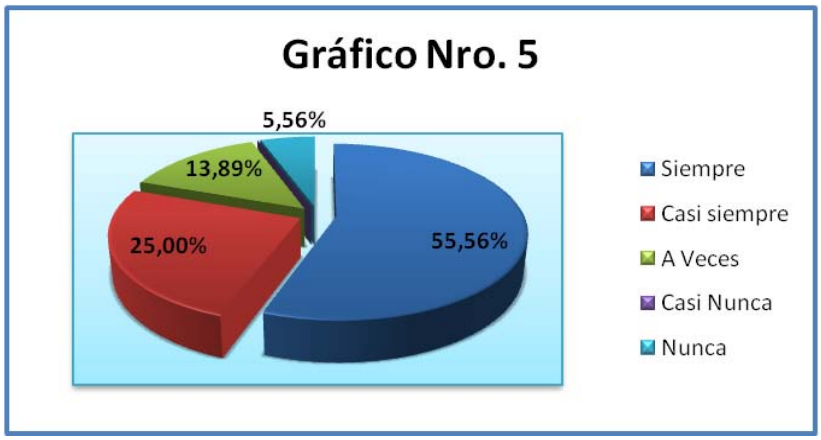
Análisis e Interpretación:

De la presentación grafica se observa que existen diversidad de criterios en cuanto a formación, ya que los trabajadores y trabajadoras de manera positiva en un 77,77% manifiesta que esas necesidades si son atendidas, mientras que en un porcentaje más relevante que equivale a la mayoría con un 22,23% en lo negativo opina que no son atendidas, y es importante destacar que para toda organización lograr sus objetivos debe implementar planes de formación que orienten al trabajador o trabajadora a su crecimiento y desarrollo lo cual, les permitirá fomentar mayor nivel de responsabilidad y compromiso para con las funciones que ejerce, partiendo de que la capacitación concretamente busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa y de sus necesidades de crecimiento personal y profesional.

Cuadro N°: 11
Ítem 05: Considera que la ubicación de los equipos y herramientas de trabajo favorecen el desenvolvimiento de sus labores.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	55,56%
Casi siempre	9	25,00%
A Veces	5	13,89%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	2	5,56%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de vida laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 11 ítem 5, Linares, Salas (2013).

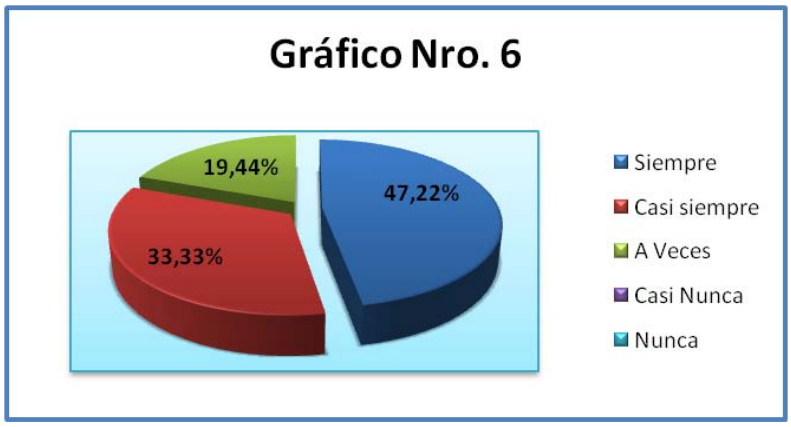
Análisis e Interpretación

Se pudo evidenciar que de forma positiva un 94,44% del personal, opina que la ubicación de los equipos y las herramientas de trabajo, si favorecen el desenvolvimiento de sus labores, en lo negativo tan solo un 5,56% del personal encuestado consideró que se debe mejorar y acondicionar el espacio físico, por lo cual la organización debe tomar en consideración el mantenimiento y orden de todas las áreas de trabajo y así fomentar la efectividad y la productividad de su personal. Es importante destacar que el orden y limpieza son fundamentales cuando se busca la eficacia operativa. Hay que eliminar todas estas interferencias que provocan problemas, para y así fomentar un determinado nivel de calidad laboral.

Cuadro N°: 12
Ítem 06: Considera que su jornada laboral es suficiente para cumplir con las obligaciones asignadas.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	47,22%
Casi siempre	12	33,33%
A Veces	7	19,44%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario, Calidad de Vida Laboral, Linares, Salas (2013)



Fuente: Cuadro N° 12 ítem 6, Linares, Salas (2013).

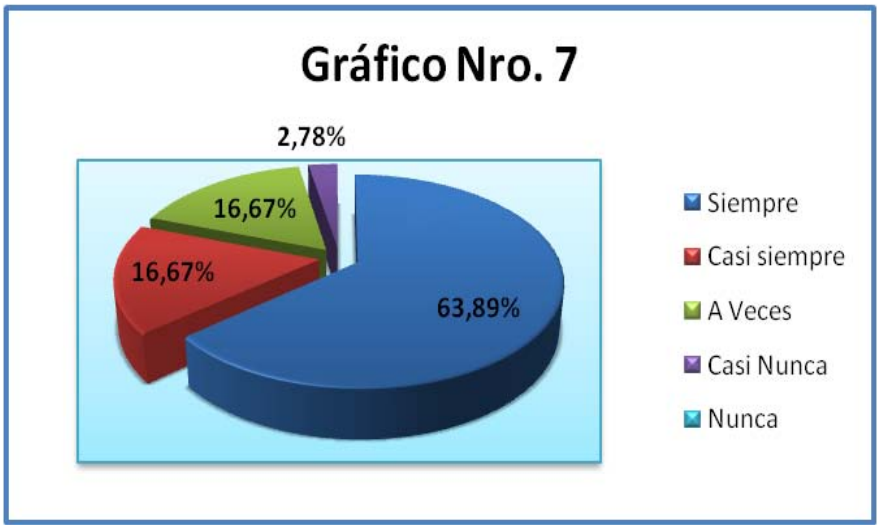
Análisis e Interpretación:

Respecto a este gráfico se obtiene en lo positivo que el 80.55% la muestra estudiada considera que si es suficiente su jornada laboral para llevar a cabo sus funciones y una tendencia negativa muy baja que abarca solo un 19.44% opinan que no es del todo suficiente para cumplir con las obligaciones asignadas, sin embargo en estos casos la organización debe realizar estrategias operativas que le permitan a todos los trabajadores cumplir con sus labores en el tiempo y horario establecido y que se evidencie en los resultados esperados, dándole de ese modo cumplimiento a lo establecido en la ley Orgánica de los Trabajadores y Trabajadoras.

Cuadro N°: 13
Ítem 07 Le realizan los exámenes médicos periódicos correspondientes y le notifican los resultados.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	63,89%
Casi siempre	6	16,67%
A Veces	6	16,67%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario, Calidad de vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 13 ítem 7, Linares, Salas (2013).

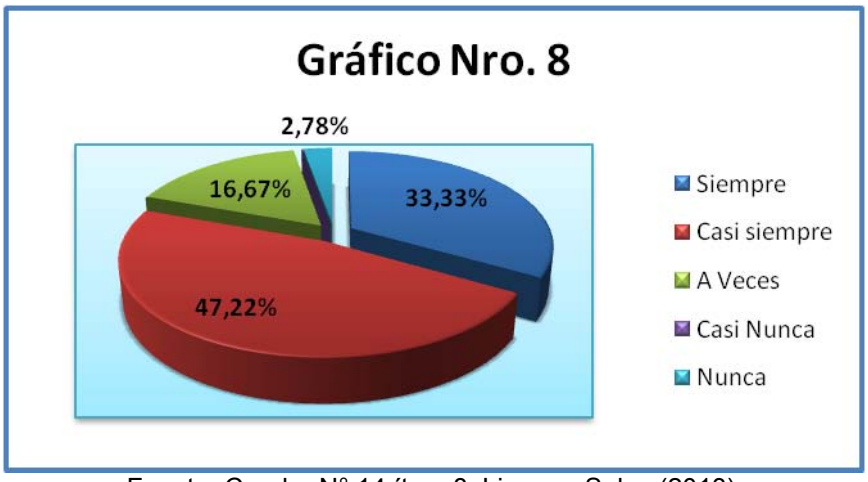
Análisis e Interpretación:

Según los resultados arrojados en lo positivo el 97,23% demuestra estar satisfecho con la realización de sus exámenes médicos y la entrega de los resultados, en lo negativo el 2,86% no es una muestra representativa, por lo cual no afecta los resultados y se evidencia que la empresa cumple con la exigencia en cuanto a los diagnósticos y evaluaciones periódicas que debe tener según la normativa vigente que regula esta condición (Lopcymat).

Cuadro N°: 14
Ítem 08 Considera que las herramientas que utiliza se encuentran en buenas condiciones.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	33,33%
Casi siempre	17	47,22%
A Veces	6	16,67%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	1	2,78%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario, Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 14 ítem 8, Linares, Salas (2013)

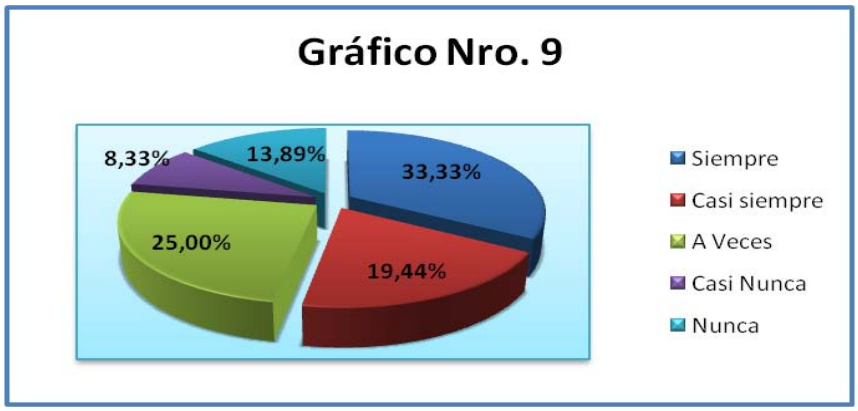
Análisis e Interpretación:

Los valores obtenidos en el gráfico, indican que en lo positivo el 97,22% del personal encuestado, afirma que las herramientas se encuentran en buenas condiciones, por lo cual les permite lograr ejecutar sus tareas diarias, sin embargo debido a que hay un 2,78% que no está conforme, se sugiere la implementación y ejecución periódica de mantenimiento y suministro de las mismas, logrando solventar de este modo los posibles inconvenientes que se puedan presentar con las herramientas bien sea por deterioro o por falta de mantenimiento.

Cuadro N°: 15
Ítem 09: Le es reconocida la colaboración que ofrece para sacar adelante las tareas y lograr los objetivos propuestos.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	33,33%
Casi siempre	7	19,44%
A Veces	9	25,00%
Casi Nunca	3	8,33%
Nunca	5	13,89%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario, Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 15 ítem 9, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

Con respecto a este resultado y de acuerdo al gráfico, en lo positivo la gran mayoría con una tendencia de un 77,78% considera que la empresa si reconoce su esfuerzo y colaboración para sacar adelante sus tareas sin embargo en lo negativo un 22,22% considera que su labor no es reconocida, por tal motivo, es recomendable para la empresa fomentar una estrategia propicia que incentive al personal en cuanto a la labor que ejerce y de esa manera fomentar su satisfacción laboral, por otra parte, debe tener en cuenta que con la falta de reconocimiento logra que el colaborador que tenía entusiasmo, decaiga y se ponga a la defensiva, cometa errores, se vuelva

incrédulo y piense que es inútil esforzarse porque nadie lo notará, perjudicándose así el logro de los objetivos.

Cuadro N°: 16
Ítem 10: Considera que la empresa se preocupa por mantener y fomentar su crecimiento profesional.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	22,22%
Casi siempre	2	5,56%
A Veces	13	36,11%
Casi Nunca	4	11,11%
Nunca	9	25,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario, Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 16 ítem 10, Linares, Salas (2013)

Análisis e Interpretación:

El crecimiento de toda organización depende en gran medida de su personal es por ello que según el gráfico anterior se puede evidenciar que el personal de la empresa en lo positivo tan solo con un 63.89% manifiesta que la empresa si se preocupa por mantener y fomentar su crecimiento, sin por su parte en lo negativo y que abarca un 36,11% no mantiene el mismo criterio, es allí donde la organización debe establecer políticas generales como planes de adiestramiento y de carrera que ayuden a mejorar esta

situación y de este modo podrá ver la efectividad en sus resultados y a su vez le permitirá la mejora en la calidad de vida laboral que su personal requiere.

Cuadro N°: 17
Ítem 11: Le han reconocido sus capacidades a través de ascensos y promociones.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	27,78%
Casi siempre	5	13,89%
A Veces	9	25,00%
Casi Nunca	7	19,44%
Nunca	5	13,89%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario, Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 17 ítem 11, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

Partiendo de la representación gráfica se puede evidenciar que en lo positivo el 66,67% del personal, manifiesta que generalmente se le reconoce sus capacidades, mientras que en lo negativo la gran mayoría representada por un 33,33% no se siente conforme con este criterio, razón por la cual la empresa debería considerar que esta variable transciende efectivamente en la satisfacción y en la conducta del trabajador dentro de la organización, incidiendo en el desempeño del mismo.

Cuadro N°: 18
Ítem 12: Considera que el cargo que desempeña le permite desarrollar sus conocimientos y habilidades.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	52,78%
Casi siempre	8	22,22%
A Veces	6	16,67%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	2	5,56%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario, Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 18 ítem 12, Linares, Salas (2013)

Análisis e Interpretación:

En la presentación gráfica se puede evidenciar que en su gran mayoría el personal representado por un 91.65% manifiesta que el cargo que desempeña le permite desarrollar sus conocimientos y habilidades, lo que en cierta forma permite de manera efectiva el logro de los objetivos sin embargo, es evidente que una pequeña porción de la muestra representada solo por un 8.35% no mantiene el mismo criterio, es por ello que la organización debe reforzar desarrollo de los que si se sienten satisfecho y buscar de alguna manera lograr que todos los trabajadores sin importar su nivel y condición logren involucrarse y desarrollar las habilidades propias que requiere el cargo que ejerce a través de planes bien sea de inducción o de capacitación.

Cuadro N°: 19
Ítem 13: Las políticas salariales con la cual cuenta son acordes con el nivel de responsabilidad que ejerce en el cargo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	16,67%
Casi siempre	14	38,89%
A Veces	9	25,00%
Casi Nunca	4	11,11%
Nunca	3	8,33%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario, Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 19 ítem 13, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

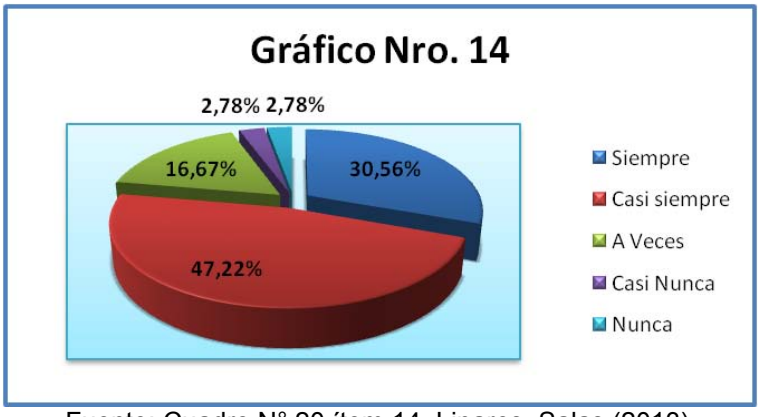
La política salarial es considerada como el pilar esencial que mueve a la organización, su importancia radica en que los empleados son remunerados de acuerdo con el cargo que ocupan, su desempeño y dedicación; partiendo de este principio y de acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que en lo positivo el 80,56% de la muestra representada en el gráfico anterior considera que las políticas salariales si son acordes con el nivel de responsabilidad que ejerce, sin embargo un 19,44% se orienta a lo negativo mostrando inconformidad, lo cual ha venido incidiendo en el rendimiento y conductas del personal, tales como la identificación con la organización y los conflictos laborales, es por ello que ésta debería atender este requerimiento

partiendo de los resultados arrojados y garantizando un estudio general de sueldos que le permita contrarrestar esta situación.

Cuadro N°: 20
Ítem 14: Considera que los beneficios sociales que percibe contribuyen a mejorar su calidad de vida.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	30,56%
Casi siempre	17	47,22%
A Veces	6	16,67%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	1	2,78%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario, Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 20 ítem 14, Linares, Salas (2013)

Análisis e Interpretación:

Partiendo del gráfico anterior se evidencia que en lo positivo el 94,44% considera que los beneficios son suficiente para satisfacer sus necesidades, por su parte para un pequeña porción de 5,56% manifiesta su inconformidad debido a que consideran que esta situación le impide mantener una mejor calidad de vida, sin embargo aunque la organización rige sus beneficios sociales a través de la convención colectiva de trabajo, no debe dejar a un lado que los beneficios sociales son esa alternativa de tener contentos a los trabajadores, lo cual le permite mejorar sus relaciones y aumenta tanto la

satisfacción del trabajador, como su motivación y también la fidelidad a la empresa.

Cuadro N°: 21
Ítem 15: Considera satisfactorio el nivel de vida alcanzado como trabajador y trabajadora de la empresa.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	30,56%
Casi siempre	12	33,33%
A Veces	9	25,00%
Casi Nunca	3	8,33%
Nunca	1	2,78%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 21, ítem 15, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

La tendencia en cuanto a este ítems fue en lo positivo que un 88,89% de los encuestados manifiestan que si se encuentran satisfechos con el nivel de vida alcanzado dentro de la organización por su parte un 11,11% no está de acuerdo con esta situación, a pesar de que la gran mayoría se encuentra satisfecho dentro de la organización es vital para la misma mantenerse y fomentar el crecimiento y la identificación de su personal en su totalidad, realizando una observación más concreta de las debilidades y teniendo en cuenta en todo momento que el nivel de vida de todo trabajador está orientado a sus

necesidades individuales dentro y fuera de la organización y a la identificación que sienta para con la misma.

Cuadro N°: 22
Ítem 16: En el tiempo que lleva en la empresa ha ido escalando posiciones y mejorando su nivel salarial.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	44,44%
Casi siempre	5	13,89%
A Veces	10	27,78%
Casi Nunca	4	11,11%
Nunca	1	2,78%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 22 ítem 16, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

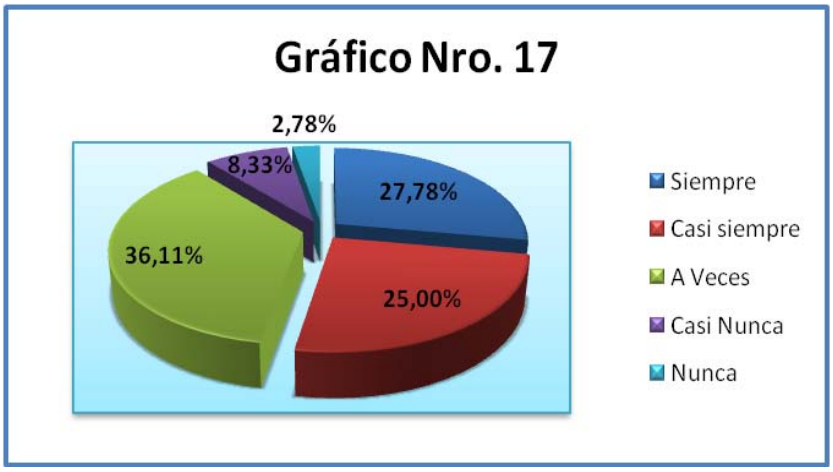
En lo positivo el 86,11% del personal entrevistado, siente que ha ido escalando posiciones para conseguir condiciones de vida más óptimas, que a su vez cubre su expectativas como trabajador y trabajadora, por lo tanto la empresa debe mantener programas de mejoramiento continuo para que el personal pueda seguir ocupando nuevos cargos que le permitan mantener el nivel de vida deseado, mientras el 13,89% en lo negativo consideran que no están de acuerdo, ya que no han tenido oportunidad de escalar posiciones y mejorar su nivel salarial, pero esto viene dado al tamaño de la organización y a la

estabilidad de los cargos sin embargo, es importante las posibilidades de crecimiento del personal mediante la creación de políticas de ascensos que beneficien a esta porción del personal y así cubrir sus expectativas como trabajador y trabajadora.

Cuadro N°: 23
Ítem 17: La comunicación interna dentro de la organización funciona correctamente.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	27,78%
Casi siempre	9	25,00%
A Veces	13	36,11%
Casi Nunca	3	8,33%
Nunca	1	2,78%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 23 ítem 17, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

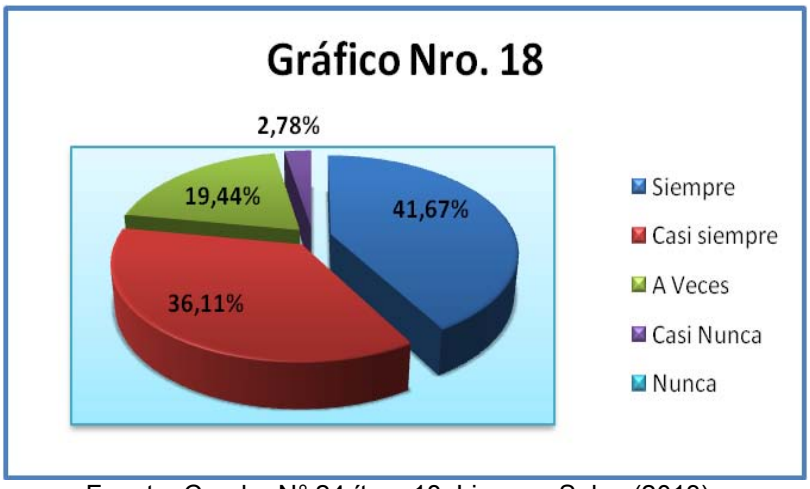
Según los resultados obtenidos, se evidencia que el 88,89% de la población encuestada manifiesta que la comunicación interna si funciona correctamente, pero por su parte un buen porcentaje representado por un 11,11% manifiesta que si hay dificultades de comunicación, por lo cual esto debe ser estudiado de forma inmediata por la empresa debido a que según

Espino, Marisol (2012) en su publicación considera que*: "* La comunicación en las organizaciones juega un papel de gran importancia; sin embargo, al no ser efectiva y no contar con métodos eficientes se corre el riesgo de llegar a puntos críticos como: malos entendidos, notificación inadecuada de las prioridades, órdenes confusas o aplicación de criterios personales mal interpretados, todo esto genera un clima organizacional tenso y poco productivo.

Cuadro N°: 24
Ítem 18: Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo y entre sus compañeros.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	41,67%
Casi siempre	13	36,11%
A Veces	7	19,44%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 24 ítem 18, Linares, Salas (2013).

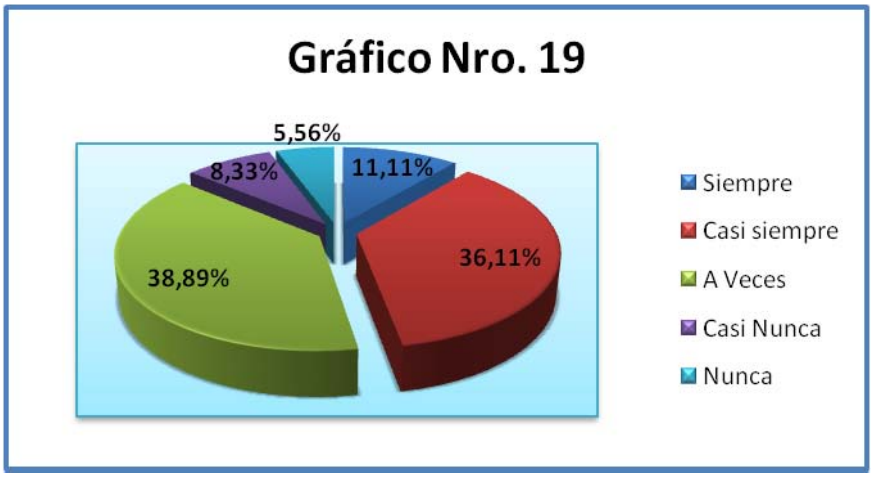
Análisis e Interpretación:

Respecto a los resultados arrojado El 97,22% en lo positivo, considera que si resulta fácil para ellos expresarse entre su lugar de trabajo y entre sus compañeros por otra parte un 2.78% no les es fácil por lo cual la empresa debería reforzar a través de adiestramiento esta condición de manera tal que le permita optimizar los resultados y contar con un equipo de trabajo integrado entre sí, teniendo siempre en cuenta que el impacto organizacional de una inadecuada comunicación llega principalmente a la productividad, seguido de la confusión grupal y esfuerzos duplicados al no comprender metas, instrucciones, objetivos y/o prioridades.

Cuadro N°: 25
Ítem 19: Considera que la autonomía para tomar decisiones durante la ejecución de su trabajo es suficiente.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	11,11%
Casi siempre	13	36,11%
A Veces	14	38,89%
Casi Nunca	3	8,33%
Nunca	2	5,56%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 25 ítem 19, Linares, Salas (2013).

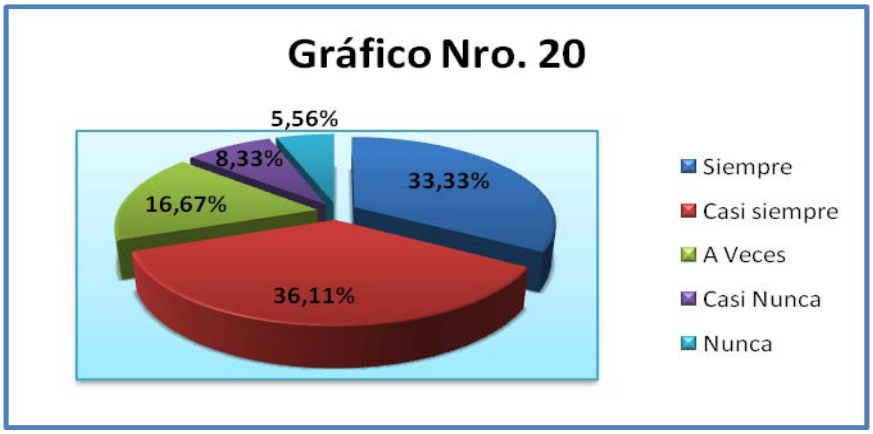
Análisis e Interpretación:

De acuerdo al gráfico y sus resultados el 86,11% en lo positivo, considera que en su puesto si tiene la autonomía para tomar las decisiones en cuanto a las funciones que ejerce, por su parte un 13,89% no tiene autonomía suficiente para tomar decisiones en su trabajo, esta situación podría ser producida por la distribución jerárquica o que están bien delimitados las funciones de cada cargo en la ejecución de las tareas y es un aspecto fundamental que debe ser observado por la organización, teniendo en cuenta que la autonomía es el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discrecionalidad sustanciales para que el individuo programe el trabajo y determine los procedimientos que deberán ser utilizados para llevarlo a cabo, y de este modo la empresa estará contando con un personal multidisciplinario capaz y efectivo lo cual es una ventaja competitiva significativa y de ese modo incrementa la satisfacción y la integración armónica de todo su equipo laboral.

Cuadro N°: 26
Ítem 20: Le brindan participación en la toma de decisiones de su área de trabajo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	33,33%
Casi siempre	13	36,11%
A Veces	6	16,67%
Casi Nunca	3	8,33%
Nunca	2	5,56%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 26 ítem 20, Linares, Salas (2013).

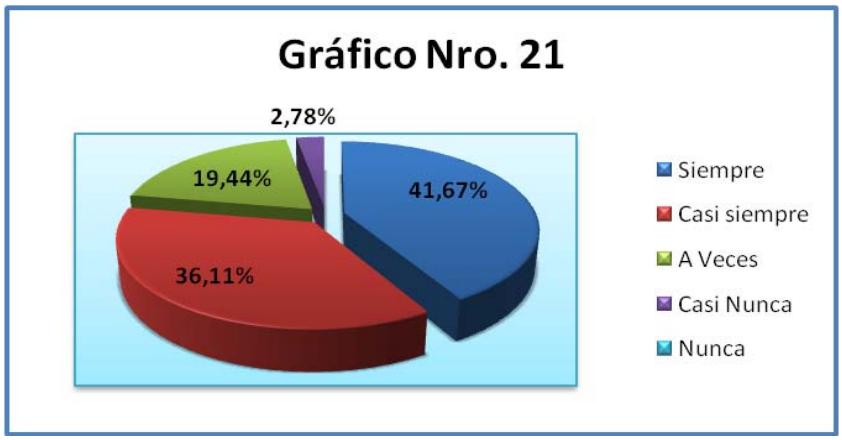
Análisis e Interpretación:

Se observa que la mayoría del personal entrevistado representado con un 86,11% en lo positivo manifiestan que si le brindan participación en la toma de decisiones, mientras que por su parte, en lo negativo el resto que equivale a un 13,89% no considera ser tomado en cuenta ni tener participación alguna, es importante destacar, que involucrar al personal en las decisiones, y el incrementar su autonomía y autocontrol sobre sus actividades laborales hará que se sientan más motivados y comprometidos con la organización, presentarán mayor desempeño, serán más productivos y estarán más satisfechos.

Cuadro N°: 27
Ítem 21: La relación que mantiene con su supervisor es la más apropiada.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	41,67%
Casi siempre	13	36,11%
A Veces	7	19,44%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 27 ítem 21, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

En lo positivo del personal analizado evidencia que la gran mayoría que abarca un 97.22% habla con su supervisor para la ejecución de sus labores, existiendo una comunicación efectiva en la cadena de mando, el 2,78% de lo negativo, no representa una amenaza para relación presentada, sin embargo debe ser considerado el principio de que el papel de un supervisor es cerrar la brecha de comunicación entre directivos y subordinados. Por lo tanto, los supervisores deben tener fuertes habilidades de comunicación para transmitir las expectativas del equipo de gestión y los objetivos de la empresa a los subordinados y así evitar cualquier tipo de conflicto.

Cuadro N°: 28
Ítem 22: En su puesto de Trabajo le brindan la oportunidad de desarrollar creatividad e iniciativa.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	30,56%
Casi siempre	10	27,78%
A Veces	11	30,56%
Casi Nunca	2	5,56%
Nunca	2	5,56%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).

Ítem Fuente: Cuadro N° 28 ítem 22, Linares, Salas (2013).

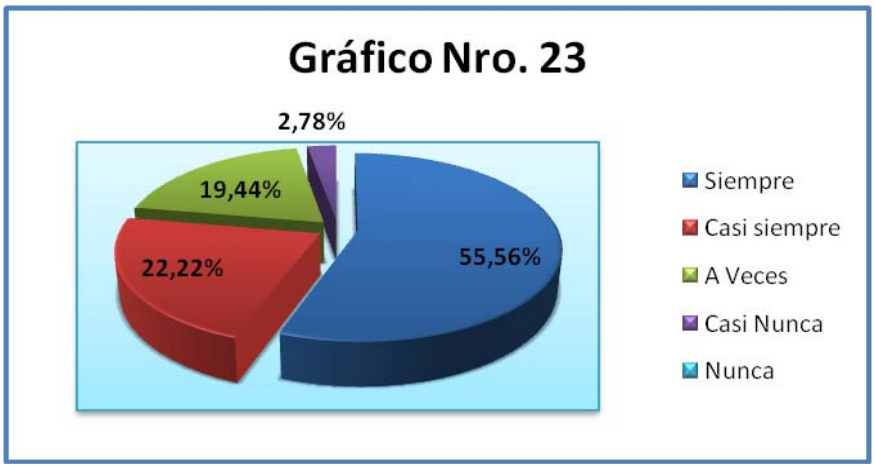
Análisis e Interpretación:

En cuanto a la observación de estos resultados, El 88,90% en lo positivo del personal examinado expresó que la empresa si le permite desarrollar su creatividad sin embargo una pequeña porción que representa un 11,10% no opina lo mismo razón por la cual la empresa debería abocarse en la integración del personal en la aplicación acciones que permitan potenciar la creatividad de éstos y que sea el trabajador quien de ese valor agregado a cada labor que ejerce de manera tal que les permita mas integración y compromiso en cada proceso.

Cuadro N°: 29
Ítem 23: Sus funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sabe cuál es su alcance dentro de su equipo de trabajo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	55,56%
Casi siempre	8	22,22%
A Veces	7	19,44%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 29 ítem 23, Linares, Salas (2013)

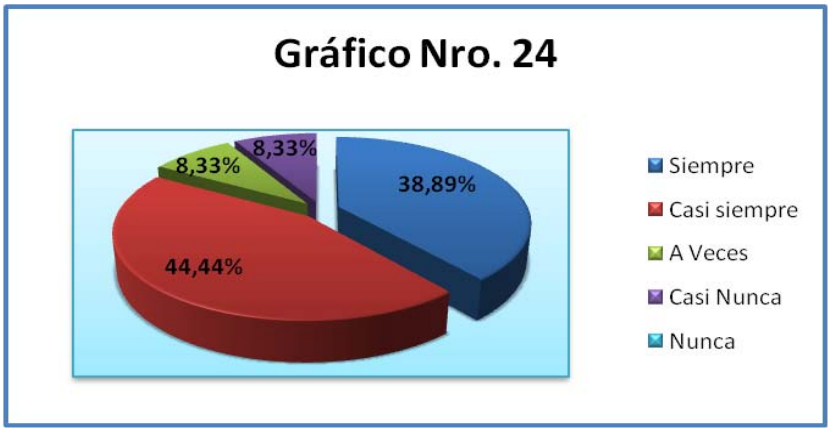
Análisis e Interpretación:

La organización según los valores arrojados de manera muy positiva cuenta con un 97,22% del personal encuestado que reconoce cual es su alcance dentro de cada proceso así como cuáles son sus funciones y responsabilidades, por otra parte solo un 2,78% indico no saber cuáles son sus limitaciones, es indispensable que la organización ejecute jornadas de actualización cada cierto tiempo ya que muchas veces se producen cambios sustanciales en los procesos y es allí donde juega un papel muy importante la comunicación y la integración del personal.

Cuadro N°: 30
Ítem 24: La comunicación por parte de su jefe en cuanto a su desempeño es satisfactoria.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	38,89%
Casi siempre	16	44,44%
A Veces	3	8,33%
Casi Nunca	3	8,33%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 30 ítem 24, Linares, Salas (2013)

Análisis e Interpretación:

El 91,66% en lo positivo, del personal encuestado respondió que la comunicación entre ellos y el supervisor les permite a mejorar el desempeño en sus funciones, por su parte el 8,34% respondió de forma negativa siendo esta una muestra no representativa pero si observable, es por ello que es indispensable para la empresa desarrollar habilidades prácticas para combinar estrategias de comunicación y motivación, que conduzcan a la conformación de equipos de trabajo, armónicos donde basados en el respeto y la consideración siempre logre existir esa comunicación efectiva en cuanto a desempeño y así cerrar las posibles brechas existentes entre ambas partes (trabajador/supervisor).

Cuadro N°: 31
Ítem 25: En su horario de descanso realiza actividades recreativas satisfactorias.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	19,44%
Casi siempre	10	27,78%
A Veces	7	19,44%
Casi Nunca	7	19,44%
Nunca	5	13,89%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 31 ítem 25, Linares, Salas (2013).

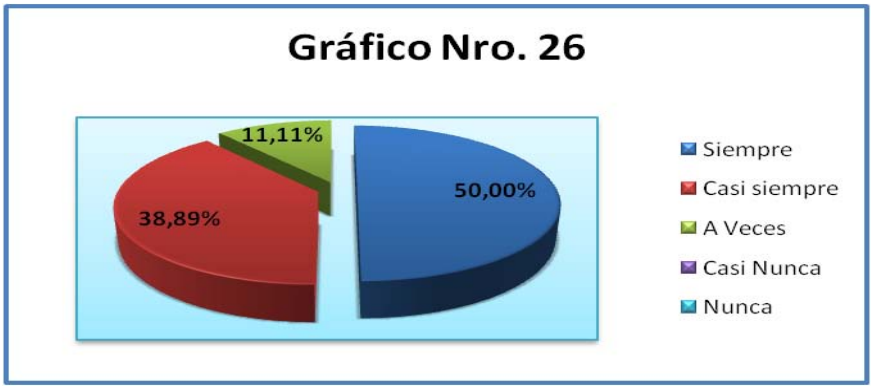
Análisis e Interpretación:

Las respuestas obtenidas de los resultados arrojados según el gráfico indican que el 66,66% del personal encuestado manifestó que en su horario de descanso, siempre realiza actividades recreativas satisfactoriamente, lo cual es positivo, mientras que en lo negativo un 33,34% no lo considera de ese modo, por lo tanto la organización debe fomentar actividades recreacionales ya que hoy día debe dar cumplimiento a la normativa legal que lo exige y se presenta la necesidad de su incorporación efectiva en las políticas de la empresa, tomando en cuenta que la falta de esparcimiento mental y físico del personal en sus ratos libres es de gran importancia en su satisfacción laboral y su desempeño.

Cuadro N°: 32
Ítem 26: Considera que las relaciones interpersonales están basadas en ayuda mutua, solidaridad y respeto.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	50,00%
Casi siempre	14	38,89%
A Veces	4	11,11%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 32 ítem 26, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas en esta evaluación, se pudo evidenciar que el 66,66% considera que las relaciones interpersonales si están basadas en ayuda, solidaridad y respeto por su parte un 33,34% expresó que no es así, es por ello que la empresa debe promover y mantener programas de comunicación interpersonal, ya que lo más idóneo sería un nivel de cooperación y reciprocidad excelente, que por consiguiente mejoraría la calidad de vida laboral que permita a todo el personal llevar a cabo las actividades diarias y contribuiría directamente a que la organización sea más productiva.

Cuadro N°: 33
Ítem 27: Recibe motivación para mejorar su desempeño e implementar nuevas ideas.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5,56%
Casi siempre	9	25,00%
A Veces	16	44,44%
Casi Nunca	4	11,11%
Nunca	5	13,89%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 33 ítem 27, Linares, Salas (2013).

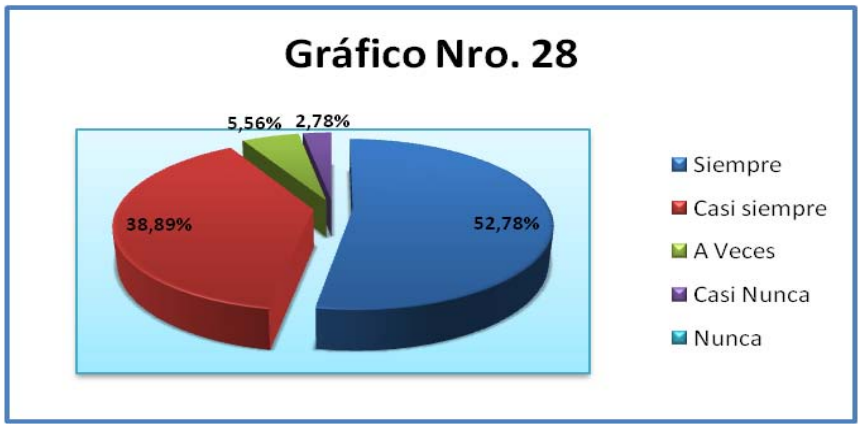
Análisis de Interpretación:

Se pudo observar en lo positivo que el 75%, del personal si recibe motivación pero quizás en muy baja escala, con lo cual no se siente incentivado lo suficiente, el 25, % en lo negativo aseguran que la motivación laboral, no es tomada en cuenta, partiendo de este análisis la organización debe considerar que la motivación esta constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. Lo cual le permitirá tener un personal más responsable e involucrado con el apoyo a la organización cuando lo amerita

Cuadro N°: 34
Ítem 28: Se siente satisfecho de ser parte del equipo de trabajo de la empresa.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	52,78%
Casi siempre	14	38,89%
A Veces	2	5,56%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario Calidad de Vida Laboral. Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 34 ítem 27, Linares, Salas (2013).

Análisis de Interpretación:

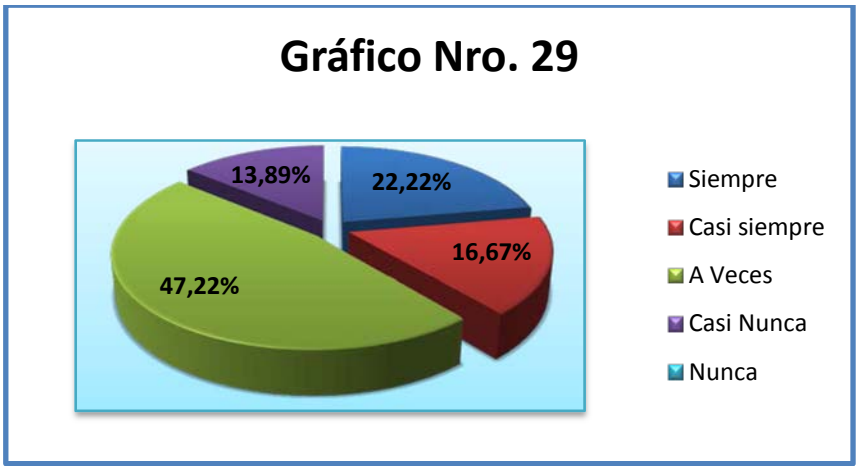
Para toda organización contar con un personal identificado y satisfecho es un gran reto, sin embargo la empresa objeto en estudio según los resultados arrojados cuenta con 97.22% de su personal que siente satisfacción por lo que hace y de prestar sus servicios y ser parte del equipo de trabajo y es allí donde su estrategia debe estar dirigida a realzar siempre ese valor de pertenencia que no es más que el trabajador se sienta parte del grupo siguiendo sus normas se da una identidad y una seguridad, mientras más segura se sienta la persona, más elevado será su sentimiento comunitario y estará más dispuesta a seguir normas de la organización.

Instrumento Desempeño Laboral

Cuadro N°: 35
Ítem 1: Requiere adiestramiento para realizar sus funciones.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	22,22%
Casi siempre	6	16,67%
A Veces	17	47,22%
Casi Nunca	5	13,89%
Nunca	0	0,00%
	Total	100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 35 ítem 1, Linares, Salas (2013).

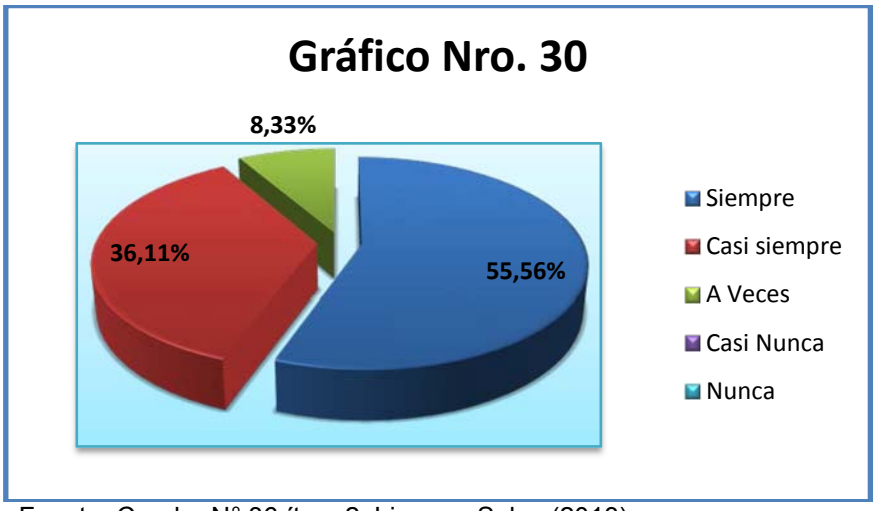
Análisis e Interpretación:

En relación a este Ítems se puede evidenciar que solo un 13,89% de los trabajadores y trabajadores consideró que casi nunca necesitan ser entrenado para realizar sus funciones, pero la gran mayoría la cual está representada por un 86,11% acertó que requiere ser adiestrado para llevar a cabo sus funciones. Partiendo de este análisis, se sugirió la aplicación al personal de un Programa de Diagnostico de Necesidades de Adiestramiento (DNA), para eliminar las brechas existentes en cuanto a la ejecución de las funciones de las labores diarias, y aplicar una retroalimentación de los resultados de las actividades, como una medida de autorregulación, sin que esto repercuta en su rendimiento.

Cuadro N°: 36
Ítem 2: Siempre incrementa sus conocimientos.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	55,56%
Casi siempre	13	36,11%
A Veces	3	8,33%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 36 ítem 2, Linares, Salas (2013).

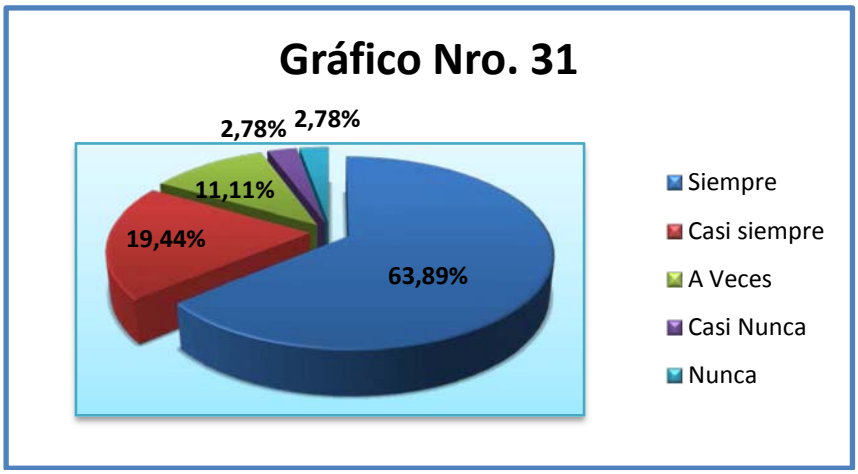
Análisis e Interpretación:

El nivel de frecuencia que ha tenido este ítem es bastante significativo debido a que la empresa cuenta con un 55,56% de sus colaboradores que siempre incrementa sus conocimientos, por otro lado, cuenta con un 36,11% que casi siempre lo hace mientras que solo un 8,33% del personal encuestado manifiesta que solo a veces lo incrementa y es allí donde la organización debe considerar fomentar e incentivar a su personal para que desarrollen sus habilidades y conocimientos de manera tal que integren o fomenten un equipo de trabajo capaz y multidisciplinario.

Cuadro N°: 37
Ítem 3: Muestra preocupación cuando tiene restricción al ejecutar un trabajo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	63,89%
Casi siempre	7	19,44%
A Veces	4	11,11%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	1	2,78%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 37 ítem 3, Linares, Salas (2013)..

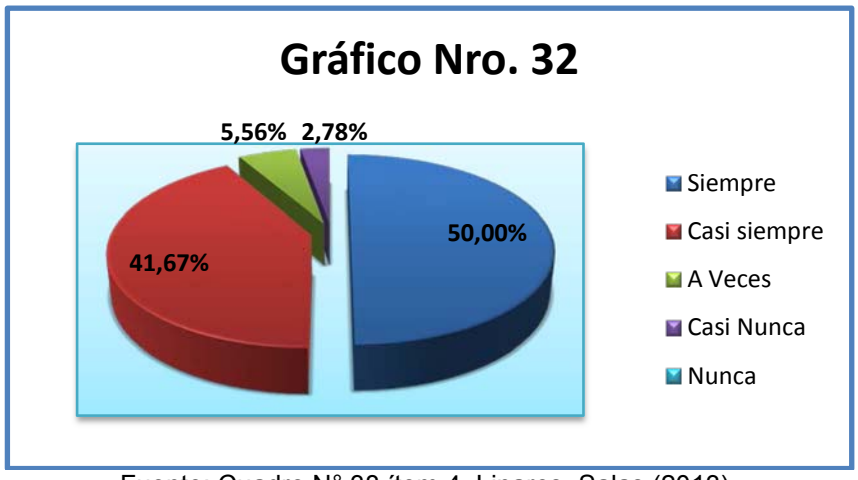
Análisis e Interpretación:

Según el planteamiento de este ítems en lo negativo, solo un 5.56% de los trabajadores y trabajadoras, mostró preocupación cuando tiene restricción al ejecutar un trabajo y la gran mayoría que representa un 94,44% del personal, manifestó su preocupación, lo cual le genera a la empresa una gran fortaleza ya ésta depende de sus colaboradores para la consecución de las metas planteadas, se sugiere una mayor integración y participación del personal, implementar estrategias de motivación y orientar el cambio hacia la eficiencia y eficacia de la organización.

Cuadro N°: 38
Ítem 4: Identifica de forma clara las limitaciones de su trabajo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	50,00%
Casi siempre	15	41,67%
A Veces	2	5,56%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 38 ítem 4, Linares, Salas (2013).

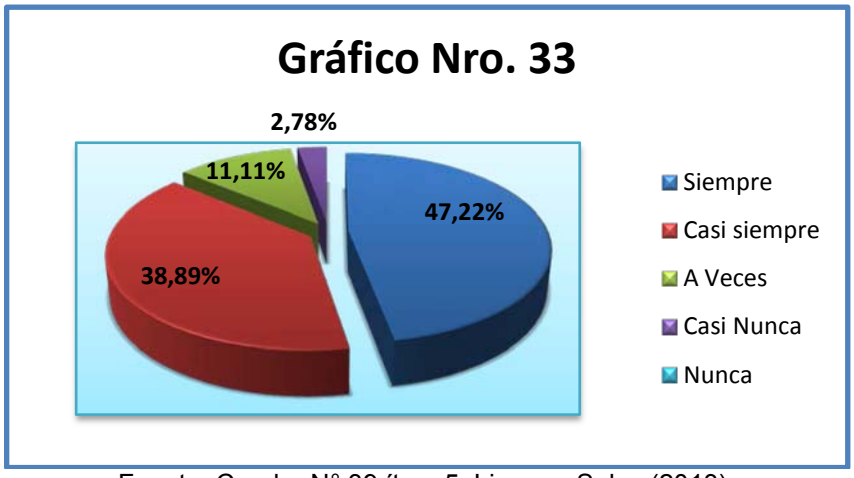
Análisis e Interpretación:

La ilustración de este ítem permitió exponer que de la muestra presentada, el solo 2,78% de los trabajadores y trabajadoras, consideró que casi nunca identifica de forma clara las limitaciones de su trabajo, mientras que el 97,23% del personal declaró las limitaciones de su trabajo. Esto evidenció, que la organización cuenta con un personal que conoce lo que hace, lo cual garantiza la calidad y la efectividad de los procesos atribuyéndosele a la experiencia que tiene cada trabajador o trabajadora, mejorando así la ejecución de sus funciones y respetando las capacidades y habilidades de cada personal.

Cuadro N°: 39
Ítem 5: Programa sus actividades diarias.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	47,22%
Casi siempre	14	38,89%
A Veces	4	11,11%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 39 ítem 5, Linares, Salas (2013).

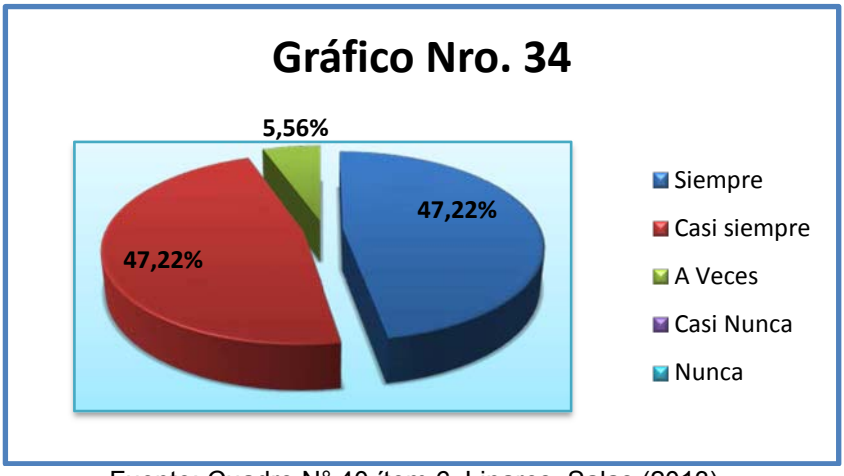
Análisis e Interpretación:

Según la gráfica antes expuesta se puede observar que un 2,78% de los trabajadores y trabajadoras que formaron parte de la muestra, respondió que laboran sin ningún tipo de planificación, por otra parte, un 97,22% consideró que si programa sus actividades diarias. Lo que señala que la gran mayoría de los trabajadores y trabajadoras mostraron niveles elevados de compromiso y responsabilidad en sus funciones, al seleccionar y elegir la mejor forma de ejecutarlas, proporcionado un mejor y mayor desempeño en sus actividades diarias.

Cuadro N°: 40
Ítem 6: Domina las tareas en todos los aspectos.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	47,22%
Casi siempre	17	47,22%
A Veces	2	5,56%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 40 ítem 6, Linares, Salas (2013)..

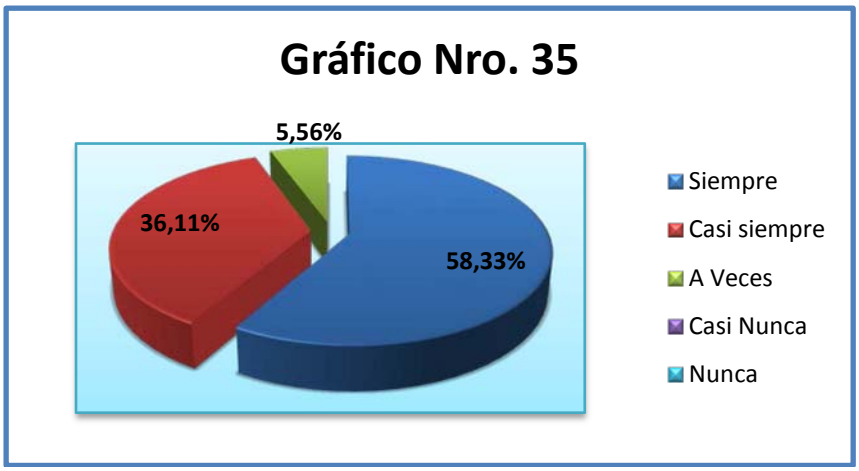
Análisis e Interpretación:

En esta grafica se pudo comprobar el 100% de los trabajadores y trabajadoras respondió que domina las tareas en todos los aspectos, lo que demuestra que la organización tiene personal calificado en cada puesto y que definitivamente, tiene el conocimiento necesario para ejercer sus funciones e incrementar la productividad siendo la experiencia acumulada que adquiere el personal a través de los años, aumentando de esta manera sus habilidades y capacidades para la obtención de las metas organizacionales y demostrando el desempeño en sus funciones.

Cuadro N°: 41
Ítem 7: Conoce las normas y procedimientos.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	58,33%
Casi siempre	13	36,11%
A Veces	2	5,56%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 41 ítem 7, Linares, Salas (2013).

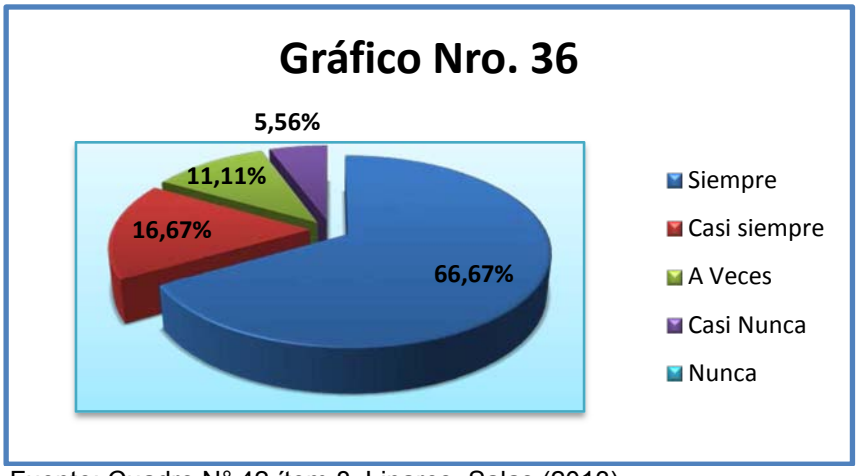
Análisis e Interpretación:

Si bien es cierto las normas y procedimientos son claves esenciales en el éxito y buen desempeño de la organización, es por ello que analizando este ítem se determinó que el 100% de la muestra cuestionada reconoce las normas y procedimientos. Se considera que la empresa selecciona al personal con criterio de afinidad a sus principios, valores y meritocracia donde éste se compromete con el logro de los objetivos comunes, tomando en cuenta que la rentabilidad es indispensable, que permite recibir beneficios competitivos aumentando su desempeño laboral.

Cuadro N°: 42
Ítem 8: Establece prioridades en sus labores cuando lo amerita.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	66,67%
Casi siempre	6	16,67%
A Veces	4	11,11%
Casi Nunca	2	5,56%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 42 ítem 8, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

El grafico antes expuesto arrojó que en lo negativo un 5,56% de los trabajadores y trabajadoras admitió que casi nunca establece prioridades en sus labores cuando es necesario, por su parte un 94,44% del personal, consideró si canalizan las prioridades. Esto nos indicó que cuando en una organización el personal es capaz de agilizar y establecer prioridades en su desempeño, se cuenta con un personal altamente eficiente y competitivo ya que se orientan al éxito organizacional, demostrando que el trabajo se debe realizar desde el inicio hasta el fin de una manera organizada, para que la personas pueda percibir un resultado palpable de acuerdo al diseño del cargo.

Cuadro N°: 43
Ítem 9: Sobre pasa las exigencias esperadas en el cargo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	41,67%
Casi siempre	12	33,33%
A Veces	7	19,44%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	1	2,78%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 43 ítem 9, Linares, Salas (2013).

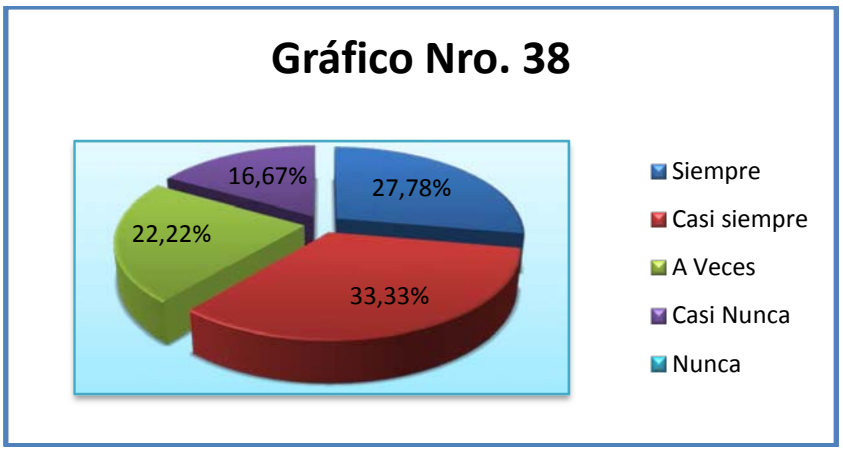
Análisis e Interpretación:

En la representación antes expuesta se pudo evidenciar que de los trabajadores y trabajadoras cuestionados en lo positivo, manifestó que si sobrepasan las exigencias esperadas en el cargo estando representado por un 94,44% del personal, a su vez solo un 5.56% considera que no las sobrepasa y es evidente que la organización a pesar de ser pequeña, cuenta con un personal capaz de cumplir con sus actividades sin ningún tipo de limitación y dando siempre su aporte para lograr con efectividad el cumplimiento de los objetivos.

Cuadro N°: 44
Ítem 10: Necesita ayuda para iniciar y ejecutar las labores.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	27,78%
Casi siempre	12	33,33%
A Veces	8	22,22%
Casi Nunca	6	16,67%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 44 ítem 10, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

La representación gráfica de este ítem arrojo como resultado en lo positivo que un 16,67% del personal, expuso que casi nunca necesita ayuda para iniciar y ejecutar las labores y en lo negativo la mayoría de los trabajadores y trabajadoras, lo cual representa el 83.33%, concluyó que en cierto modo si necesita ayuda para iniciar y ejecutar las labores, se sugirió que para la eficiencia empresarial se debe eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera el personal, podrá elaborar con efectividad y debe involucrar al trabajador en las responsabilidades que amerita su cargo, la organización debe promover autonomía, para que las personas puedan tomar decisiones y asumir las consecuencias.

Cuadro N°: 45
Ítem 11: Cumple a cabalidad con sus funciones.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	77,78%
Casi siempre	6	16,67%
A Veces	2	5,56%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).

Fuente: Cuadro N° 45 ítem 11, Linares, Salas (2013).

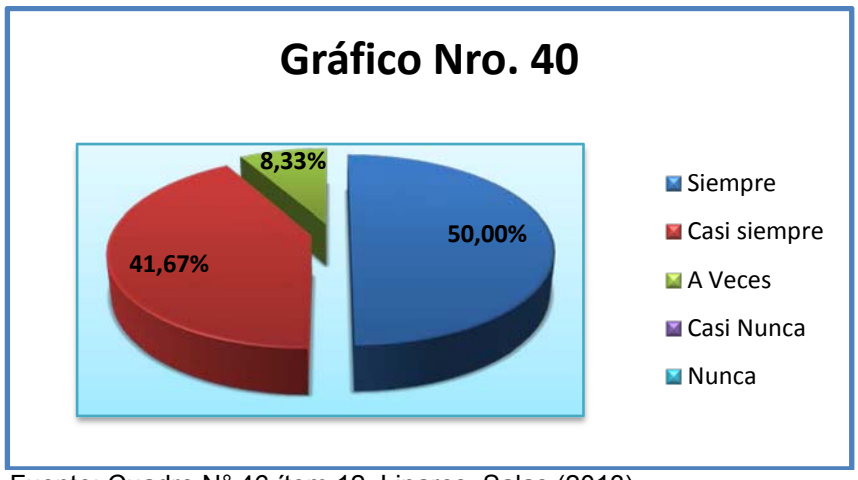
Análisis e Interpretación:

Según el criterio de cada trabajador y trabajadora cuestionado al observar las frecuencias arrojadas se pudo observar que 100% de éstos, consideró que cumplen a cabalidad con sus funciones, por lo cual demostró que el personal mantiene responsabilidad de acuerdo al cargo que ocupa dentro de la organización, es importante destacar que la responsabilidad es un elemento indispensable dentro de la organización ya que es cumplir un deber, es una obligación adquirida no solo con los compañeros de trabajo sino con todo aquel que va en busca de un servicio, lograr los objetivos en el tiempo establecido y con las pautas fijadas.

Cuadro N°: 46
Ítem 12: Logra ser eficaz en su labor haciendo uso adecuado de los medios y el tiempo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	50,00%
Casi siempre	15	41,67%
A Veces	3	8,33%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 46 ítem 12, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

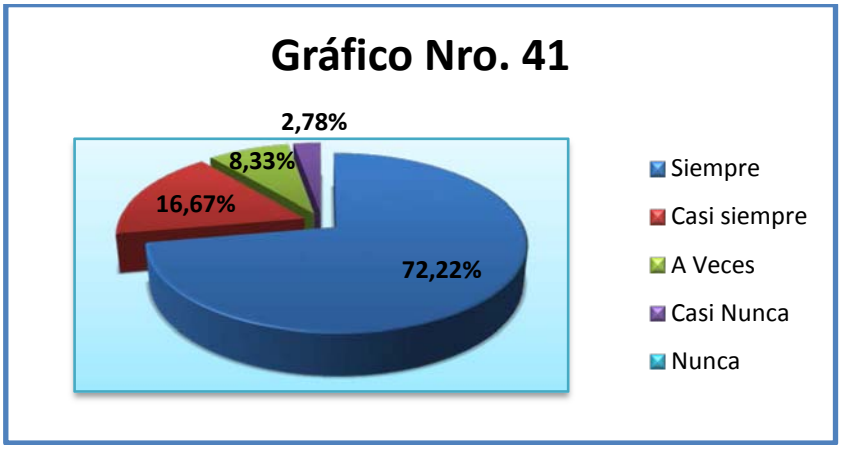
En este gráfico se observó que del 100% de la muestra un 50% admite que siempre logra ser eficaz en su labor haciendo uso adecuado de sus medios y tiempo mientras que 41,67% considera que casi siempre lo es y una pequeña porción equivalente a un 8,33% solo a veces logra serlo. Lo que se evidencia en este planteamiento es que los trabajadores en su mayoría consideran ser efectivos en lo que hacen, como lo hacen y cuando lo hace, coincidiendo que el personal se desempeña en función de los requerimientos de las empresa para la obtención de los objetivos comunes y

de acuerdo a la administración del desempeño, la organización debe mantener el mejoramiento continuo y contribuciones de cada uno de sus participantes en los procesos para favorecer el cumplimiento de los resultados esperados en términos de calidad, costo y oportunidad individual y grupal.

Cuadro N°: 47
Ítem 13: Sigue las instrucciones para evitar los errores.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	72,22%
Casi siempre	6	16,67%
A Veces	3	8,33%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 47 ítem 13, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

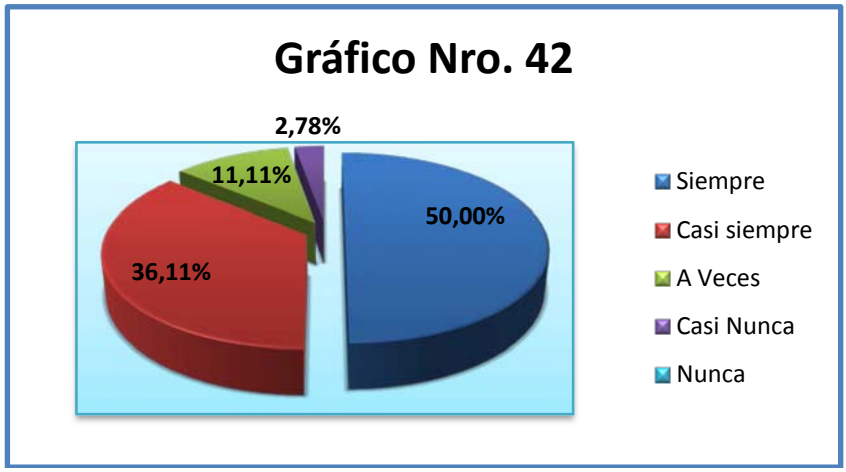
Este planteamiento nos permitió observar que de los colaboradores cuestionados en lo negativo, solo un 2,78% opinó que no sigue las instrucciones para evitar los errores, y la mayoría de los encuestados, que representa el 97,22% del personal sí admitió seguir las instrucciones. Esto

demostró que los trabajadores se apegan a las normas y reglas de la organización, las cuales deben cumplir a cabalidad con lo establecido en la normativa laboral vigente.

Cuadro N°: 48
Ítem 14: Maneja precisión en lo que hace.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	50,00%
Casi siempre	13	36,11%
A Veces	4	11,11%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 48 ítem 14, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

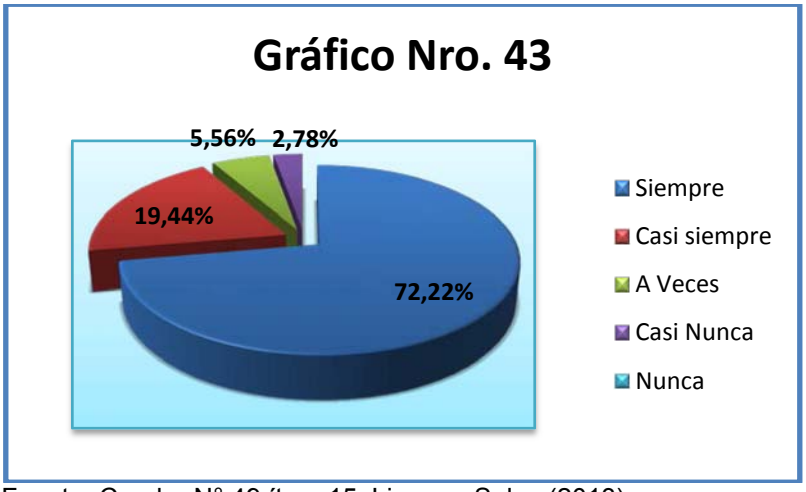
Este ítems es de gran relevancia y la gráfica nos permitió observar que el 2,78% de los trabajadores y trabajadoras encuestados manifiesta que casi nunca maneja con exactitud lo que hace, mientras que el 97,22% del personal, expresó que si maneja precisión en lo que hace. La encuesta realizada, demostró que las personas mantienen una elevada

responsabilidad respecto a su trabajo, que tienen mayor libertad, ya que la empresa lo amerita por su actividad económica y de acuerdo a los parámetros de producción establecidos.

Cuadro N°: 49
Ítem 15: Muestra alta calidad en su trabajo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	72,22%
Casi siempre	7	19,44%
A Veces	2	5,56%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 49 ítem 15, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

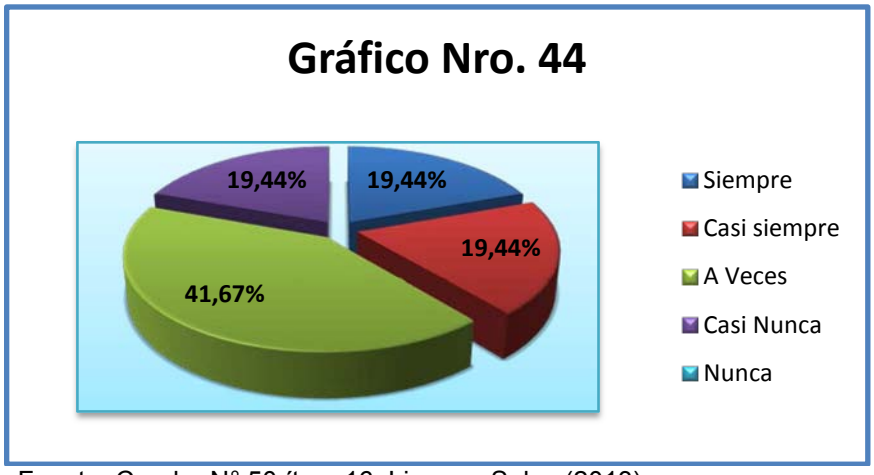
En la representación antes expuesta se puede evidenciar que de los trabajadores y trabajadoras cuestionados un 2,78% manifestó que casi nunca muestra alta calidad en su desempeño, un 99,22% de los encuestados ratificó que muestra alta calidad en su trabajo, lo cual es un valor bastante significante y por ende se evidenció que los trabajadores y trabajadoras,

consideran la labor que ejerce es totalmente satisfactoria para el logro de los objetivos individuales y organizacionales y que la calidad juega un papel relevante como factor principal en el proceso de producción y de servicio, manteniendo a la organización en un mercado competitivo.

Cuadro N°: 50
Ítem 16: Presenta Errores ocasionales.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	19,44%
Casi siempre	7	19,44%
A Veces	15	41,67%
Casi Nunca	7	19,44%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 50 ítem 16, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

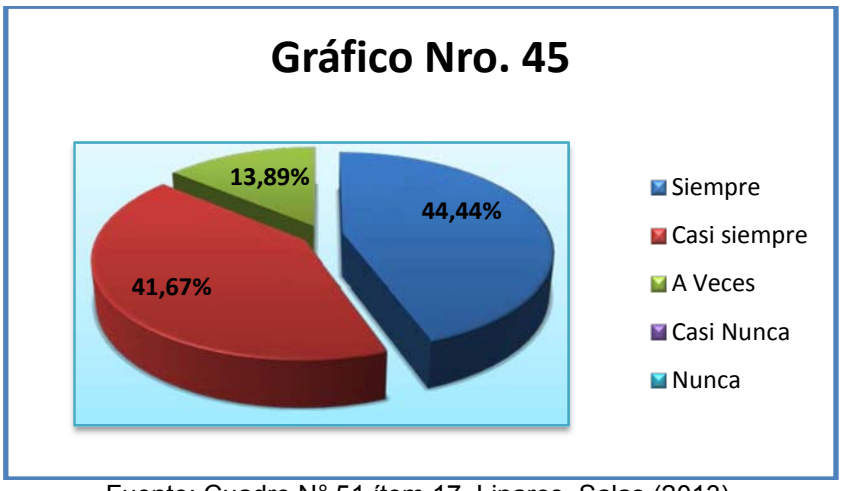
Los Niveles de errores que se puedan presentar son de gran importancia para toda organización, es por ello que es importante acotar que según el reflejo de la gráfica en cuanto a este ítemla frecuencia de respuesta según la opinión de los trabajadores y trabajadoras determinó en lo negativo que un

80,56% aseguró que presenta errores ocasionales y que el 19,44% de los encuestados afirmó casi nunca los presenta. Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se sugirió realizar un programa de Diagnostico de Necesidades de Adiestramiento (DNA), para evaluar en donde se encuentran las posibles grietas y aplicar los correctivos necesarios con respecto al desempeño, fomentar charlas, talleres entre otros, para fortalecer los conocimientos de los trabajadores en cuanto al cumplimiento de sus funciones diarias.

Cuadro N°: 51
Ítem 17: Tiene excelentes ideas que le ayudan a mejorar su desempeño.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	44,44%
Casi siempre	15	41,67%
A Veces	5	13,89%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 51 ítem 17, Linares, Salas (2013).

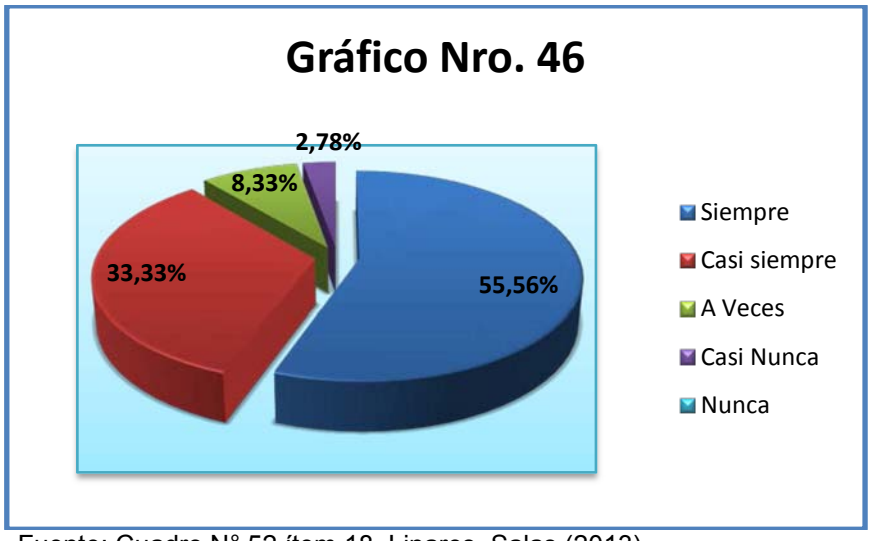
Análisis e Interpretación:

Según este gráfico y de acuerdo a las modalidades más significativas en cuanto las ideas que tienen los trabajadores y trabajadoras para mejorar su desempeño se evidenció que el 100% de éstos, consideró que las ideas de mejora están presentes siempre. Demostró que la empresa integra a su personal en las actividades organizativas, desarrollando una identidad cultural, que hace que sus integrantes participen con una mayor responsabilidad social, fortaleciendo la filosofía organizacional.

Cuadro N°: 52
Ítem 18: Es creativo cuando su cargo lo requiere.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	55,56%
Casi siempre	12	33,33%
A Veces	3	8,33%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013)



Fuente: Cuadro N° 52 ítem 18, Linares, Salas (2013).

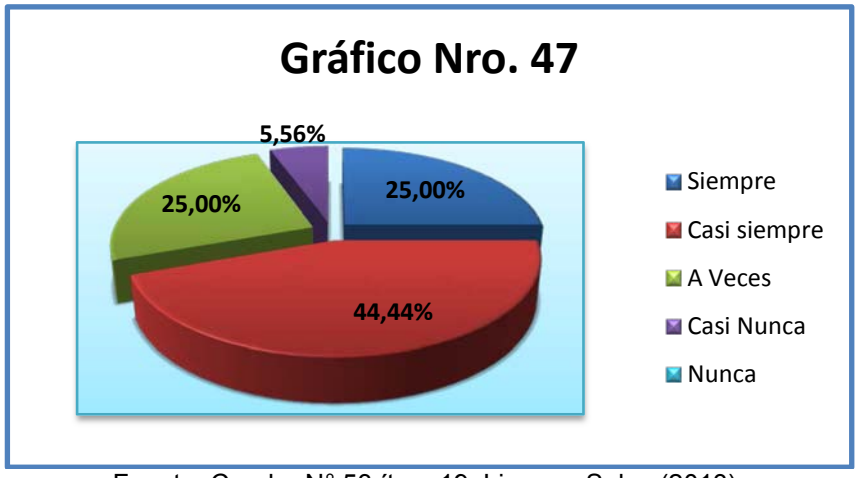
Análisis e Interpretación:

Se aprecia en el gráfico en lo negativo, que el 2,78% del personal entrevistado, casi nunca es creativo cuando su cargo lo requiere, de lo contrario el 97,22% señala que siempre son creativos. Se manifestó que para la organización cada personal es único, respetado y valorado, que tiene su perspectiva de la vida, su diversidad de intereses competencias, aportes, habilidades entre otros. Cada persona tiene libertad de creación y actuación y éste dentro de la organización, transforma materia prima en producto y su creatividad es indispensable para tal fin.

Cuadro N°: 53
Ítem 19: Cuando manifiesta sus ideas estas son Consideradas.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	25,00%
Casi siempre	16	44,44%
A Veces	9	25,00%
Casi Nunca	2	5,56%
Nunca	0	0,00%
	Total	100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013)



Fuente: Cuadro N° 53 ítem 19, Linares, Salas (2013).

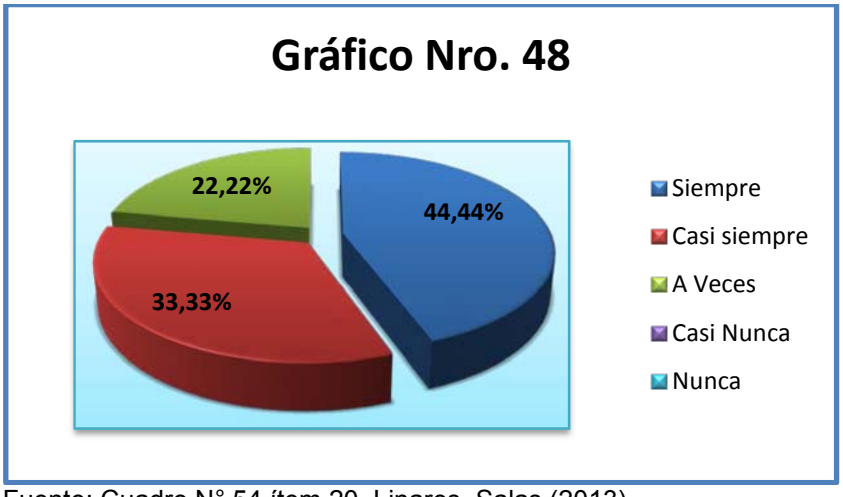
Análisis e Interpretación:

La representación gráfica de este ítem nos muestra una frecuencia en la cual nos indica en lo negativo que el 5,56% de los cuestionados manifestó que casi nunca sus ideas son consideradas, de lo contrario el 94,44% del personal expresó sus ideas son consideradas cuando son manifestadas por éstos. En este punto donde la empresa debe considerar la importancia que tiene para el logro de los objetivos una comunicación efectiva y sobretodo un trabajo conjunto, donde el trabajar en sinergia se puede lograr los resultados esperados de manera eficiente y eficaz, mejorando el clima organizacional y las relaciones interpersonales para un mejor desempeño laboral.

Cuadro N°: 54
Ítem 20: Hace sugerencias sobre su trabajo para mejorar los procesos.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	44,44%
Casi siempre	12	33,33%
A Veces	8	22,22%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013)



Fuente: Cuadro N° 54 ítem 20, Linares, Salas (2013).

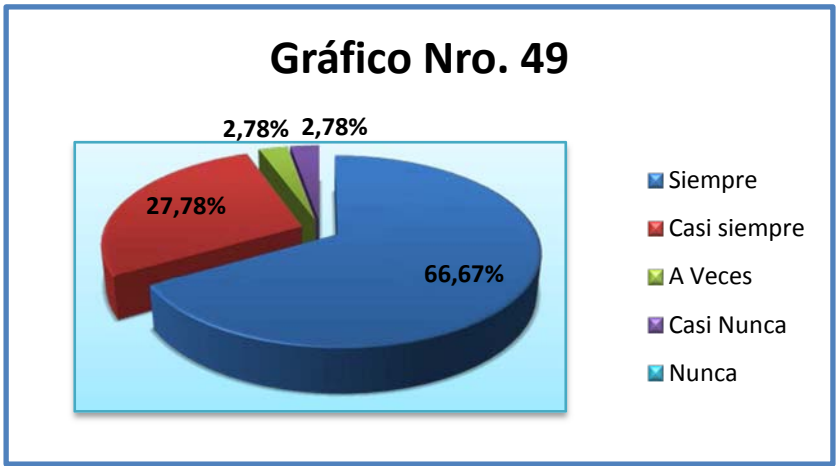
Análisis e Interpretación:

Este ítem al ser graficado se evidencia que los resultados arrojados por las encuesta, comprobó que el 100% de los participantes hacen sugerencias sobre su trabajo para mejorar los procesos, reflejando de este modo que todos los trabajadores y trabajadoras de alguna manera, se preocupan por las mejoras al proceso de forma tal de incrementar su desempeño, garantizando seguridad y responsabilidad en la ejecución de sus funciones, resaltando el trabajo en equipo, donde la participación contribuye a aumentar el sentido de pertenencia.

Cuadro N°: 55
Ítem 21: Se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	66,67%
Casi siempre	10	27,78%
A Veces	1	2,78%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013)



Fuente: Cuadro N° 55 ítem 21, Linares, Salas (2013).

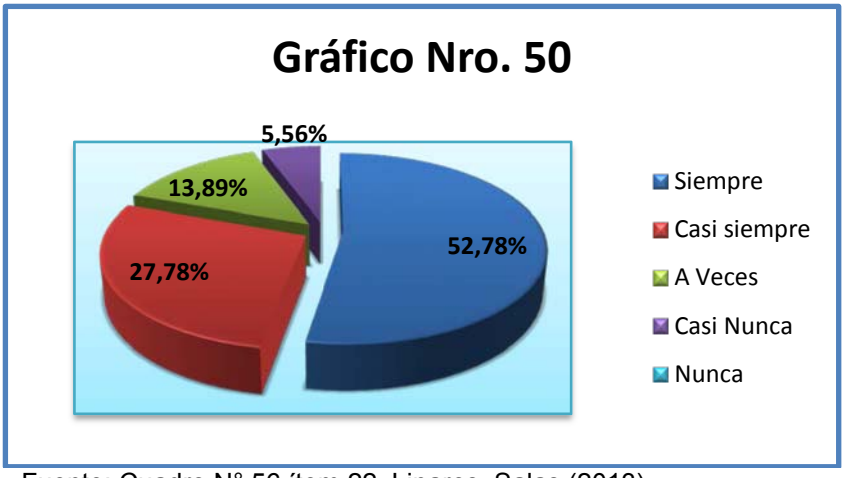
Análisis e Interpretación:

Se puede apreciar en este gráfico, en lo negativo, que un 5,56% de los trabajadores y trabajadoras no se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo, por otra parte, el 94,44% de los participantes encuestados que si se sienten con ánimos y energías, Lo cual permitió evidenciar que la organización cuenta con una motivación elevada entre sus trabajadores, más sin embargo se sugiere reforzar mediante el estímulo al turismo social (LOTTT).

Cuadro N°: 56
Ítem 22: Las relaciones con sus demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	52,78%
Casi siempre	10	27,78%
A Veces	5	13,89%
Casi Nunca	2	5,56%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 56 ítem 22, Linares, Salas (2013).

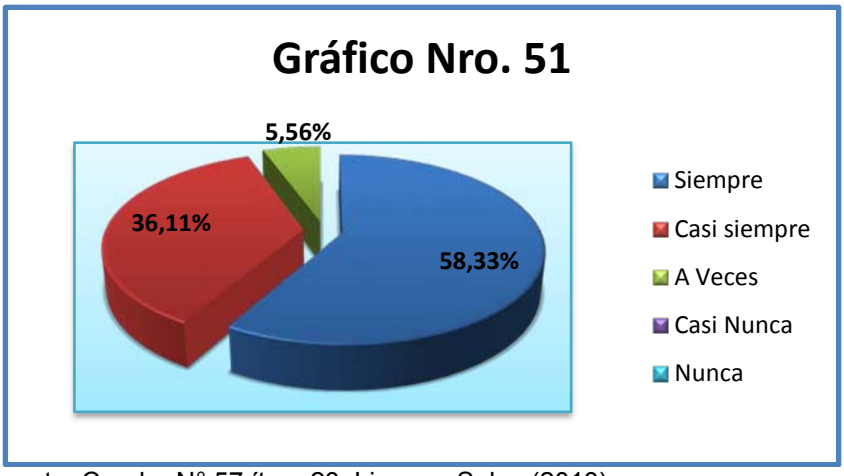
Análisis e Interpretación:

En la representación grafica de este ítem se puede evidenciar que un 94,44% de la muestra consideraron que siempre es necesaria la relación de con sus demás compañeros para tener un mejor desempeño en su trabajo, así mismo, solo un 5.56% manifestó que éstas no son necesarias, sin embargo la motivación en un trabajador y su relación con los demás son las actitudes quienes fomentan un ambiente laboral saludable.

Cuadro N°: 57
Ítem 23: Se siente satisfecho con lo que hace en su trabajo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	58,33%
Casi siempre	13	36,11%
A Veces	2	5,56%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 57 ítem 23, Linares, Salas (2013).

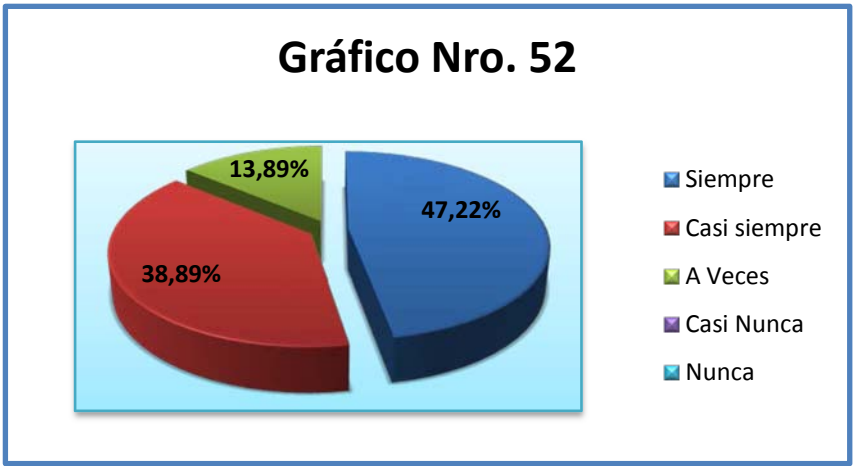
Análisis e Interpretación:

Esta grafica representa el grado de satisfacción que considera el trabajador puede tener con lo que hace en su trabajo y nos permite evidenciar que un 100% de los trabajadores en cierta forma si se sienten satisfechos. Lo que ayuda a determinar que la empresa cuenta con los argumentos necesarios para mantener su personal satisfecho, lo que la hace ser competitiva cosa que es una gran fortaleza sobre todo para una pequeña empresa. Teniendo en cuenta que cuando un trabajador se siente satisfecho se identifica no solo con las tareas sino con la organización.

Cuadro N°: 58
Ítem 24: Cuando pierde el entusiasmo lo recupera.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	47,22%
Casi siempre	14	38,89%
A Veces	5	13,89%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 58 ítem 24, Linares, Salas (2013).

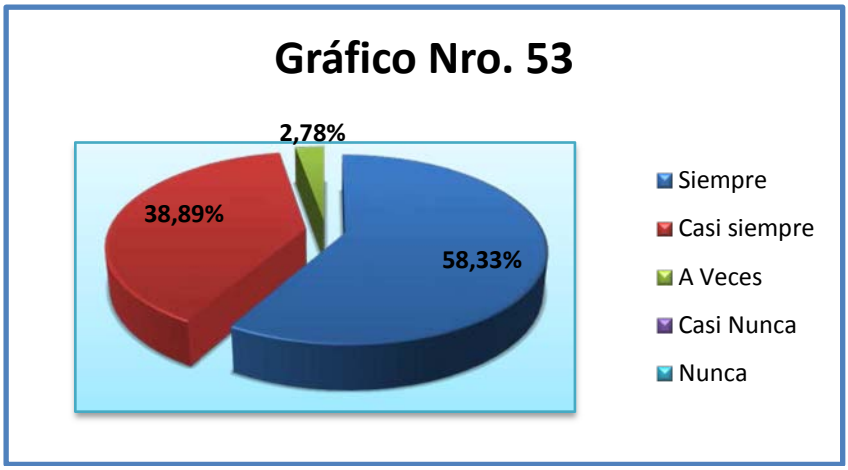
Análisis e Interpretación:

En esta gráfica se evidenció que el personal encuestado, en un 100% confirmó que dependerá de que tan comprometido esté y que tan satisfecho se sienta, para actuar ante esta situación, por lo cual la organización debe tratar de generar en su personal la empatía necesaria para que no se sienta aislado y así lograr la integración de trabajador y trabajadora en los objetivos comunes y que arrojen como resultado un ganar a ganar.

Cuadro N°: 59
Ítem 25: Demuestra Iniciativa.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	58,33%
Casi siempre	14	38,89%
A Veces	1	2,78%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 59 ítem 25, Linares, Salas (2013).

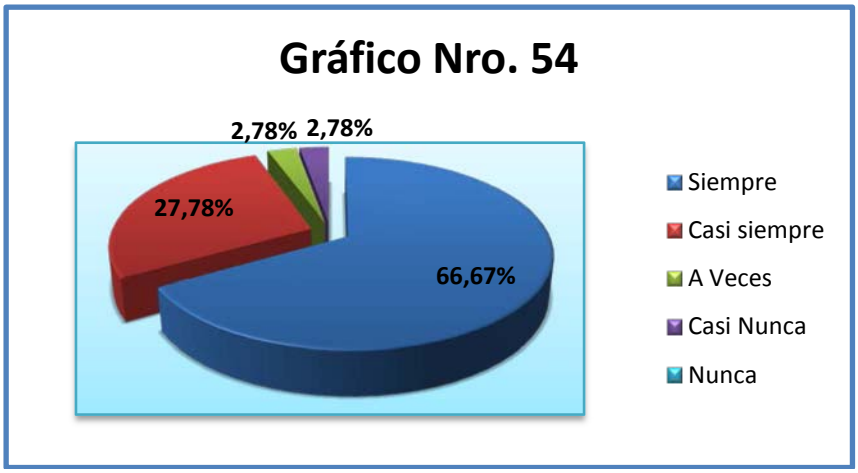
Análisis e Interpretación:

En cuanto a la iniciativa el gráfico representa que el 100% de los colaboradores encuestados demuestran iniciativa ante situaciones presentadas, mejorando el clima organizacional con la participación, la confianza y el entusiasmo, por lo cual la empresa debe considerar siempre orientarse a que el personal sienta que su esfuerzo es valorado y que vale la pena siempre orientar y unir esfuerzo para el logro de los objetivos.

Cuadro N°: 60
Ítem 26: Muestra habilidad en las decisiones.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	66,67%
Casi siempre	10	27,78%
A Veces	1	2,78%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N°60 ítem 26, Linares, Salas (2013)..

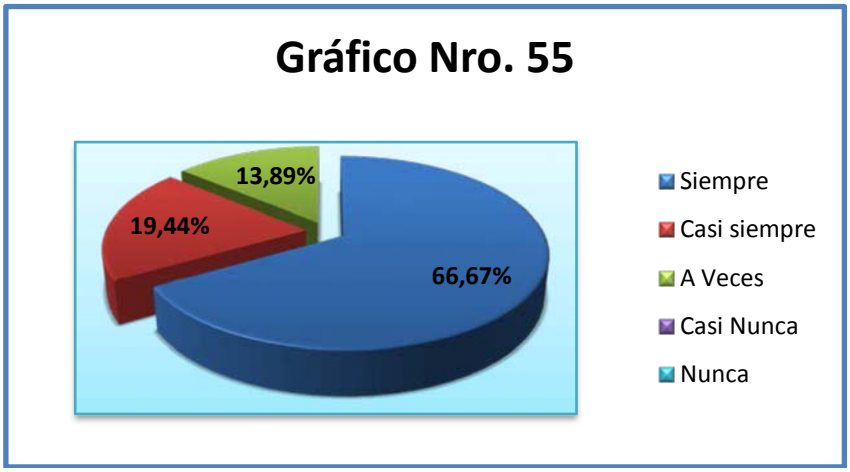
Análisis e Interpretación:

La toma de decisiones juega un papel fundamental en el desarrollo efectivo de un puesto de trabajo, si bien es cierto la toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia, entre diversas alternativas disponibles, del curso de acción que la persona deberá seguir para el logro de las metas establecidas, es por ello que la gráfica nos permite evidenciar con un nivel de frecuencia bastante significativo que un 97.22% del personal encuestado siente que si muestra la habilidad para tomar decisiones cuando su cargo lo requiere, mientras que tan solo un 2,78 manifiesta no hacerlo.

Cuadro N°: 61
Ítem 27: Evidencia confianza en sí mismo.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	66,67%
Casi siempre	7	19,44%
A Veces	5	13,89%
Casi Nunca	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N°61 ítem 27, Linares, Salas (2013).

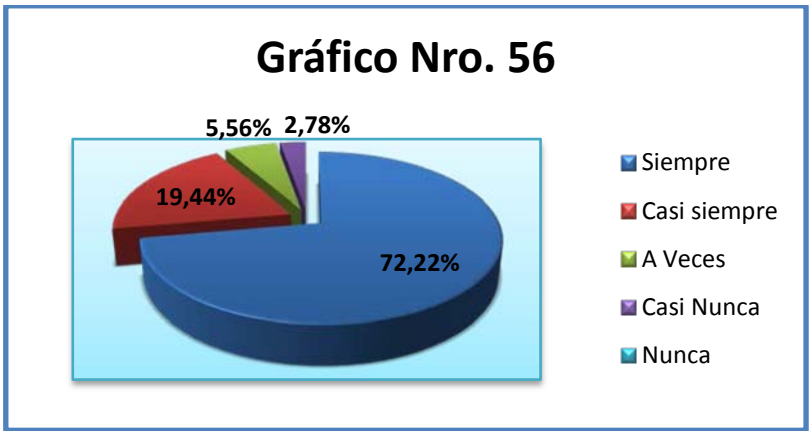
Análisis e Interpretación:

Partiendo de la grafica anterior es evidente que en 100% del personal encuestado considera tener confianza en sí mismo lo cual es un factor de suma importancia para todo trabajador ya que la confianza en sí mismo es un elemento crucial en el desempeño, si bien es cierto cuando los trabajadores tienen confianza en sí mismo son consciente de sus virtudes y capacidades, las cuales trata de mejorar y sacarles el máximo provecho, pero también es consciente de sus limitaciones y defectos, los cuales trata de corregir y superar. Por todo lo anterior la organización debe en lo posible fomentar y mantener a través del tiempo esta condición, ya que de allí parte el reflejo de sus resultados.

Cuadro N°: 62
Ítem 28: Es capaz de resolver los problemas y evitar los conflictos.

Modalidad de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	72,22%
Casi siempre	7	19,44%
A Veces	2	5,56%
Casi Nunca	1	2,78%
Nunca	0	0,00%
Total		100,00%

Fuente: Cuestionario de Desempeño, Linares, Salas (2013).



Fuente: Cuadro N° 62 ítem 28, Linares, Salas (2013).

Análisis e Interpretación:

El resolver problemas sin llegar a los conflictos es una habilidad y la forma que tiene el trabajador o trabajadora, al momento de cada situación que se presenta y que no es del todo agradable, ya que puede llegar a perjudicar de manera significativa la ejecución de alguna tarea, en este orden de ideas, se puede evidenciar en el grafico expuesto un 97,22% de los trabajadores y trabajadoras, considera que siempre es capaz de resolver problemas y evitar los conflictos, por otra parte, un 2,78% casi nunca es capaz, más sin embargo se sugiere a la organización implementar programas que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales y a su vez la solución de conflictos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los cambios continuos en las organizaciones contribuyen para que se acepte con más facilidad una cultura de calidad, que implica modificar la forma de pensar, de sentir y de actuar de las personas, reflejando los valores que lo guían en la vida.

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación, basados en Analizar la Incidencia de la Calidad de Vida Laboral en el Desempeño de los Trabajadores y Trabajadoras de una empresa metalmecánica ubicada en Valencia edo. Carabobo, una vez recopilada, estudiada y analizada la situación, se evidenciaron las siguientes conclusiones:

- Partiendo de todo el diagnostico que se hizo en función de analizar la incidencia de la calidad de Vida Laboral en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de la empresa metalmecánica es evidente que ambas variables se relacionan notablemente, debido a que si el trabajador está totalmente satisfecho su desempeño se incrementa y contribuye de la mejor manera a el logro de los objetivos planteado tanto de la organización como el suyo propio.

- En relación a la observación de los factores de la calidad de vida laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de la empresa objeto de estudio , se puede concluir lo siguiente:

- ✓ Se evidencia en los resultados obtenidos que el personal presenta una serie de requerimientos para mejorar las condiciones del medio ambiente laboral, de la dinámica de la empresa y de los factores que favorecen a elevar su compromiso y constituir en un reto las tareas que le son asignadas en cada puesto de trabajo, partiendo de estos resultados se pudo constatar que para algunos puestos de trabajo las condiciones físicas en las que se desempeñan pueden afectar su salud.

- ✓ Así mismo, se observo que las condiciones del medio ambiente de trabajo, la desmotivación, el deficiente clima organizacional entre otros influyen negativamente en el desempeño de algunos trabajadores y trabajadoras, además la empresa no promueve actividades recreacionales que ayuden a integrar al personal y alejarlo de su desmotivación laboral.

- ✓ Los trabajadores en su gran mayoría no se consideran participe en el proceso de toma de decisiones que se efectúan en la empresa, de igual forma señalan no tener suficiente autonomía en sus funciones ya que requieren de la previa aprobación de sus supervisores para poder continuar con la labor.

- ✓ Por otra parte, se evidencio cierta inconformidad en cuanto a la equidad económica ya que consideran que la labor que ejecutan no corresponde al salario que percibe sin embargo se observo que en su gran mayoría están satisfechos con los beneficios sociales que les brinda la organización.

- ✓ A su vez se pudo evidenciar que no existen programas de capacitación sin embargo los trabajadores y trabajadoras afirman que no tienen limitaciones para desempeñar sus puestos y que conocen a cabalidad las limitaciones y tareas que deben realizar.

- Y por último para dar respuesta a la situación actual evidenciada se pudo constatar que:
  - ✓ La comunicación existente entre los compañeros de trabajo, es poco eficiente ya que un porcentaje afirmo que ésta no es muy buena, razón por la se deben tomar medidas de mejoras, puesto que la comunicación es un factor base para el buen desarrollo del trabajo en equipo, lo cual es imprescindible en toda organización.

  - ✓ La empresa por su parte tiene la intención de realizar cambios a futuro por lo cual, manifiestan la necesidad de obtener las recomendaciones oportunas de mejoras a través de esta investigación para lograr así un mejor funcionamiento y a medida de sus posibilidades ir adaptando a su personal y orientándolo a que el éxito es tarea de todos.

  - ✓ Se constato que muchas de las fallas que se presentan dentro del entorno laboral tienen solución a corto plazo por lo cual se sugieren recomendaciones que promuevan el logro de los objetivos organizacionales.

Recomendaciones

Partiendo de los resultados reflejados en el diagnostico y atendiendo a las respuestas dadas por las trabajadoras y trabajadores encuestados, las recomendaciones se exponen de la siguiente manera:

- La organización debe mejorar y desarrollar programas donde incentiven al personal y éste se identifique plenamente con ella, ya que al mejorar la calidad de vida laboral, se puede obtener mayores índices de desempeño.

- Establecer programas formativos para el mejoramiento, y desarrollo del personal.

- Crear políticas que permitan al trabajador exponer sugerencias de mejora en los procesos y en sus áreas de desempeño.

- Incluir incentivos para los trabajadores, tales como reconocimientos por su labor realizada y por el buen cumplimiento de las normas establecidas, además de bonificaciones y premios, los cuales pueden activar la motivación y el deseo por mantenerse trabajando dentro de la empresa y así realizar un mayor esfuerzo por brindar un mejor desempeño a la empresa.

- Enriquecer los puestos de trabajo de manera que le permitan a todos los trabajadores la oportunidad de desarrollar su creatividad e iniciativa logrando así mayor participación y efectividad en sus labores.

- Fomentar el aprendizaje y la innovación a través de:

1. Conceder a los trabajadores y trabajadoras mayor libertad en las decisiones referidas a métodos y procesos de trabajo.
2. Animar la participación de todos para mejorar las relaciones y que no exista división alguna entre personal empleado y nomina diaria.
3. Comunicar a los trabajadores que importantes son las tareas que ejerce para el logro de los objetivos.
4. Ofrecer al personal retroalimentación sobre su desempeño laboral.
5. Involucrar al personal en las mejoras y cambios que puedan producirse a nivel físico del entorno de trabajo.
6. Orientar al personal a los cumplimientos de las normas internas de la planta y a la importancia que tiene el que resguarde su seguridad.

- Implementar un programa donde se capacite a los supervisores con herramientas de liderazgo con el objeto de que mejoren las relaciones con el personal que este bajo su supervisión.

- Internalizar el sentido de compromiso y trabajo en equipo en cuanto a las responsabilidades que se le asignan a cada personal.

- Incentivar el sentido de pertenencia y mejorar el clima organizacional con orientación hacia los resultados donde se respete al trabajador como humano considerando sus emociones y sentimientos.

- Proporcionar actividades recreativas y deportivas orientadas a la utilización adecuada del tiempo libre y que fomenten el trabajo en equipo a través de espacios de socialización.

- Elaborara jornadas de mantenimiento y limpieza dirigidas a la contribución de todos para que se tenga un ambiente limpio y en buenas condiciones.

LISTA DE REFERENCIAS

Acevedo, Doris (2005). **Flexibilidad, División Sexual del Trabajo y Salud Laboral, en una Industria de Alimentos Maracay, 1999-2003.** Trabajo de grado para optar al grado de Doctora en Estudio del Desarrollo. Publicado en la Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.

Aguilar, Hernández y Morales (2010). **Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores el Área de Producción en una Empresa de Consumo Masivo Ubicada en el Estado Carabobo**, para optar al título de Licenciado de Relaciones Industriales, presentado en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula Estado Carabobo, Venezuela. No publicada.

Almudena, Segurado y Agalló, Esteban (2002). **Calidad de Vida Laboral: Hacia un Enfoque Integrador Desde la Psicología Social.** Investigación Universidad Oviedo.

Arias, Fidias. (2004). **El Proyecto de Investigación.** Caracas. Editorial Epistemeca

Balestrini, Mirian (1997) **Como se Elabora un Proyecto de Investigación**. Caracas. Editorial Consultores Asociados

Bonillo, Mayra y Montesuma Dhilmys(2006).**Calidad de Vida Laboral de los Funcionarios Policiales Adscritos al Instituto Autónomo de la Policía Municipal de los Guayos**, para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, presentado en la Universidad de Carabobo. Campus Bárbula Estado Carabobo. Venezuela. No publicada.

Marx, Carlos el capital, Critica de la Economía Política, tomo INTERRUPTOR México, Editorial Fondo de Cultura Económica, Quinta Reimpresión, sección de Obras de economía, 1972.

Colombo, Leyda (2004). **La Calidad de Vida en el Trabajo en una Empresa Metalúrgica.** Trabajo de grado para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, mención empresa, en la Universidad de Carabobo, Valencia- Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Venezuela. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinario Nro. 5.453**. 24 de Marzo2012. Caracas.

Correa, Yoheska (2006). Titulada **Relación Entre la Calidad de Vida en el Trabajo del Funcionario Público Adscrito a la FUNDACOSPOL y su Desempeño Laboral**. Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, presentado en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula Estado Carabobo, Venezuela. No publicada.

Chiavenato, Idalberto (2002). **Gestión del Talento Humano**. Editorial Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, Idalberto (2007). **Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones.** Octava edición. McGraw-Hill. México.

Chourio, Hugo (1999). **Estadística General**. Ediciones COBO. Caracas.

Delgado de Smith, Yamile (2011). **La Investigación Social en Proceso**. 1er. Reimpresión de la Tercera Edición. FACES. UC. Valencia. Venezuela

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

Delgado de Smith, Yamile; Colombet, Cristian (2011). **Relaciones Industriales: Reflexiones Teóricas y Prácticas.** FACES. UC. Venezuela.

Hernández, S; Roberto y Otros (2003). **Metodología de la Investigación**. Tercera Edición. México.

Hernández, Fuensanta (1998). **Manual e Investigación de Ciencias Sociales**. Ediciones de la Universidad de Murcia. España.

Hurtado, Jacqueline (2000) **Metodología de la Investigación Holística**. Tercera Edición. Editorial Sypal. Caracas.

Lemus, Nydia (1997) **Psico-Sociología de la Salud de los Trabajadores**. Primera edición. Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).Venezuela **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.236** 26 Julio 2005. Caracas.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Venezuela. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro.**

39.908. 24 de abril 2012 y 4 de Mayo 2012. **Gaceta Oficial Extraordinario Nro. 6.076** 7 de mayo 2012. Caracas.

Malpica, Yaneth y Vásquez, Norkis (2005). **Condiciones de Trabajo y Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores del Área de Armado de una Empresa Manufacturera de Cauchos**. Trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, presentado en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula Estado Carabobo, Venezuela. No publicada.

Norma ISO 8402 http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_8402

Pernalete, Neileth y Pinto Alexander (2003**). Apunte para procesamientos de Datos**. Guía mimeografiada. FACE. UC. Valencia.

Mills y Walton. (1985). **Configuraciones Estratégicas y Sistemas de Gestión de Recursos Humanos.** [Disponible en www. Google. Com]

Ruiz, Jocelyne, Silva, Neif y Vanga, María (2008). **Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT)**. Revista Venezolana de Gerencia v.13 n.43 Maracaibo sep. 2008

Stoner, James, Freeman Edward, Gilbert, Daniel. **Administración. Sexta Edición. Editorial Parson**

Sabino Ayala Villegas (2004) **Proceso de Evaluación del Recurso Humano** texto desarrollado y enviado por: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondel desempenopersonal

Sotomayor, José (2004) **Importancia de la Calidad de Vida del Personal en las Organizaciones.** Revista Académica electrónica Presentada por la Universidad del Valle en México.

Tamayo M y Tamayo, M (1197). **Proceso de la Investigación Científica**. Editorial Limusa. México.

Universidad de Carabobo. (2011). **Normativa Para Los Trabajos de Investigación** De La Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Venezuela.**

Universidad de Oviedo (2002) ***Calidad de vida laboral*** *www.unioviedo.es*

ANEXOS

Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Valencia Edo. Carabobo

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

DE INFORMACIÓN.

Estimado trabajador a continuación se le presentara un cuestionario que tiene por finalidad **ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA UBICADA EN VALENCIA EDO CARABOBO,** mediante el cual se desea conocer sus apreciaciones. La información que usted suministre es de carácter confidencial, teniendo una orientación exclusivamente académica para la elaboración del Trabajo Especial de Grado que nos permitirá obtener el Título de Licenciadas en Relaciones Industriales. Se le agradece la máxima colaboración y sinceridad al responder.

INSTRUCCIONES:

- Lea cuidadosamente antes de responder cada afirmación
- Responda con una (X) en la casilla correspondiente, de acuerdo a sus apreciaciones la respuesta que considere correcta.
- Debe marcar una sola opción por cada afirmación.

El cuestionario es evaluado bajo las modalidades: Siempre (S), casi siempre (CS), algunas veces (AV), nunca (N) y casi nunca (CN).

Muchas gracias por su receptividad y colaboración,

Atentamente;
Yenmy Linares
Luz Salas.

Bárbula, marzo de 2013

Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Valencia Edo. Carabobo

CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO

(CUESTIONARIO)

Bárbula, marzo de 2013

CUESTIONARIO

Calidad de Vida laboral.

	ÍTEMS	S 5	CS 4	AV 3	CN 2	N 1
1	Las condiciones de su puesto de trabajo son seguras (no representan riesgos para la salud).					
2	Considera que la dotación de los equipos de protección es la adecuada para la función que ejerce.					
3	Considera que las medidas de higiene y seguridad Industrial son acordes para la operatividad de la empresa.					
4	Sus necesidades con respecto a formación y capacitación son atendidas					
5	Considera que La ubicación de los equipos y herramientas de trabajo favorecen el desenvolvimiento de sus labores					
6	Considera que su jornada laboral es suficiente para cumplir con las obligaciones asignadas.					
7	Le realizan los exámenes médicos periódicos correspondientes y le notifican los resultados.					
8	Considera que las herramientas que utiliza se encuentran en buenas condiciones.					
9	Le es reconocida la colaboración que ofrece para sacar adelante las tareas y lograr los objetivos propuestos.					
10	Considera que la empresa se preocupa por mantener y fomentar su crecimiento profesional.					
11	Le han reconocido sus capacidades a través de ascensos y promociones.					
12	Considera que el cargo que desempeña le permite desarrollar sus conocimientos y habilidades.					
13	Las políticas salariales con la cual cuenta son acordes con el nivel de responsabilidad que ejerce en el cargo.					
14	Considera que los beneficios sociales que percibe contribuyen a mejorar su calidad de vida.					
15	Considera satisfactorio el nivel de vida alcanzado como trabajador y trabajadora de la empresa.					

	ÍTEMS	S 5	CS 4	AV 3	CN 2	N 1
16	En el tiempo que lleva en la empresa ha ido escalando posiciones y mejorando su nivel salarial.					
17	La comunicación interna dentro de la organización funciona correctamente.					
18	Le resulta fácil expresar sus opiniones en su lugar de trabajo y entre sus compañeros.					
19	Considera que la autonomía para tomar decisiones durante la ejecución de su trabajo es suficiente.					
20	Le brindan participación en la toma de decisiones de su área de trabajo.					
21	La relación que mantiene con su supervisor es la más apropiada.					
22	En su puesto de Trabajo le brindan la oportunidad de desarrollar creatividad e iniciativa.					
23	Sus funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sabe cuál es su alcance dentro de su equipo de trabajo.					
24	La comunicación por parte de su jefe en cuanto a su desempeño es satisfactoria.					
25	En su horario de descanso realiza actividades recreativas satisfactorias.					
26	Considera que las relaciones interpersonales están basadas en ayuda mutua, solidaridad y respeto.					
27	Recibe motivación para mejorar su desempeño e implementar nuevas ideas.					
28	Se siente satisfecho de ser parte del equipo de trabajo de la empresa.					

Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Valencia Edo. Carabobo

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA UBICADA EN VALENCIA EDO. CARABOBO

(CUESTIONARIO)

Bárbula, marzo de 2013

CUESTIONARIO (DESEMPEÑO LABORAL)

I.- Conocimiento del Trabajo		S 5	CS 4	AV 3	CN 2	N 1
01	Requiere adiestramiento para realizar sus funciones					
02	Siempre incrementa sus conocimientos					
03	Muestra preocupación cuando tiene restricción al ejecutar un trabajo					
04	Identifica de forma clara las limitaciones de su trabajo					
II.- Administración del Tiempo		**S 5**	**CS 4**	**AV 3**	**CN 2**	**N 1**
05	Programa sus actividades diarias					
06	Domina las tareas en todos los aspectos					
07	Conoce las normas y procedimientos					
08	Establece prioridades en sus labores cuando lo amerita					
III.- Capacidad de Producción		**S 5**	**CS 4**	**AV 3**	**CN 2**	**N 1**
09	Sobre pasa las exigencias esperadas en el cargo					
10	Necesita ayuda para iniciar y ejecutar las labores.					
11	Cumple a cabalidad con sus funciones.					
12	Logra ser eficaz en su labor haciendo uso adecuado de los medios y el tiempo					
IV.- Calidad de Trabajo		**S 5**	**CS 4**	**AV 3**	**CN 2**	**N 1**
13	Sigue la instrucciones para evitar los errores					
14	Maneja precisión en lo que hace					
15	Muestra alta calidad en su trabajo					
16	Presenta errores ocasionales					
V.- Creatividad		**S 5**	**CS 4**	**AV 3**	**CN 2**	**N 1**
17	Tiene excelentes ideas que le ayudan a mejorar su desempeño					
18	Es creativo cuando su cargo lo requiere					
19	Cuando manifiesta sus ideas estas son Consideradas					

20	Hace sugerencias sobre su trabajo para mejorar los procesos.					
VI.- Motivación		**S 5**	**CS 4**	**AV 3**	**CN 2**	**N 1**
21	Se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.					
22	Las relaciones con sus demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo					
23	Se siente satisfecho con lo que hace en su trabajo					
24	Cuando pierde el entusiasmo lo recupera					
VII.- Iniciativa		**S 5**	**CS 4**	**AV 3**	**CN 2**	**N 1**
25	Demuestra Iniciativa					
26	Muestra habilidad en las decisiones					
27	Evidencia confianza en sí mismo					
28	Es capaz de resolver los problemas y evitar los conflictos					

Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Valencia Edo. Carabobo

FACES

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Pedro Juan,** Titular de la Cedula de Identidad **V-4.568.977,** Profesor(a) activo(a) de la Facultad Ciencias Económicas y sociales, Adscrito a la catedra de: **Estadística,** Hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el trabajo de Grado Titulado: **"Incidencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de una empresa metalmecánica ubicada en Valencia Edo. Carabobo"**, presentado por las bachilleres **Linares, Yenmy C.I 15.513.784 y Salas, Luz C.I 7.216.804,** cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretende desarrollar.

En valencia a los 06 días del mes de marzo de 2013.

Aprobado por:

Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Valencia Edo. Carabobo

FACES

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Angel DEZA Titular de la Cedula de Identidad 5947859, Profesor(a) activo(a) de la Facultad Ciencias Económicas y sociales, Adscrito a la cátedra de: Sociología General., Hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el trabajo de Grado Titulado: **"Incidencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de una empresa metalmecánica ubicada en Valencia Edo. Carabobo"**, presentado por las bachilleres **Linares, Yenmy C.I 15.513.784 y Salas, Luz C.I 7.216.804,** cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretende desarrollar.

En valencia a los 06 días del mes de marzo de 2013.

Aprobado por:

Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Valencia Edo. Carabobo

FACES

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Servio Ferrer Titular de la Cedula de Identidad 4460371, Profesor(a) activo(a) de la Facultad Ciencias Económicas y sociales, Adscrito a la cátedra de: Auditoria de RRII, Hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el trabajo de Grado Titulado: **"Incidencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de los trabajadores y trabajadoras de una empresa metalmecánica ubicada en Valencia Edo. Carabobo"**, presentado por las bachilleres **Linares, Yenmy C.I 15.513.784 y Salas, Luz C.I 7.216.804,** cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretende desarrollar.

En valencia a los 06 días del mes de marzo de 2013.

Aprobado por:

4460371
11/03/2013

Confiabilidad por el Coeficiente de Alpha Cronbach

	ITEMS DE CALIDAD DE VIDA LABORAL																																			
SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	TOTAL
1	5	2	5	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	2	5	5	3	3	4	5	4	2	5	3	4	4	2	5	4	4	5	5	5	5	148
2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	5	4	5	3	3	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	154
3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	137
4	1	1	3	1	3	2	1	5	1	3	5	2	4	3	3	4	1	1	3	4	1	3	4	3	5	4	5	5	2	4	3	3	4	4	5	5	111
5	3	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	150
6	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	5	154
7	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	3	3	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	159
8	3	4	4	4	5	4	4	5	1	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	147
9	1	5	2	3	4	3	1	5	3	4	5	3	4	5	5	4	1	1	1	3	2	3	3	4	3	2	4	5	3	5	3	4	5	5	3	5	122
10	1	1	3	1	5	3	1	5	1	3	5	2	2	3	1	5	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	5	2	2	5	5	4	5	103
11	1	3	1	2	5	2	1	4	2	4	5	5	3	4	3	5	1	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	115
12	3	3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	1	1	3	5	5	2	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	149
13	1	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	2	3	3	2	2	3	4	1	2	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	123
14	4	5	4	5	5	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	2	3	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	142
15	3	5	4	4	5	3	1	5	3	4	5	2	4	3	5	4	3	3	2	5	2	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	139
16	2	4	3	3	5	3	1	3	5	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	3	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	135
17	2	5	3	3	4	2	1	3	5	3	5	5	3	5	5	4	3	3	4	4	2	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	131
18	4	3	5	2	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	5	150
19	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	3	4	5	3	1	1	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	5	122
20	2	1	4	3	4	3	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	2	4	1	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	5	136
21	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	150
22	3	3	3	5	4	3	1	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	1	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	133
23	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	155
24	2	5	4	4	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	150
25	1	1	5	2	4	2	3	2	4	5	5	3	3	5	4	2	3	3	4	5	2	1	1	4	3	1	4	3	2	4	2	2	5	5	4	4	113
26	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	157
27	1	2	1	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	1	2	1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	2	3	106
28	2	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	159
TOTAL	72	94	109	97	118	89	81	113	106	108	131	108	115	123	124	113	79	80	101	110	83	99	96	97	114	93	118	124	104	126	105	113	133	125	113	136	292,19
Varianza	1,39	2,02	1,45	1,46	0,74	0,72	2,6	0,75	1,74	0,34	0,43	1,05	0,81	0,67	0,89	0,68	2,29	1,91	1,24	1,07	1,39	1,46	1,53	0,82	1,71	0,72	0,45	0,53	0,78	0,32	0,69	0,61	0,19	0,53	0,53	0,19	36,68

ALPHA	0,9068

28	Numero de Items (K)
27	Numero de Items - 1 Grado de Libertad (K-1)
36,68	Sumatoria de varianzas items Individuales (St)
292,19	Varianza Total (S)

FORMULA $\alpha = \frac{K}{K-1} \cdot [1 - \frac{\sum St}{S}]$

V7575154

Profesor
Bruno Valera H.
Profesor de Estadistica

Confiabilidad por el Coeficiente de Alpha Cronbach

	ITEMS DE DESEMPEÑO																																					
SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	TOTAL
1	5	2	4	3	3	5	3	3	3	2	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	5	3	2	3	2	3	3	2	3	5	3	3	125
2	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	159
3	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	3	4	5	4	5	5	156
4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	155
5	5	3	4	5	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	154
6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	159
7	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	163
8	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	160
9	4	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	2	5	5	1	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	147
10	3	2	5	3	2	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	2	4	2	2	4	2	5	3	134
11	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	168
12	3	5	4	5	3	5	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	156
13	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4	165
14	5	2	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	158
15	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	1	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	164
16	3	3	2	2	3	3	3	5	3	3	4	2	3	4	5	2	4	5	3	3	2	4	3	5	5	3	2	4	3	5	2	3	5	4	4	3	122
17	5	5	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	156
18	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	156
19	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	2	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	2	4	5	4	140
20	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	151
21	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	161
22	3	5	4	3	4	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	153
23	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	162
24	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	156
25	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	163
26	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	165
27	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	164
28	5	5	5	4	5	5	5		5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	161
TOTAL	122	121	124	114	111	127	119	108	129	106	126	126	90	135	130	100	133	134	127	127	129	131	111	118	134	108	115	116	107	128	114	116	128	120	132	117	132,94
Varianza	0,59	1,08	0,6	0,71	0,46	0,39	1,04	0,89	0,45	0,74	0,54	0,54	1,17	0,15	0,37	1,24	0,19	0,17	0,53	0,53	0,67	0,36	0,96	0,45	0,31	0,55	0,74	0,48	0,93	0,39	0,92	0,69	0,6	0,56	0,28	0,5	21,79

ALPHA	0,8671

28	Numero de Items (K)
27	Numero de Items - 1 Grado de Libertad (K-1)
21,79	Sumatoria de varianzas items Individuales (St)
132,94	Varianza Total (S)

FORMULA $\alpha = \frac{K}{K-1} . [1 - \frac{\sum St}{S}]$

V7575154

Profesor

Bruno Valera H.
Profesor de Estadistica