



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



**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE UBICADA EN EL  
ESTADO CARABOBO.**

**Autor (es):**

Contreras, Willians

Rivas, Eileen

Silva, Yajaira

Bárbula, Mayo 2013.



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



**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE UBICADA EN EL  
ESTADO CARABOBO.**

**Autor (es):**

Contreras, Willians

Rivas, Eileen

Silva, Yajaira

**Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Licenciados en Relaciones  
Industriales.**

Bárbula, Mayo 2013.



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



**APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **Edgar Porras C.I V- 3.285.950** Tutor del Trabajo de Grado titulado: **“ESTUDIO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO”**. Presentado por los bachilleres: **Contreras, Willians** C.I, N° **20.967403**, **Rivas, Eileen** C.I, N° **19.363.688**, **Silva, Yajaira** C.I, N° **16.502.810**, para optar por el título de Licenciados en Relaciones Industriales. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos de forma y fondo suficientes para ser entregado, presentando públicamente y evaluado por un jurado calificador designado para tales fines.

---

Profesor Edgar Porras

C.I: 3.285.950

Tutor

Bárbula, Mayo 2013.



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



## CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE UBICADA EN EL  
ESTADO CARABOBO.**

Tutor:

Edgar Porras.

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales

Por: Edgar Porras.

C.I: 3.285.950

---



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



**VEREDICTO**

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“ESTUDIO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE UBICADA EN EL ESTADO CARABOBO”**, presentado por: **Contreras, Willians C.I, N° 20.967403, Rivas, Eileen C.I, N° 19.363.688, Silva, Yajaira C.I, N° 16.502.810**, para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**Nombre y Apellido**

**C.I.**

**Firma**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

*A mi Dios Padre Todo Poderoso*, por haberme orientado hacia el camino de la lucha constante y perseverancia, por darme todas las herramientas necesarias que me han permitido este glorioso logro, por todas mis fortalezas y momentos inolvidables e incalculables y sobre todo por la familia que tengo.

*A la Ilustre Universidad de Carabobo*, por haber contribuido en mi formación y reconocido en reiteradas ocasiones mi pasión por el estudio y eficacia en cada etapa de mi vida académica.

*A mi Madre*, por haberme otorgado la vida y guiado hacia el habito del trabajo y lucha desenfrenada por todo que me propongo.

*A mi Abuela Carmen*, por todo su gran apoyo en mis distintas etapas de mi vida, por escucharme y orientarme en mis momentos difíciles y de éxito. Eres mi inspiración.

*A mi Abuelo/ Papá Carlos*, por haberme ayudado en mi etapa de formación académica y vida, gracias por todo.

*A mi Tía Karlen*, más que tía hermana, gracias por todo tu apoyo en reiteradas ocasiones y por estar siempre a mi lado.

*A mi Pequeño Primito Leonardo*, por todos los buenos momentos, por otorgarme la dicha de ser tu padrino, por hacerme reír en mis momentos difíciles, espero que cuando tengas la edad de estudio me tomes como ejemplo y leas esto, siempre te apoyare.

*A Todos mis Compañeros y Amigos*, que me ayudaron en esta gran etapa de mi vida, la pase muy bien en esta inigualable experiencia, momentos insuperables e inolvidables.

*Willians Contreras*

## DEDICATORIA

*Primeramente a Dios*, por estar presente en cada paso que doy día a día, por la maravillosa familia que me otorgó, y sobre todo por guiarme y darme fortaleza, humildad y tolerancia en los momentos difíciles.

*A mi Madre Dilcia*, que con sus regaños y consejos logró guiarme en la vida, por ser mi mayor fuerza e inculcarme el principio de respeto, gracias a ti mami chula, soy lo que soy, gracias por ser mi mejor amiga y estar siempre conmigo en los buenos y malos momentos.

*A mi Padre Beco*, por apoyarme y estar siempre con nosotros, por ser el mejor padre del mundo, brindarnos su amor constante, y estar presente para escucharme cuando más lo necesito; junto a mi madre son mi mayor orgullo, dignos de admiración, y mi mayor deseo de superación.

*A mis Hermanos Carlos y Osbeth*, quienes me han prestado su apoyo, y porque sé que a pesar de nuestras peleas nos queremos un montón.

*A mi Abuelita Chova*, que desde el cielo ha estado observándome y dándome aliento en los momentos difíciles. A mis abuelos *Abino, María y Ángel*, que siempre han estado pendiente de mi, y me han brindado su cariño durante todos estos años, Gracias por sus bendiciones.

*A mi Coquito Osbelys*, mi esperanza, mi pedacito de cielo, por brindarme esa sonrisa día tras día y motivarme a seguir viviendo y luchando por lo que deseo, por sus travesuras, sus locuras y por ser simplemente ella.

*A Todas esas personas* que siempre estuvieron apoyándome y dándome alientos de superación, y por haber dejado enseñanzas en mí. Muchísimas gracias.

LOS AMO...!

*Eileen Rivas*

## DEDICATORIA

*A Dios Todo Poderoso*, por darme las fuerzas necesarias para seguir luchando día a día y por brindarme momentos hermosos e inolvidables que me acompañaran a lo largo de mi vida.

*A mi Padre Avilio*, por inculcarme valores y principios, por enseñarme que todo se logra poniéndole corazón y humildad, y que todo sabe mejor cuando se logra con esfuerzo propio sin llevarse a las personas por delante para lograr lo que se quiere.

*A mi Madre Rita*, por darme la vida y estar a mi lado en los buenos y malos momentos, por hacer de mi la persona que soy hoy en día, por sacarme adelante a pesar de las dificultades que se le presentaron en el camino, por enseñarme a valorar a las personas por lo que son y no por lo que tienen, gracias por ser mi madre.

*A mi Hermano Robert*, porque a pesar de las dificultades siempre ha estado apoyándome en todo cuanto he necesitado.

*A mi Hermano Ronny*, porque a pesar de no estar físicamente conmigo vives en mi corazón, estés donde estés te quiero y te querré siempre a pesar de no habértelo demostrado lo suficiente.

*A mi Sobrina Jamny*, por alegrar nuestras vidas con sus sonrisas en medio de tantas tristezas, por ser la luz que ilumina nuestras vidas con sus ocurrencias de cada día, por el amor y los momentos inolvidables brindados, te quiero mucho mi muñeca.

*A Todas esas Personas Especiales*, que aunque ya no se encuentran conmigo físicamente están siempre presentes en mi mente y mi corazón por haberme brindado momentos de alegría y enseñanzas, y sobre todo por haber inculcado en mi humildad, sencillez, amor a lo sentimental y espiritual y desapego a lo material.

*Yajaira Silva*

## AGRADECIMIENTOS

*En Primer Lugar Agradecemos a Dios y a la Virgen,* por guiarnos y protegernos siempre, además de brindarnos la oportunidad de alcanzar una meta más en la vida y poder hacer nuestros sueños realidad.

*A la Universidad de Carabobo y su Escuela de Relaciones Industriales,* por brindarnos las herramientas para adquirir conocimientos y formarnos como profesionales, en los pasillos de nuestra facultad quedan los recuerdos de tantos esfuerzos para alcanzar nuestra meta.

*A Nuestro Tutor Edgar Porras,* por dedicarnos su valioso tiempo en orientarnos y guiarnos en el desarrollo de nuestro trabajo de grado, gracias por todo el apoyo brindado.

*Alas Profesoras Flor Alba Fuentes, Leyda Colombo y Enma Arguello,* por sus orientaciones al elaborar nuestro instrumento y poder aplicarlo a la organización, sus aportes fueron de gran valor e importancia para nuestra investigación.

*A Nuestros Padres y Abuelos,* por habernos impulsado en el logro de nuestros sueños, sin ellos estos no hubiera sido posible, gracias por su apoyo incondicional.

*A Nuestros Hermanos,* por ser ejemplo de constancia y perseverancia para lograr lo que se quiere y muy especialmente a esas personitas que siempre estuvieron presentes brindándonos una sonrisa y amor, por ser el motor que impulsan nuestras vida.

*A Nosotros Como Compañeros de Trabajo de Grado,* por acompañarnos en estos momentos de batalla, por la paciencia y el apoyo que cada uno de nosotros otorgó en

los momentos difíciles, no solo en la realización del trabajo de grado sino también a lo largo de la carrera, este triunfo es de los 3.

*A la Empresa de Transporte*, donde elaboramos nuestro trabajo de grado, porque sin su ayuda y apoyo hacia nosotros esto no hubiese sido posible.

*Al Señor Carlos Bolívar*, por haber sido el enlace entre la organización y nosotros, y así de esta manera desarrollar nuestro trabajo en la empresa donde él labora, gracias por el apoyo prestado.

***Gracias a Todos!***

***Eileen Rivas, Willians Contreras y Yajaira Silva.***



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



**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE UBICADA EN EL  
ESTADO CARABOBO.**

**Autores: Contreras Willians, Rivas Eileen y Silva Yajaira**

**Tutor: Edgar Porras**

**Fecha: Mayo, 2013**

**RESUMEN**

El presente trabajo de grado, tiene como objetivo general analizar la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de una empresa de transporte ubicada en el Estado Carabobo, con el propósito de contribuir con el mejoramiento continuo del nivel de satisfacción, tomando lineamientos del Modelo Integral del autor Armando Lares 1995, partiendo de la conjunción de las dimensiones tanto objetivas como subjetivas presentes en una organización. El tema calidad de vida laboral, permite dar a conocer las condiciones globales sobre las cuales se efectúa una actividad de trabajo, y determinar las diversas necesidades que presentan. A su vez, la presente investigación se desarrolla bajo la modalidad de campo y estudio descriptivo, aplicando un Cuestionario con 49 Afirmaciones bajo la escala tipo Likert a 48 trabajadores. Dentro de los hallazgos se obtuvo que los índices de los Factores Subjetivos predominan sobre los índices obtenidos en los Factores Objetivos de la Calidad de Vida Laboral, permitiendo deducir que hay indicios positivos y aceptables por parte de los trabajadores en las dimensiones Alienación, Satisfacción e Identidad y Autoestima Laboral, mientras que en los factores Objetivos se encuentran brechas en cuanto a Participación y Control, y Equidad Económica, lo que genera la falta de Comunicación y poca Participación de los trabajadores dentro de la organización. Donde sugerimos a la organización a cumplir con las recomendaciones presentadas para que el trabajo sea significativo y permita contribuir a la autoestima de los trabajadores, creando actividades que los estimulen permitiendo mejorar su desempeño en el puesto de trabajo.

**Palabras Claves:** Calidad de Vida, Trabajador, Factores Objetivos, Factores Subjetivos.



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



**STUDY OF THE QUALITY OF WORKING LIFE OF WORKERS A  
TRANSPORT COMPANY LOCATED IN THE STATE CARABOBO**

**Authors: Contreras Willians, Rivas Eileen and Silva Yajaira**

**Tutor: Edgar Porras**

**Date: May, 2013**

**SUMMARY**

This work aims to analyze degree Quality of Work Life of employees of a transport company located in Carabobo State in order to contribute to continuous improvement of the level of satisfaction, taking guidance from the author's Integral Model Armando Lares 1995, based on a combination of subjective and objective dimensions present in an organization. The quality of work life issue allows us to present global conditions upon which performs a work activity and identify the various needs presented. In turn this research is developed in the form of field and descriptive study using a questionnaire with 49 statements on a Likert scale of 48 workers. Among the findings was obtained that the rates of subjective factors predominate over the indices obtained in the objective factors of the Quality of Working Life, allowing to conclude that there are positive indications and acceptable by employees in the dimensions Alienation, Satisfaction and Identity Employment and Self-Esteem, while objective factors are gaps in participation and Control and Economic Equity, allowing poor communication and little participation of workers within the organization. Where suggest the organization to comply with the recommendations for meaningful work and for contributing to the self-esteem of workers by allowing activities that encourage them to improve their performance in the workplace.

**Keywords:** Quality of Life, Worker, Objective factors, Subjective Factors.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	Vi
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	Ix
<b>RESUMEN</b> .....	Xi
<b>SUMMARY</b> .....	Xii
<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	Xvi
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	Xvii
<b>INDICE DE GRAGICOS</b> .....	Xx
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	Xxiii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	24
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
1.1.Planteamiento del problema.....	27
1.2.Objetivos.....	33
1.2.1. Objetivo General.....	33
1.2.2. Objetivos Específicos.....	33
1.3.Justificación.....	34
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
2.1. Antecedentes.....	36
2.2. Bases Teóricas.....	42
2.2.1. Calidad de Vida.....	42
2.2.2. Bases Teóricas para interpretar la Calidad de Vida en el Trabajo.....	44
2.2.2.1. Teorías de la Administración Científica según Frederick Taylor...	44

2.2.2.2. Enfoque de Elton Mayo.....	45
2.2.2.3. Escuela de las Relaciones Humanas.....	45
2.2.2.4. Teoría de Abraham Maslow.....	47
2.2.2.5. Teoría de la Motivación de Logros de McClelland.....	50
2.2.3. Calidad de Vida Laboral.....	51
2.2.4. Modelos de Calidad de Vida Laboral.....	53
2.2.4.1. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Nadler y Lawerl.....	53
2.2.4.2. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Hackman y Oldhan.....	54
2.2.4.3. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Walton.....	55
2.2.5. Calidad de Vida Laboral, un Modelo Integral.....	56
2.2.6. Dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo Según Lares.....	57
2.2.6.1. Calidad de vida en el trabajo, Participación y Control.....	58
2.2.6.2. Calidad de vida en el trabajo y la Equidad Económica.....	59
2.2.6.3. Calidad de vida en el Trabajo y Medio Ambiente.....	59
2.2.6.4. Calidad de vida en el trabajo y Alineación.....	60
2.2.6.5. Calidad de vida en el trabajo y Satisfacción en el Trabajo.....	61
2.2.6.6. Calidad de vida en el trabajo e Identidad y Autoestima Laboral...	62
2.2.7. Motivación.....	63
2.2.8. Tipos de Motivación Laboral.....	66
2.2.9. Satisfacción Laboral.....	67
2.2.10. Definición de Términos Básicos.....	68
2.3. Bases Legales.....	71

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Naturaleza de la Investigación.....	87
3.2. Estrategia Metodológica.....	88
3.3. Técnicas e instrumento de Recolección de Información.....	96

3.4. Validación del Instrumento .....	98
3.5. Población y Muestra.....	99
3.6. Confiabilidad del instrumento.....	100
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Procedimiento metodológico.....	102
4.2. Análisis e interpretación de los datos demográficos.....	103
4.2.1. Edad.....	103
4.2.2. Sexo.....	104
4.2.3. Estado Civil.....	105
4.2.4. Antigüedad.....	105
4.3. Interpretación de los datos por dimensión.....	106
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>196</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>203</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS.....</b>	<b>205</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Cuadro Técnico Metodológico (Componentes Objetivos).....	89
2. Cuadro Técnico Metodológico (Componentes Subjetivos).....	92
3. Escala de Valoración Calidad de Vida Laboral tipo Likert .....	97
4. Criterios de Decisión para la Confiabilidad de un Instrumento, según Alfa de Cronbach.....	101
5. Distribución del Cuestionario Calidad de Vida Laboral.....	103
6. Edad de trabajadores de una Empresa de Transporte.....	103
7. Sexo de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.....	104
8. Estado Civil de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.....	105
9. Antigüedad de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.....	105
10. Cálculo del Índice de la Dimensión Participación y Control.....	120
11. Cálculo del Índice de la Dimensión Equidad Económica.....	128
12. Cálculo del Índice de la Dimensión Medio ambiente.....	145
13. Cálculo del Índice de la Dimensión Alienación.....	158
14. Cálculo del Índice de la Dimensión Satisfacción en el Trabajo.....	177
15. Cálculo del Índice de la Dimensión Identidad y Autoestima Laboral.....	190
16. Medición del Nivel de Satisfacción de Calidad de Vida Laboral.....	193
17. Cuadro Resumen de la Calidad de Vida Laboral.....	195

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°</b>	<b>Pág.</b>
<b>Dimensión: Participación y Control</b>	
1. Precisión y Flujo de la Información.....	107
2. Comunicación Establecida entre Trabajadores y Directiva.....	109
3. Bases Normativas para la Participación y el Control.....	110
4. Nivel en el Proceso de Toma de Decisiones.....	112
5. Utilización del Conocimiento Profesional y Técnico.....	113
6. Promoción de Personal y Adiestramiento.....	115
7. Decisiones Sobre las Horas de Trabajo.....	116
8. Condiciones Físicas del Trabajo.....	117
9. Participación en la Selección y Despidos de Personal.....	118
<b>Equidad Económica</b>	
10. Sistemas de Pago.....	122
11. Distribución de las Ganancias de la Empresa.....	124
12. Incrementos de Sueldos y Salarios.....	125
13. Beneficios para los Empleados y Trabajadores.....	126
<b>Medio Ambiente</b>	
14. Opinión sobre las Condiciones Físicas donde se Desarrolla el Trabajo.....	130
15. Opinión sobre la Iluminación Presente en el Lugar de Trabajo.....	131
16. Opinión sobre la Temperatura Presente en el Lugar de Trabajo.....	132
17. Opinión sobre el Ruido Presente en el Lugar de Trabajo.....	134
18. Distribución de Bebederos en el Medio Ambiente de Trabajo.....	135
19. Distribución de Sanitarios en el Medio Ambiente de Trabajo.....	136
20. Medio Ambiente y Descanso Laboral.....	138
21. Equipamiento, Medio Ambiente y Salud Ocupacional.....	139
22. Accidentes Laborales.....	141
23. Creación de Políticas para la Prevención de Accidentes Laborales.....	142

24. Creación de Políticas para la Prevención de Enfermedades Ocupacionales....	143
<b>Alienación</b>	
25. Oportunidad de Promoción en el Trabajo.....	148
26. Supervisión.....	149
27. Influencia en el Proceso de Toma de Decisiones.....	151
28. Nivel de las Relaciones Interpersonales.....	152
29. Insatisfacción con los Compañeros de Trabajo y la Organización.....	154
30. Deseos de Cambiar de Organización.....	155
31. Percepción de los Trabajadores Acerca del Trabajo que Realizan y su Futuro en la organización.....	156
<b>Satisfacción en el Trabajo</b>	
32. Satisfacción con la Aplicación de los Conocimientos y las Oportunidades de Ascenso dentro de la Organización.....	161
33. Niveles de Satisfacción con las Oportunidades de Adiestramiento que Puede Ofrecer la Empresa.....	163
34. Percepción sobre los Retos que Plantea el Trabajo.....	164
35. Satisfacción con la Complejidad del Trabajo.....	166
36. Satisfacción con el Sueldo Percibido y el Rol Desempeñado.....	167
37. Comparación de la Escala Salarial con otras Empresas del Mismo Ramo de la Economía.....	168
38. Percepción Sobre la Política de Motivación Establecida por la Empresa.....	170
39. Nivel de Satisfacción de los Supervisores en Relación a la Asignación de Tareas.....	171
40. Percepción Acerca de las Sugerencias Planteadas por los Supervisores en Cuanto al Trabajo Realizado o por Realizar.....	173
41. Opinión Sobre los Resultados Obtenidos en el Trabajo.....	174
42. Logros Obtenidos en Relación con las Responsabilidades Asignadas en el Trabajo.....	176

## **Identidad y Autoestima Laboral**

<b>43.</b> Identificación con las Políticas y Objetivos de la Organización.....	181
<b>44.</b> Ausentismo Laboral y Rotación en el Trabajo.....	182
<b>45.</b> Identificación y Tiempo de Trabajo en la Organización.....	184
<b>46.</b> Metas Organizacionales.....	185
<b>47.</b> Percepción del Trabajo en la Organización y Actitudes de los Compañeros de Trabajo.....	186
<b>48.</b> Valoración por Parte de los Superiores.....	188
<b>49.</b> Pérdida de la Confianza Laboral.....	189

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°</b>	<b>Pág.</b>
<b>Dimensión: Participación y Control</b>	
1. Precisión y Flujo de la Información.....	108
2. Comunicación Establecida entre Trabajadores y Directiva.....	109
3. Bases Normativas para la Participación y el Control.....	111
4. Nivel en el Proceso de Toma de Decisiones.....	112
5. Utilización del Conocimiento Profesional y Técnico.....	114
6. Promoción de Personal y Adiestramiento.....	115
7. Decisiones sobre las Horas de Trabajo.....	116
8. Condiciones Físicas del Trabajo.....	118
9. Participación en la Selección y Despidos de Personal.....	119
<b>Equidad Económica</b>	
10. Sistemas de Pago.....	123
11. Distribución de las Ganancias de la Empresa.....	124
12. Incrementos de Sueldos y Salarios.....	125
13. Beneficios para los Empleados y Trabajadores.....	127
<b>Medio Ambiente</b>	
14. Opinión sobre las Condiciones Físicas donde se desarrolla el Trabajo.....	130
15. Opinión sobre la Iluminación Presente en el Lugar de Trabajo.....	131
16. Opinión sobre la Temperatura Presente en el Lugar de Trabajo.....	133
17. Opinión sobre el Ruido Presente en el Lugar de Trabajo.....	134
18. Distribución de Bebederos en el Medio Ambiente de Trabajo.....	135
19. Distribución de Sanitarios en el Medio Ambiente de Trabajo.....	137
20. Medio Ambiente y Descanso Laboral.....	138
21. Equipamiento, Medio Ambiente y Salud Ocupacional.....	140
22. Accidentes Laborales.....	141

23. Creación de Políticas para la Prevención de Accidentes Laborales.....	142
24. Creación de Políticas para la Prevención de Enfermedades Ocupacionales.....	144
<b>Alienación</b>	
25. Oportunidad de Promoción en el trabajo.....	148
26. Supervisión.....	150
27. Influencia en el Proceso de Toma de Decisiones.....	151
28. Nivel de las Relaciones Interpersonales.....	153
29. Insatisfacción con los Compañeros de Trabajo y la Organización.....	154
30. Deseos de Cambiar de Organización.....	155
31. Percepción de los Trabajadores acerca del Trabajo que Realizan y su Futuro en la organización.....	157
<b>Satisfacción en el Trabajo</b>	
32. Satisfacción con la Aplicación de los Conocimientos y las Oportunidades de Ascenso dentro de la Organización.....	162
33. Niveles de Satisfacción con las Oportunidades de Adiestramiento que Puede Ofrecer la Empresa.....	163
34. Percepción sobre los Retos que Plantea el Trabajo.....	165
35. Satisfacción con la Complejidad del Trabajo.....	166
36. Satisfacción con el Sueldo Percibido y el Rol Desempeñado.....	167
37. Comparación de la Escala Salarial con Otras Empresas del Mismo Ramo de la Economía.....	169
38. Percepción sobre la Política de Motivación Establecida por la Empresa.....	170
39. Nivel de Satisfacción de los Supervisores en Relación a la Asignación de Tareas.....	172
40. Percepción acerca de las Sugerencias Planteadas por los Supervisores en cuanto al Trabajo Realizado o por Realizar.....	173
41. Opinión Sobre los Resultados Obtenidos en el Trabajo.....	175

<b>42. Logros obtenidos en Relación con las Responsabilidades asignadas en el Trabajo.....</b>	<b>176</b>
 <b>Identidad y Autoestima Laboral</b>	
<b>43. Identificación con las Políticas y Objetivos de la Organización.....</b>	<b>181</b>
<b>44. Ausentismo Laboral y Rotación en el trabajo.....</b>	<b>183</b>
<b>45. Identificación y Tiempo de Trabajo en la Organización.....</b>	<b>184</b>
<b>46. Metas Organizacionales.....</b>	<b>185</b>
<b>47. Percepción del Trabajo en la Organización y Actitudes de los Compañeros de Trabajo.....</b>	<b>187</b>
<b>48. Valoración por Parte de los Superiores.....</b>	<b>188</b>
<b>49. Pérdida de la Confianza Laboral.....</b>	<b>189</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Pirámide de las Necesidades según Maslow .....	49
2. Dimensiones sobre Calidad de Vida Laboral, un Modelo Integral.....	57



## INTRODUCCIÓN

En una sociedad tan cambiante sometida a grandes y constantes transformaciones, estudiar la Calidad de Vida en el entorno organizacional es de gran importancia, por cuanto concierne darle el reconocimiento que realmente merece, al hecho social Trabajo y las implicaciones que este conlleva.

La Calidad de Vida en el Trabajo es un término amplio, donde el ser humano es el objetivo de indagación permitiendo que mediante condiciones de trabajo de confort se tenga una vida óptima dentro de la organización, y a su vez permita el pleno disfrute de todas las facetas de la vida de manera positiva.

El trabajo es un hecho social y elemento vital en la calidad de vida, donde las relaciones interpersonales de un individuo y su entorno de trabajo son influyentes en los niveles de satisfacción, así mismo las exigencias de una sociedad en constante cambio han permitido conceptualizar una terminología global permitiendo generalizar el contexto social desde un punto de vista objetivo.

La finalidad de esta investigación, es estudiar las condiciones de trabajo de los empleados de una empresa perteneciente al ramo del transporte, los beneficios que otorga y los que podrían incorporar a su plan de compensación total, teniendo como objetivo general analizar la Calidad de Vida Laboral con el propósito de contribuir con el mejoramiento continuo del nivel de satisfacción de sus trabajadores.

Los Conductores también llamados dueños del volante, son personas expuestas a diversas situaciones que pueden afectar su estado de ánimo, su desempeño en el trabajo e incluso su entorno familiar es por ello que se hace necesario estudiar la

Calidad de Vida Laboral y su influencia en el nivel de satisfacción de estos trabajadores pertenecientes a empresas prestadoras de servicios, los cuales pueden producir consecuencias negativas o positivas, dependiendo del modo en que se le maneje, con el fin de crear un ambiente laboral excelente que sea adecuado para los empleados y que también beneficie a la sociedad.

Para llevar a cabo esta investigación se tomó como referencia el Modelo Integral de Calidad de Vida en el Trabajo, desarrollado por el Dr. Armando Lares, el cual está concebido bajo Dimensiones Objetivas, entre las cuales se encuentran la participación y control, la equidad económica y medio ambiente; y Dimensiones Subjetivas, entre las que se encuentran, la alienación, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral.

La investigación consta de cuatro capítulos, donde su contenido se encuentra brevemente estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I, El Problema. Donde se realiza el planteamiento del problema y se exponen los motivos que llevaron a la realización de la investigación, se precisan los objetivos de la misma y se justifica su realización, los posibles aportes y beneficios que dejara la misma para la elaboración de futuras investigaciones, desde el punto de vista teórico y práctico.

Capítulo II, Marco Teórico Referencial. Se indagan y analizan trabajos previos relacionados con el tema objeto de estudio, así como las diversas teorías, principios y conceptos de interés que dieron paso a la elaboración de dicha investigación, además de hacer referencia a la normativa legal que sustenta dicho trabajo de investigación, para luego definir la terminología básica utilizada.

Capítulo III, Marco Metodológico: Se refiere a la metodología utilizada en la ejecución del estudio, como lo es la naturaleza de la investigación, la población y muestra, la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos de recolección y la validez y confiabilidad del instrumento.

Capítulo IV, Presentación y Análisis de Resultados. Contiene la relación mediante tablas y gráficos de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de la información, logrando con ello poder representarlos a través de los análisis de los datos recolectados.

Por último se presentan las Conclusiones y Recomendaciones a las que se llegaron, al comparar la información recolectada con las teorías desarrolladas en la investigación, con el fin de poder realizar aportes que contribuyan al mejoramiento de las condiciones en la organización y la de los trabajadores que allí hacen vida.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1.Planteamiento del Problema**

En el proceso de evolución las industrias han pasado por sucesivos períodos en los que se han presentado condiciones laborales poco satisfactorias y limitantes; la Revolución Industrial fue un proceso que condujo a una sociedad, desde una economía de producción agrícola hasta otra caracterizada por procesos de producción mecanizada, que permitió la producción en masa. En este proceso, se inicia una etapa de ruptura del desarrollo económico que se caracteriza por una aceleración de la producción e inversión, guiada hacia la tendencia de la innovación, lo que trajo consigo la aparición de grandes fábricas; con los beneficios o ganancias obtenidas, algunos se preocuparon por mejorar la calidad de las maquinarias ya existentes y otros industriales en crear nuevas empresas.

Después de la Segunda Guerra Mundial, las empresas trataban de concentrar la mayor cantidad de las actividades dentro de sí misma con el propósito de no depender de otros proveedores; al principio ésta estrategia resultó efectiva, sin embargo, en esa época se inicia la competencia en los mercados globales, y con el desarrollo de la tecnología ésta estrategia de concentración de las tareas fue haciéndose obsoleta. Para las empresas existentes se les hacía difícil mantenerse actualizadas y responder de manera eficaz, siendo competitivas al mismo tiempo, como lo hacían las agencias independientes especialistas en áreas determinadas; estas se vieron influenciadas por la necesidad de responder a los cambios y de adaptarse al entorno; por lo cual en búsqueda de medidas idóneas para poder responder a las exigencias y satisfacer a sus clientes, optaron por la necesidad de delegar responsabilidades y compromisos,

transfiriendo a terceros ciertos procesos que no formaban parte de la esencia del negocio, para así permitir la concentración en actividades esenciales y lograr los objetivos establecidos.

Para ese entonces, como señala Marx en su teoría, cuando ocurre la acumulación de capital, sustituyéndose a la maquina por el hombre, el trabajador era considerado solamente como un factor de producción, como un complemento de la máquina y no como un ser social, que necesita condiciones optimas para efectuar su trabajo. Sin embargo, con la evolución y creación de nuevos organismos y tratados internacionales, se establecieron mecanismos que regularon las condiciones sobre las cuales se debe de efectuar el trabajo, las mejoras laborales y los derechos humanos.

Según Louis (1966) citado por Chiavenato (2002) el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo tuvo sus orígenes a finales de los años 60 y comienzos de los 70, en una serie de conferencias estimuladas con la alienación del trabajador, estos adquieren mayor importancia en el contexto de tratados internacionales, disposiciones y acuerdos, dirigidos a legitimar el derecho a la protección del trabajo, particularmente enfocado al mejoramiento cualitativo de las condiciones socio-laborales del personal empleado en la producción y los servicios.

La Calidad de Vida Laboral se expresa por el grado de satisfacción del hombre con las actividades que realiza, esta adquiere mayor importancia cuando el trabajo se convierte en su primera necesidad y se llena de placer al momento que la realiza, siendo el hombre el eje principal de la organización a través de la cual se establecen y se logran las metas y objetivos.

El interés de las organizaciones por la Calidad de Vida Laboral, cuando se establece de manera positiva, genera consigo que el trabajador este más sano, más satisfecho y sea probablemente más productivo, lo cual conlleva a una sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad, logrando así que las metas y objetivos sean cumplidas a cabalidad. Según Camacaro (2001), la Calidad de Vida en el Trabajo:

Es un proceso planificado, evolutivo y cooperativo que implica acciones pendientes a crear condiciones laborales favorables al desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar del trabajo y fortalecer la identificación de los integrantes con la institución, así como alcanzar mejor desempeño laboral, generando un impacto positivo al interior de la organización. (p. 12).

En la 8va Reunión Regional Europea de la OIT, en el Artículo publicado sobre Calidad de Vida en el Trabajo, (2009:1), sostiene “que mantener un equilibrio trabajo-vida no solo contribuye al bienestar de las trabajadoras y trabajadores y de sus familias, sino que también estimula la productividad, reduce la pobreza y aumenta la igualdad de Género”. La Calidad de Vida Laboral integra diversas perspectivas y básicamente busca tomar en cuenta los aspectos objetivos y subjetivos que inciden en el proceso de trabajo. El Componente Objetivo, se relaciona con las condiciones del entorno laboral, mientras que el entorno Subjetivo se relaciona con las condiciones como medio de solidaridad social y de autorrealización personal. Por esta razón se han formulado seis dimensiones, basadas en el modelo integral como lo especifica Lares (1995) las cuales son: Participación y Control, Equidad Económica, Alienación en el Trabajo, Medio Ambiente Laboral, Satisfacción en el Trabajo, Identidad y Autoestima Laboral, basados en la relaciones Empleado- Trabajador.

Los niveles de satisfacción de una persona, se relacionan con las condiciones en la que se efectúa nuestra vida, es decir, un equilibrio entre lo social, emocional y biológico, que al momento de ingresar en una organización estos aspectos están asociados al ámbito laboral, donde deben crearse mecanismos para permitir la plena adecuación de los trabajadores en su unidad de trabajo, existiendo las mismas condiciones, beneficios, oportunidades y altos niveles de calidad de Trabajo. Según Chiavenato (1999), sostiene que:

Originalmente la Calidad de Vida en el Trabajo representaba el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de las empresas mediante sus actividades en ella, en el trabajo, la calidad de vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodea a sus actividades Laborales, entre otras. (p. 78).

La calidad de vida laboral, debería ser un factor importante en la organización, para conocer en sí la situación real de los trabajadores y determinar las diversas necesidades que presentan, permitiendo que las decisiones tomadas sean las más acertadas. Según Robbins (2004:25) “los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos y la satisfacción tiene una relación inversa con el ausentismo y la rotación, aparte de que las organizaciones tienen la responsabilidad de dar a los empleados trabajos estimulantes y remuneradores”.

Es claro que en las empresas prestadoras de servicios se establecen relaciones de negocios diferentes, sin embargo, los trabajadores pertenecientes a esas compañías agregan valor, y contribuyen de una u otra manera en obtener el crecimiento de las empresas contratantes, por lo cual sus beneficios en comparación con los trabajadores internos no deberían ser diferentes.

En la actualidad los trabajadores subcontratados no son reconocidos como trabajadores de la empresa contratante, y no se les establecen las mismas condiciones laborales, como pago en función de las actividades, condiciones de seguridad y salud, incentivos, capacitación y desarrollo, lo cual incrementa de una u otra manera baja autoestima y poco sentido de pertenencia por parte de estos trabajadores, ya que solo son visto, como una unidad de trabajo que solo va a prestar un servicio en un determinado momento, y no como un ser que necesita incentivos, altas relaciones interpersonales, y las adecuadas condiciones laborales para efectuar su trabajo. Por su parte Doland (1999), establece:

Que una organización que se caracteriza por tener una elevada calidad de vida en el trabajo fomenta un ambiente favorable, donde se reconocen las sugerencias, preguntas, opiniones y críticas que puedan llevar a cualquier tipo de mejora, en un entorno así, el descontento creativo se considera como una manifestación de la preocupación constructiva por la organización, en lugar de una queja destructiva. (p.97).

Según lo establecido, mientras que las condiciones sobre las cuales se efectúa el trabajo se encuentran óptimas, permite el disfrute en su totalidad, se establecen altos niveles de Satisfacción, logrando así que la Calidad de Vida Laboral sea mayor, sin embargo en el Estado Carabobo, específicamente en el área del Transporte Privado, existen numerosas compañías que prestan servicios a otras grandes empresas y no se establecen las mismas condiciones de trabajo. En la Zona Industrial, se encuentra una organización que presta sus servicios de transporte a otra organización que fabrica productos de acero desde hace varios años, siendo ésta, la responsable directa de trasladar la materia prima y luego el producto ya terminado a los diferentes destinos, sin embargo, por ser una empresa que presta servicios a otra organización y que

ofrece a sus trabajadores condiciones laborales diferentes, nos vemos en la necesidad de estudiar, la Calidad de Vida Laboral ofrecidas a estos trabajadores dueños del volante, y la manera cómo perciben las condiciones laborales que deben merecer como todo ser productivo y humano.

En este sentido, se han establecido las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cuáles son los factores objetivos y subjetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral?

¿Cuáles son los mecanismos que la empresa utiliza para lograr motivar a sus Trabajadores?

¿Cómo es la participación de los Trabajadores en la Toma de Decisiones?

¿Cuáles son las herramientas necesarias para lograr que los Trabajadores pertenecientes al ramo del transporte se sientan comprometidos con los valores y políticas de la organización donde prestan sus servicios?

¿Cuál es el nivel de Seguridad y Salud que siente un Trabajador perteneciente a una organización del ramo del transporte?

¿Cuáles son las oportunidades de crecimiento otorgadas por estas organizaciones a sus trabajadores, al momento de prestar sus servicios a otra organización?

## **2.2. Objetivos**

### **2.2.1. Objetivo General**

Analizar la Calidad de Vida Laboral en una Empresa de Transporte ubicada en el Estado Carabobo, con el propósito de Contribuir con el Mejoramiento Continuo del Nivel de Satisfacción de sus trabajadores.

### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Describir los factores objetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.
- ✓ Describir los factores subjetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.
- ✓ Determinar el nivel de satisfacción relacionado con la aplicación de los factores objetivos y subjetivos que inciden en la Calidad de Vida Laboral.
- ✓ Señalar acciones que permitan aumentar o mantener la Calidad de Vida Laboral y los niveles de satisfacción de los trabajadores.

### **2.3. Justificación**

Esta investigación está orientada en un tema actual, como lo es la Calidad de Vida Laboral, la cual hoy en día es de gran importancia en las organizaciones debido a que está enfocada en el nivel de satisfacción de los trabajadores de las empresas prestadoras de servicio, ya que son éstas personas quienes en ocasiones no gozan de los mismos beneficios y aun así, realizan las mismas labores que cualquier otro trabajador interno de la empresa.

Tomando en cuenta que en la organización objeto de estudio, no existe un programa que evalúe la calidad de vida en el trabajo, se hace necesario el estudio de la misma, es por ello, que ésta investigación posee un valor agregado. El tema en cuestión procura ofrecer una respuesta entre la Calidad de Vida Laboral y las condiciones de trabajo de los empleados de una empresa perteneciente al ramo del transporte, los beneficios que otorga y los que podrían incorporar a su plan de compensación total, para poder brindarle un nivel de calidad de vida en el trabajo que les permita disfrutar de un grado de satisfacción, que se refleje dentro y fuera de la misma.

Se considera importante el abordaje de la presente investigación, debido a que se centra principalmente en el capital humano, el cual es considerado como elemento esencial, por cuanto se pueden estudiar los cambios positivos y negativos presentados por el personal que interviene en el proceso, además de que el término calidad de vida en el trabajo se ha caracterizado últimamente con un abordaje de interés, por lograr la eficiencia en el ambiente laboral.

Mediante ésta investigación, se pretende evaluar los niveles de satisfacción laboral en función a la calidad de vida de los trabajadores pertenecientes a la organización de servicios, permitiendo detectar desde una primera instancia las debilidades presentes, para así poder dar recomendaciones y proponerlo a la organización, para mejorar o mantener el clima laboral y las relaciones sobre las cuales se efectúa el trabajo, ya que cuando el recurso humano está motivado, posee altos niveles de identidad organizacional y cumple a cabalidad con las normativas establecidas logrando los resultados esperados.

Dentro de una de las funciones que realiza un Licenciado en Relaciones Industriales, se encuentra, mantener al personal de la organización con altos niveles de calidad de vida, que mediante mecanismos orientados al ámbito social, económico y cultural se logren los objetivos desde un punto de vista individual y grupal. Además de actuar como agentes de cambio que proponen nuevos comportamientos guiados hacia la efectividad organizacional, contribuyendo con su aporte, mejorar las relaciones dentro de una unidad de trabajo y la sociedad.

Con la presente investigación, se pretende describir las variables que influyen en el nivel de Calidad de Vida Laboral de la organización, ya que son importantes para aumentar la productividad y clima Laboral. Debido a lo novedoso del tema de estudio, los resultados obtenidos servirán como información válida para futuras investigaciones relacionadas con el mismo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 2.1. Antecedentes

En toda investigación es de gran importancia conocer e indagar sobre todos aquellos documentos, opiniones, artículos e investigaciones realizadas anteriormente sobre el tema objeto de estudio, la Calidad de Vida Laboral es un tema que ha ocasionado en el pasado y presente un gran número de estudios para determinar los niveles de satisfacción del personal a nivel organizacional. Por tal razón, fueron tomados en cuenta varios antecedentes que como establecen González, Histol e Iznaga (2004:13) “Los antecedentes son piezas que presentan los resultados de la búsqueda de información que han abordado otros investigadores y que inspiran de igual forma al investigador a profundizar aún más, acerca del tema escogido por éste”. En el caso de ésta investigación se seleccionaron los siguientes antecedentes que apoyan el tema de estudio:

Dentro de las tesis que sustentan nuestra investigación se encuentra principalmente, la desarrollada por Lares (1995), presentada en la Universidad Central de Venezuela y que lleva por título “**Calidad de Vida Laboral un Modelo Integral**”, para optar al Título de Doctor en Ciencias Sociales, siendo otorgada como tesis honorífica mención publicación, el objetivo esencial de esta investigación era de conceptualizar e integrar los diversos argumentos que sustentan la calidad de vida en el trabajo, donde ésta integra diversas perspectivas y básicamente busca tomar en cuenta los aspectos objetivos y subjetivos que inciden en el proceso laboral, para así poder crear un modelo único, integral y factible para nuestra sociedad. Ésta

investigación con carácter doctoral, es de gran importancia para la presente investigación, ya que, en el mismo se establecen factores que influyen directamente en el entorno físico y psicológico del trabajador, y que ocasionan positivamente o no la satisfacción y la calidad de vida laboral, además permite tener una orientación clara y fiable por la amplitud de teorías que son tratadas en el mismo, contribuyendo con el desarrollo sobre calidad de vida en el trabajo.

En segundo lugar se encuentra el Trabajo de Grado de Manzo y Mancallo (2004) **“Remuneración Salarial recibida, Beneficios Recibidos y esperados, relacionados con la Calidad de Vida Laboral percibida”**, realizado en la Empresa Telcel C.A, y presentado en la Universidad Católica Andrés Bello, para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, donde el objetivo de investigación era Describir las relaciones entre la remuneración recibida y los beneficios recibidos y aspirados con la Calidad de Vida Laboral percibida por los empleados de Telcel, el cual se desarrolló, bajo una metodología de investigación no experimental de tipo descriptivo, correlacionando las variables objetivas y subjetivas que se relacionan con los niveles de satisfacción en cuanto a compensación; arrojando como principal conclusión de que si existe una significativa relación entre los beneficios aspirados y la calidad de vida Laboral ya que los empleados satisfacen sus necesidades mediante sus actividades y las variables que la rodean, además, dentro de sus recomendaciones, afirman que se deberían de tomar acciones con respecto a los planes de compensación que ofrece la empresa a los empleados, específicamente permitiendo dar a conocer a dichos trabajadores cuales son los beneficios que realmente disfrutan por el trabajo que realizan. En vista de esto, se puede apreciar que ésta investigación se enfoca en una de las variables que determinan los niveles de satisfacción en el trabajo, y es de gran importancia para el presente estudio ya que sirve como guía para determinar que la compensación, es una variable directa que incide en la satisfacción y calidad de vida laboral.

En tercer lugar se encuentra la investigación realizada por González, Histol e Iznaga (2004) “**Calidad de Vida en el Trabajo del Docente de la Escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**”, presentada en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciados en Relaciones Industriales; se determinó como una investigación de tipo descriptiva y de campo. Cabe mencionar que la investigación tuvo como objetivo Analizar la Calidad de Vida en el trabajo del docente de la escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo; con lo cual se buscó describir los componentes objetivos y subjetivos de la calidad de vida de los docentes, llegando a la conclusión de que no existe un programa para medir la calidad de vida en el trabajo de los docentes, por tal razón se recomienda la elaboración de un proyecto con mejoras en las instalaciones de trabajo, condiciones de trabajo, aumentos salariales, y evaluaciones de desempeño periódicamente, a fin de aumentar su motivación y así mismo su calidad de vida en el trabajo. Ésta investigación es de gran importancia para sustentar el presente caso de estudio, debido a que aporta aspectos que son considerados claves en la investigación.

En cuarto lugar se encuentra la investigación realizada por Colombo (2004) “**La Calidad de Vida en el Trabajo en una Empresa Metalúrgica**”. Determinándose como una investigación descriptiva y de campo; ésta investigación fue presentada en el área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo con el fin de optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. La investigación tuvo por objetivo general Diagnosticar la calidad de vida en el trabajo de una empresa metalúrgica, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, a través del Modelo Integral de Calidad de Vida en el Trabajo. Es importante resaltar que para el estudio de la Calidad de Vida en el Trabajo, la autora utilizó el modelo integral

propuesto por el Dr. Armando Lares, haciendo un estudio más profundo en cuanto a los componentes objetivos y subjetivos del caso de estudio; mediante el cual determinó que los índices en los componentes subjetivos eran superiores a los índices de los componentes objetivos en el caso de estudio, puesto que los trabajadores le daban mayor importancia a la alienación, satisfacción en el trabajo, identidad y autoestima laboral; con lo cual se llegó a la conclusión, de que no existen normas escritas en cuanto a la participación de los trabajadores que fomenten a su participación activa en distintos aspectos, sobre todo en los aspectos económicos y financieros; sus palabras no son tomadas en cuenta, y todo ello debido a que la organización es altamente burocrática, sin embargo los trabajadores se sienten altamente comprometidos con los objetivos de la organización e integrados a sus compañeros de trabajo, y que a pesar de que esos indicadores reflejan un buen nivel de calidad de vida laboral, la organización debe enfocarse en reforzar los aspectos en los cuales resultaron débiles a fin de obtener una alta calidad de vida en el trabajo; por lo cual la autora recomienda, fomentar la comunicación interna, resaltar aspectos importantes en cuanto al proceso de trabajo a fin de que los trabajadores puedan tener conocimiento de ello, implementar mecanismos en cuanto a la participación y toma de decisiones de los trabajadores la cual pueda ser llegada a la alta dirección, así mismo elaborar planes de capacitación y desarrollo adecuados a las tareas de los trabajadores, además de actualizar las remuneraciones de los trabajadores. Esta investigación, es de gran importancia para sustento de la presente investigación, ya que la misma aborda directamente el modelo integral sobre Calidad de Vida en el Trabajo del Dr. Armando Lares, y este modelo ha sido tomado en cuenta en la investigación, debido a que el autor establece una propuesta convincente y fiable que permite dar una visión clara de los componentes que inciden en el proceso de trabajo.

En quinto lugar se encuentra la investigación realizada por Acosta, Goncalvez y Rodríguez, (2008). **"Factores que Determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores del Almacén de Repuestos de una Ensambladora de Vehículos"** Ford Motor de Venezuela, realizada en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, cuyo objetivo principal era Analizar los factores que determinan la calidad de vida laboral de los trabajadores que laboran en el almacén de repuestos, y se encuentra desarrollada bajo una investigación tipo descriptiva de Campo, utilizando como técnica de recolección de datos, encuestas que fueron aplicadas al personal objeto de estudio, además esta investigación se llevó a cabo en función al Modelo Integral sobre Calidad de Vida Laboral del Dr. Armando Lares. Dentro de las principales conclusiones, se determinó que la conjunción de las dimensiones objetivas y subjetivas y los componentes que la integran, se unieron para obtener el nivel de calidad de vida global orientado a altos niveles de vida de los trabajadores que laboran en el almacén, además exponen que si se establecen mejores condiciones de trabajo se logran mayores niveles de calidad de vida laboral, ya que estos son una masa valiosa que poseen muchas expectativas en la gestión laboral, cultural, social y política, a su vez se recomendó establecer políticas de reconocimiento y motivación con el fin de estimular su desempeño, actitud hacia el trabajo y rendimiento en la ejecución de sus tareas, para lograr el mejoramiento continuo. Esta investigación da a demostrar que mientras que se establecen mejores condiciones de trabajo se logran altos niveles de satisfacción y mejor calidad de vida, además arroja un valor significativo a la investigación ya que en el mismo se desarrollan los aspectos claves y a su vez está basada por el modelo integral de Lares, permitiendo reforzar aún más el tema objeto de estudio.

En sexto lugar, se encuentra la investigación realizada por Finiloza (2008) **“Calidad de Vida Laboral del Recurso Humano de la Asociación Cardiovascular centroccidental-Ascardiocomo descriptor del clima Organizacional,**

**Barquisimeto-Estado. Lara**". Ésta investigación fue realizada en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, para optar al Grado de Magister Scientiarum en Salud Pública, donde el objetivo central es, Analizar la calidad de vida laboral del recurso humano que labora en la Asociación Cardiovascular centroccidental-Ascardio, como descriptor del clima organizacional, bajo 4 grandes componentes: Seguridad e Higiene, Variedad de la Tarea, la Retribución y la Calidad de Liderazgo. Ésta investigación hace énfasis en que existen pocos estudios que se relacionan con la percepción que tiene el recurso humano en los centros e instituciones de salud; dicha investigación es de tipo Cuantitativo Correlacional, ya que la misma evalúa la relación existente de dos o más variables, aplicando como técnica de recolección de datos un cuestionario. Además, dentro de las conclusiones se obtuvieron: que la alta y media gerencia deberían de crear estrategias de corto, mediano y largo plazo para mejorar el ambiente de trabajo, la comunicación, el apoyo, la orientación, el reconocimiento y la retribución que en lo consecuente mejoraría la percepción de Calidad de Vida Laboral que ofrece la institución, y a su vez retribuye al clima organizacional satisfactorio; dentro de las recomendaciones, se estableció mayor comunicación entre gerentes y trabajadores a fin de permitir expresar las inquietudes, observaciones y expectativas para lograr una participación activa y mejorar los niveles de calidad de vida. Éste trabajo de investigación fue seleccionado como antecedente, ya que en el mismo se abordan elementos directos sobre la calidad de vida y su influencia positiva o negativa sobre los niveles de satisfacción y clima laboral.

## **2.2. Bases Teóricas**

Toda investigación debe estar apoyada por sustentos teóricos, los cuales permiten dar una visión panorámica sobre toda la información relacionada con el tema objeto de estudio, dando a conocer el porqué de los hechos y fenómenos que influyen en la presente investigación sobre la Calidad de Vida Laboral.

### **2.2.1. Calidad de Vida**

No existe un concepto claro sobre la calidad de vida, sin embargo este tema ha sido considerando en grandes estudios y se le ha dado la importancia debida por evaluar el bienestar social de las personas.

Es por esto, que el ser humano en la búsqueda de mejores niveles y condiciones de vida en lo tangible y en su interior da inicio a un desarrollo integral, a través de la satisfacción de sus necesidades primordiales esto ha conllevado a crear una visión única de cada persona, donde el entorno familiar, social e institucional son de importancia. Así mismo lo establece Arias y Heredia (1999) cuando señalan que:

Pese a la amplísima difusión experimentada por el término calidad de vida no existe un acuerdo sobre su contenido. La razón es sencilla, implica establecer un modelo ideal para la vida humana tanto en el ámbito personal como el social. Si bien existe una enorme diversidad de conceptos referidos a la calidad de vida, se han considerado dos grandes tipos de factores: objetivos y subjetivos.

Subjetiva: Desde el ángulo, cada persona es la única con posibilidades de indicar si está satisfecha o no con su calidad de vida. Aquí se mencionan rubros como satisfacción con el trabajo, la vida familiar y social; felicidad, sentimientos de libertad y de seguridad pública, disfrute de la belleza, empleo

del tiempo libre, emancipación del estrés y la ansiedad así como de temores y así sucesivamente.

Objetiva: En este caso se trata de efectuar mediciones o clasificaciones, por medio de indicadores, respecto a diversas condiciones: contaminación ambiental, espacio habitable, espacios verdes, índices, precios, ingresos, tasas de Empleo y desempleo, mortalidad y morbilidad, alfabetismo y escolaridad. (p. 729).

En relación a lo establecido se puede evidenciar que la calidad de vida está influenciada por la percepción individual que posee el ser humano sobre los factores que inciden en una sociedad y a su vez los elementos tangibles e intangibles proporcionan una conducta positiva o no sobre lo que piensa, siente y quiere una persona a corto, largo y mediano plazo. Siguiendo este margen de ideas, según el trabajo de grado de Mendoza (2008) expone:

La calidad de vida es un estado de bienestar encaminado a satisfacer no sólo las necesidades básicas o de subsistencia, sino también y sobre todo las necesidades superiores que comprenden los bienes del espíritu. Es un concepto que las personas, sienten, sus actitudes, valores, las experiencias y expectativas de cada individuo. (p.45).

En función a lo establecido por dichos autores se puede evidenciar, que el bienestar individual de cada persona se determina en el momento en que se satisfacen las necesidades básicas en la vida, donde esto contribuye al mejoramiento de las relaciones familiares y sociales, y repercuten en el ámbito laboral. Por ende el grado de aceptación de una sociedad cada vez más exigente, va a determinar si el ser humano por sus propios medios y los factores que inciden, ocasionan mejores condiciones de vida y trabajo.

## **2.2.2. Bases Teóricas para interpretar la Calidad de Vida en el Trabajo**

Dentro de los lineamientos teóricos que abordan el objeto de estudio, y que a su vez poseen una relación directa sobre todas aquellas investigaciones, que determinaron la importancia que posee el ser humano dentro de una organización, además de la influencia que tienen ellos para mejorar la productividad, determinada por las necesidades, sentimientos, principales motivaciones y relaciones interpersonales que posee una persona, se evidencian las siguientes:

### ***2.2.2.1. Teorías de la Administración Científica según Frederick Taylor***

La teoría de la administración científica, surgió por la necesidad de elevar la productividad de los trabajadores de mano de obra, ya que para aumentar la productividad se debía de elevar la eficiencia. Este enfoque, fue formulado entre los años 1890 y 1930, donde se pretendía determinar en forma científica, los mejores métodos para realizar cualquier tarea, así como para seleccionar capacitar y motivar a los trabajadores.

A su vez Taylor (1915) citado por James, Edward y Gilbert (1996) haciendo mención a los principios básicos que definen esta teoría expone lo siguiente:

- 1- El desarrollo de una verdadera ciencia de la administración, de tal manera que se pudiera determinar el mejor método para realizar cada tarea.
- 2- La selección científica de los trabajadores, de tal manera que cada trabajador fuera responsable de la tarea para la cual tuviera más aptitudes.
- 3- La educación y desarrollo del trabajador en forma científica.
- 4- La cooperación estrecha y amistosa entre obreros y patronos. (p.36).

En relación a lo expuesto por Taylor se puede evidenciar la forma de buscar y aplicar ciencias exactas para el control del proceso de trabajo, donde él considera que mediante la implementación de métodos de trabajos adecuados fomentan mayor productividad en las prácticas; a su vez se evidencia el control de los procesos con miras al perfeccionamiento y la formación de los trabajadores para su propio beneficio y la mayor prosperidad de la compañía. Siguiendo los lineamientos de Taylor su teoría está enfocada la búsqueda de creación de normativas, prácticas de fabricación hacia el mejoramiento continuo, es decir, posee rasgos burocráticos que en su totalidad no permiten establecer mejores condiciones de trabajo, si no mecanizarlas para buscar los mejores métodos de trabajo. Lo cual propicia bajas relaciones del trabajador en todas sus facetas de la vida generando cambios negativos en su confort y calidad de vida.

#### ***2.2.2.2. Enfoque de Elton Mayo***

La teoría de Mayo (1925) contribuyó, al desarrollo de la teoría de las Relaciones Humanas donde el objetivo, era resaltar la importancia que el recurso Humano tiene para una organización, reconociendo que el trabajador no solo efectúa un trabajo para obtener una remuneración, sino para satisfacer las necesidades de autorrealización y las sociales. A través de los estudios de Mayo, se abre paso para que se dé énfasis y relevancia al ser humano en ocasión del trabajo, es decir, desde un enfoque humanizado, considerándose como un ser integral, no obstante, aunque las investigaciones tuvieron contribuciones positivas en el mundo de la administración.

#### ***2.2.2.3. 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. Ésta escuela se inicia por un estudio realizado por Elton, Fritz y Roethlisberger, en la fábrica de Hawthorne de la Compañía Western Electric, para determinar los efectos de la intensidad de la luz sobre la eficacia de la producción.

Donde la idea central de dicha teoría es la creación de condiciones de trabajo adecuadas que les permita a los miembros de la organización lograr sus objetivos con miras de esforzarse cada día más para lograr que la empresa sea cada día mejor encaminada hacia el logro de sus propósitos de gran índole.

A su vez Mayo (1933) citado por James, Edward y Gilbert(1996) señala que dentro de las conclusiones que se obtuvieron en la investigación se expone:

Que los empleados trabajarían con más tensión si la gerencia se preocupaba más por su bienestar y si los supervisores les prestaban atención especial. Además Mayo exponía sobre el concepto del “Hombre Social” movido por necesidades sociales, deseosas de relaciones gratificantes en el trabajo y más sensibles a las presiones del grupo de trabajo que al control administrativo se consideraría importante y vería los cambios que estas ideas produjeron en la teoría de la administración. (p.45).

A su vez nos permite deducir, que cuando los trabajadores saben que son tomados en cuenta y son vistos como seres humanos y no como máquinas, aumenta su rendimiento laboral, dando el surgimiento de una nueva teoría administrativa basada en valores, orientada hacia la tarea y estructura incluyendo a las personas.

Mayo, por ser el principal precursor de la Escuela de Relaciones Humanas, creó la idea de 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. Los estudios de Hawthorne y el énfasis que le prestaron al individuo en la organización, fueron aspectos tomados en cuenta por Douglas McGregor en su teoría sobre la conducta humana, la cual ha enriquecido los enfoques de las relaciones humanas.

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 participar en la toma de decisiones, sobre todo en aquellos asuntos que les afectan.

Si bien según Lares (1995: 158) expone la importancia de la participación ya que es vista como un mecanismo que garantiza la autonomía de las organizaciones frente a los planes centrales. Sin embargo, es necesario no perder de vista que existen diversidad de criterios sobre la dimensión que debe abarcar la participación del recurso humano en el proceso de toma de decisiones ya que esta nos permite involucrar, controlar e influenciar y otros sobre una determinada forma de actuar o pensar, generando consigo que todos los trabajadores se sientan partícipes en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización bajo rasgos Objetivos.

#### ***2.2.2.4. Teoría de Abraham Maslow***

Según Maslow, identificó cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. Para Maslow, estas categorías de relaciones se

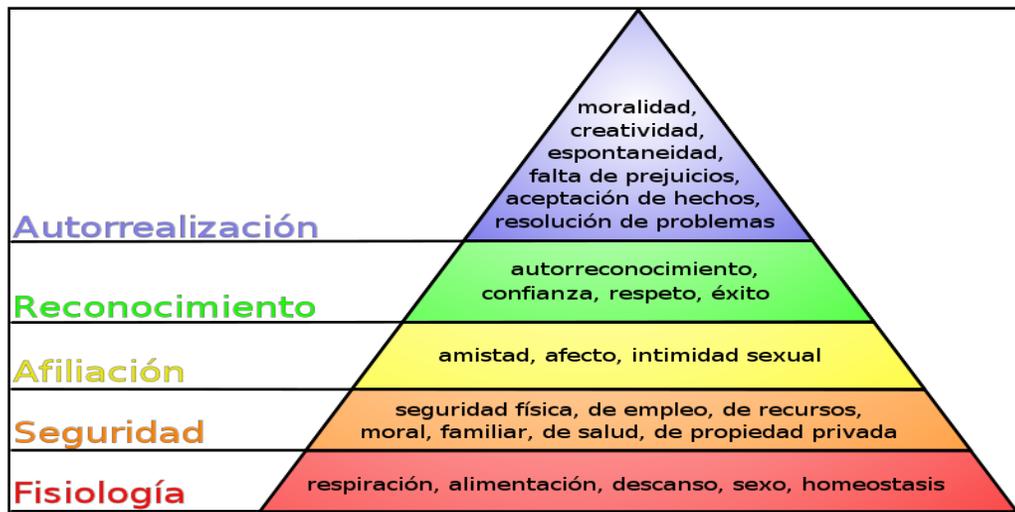
sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas.

Además Maslow, expone que el objetivo de toda la acción humana es la autonomía y la autodirección, que se obtienen mediante el desarrollo óptimo de las propias potencialidades. Sin embargo, este fin último solo lo alcanzan las personas que han satisfecho todas sus otras necesidades. Según Maslow (1954) citado por Marcano (2003) expone la jerarquización de las Necesidades:

- a) **Necesidades Fisiológicas:** son las más básicas, su satisfacción es necesaria para la supervivencia. Incluyen la necesidad de aire, agua, comida, temperatura adecuada, descansar, sexo, aliviar el dolor entre otras. A nivel laboral, el individuo que se encuentra en este nivel de motivación, se preocupa básicamente por la remuneración que se obtiene en su empleo, así como tener un ambiente de trabajo seguro, buena iluminación y ventilación.
- b) **Necesidades de Seguridad:** son las necesidades de protección física tales como el abrigo, salud, comodidad, busca estar libre de todo peligro y tener protección, tanto en el presente como en el futuro. Se preocupa principalmente por garantizar un trabajo que le brinde estabilidad laboral y protección económica.
- c) **Necesidad de Afecto y Pertenencia:** estas necesidades corresponden a lo que se llama necesidad de afiliación, es decir, a todo aquello que lleva al individuo a buscar a otros para ser aceptado, aprobado, querido y amado por los demás; estas son las necesidades de apoyo, pertenencia, compañía y asociación con los otros.
- d) **Necesidades de Autorrealización:** este nivel corresponde a todos los comportamientos orientados a desarrollar las potencialidades propias y alcanzar el máximo rendimiento y

compromiso de que se es capaz. Son las necesidades de ser cada vez más.

- e) **Necesidades de Trascendencia:** Se refieren al sentido de comunidad, de contribución con la humanidad y de obligación hacia otros, basado en los dones personales. (p.116).



**Figura N° 1.** Pirámide de las necesidades según Maslow.

Por lo tanto, basado en el tema de la calidad de vida, se puede evidenciar que existen distintas necesidades que deben ser cubiertas en un orden de prioridades, por lo cual el individuo al ver cubiertas sus necesidades fisiológicas, empezará a preocuparse por su seguridad y así de esta manera irá ascendiendo en la pirámide de la jerarquización de necesidades, y generándose su vez una contribución positiva hacia los niveles de satisfacción, tanto a nivel individual como grupal.

### ***2.2.2.5. Teoría de la Motivación de Logros de McClelland***

Según McClelland (1951-1961) citado por Marcano (2003:118) “La base de la motivación no está en el impulso, sino en el restablecimiento de un cambio en la situación afectiva actual”.

Dentro de esta teoría están enfocadas tres tipos de motivación, donde existen tres necesidades o factores que influyen en la motivación de la persona. Su teoría afirma que las personas, están motivadas de acuerdo a la intensidad de su deseo de desempeño en una norma de excelencia. Lo importante de la teoría, respecto a las necesidades sociales, es que concede un lugar fundamental a las relaciones con otros y de allí se desarrolla un sistema de medición de las necesidades de logro y afiliación, las cuales dependen para su satisfacción del contacto con otros y según McClelland, de los estímulos recibidos a temprana edad. Además según McClelland (1961) citado por Marcano (2003) expone los 3 tipos de necesidades que generan motivación y se establecen:

**Necesidad de Logro.** Afán de alcanzar el éxito, evitar el fracaso y realizarse de acuerdo a un modelo. Para algunas personas existen metas lo suficientemente valiosas para que se desarrollen comportamientos que les permitan sobresalir en lo que se han propuesto.

**Necesidad de Afiliación.** Necesidad de tener relaciones interpersonales afectivas. A la tendencia de los seres humanos a asociarse con otros, a buscar contacto social esporádico o permanente, y a formar grupos, se le llamó instinto gregario y en la actualidad se le conoce como necesidad de afiliación.

**Necesidad de Poder.** Necesidad de influir sobre los demás y ejercer control sobre ellos. Aquellas personas que desean controlar los medios para influir a otros, cambiar de manera de pensar o dominar en alguna forma las acciones o pensamientos a los demás, se dicen que tienen necesidad de poder. (p.118).

En función a lo establecido se puede observar que las necesidades son aprendidas, además las organizaciones pueden influir positivamente en las conductas para mejorar el rendimiento, a través de recompensas vinculadas con la motivación, y ésta solo se activa mediante determinados estímulos, que inducen a la persona a pensar o actuar en determinados momentos.

### **2.2.3. Calidad de Vida Laboral**

Según Nadler y Lawerl (1983) citado por Chiavenato (2002) señala al respecto sobre la calidad de Vida:

En la actualidad, el concepto de calidad de vida laboral incluye tanto los aspectos físicos y ambientales como los aspectos psicológicos del sitio de trabajo. A su vez 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 calidad de vida. (p.407).

La Calidad de Vida Laboral, ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas en el sitio del trabajo, y del grado de satisfacción de las personas que desempeñan su actividad laboral. Para lograr niveles elevados de calidad y productividad, las organizaciones requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos que ejecutan, y que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones.

Según Chiavenato (2002) haciendo referencia sobre los factores que influyen en la Satisfacción y Calidad de Vida Laboral, se expone:

La calidad de Vida Laboral está representada por el grado de satisfacción de las necesidades personales de los miembros de la organización mediante el trabajo. Esta incluye múltiples factores:

- Satisfacción con el trabajo realizado.
- Posibilidades de tener futuro en la organización.
- Reconocimiento de los resultados alcanzados.
- Salario percibido.
- Beneficios alcanzados.
- Relaciones psicológicas con el grupo y la organización.
- Ambiente psicológico y físico de trabajo.
- Libertad y responsabilidad de decidir.
- Posibilidades de participar. (p.407).

En vista de lo expuesto por este autor, se puede mencionar que mientras que se satisfacen las necesidades esenciales de subsistencia dentro de una organización, se logra mantener una ideología única sobre la concepción del término de calidad de vida, donde el entorno físico y sus componentes generan un impacto positivo o no sobre las relaciones que se establecen.

Más tarde Chiavenato (2002) expone:

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

En función a lo expuesto, se puede evidenciar que la Calidad de Vida Laboral, está determinada por aspectos físicos y psicológicos del individuo en relación al trabajo, donde el bienestar repercute por la conjunción de ambos aspectos, si bien, al momento de presentarse carencias en unos de los aspectos generan consigo baja satisfacción y pocas ganas de innovar y producir dentro de la organización.

#### **2.2.4. Modelos de Calidad de Vida Laboral**

Según Hackman (1977) citado por Chiavenato (2002) en función a lo establecido sobre los modelos de calidad de Vida, expone:

El desempeño del cargo y el clima organizacional representan factores importantes en la determinación de la Calidad de vida laboral, si esta es pobre conducirá a la alienación del empleado y la insatisfacción, a la mala voluntad, a la reducción de la productividad a comportamientos contraproducentes (ausentismo, rotación, robo, sabotaje, militancia sindical, entre otros). A su vez si esta es buena, generara un clima de confianza y respeto mutuo en 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. (p. 408).

Por otro parte, la importancia de las necesidades humanas varía según la cultura de cada individuo y cada organización. Por tal razón, varios autores presentan modelos de Calidad de Vida Laboral. **Los tres modelos más importantes son:**

##### ***2.2.4.1. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Nadler y Lawerl***

Según Nadler y Lawerl (1983) citado por Chiavenato (2002) estipula que este modelo se fundamenta en cuatro aspectos:

- Participación de los empleados en las decisiones.
- Reestructuración 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. (p.408).

En relación a los expuesto es este modelo se puedo observar lineamientos del Componente Objetivo, donde la participación en el proceso de toma de decisiones, el sistema de recompensas y el ambiente físico de trabajo generan consigo factores claves que inciden en la Calidad de Vida Laboral, tal como lo expone Lares (1995).

#### ***2.2.4.2. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Hackman y Oldhan***

Las dimensiones del cargo, son determinantes en la Calidad de Vida Laboral porque ofrecen recompensas intrínsecas que producen satisfacción en el cargo, y auto motivan a las personas en el trabajo, además utilizan un modelo de investigación sobre el diagnostico de trabajo, basado en un inventario de diagnósticos de las características del cargo, para medir el grado de satisfacción general y el grado de motivación interna como diagnóstico de la Calidad de Vida Laboral.

Siguiendo el mismo margen de ideas, Chiavenato (2002) cita a Hackman y Oldhan (1975) para estipular los elementos que inciden en las dimensiones del Cargo, el cual señala 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 los clientes internos y externos. (p.408).

En función a lo expuesto, se puede resaltar que dentro de los aspectos determinantes que influyen en la calidad de vida laboral, repercute la repartición equilibrada del grado de responsabilidad y funciones de cada cargo, además, los resultados obtenidos y las relaciones interpersonales influyen significativamente en los niveles de satisfacción y por ende en la Calidad de Vida Laboral.

#### ***2.2.4.3. Modelo de Calidad de Vida Laboral de Walton***

Según Walton (1973) citado por Chiavenato (2002) expone que existen 8 factores que afectan la Calidad de Vida Laboral, y son los siguientes:

- Compensación justa y adecuada.
- Condiciones de Seguridad y salud en el Trabajo.
- Empleo y desarrollo de la capacidad, oportunidades para satisfacer las necesidades.
- Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad.
- Integración social en la organización.
- Reglamentación, normas y reglas de la organización.
- Trabajo y espacio total de vida.
- Importancia social de la vida en el trabajo. (p.409).

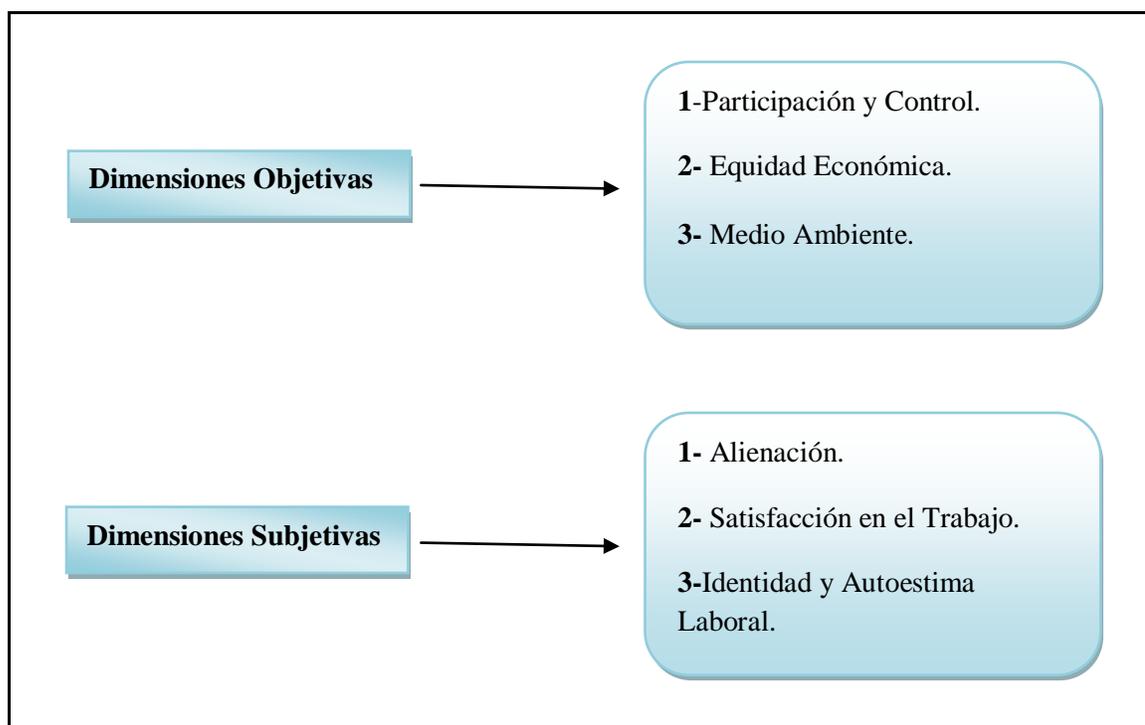
Se puede apreciar, que en los tres modelos que sustentan nuestra investigación, se evidencia la estricta relación que existe entre el ambiente físico de trabajo y la percepción que posee el trabajador al momento de efectuarlo, donde ésta se determina por la cantidad de trabajo realizado, su responsabilidad, la toma de decisiones, la

reestructuración y compensación; sin embargo, al momento de distribuir las responsabilidades, funciones y actividades es necesario mantener una relación directa con las expectativas que posee todo ser humano al momento de ingresar a su trabajo, y las que aspira la empresa que cumpla, ya que este es un factor que influye en la calidad de vida laboral.

### **2.2.5. Calidad de Vida Laboral, un Modelo Integral**

Esta obra sobre Calidad de Vida en el Trabajo, fue presentada por el autor Armando Lares Soto, como requisito legal para optar al título de Doctor en Ciencias Sociales en el año 1995, donde el jurado decidió aprobarla por unanimidad y estimó que la misma constituye un valioso aporte al tema de la calidad de vida en el trabajo.

El autor Lares (1998), define la calidad de vida en el trabajo, como la conjunción de las condiciones tanto objetivas como subjetivas presentes en una organización. Las condiciones o dimensiones objetivas, según el autor están en relación con: el grado de participación, condiciones físicas y distribución económica dentro de las empresas, en las cuales, se encuentran la participación y control, equidad económica y medio ambiente; y las dimensiones subjetivas con: las experiencias personales y sentimientos manifestados por los miembros de las organizaciones, en donde están la alienación, satisfacción en el trabajo, la identidad y autoestima laboral. El argumento teórico propuesto, considera que la estructura objetiva de las organizaciones está correlacionada con la experiencia subjetiva, y esta última está condicionada por aquella.



**Figura N° 2. Dimensiones sobre Calidad de Vida Laboral, un Modelo Integral**

El argumento teórico para conceptualizar la calidad de vida en el trabajo, propone considerar las perspectivas de autogestión y cogestión (participación del trabajador en el proceso de toma de decisiones); la orientación dirigida a lograr equidad económica dentro de las empresas; los planteamientos que consideran los aspectos no económicos del trabajo y las condiciones ambientales que configuran los marcos de referencia de las organizaciones.

### **2.2.6. Dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo Según Lares**

En la conceptualización de la Calidad de Vida en el Trabajo, según Lares (1998) han sido seleccionadas seis dimensiones que influyen en el proceso de trabajo, y que a lo largo de la presente investigación se estarán desarrollando. Las cuales son:

### ***2.2.6.1. Calidad de vida en el trabajo, Participación y Control***

La participación, es vista como un mecanismo para garantizar la autonomía de las organizaciones frente a los planes centrales.

Hoy en día, independientemente de las diversas orientaciones, la participación es algo que gerentes, sindicalistas, políticos y trabajadores en general no pueden ignorar debido a la importancia que esta representa. Algunas de las razones principales por las cuales existe interés creciente por la participación en el proceso productivo son: la búsqueda de nuevas vías para resolver problemas económicos e industriales, cambios de actitudes de los empleados y trabajadores, preocupación por la concentración de poder en las corporaciones, industrias y organizaciones públicas, y un creciente interés por el desarrollo de la llamada democracia industrial. Sin embargo, es necesario no perder de vista que existen diversidad de criterios sobre la verdadera dimensión que debe abarcar la participación del recurso humano en el proceso de toma de decisiones. Términos como involucrar, controlar, participar, influenciar y otros se encuentran en diversas definiciones sobre participación.

Es importante resaltar la distinción entre participación (Influencia), y control (Determinación), la participación no implica control, pero el control si implica participación en todos los procesos de toma de decisiones dentro de las organizaciones, más en la determinación de las políticas, conductas y demás acciones de las mismas. Es por ello que la Calidad de Vida Laboral utiliza el componente participación y control como herramienta crucial, cubriendo así el proceso de participación laboral dentro de las organizaciones. Armando Lares (1998).

### ***2.2.6.2. Calidad de vida en el trabajo y la Equidad Económica***

Equidad económica, significa más que salario básico. La misma se identifica con una distribución equitativa en el ingreso y bienestar del trabajador y mayor control económico sobre los recursos materiales y financieros. Un cambio de control de los recursos financieros y económicos del sector privado al Estado, no necesariamente significa mayor democracia económica. Por otro lado, se trata de acercarse al principio de la distribución de los recursos de acuerdo al trabajo, lo cual tiende a convertir la propiedad privada en propiedad social. (Lares 1998:83)

El propósito del componente equidad económica, dentro de éste modelo, es estimular la propia generación de los recursos de las organizaciones e incrementar la autonomía de las mismas. En este sentido, la equidad económica estimula los recursos, la autodirección, las decisiones compartidas y reduce los abismos entre los resultados percibidos por los miembros de la organización.

### ***2.2.6.3. Calidad de vida en el trabajo y Medio Ambiente***

El concepto de calidad de vida en el trabajo que pretenda ser integral, debe incluir diversas dimensiones a fin de poder analizar la calidad de vida del trabajador en su ambiente laboral, desde perspectivas económicas, sociológicas, psicológicas y otras que nos permitan obtener una visión global de la problemática que incide en las interrelaciones, organización-trabajador. Dentro de estos aspectos no escapa, el medio ambiente laboral donde el trabajador pasa gran parte de su vida.

Lares (1998) al referirse a la dimensión Medio Ambiente, hace alusión a que aún cuando ha habido un notable desarrollo tecnológico e industrial, lo cual debería suponer un mejor ambiente tanto en la ecología en general como en las industrias,

realmente lo que se ha desencadenado es una serie de efectos y consecuencias nocivas para la humanidad y para los trabajadores.

Los trabajadores afectados por problemas laborales desde el punto de vista psico-social y físico, que le producen stress, son afectados así mismo fuera del ámbito laboral. En consecuencia, cualquiera sea la perspectiva que se asuma sobre la calidad de vida en el trabajo, necesariamente habrá que considerar la importancia de las condiciones físicas y los peligros y riesgos que para la salud del trabajador existen en su medio ambiente laboral.

Según Lares (1998: 128) “este componente dentro del modelo integral se comprende en dos sentidos; uno relacionado con los elementos que inciden en la salud ocupacional y el otro, la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico –ambiente de su trabajo”.

#### ***2.2.6.4. Calidad de vida en el Trabajo y Alienación***

Se ha incluido la alienación como otra dimensión básica de la calidad de vida en el trabajo. Se plantean los aspectos objetivos y subjetivos de este componente a fin de tratar de reducir algo tan complejo como lo es la alienación, y poder así incluirla en el Modelo Integral de Calidad de Vida en el Trabajo.

Dentro de los elementos que se consideran importantes a tomar en cuenta, para la operacionalización de la alienación dentro de una concepción subjetiva del modelo de calidad de vida, Lares (1998), enuncia el siguiente:

- a) La alienación implica falta de poder y refleja un sentimiento de impotencia por parte del trabajador, dentro del proceso productivo y toma de decisiones dentro de las organizaciones. Independientemente del contexto socioeconómico donde estas entidades se manifiestan.
- b) La alienación del trabajo refleja un sentimiento de insatisfacción con todos aquellos aspectos que inciden en el proceso productivo.
- c) La alienación presenta como efectos sostenibles la insatisfacción en las relaciones sociales con los niveles supervisorios y directivos de las organizaciones.
- d) La alienación está representada en la articulación de las distintas relaciones de dominación, en un proceso de totalización gobernado por la racionalidad burocrática.
- e) La alienación desde el punto de vista subjetivo, representa los sentimientos de los trabajadores relacionados con el no pertenecer y no compartir.
- f) La alienación desde el punto de vista objetivo se relaciona con el proceso de control real de la toma de decisiones por parte de los trabajadores de las diversas empresas y organizaciones. (p.119).

#### ***2.2.6.5. Calidad de vida en el trabajo y Satisfacción en el Trabajo***

Según Lawerl (1975) citado por Lares (1998) en referencia al componente sobre satisfacción, se pregunta:

Si el deseo de incrementar la felicidad del ser humano a través de la satisfacción en el trabajo es en realidad un propósito social. Él argumenta que la insatisfacción laboral puede ser tan creativa como la satisfacción, ya que puede impulsar al hombre en la búsqueda de mejores destinos. (p.129).

Las concepciones acerca de la satisfacción en el trabajo han sido fundamentalmente psicológicas e individualistas en su orientación. Los estudios empíricos se han dirigido fundamentalmente a situaciones locales o a sectores específicos de la población, con el propósito de interpretar los valores de los empleados o gerentes de las organizaciones.

Lares (1998) es así como podemos relacionar la satisfacción en el trabajo con las condiciones estructurales del trabajo, las relaciones sociales, la productividad y otros factores de indudable importancia en las organizaciones modernas.

Desde este punto de vista, la satisfacción en el trabajo es considerada como un estado psicológico que presentan los individuos y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de metas y expectativas personales. De esta manera podemos tratar la satisfacción en el trabajo no solo como un propósito o fin en sí mismo, sino también como un proceso dinámico que ocurre a nivel individual pero que tiene a su vez connotaciones sociales.

#### ***2.2.6.6. Calidad de vida en el trabajo e Identidad y Autoestima Laboral***

Cuando el trabajo estimula la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros; el auto identificación en el trabajo es valorizado ampliamente y considerado como una condición significativa para mejorar la calidad de vida en el ambiente laboral. Es así como se puede afirmar que el trabajo cumple un rol crucial en los componentes psicológicos, sociales y económicos que inciden en nuestras vidas, y consecuentemente cumple un papel importante en la formación de la autoestima e identidad. La reforma de la organización del trabajo a través de la

creación de empleos que sean más interesantes y variados, ha sido asociada como resultados positivos de autoestima y otros aspectos psicológicos.

De esta manera la calidad de vida laboral, para lograr niveles valorativos superiores, debe promover todas aquellas acciones organizacionales que simpaticen el desarrollo de la autoestima e identidad de todos los que participen en el proceso de producción (Lares, 1998).

En función a lo plenamente establecido, se puede resaltar que tanto las dimensiones objetivas como subjetivas que influyen directamente en la calidad de vida de cada persona, está determinada por la percepción individual que posee cada individuo, donde él es un ser con ideologías y pensar único. Además se puede apreciar que Lares, en su modelo integral hace énfasis en que mientras que una organización cumple a cabalidad con todas las dimensiones expuestas, se logran altos niveles de satisfacción y por ende mayor productividad.

### **2.2.7. Motivación**

La motivación se puede definir como una fuerza que impulsa, sostiene, dirige a una persona para realizar algo. Una persona muy motivada trabajará mucho para alcanzar sus metas.

A su vez Wittaker (1971) citado por Marcano (2003) explica que la motivación:

Es un término amplio utilizado en psicología para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que llevan a una conducta dirigida hacia determinados objetivos. Los motivos o impulsos, como se les llama con frecuencia, pueden ser primordialmente en su

naturaleza, o aprendidos; pero cualquiera que sea su origen, cuando son despertados inician una actividad dirigida hacia determinadas finalidades o incentivos que han sido relacionados con los motivos particulares comprendidos a través del aprendizaje. (p. 111).

Mientras que Delgado (1998) citado por Marcano (2003) refiere que el término motivación:

Es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender del esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras. (p.111).

En función a lo establecido por dichos autores, se puede evidenciar que el término sobre la motivación, involucra aquellas acciones o impulsos que originan positivamente una acción en determinado momento, y además dentro del ámbito laboral, mientras que existen fuertes motivaciones que cubren las expectativas personales lo cual propicia directamente la satisfacción y aún más la calidad de vida laboral.

Otro concepto establecido por Hellriegel, Slocum y Woodman (1999:136) es que “la motivación son las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas”; estableciendo también que:

La empresa debe motivar a la gente a 1) unirse a la organización, 2) permanecer con ella, 3) ir a trabajar en forma regular. Por supuesto que también quiere que las personas 4) tengan un desempeño, es decir, una vez que los empleados estén en su trabajo, deben trabajar duro para rendir en forma elevada (productividad) y alcanzar una gran calidad. Finalmente, los gerentes quieren que los empleados 5) sean buenos ciudadanos”. (p. 468).

Los buenos ciudadanos de la organización son empleados comprometidos, satisfechos, que tienen un rendimiento por encima y más allá del llamado del deber, haciendo cosas adicionales que pueden ayudar a la empresa. Sin embargo Huse y Bowditch (1980:60) dicen que “el individuo puede estar muy motivado para alcanzar el éxito, pero si la tarea parece demasiado difícil o poco remuneradora quizá ni siquiera la inicie”.

Hay que tener en cuenta que los trabajadores realizan actividades en busca de satisfacer sus necesidades y obtener un bienestar social, prestan a la organización un servicio para obtener otro a cambio; Huse y Bowditch (1980) establecen que:

La atención se centra en el proceso de intercambio social o “contrato psicológico”, por el que el individuo contrata para dar algo de sí mismo a cambio de algo que le da la organización... Se plantea una cuestión importante: el modo en que las necesidades y motivaciones del individuo se satisfacen o no en el puesto de trabajo... el individuo “dará” a la organización en la medida en que perciba el intercambio como relativamente equitativo (p. 55).

Debe existir una comunicación clara y concisa entre el trabajador y el empleador en representación de la organización, a fin de saber los intereses y aspiraciones de cada parte.

### **2.2.8. Tipos de Motivación Laboral**

Según Marcano (2003) menciona que se puede hablar de dos tipos de motivación que pueden influir en la calidad de la producción y son las siguientes:

#### ***Motivación Intrínseca***

Es la que lleva a la satisfacción de las necesidades superiores, que según la clasificación de Maslow corresponde a las tres últimas de la pirámide: necesidades sociales, de autoestima y de autorrealización. Se denomina motivación intrínseca porque tienden a satisfacer estas necesidades a partir de las características de contenido y ejecución del propio trabajo, como el tipo de trabajo, el proceso mismo de realizarlo (autonomía, oportunidades para poner en práctica los conocimientos y habilidades que se tienen), el reconocimiento recibido de los demás y la autoevaluación por la ejecución, la responsabilidad personal implicada, el progreso social que reporta y el desarrollo personal que conlleva.

#### ***Motivación Extrínseca***

Satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow o necesidades inferiores: fisiológicas y las de seguridad. Se denomina extrínseca porque tienden a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas, monetarias o en especies, o las características del contrato laboral (fijo, eventual, entre otras), esta motivación es más propia de las personas para las que la actividad laboral no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener otros fines. (p. 126).

La motivación está orientada en acciones que permiten a un individuo accionar de manera positiva para realizar alguna actividad o lograr un fin, es decir, siguiendo los lineamientos sobre los tipos de motivación, la intrínseca tiene una relación directa con la realización del trabajador en todas sus facetas de la vida, que impulsan a destacarse mediante el uso de sus conocimientos y habilidades; la extrínseca se relaciona con el

accionar de manera positiva en el ámbito de trabajo para poder cubrir sus necesidades esenciales, donde mediante la conjunción de ambas, permiten satisfacer su relación laboral generando consigo un nivel de vida alto.

### **2.2.9. Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es considerada uno de los factores integrantes de la calidad de vida, y vista con gran importancia en las organizaciones para el logro de los objetivos. Según Charmel (2007:44) en su trabajo de grado señala que la satisfacción laboral, “podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolló de su propio trabajo”.

Por su parte, Hellriegel, Slocum y Woodman (1999:54) dan su opinión al considerar que los “altos niveles de descontento tal vez señalen a los gerentes la existencia de problemas, por ejemplo con las condiciones de trabajo de la planta, el sistema de gratificaciones de la organización o el papel del empleado en la organización”.

Arias y Heredia, (1999:738) “Se ha encontrado que grados bajos de satisfacción conducen a la rotación de personal y al ausentismo”. La satisfacción en el ámbito laboral, es un componente que determina si los factores que inciden en la estructura organizacional se presentan positivamente o no, donde lo que percibe el trabajador en función a sus expectativas individuales y sociales son las determinantes la calidad de vida laboral.

### **2.2.10. Definición de Términos Básicos**

**Alienación.** Acción y efecto de alienar. Proceso mediante el cual el individuo o una colectividad transforman su conciencia hasta hacerla contradictoria con lo que debía esperarse de su condición.

**Autoestima.** Es un sentimiento valorativo de nuestro conjunto de rasgos corporales, mentales y espirituales que forman la personalidad.

**Autoestima Laboral.** Es la valoración que cada persona hace de sí misma sobre sus capacidades e importancia que repercuten en el desarrollo de su trabajo, la cual influye a la vez en sus relaciones entre compañeros de trabajo y con sus superiores.

**Beneficio.** Bien que se hace o se recibe. Ganancia económica que se obtiene de un negocio, inversión u otra actividad mercantil.

**Beneficios Socioeconómicos.** Son todas las asignaciones que perciben los trabajadores mensualmente, así como otras que se otorgan con carácter temporal o accidental.

**Calidad.** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

**Calidad de Vida.** Es la capacidad que posee el grupo social ocupante de satisfacer sus necesidades con los recursos disponibles en su espacio natural decente.

**Calidad de Vida Laboral.** Se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización.

**Equidad.** El término equidad hace referencia a la igualdad de ánimo. El concepto se utiliza para mencionar nociones de justicia e igualdad social con valoración de la individualidad. La equidad representa un equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva.

**Equidad Económica.** La equidad económica es cuando el bien de la economía es visto como equilibrado. Esto significa que la economía no aumenta o baja es vista como hasta.

**Identidad.** Conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás

**Identidad Laboral.** Define lo que un sujeto es para sí mismo, la noción que porta de sí mismo en relación con su saber enseñar, es decir, que se refiere a cómo cada uno o cada una se ve en el transcurrir profesional, así como también la imagen que las otras y los otros tienen sobre uno mismo y una misma.

**Medio Ambiente.** Conjunto de elementos abióticos (energía solar, suelo, agua y aire) y bióticos (organismos vivos) que integran la delgada capa de la Tierra llamada biosfera, sustento y hogar de los seres vivos.

**Necesidad.** Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida.

**Oportunidad.** Es aquel momento que resulta ser propicio para algo, para llevar a cabo un negocio, para concretar una relación amorosa o bien para realizar la famosa travesía que siempre se anheló y postergó, es decir, cualquier acción que se lleva cabo durante ese tiempo o momento propicio tendrá un final exitoso.

**Participación.** Participación es la acción efecto de participar (tomar o recibir parte de algo, compartir, noticiar). El término puede utilizarse para nombrar a la capacidad de la ciudadanía de involucrarse en las decisiones políticas de un país o región.

**Satisfacción.** Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, satisfacer exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

**Satisfacción Laboral.** Se refiere al disfrute de la tarea laboral desde la perspectiva del empleado mismo. En este estudio esta medido a través de un cuestionario que presenta una escala Likert. A mayor puntuación en el inventario mayor satisfacción se asume, va a tener con la tarea.

**Transporte.** El término transporte hace referencia a la acción y efecto de transportar o transportarse. El concepto también permite nombrar al sistema de medios que consiste en la conducción de personas o mercaderías de un lugar a otro y a los vehículos que se dedican a cumplir dicha tarea.

### **2.3. Bases Legales**

Dentro de Marco legal que define y sustenta el tema objeto de estudio, se encuentran la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo y su Reglamento.

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

#### **TÍTULO III. De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes**

##### **Capítulo I. Disposiciones Generales**

**El Artículo 20**, establece que:

Toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de las demás y del orden público y social.

##### **Capítulo V. De los Derechos Sociales y de las Familias.**

**El Artículo 87**, estipula que:

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.

**El Artículo 89,** establece que:

El Trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:

**En sus numerales:**

1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convencimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.
3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma, se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.....

**En el Artículo 91,** se manifiesta que:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódicamente y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

**En los artículos anteriormente citados se evidencia que el Estado debe garantizar a todo trabajador en el hecho social trabajo, las condiciones óptimas e idóneas para poder desarrollarse de manera integral en el entorno laboral, por cuanto ello les permite poder gozar de una vida digna y decorosa, acorde a las necesidades y expectativas propias y de su familia, sin que haya distinción de raza, credo o color.**

**Capítulo VI.** De los Derechos Culturales y Educativos.

**En el Artículo 111:**

Todas las personas tienen derecho al deporte y a la recreación como actividades que benefician la calidad de vida individual y colectiva. El Estado asumirá el deporte

y la recreación como política de educación y salud pública y garantizará los recursos para su promoción. La educación física y el deporte cumplen un papel fundamental en la formación integral de la niñez y adolescencia. Su enseñanza es obligatoria en todos los niveles de la educación pública y privada hasta el ciclo diversificado, con las excepciones que establezca la ley. El Estado garantizará la atención integral de los y las deportistas sin discriminación alguna, así como el apoyo al deporte de alta competencia y la evaluación y regulación de las entidades deportivas del sector público y del privado, de conformidad con la ley.

La ley establecerá incentivos y estímulos a las personas, instituciones y comunidades que promuevan a los y las atletas y desarrollen o financien planes, programas y actividades deportivas en el país.

**En función a lo establecido en este artículo, todas las personas tienen el derecho de disfrutar su tiempo libre, en actividades que le permitan su recreación y libre esparcimiento, lo cual a su vez representa un factor determinante en la percepción del trabajador sobre la calidad de vida en su entorno laboral y familiar de manera integral, lo cual puede ser plenamente desarrollado desde la niñez y seguir siendo conservado en la etapa adulta.**

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

### **TÍTULO I. Normas y Principios Constitucionales**

#### **Capítulo I. Disposiciones Generales**

**El Objeto de la Ley** queda evidenciado:

**En el Artículo 1**

Esta Ley, tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar.

Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

**Capítulo III. Del Derecho al Trabajo y del Deber de Trabajar**

**El objetivo del proceso Social de Trabajo**, expresa:

**En el Artículo 25**

El proceso social de trabajo tiene como objetivo esencial, superar las formas de explotación capitalista, la producción de bienes y servicios que aseguren nuestra independencia económica, satisfagan las necesidades humanas mediante la justa distribución de la riqueza y creen las condiciones materiales, sociales y espirituales que permitan a la familia ser el espacio fundamental para el desarrollo integral de las

personas y lograr una sociedad justa y amante de la paz, basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria de los trabajadores y las trabajadoras en los procesos de transformación social, consustanciados con el ideario bolivariano. En consecuencia, el proceso social de trabajo debe contribuir a garantizar:

**En su numeral:**

**3.** El desarrollo humano integral para una existencia digna y provechosa de la colectividad generando fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional y crecimiento económico que permita la elevación del nivel de vida de la población...

**Derecho al Trabajo y Deber de Trabajar**

**Artículo 26**

Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.

**Los artículos anteriormente descritos establecen los lineamientos para proteger el hecho social trabajo, lo cual le permita al trabajador poder satisfacer sus necesidades materiales, intelectuales y espirituales, y con ello poder gozar de una vida digna mediante la justa distribución de las ganancias, de acuerdo a las capacidades del trabajador lo cual influye en su calidad de vida laboral.**

## **Capítulo V. De las Personas en el Derecho del Trabajo**

Hace mención a la modalidad de trabajo, por el cual se determina la organización objeto de estudio, la cual es “**Contratista**”.

### **Artículo 49**

Son contratistas las personas naturales o jurídicas que mediante contrato se encargan de ejecutar obras o servicios con sus propios elementos o recursos propios, y con trabajadores y trabajadoras bajo su dependencia.

## **TÍTULO III. De la justa Distribución de la Riqueza y las Condiciones de Trabajo**

### **Capítulo V. Condiciones Dignas de Trabajo**

#### **Condiciones 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.

**Esta ley establece que las contratistas, independientemente de su naturaleza ya sea jurídica o natural, deben garantizar a los trabajadores bajo su dependencia, condiciones dignas y de seguridad acorde a su desarrollo físico e intelectual, bajo un ambiente de trabajo saludable que propicie al desarrollo de su creatividad y de sus potencialidades.**

#### **TÍTULO IV. De las Modalidades Especiales de Condiciones de Trabajo**

##### **Capítulo VI. Del Trabajo en el Transporte Terrestre**

##### **Ámbito de Aplicación**

##### **Artículo 239**

Las disposiciones de esta Sección, se aplican a las labores de los trabajadores conductores y las trabajadoras conductoras y demás trabajadores y trabajadoras que prestan servicio en vehículos de transporte urbano, interurbano, extraurbano, sean públicos o privados, de pasajeros, de carga o mixtos, quienes se regirán por las disposiciones previstas en esta Ley, su Reglamento, la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, su Reglamento, así como las convenciones colectivas, los convenios, acuerdos y tratados suscritos por la República Bolivariana de Venezuela.

**El artículo en mención establece las disposiciones sobre las cuales deben desempeñar su trabajo, los conductores de toda empresa de transporte, además de hacer referencia a las leyes sobre las cuales deben regirse estos trabajadores.**

## **Aplicación de Normas de Tránsito**

### **Artículo 242**

Los patronos, patronas, trabajadores, trabajadoras del transporte terrestre deberán cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias en materia de tránsito y de seguridad.

En ningún caso, el trabajador o trabajadora podrá ser obligado u obligada a operar el vehículo sin que este reúna las condiciones de seguridad para garantizar la vida y la integridad física de los usuarios, usuarias, del público en general y de los propios trabajadores y trabajadoras.

En el transporte terrestre extraurbano de pasajeros y pasajeras y cuya duración exceda de seis horas diarias, el conductor o conductora deberá ser acompañado por un conductor o conductora de relevo para garantizar y evitar exceso de fatiga que pueda poner en peligro el desarrollo de la actividad.

**El artículo en mención hace alusión a las normativas bajo las cuales debe ser desempeñado el trabajo de los conductores como lo es garantizar la integridad física de los pasajeros y de los trabajadores, además de proporcionarles las condiciones de seguridad inherentes a la actividad, por lo que dichas normativas evidencian la estrecha relación que las mismas poseen con el tema objeto de estudio de esta investigación, como lo es estudiar la calidad de vida laboral de los**

**trabajadores de una empresa de transporte y lograr que estos alcancen los niveles de satisfacción laboral acordes a la actividad que desempeñan.**

## **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente (2005)**

### **TÍTULO III. De la Participación y el Control Social**

#### **Capítulo II. Del Comité de Seguridad y Salud Laboral**

#### **Del Comité de Seguridad y Salud Laboral en las empresas intermediarias, contratistas y de trabajo temporal**

##### **Artículo 50**

Los trabajadores y trabajadoras contratados por empresas de trabajo temporal, mediante intermediarios, o los trabajadores y trabajadoras de los contratistas, designaran delegados o delegadas de prevención de acuerdo a lo establecido en el presente Capítulo. Dependiendo del tamaño de la empresa, establecimiento o explotación, estos delegados o delegadas podrán incorporarse al Comité de Seguridad y Salud Laboral existente o conformar uno propio. El Reglamento de la presente Ley establecerá mecanismos apropiados a tal efecto.

**De acuerdo a lo establecido en este artículo los trabajadores y trabajadoras pertenecientes a contratistas que hayan sido contratados temporalmente o a través de intermediarios gozarán del derecho de poder elegir delegados o delegadas de prevención, logrando estos últimos incorporarse al Comité de Seguridad y Salud Laboral existente o crear uno propio, dependiendo del tamaño que posea la empresa.**

## **TÍTULO IV. De los Derechos y Deberes**

### **Capítulo III. De las Empresas de Trabajo Temporal, Intermediarias y Contratistas**

#### **Condiciones de Seguridad e Higiene de los trabajadores temporales, intermediarias y contratistas**

##### **Artículo 57**

Los trabajadores y trabajadoras contratados temporalmente, por tiempo determinado o para una obra determinada, así como los contratados por empresas de trabajo temporal o mediante intermediarios, o los trabajadores y trabajadoras de las contratistas cuya actividad sea inherente o conexas a la que se dedica el o la contratante deberán disfrutar de las mismas condiciones de trabajo, y del mismo nivel de protección en materia de seguridad y salud en el trabajo que los restantes trabajadores y trabajadoras del empleador o de la empleadora al que prestan sus servicios.

En el caso de las empresas de trabajo temporal, la beneficiaria tiene la obligación de observar y cumplir con toda la normativa relativa a la seguridad, salud e higiene en el trabajo. La beneficiaria tiene la obligación de notificar por escrito a la empresa de trabajo temporal y al trabajador temporal los riesgos de trabajo que desempeñara y las medidas de prevención necesarias. La beneficiaria será responsable por los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales que su culpa o su inobservancia de la normativa que regula la materia de medio ambiente de trabajo y salud de los trabajadores, pueda ocasionar al trabajador temporal.

Las empresas de trabajo temporal cotizaran al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, en lo relativo a sus trabajadores temporales, en función al

riesgo del proceso productivo de la empresa beneficiaria establecido de conformidad con esta Ley.

Las empresas beneficiarias no podrán asignar tareas al trabajador temporal que no tengan relación directa con el puesto objeto del contrato de provisión.

Tanto el empleador o empleadora como él o la contratante serán solidariamente responsables de las condiciones de ejecución del trabajo en todo lo relacionado con la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras y demás normas laborales y de seguridad social.

El o la contratante deberá informar al Comité de Seguridad y Salud Laboral, al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo y al sindicato o sindicatos, de la incorporación a su empresa, establecimiento, explotación o faena de los trabajadores y trabajadoras a que se refiere el presente artículo de un lapso no mayor de cinco (5) días de producirse la incorporación, salvo que la convención colectiva establezca un lapso menor o la consulta previa.

**Los trabajadores y trabajadoras contratados temporalmente, por tiempo determinado o por obra determinada, así como los contratados bajo esta modalidad de contratistas que realicen actividades inherentes a las de los contratantes gozarán de los mismos beneficios en cuanto a su protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como el recibido por el resto de los trabajadores y trabajadoras de la empresa, sin que se presente diferencia o discriminación alguna en cuanto a ello.**

En cuanto a la **Capacitación de los trabajadores y trabajadoras**

### **Artículo 58**

El empleador o empleadora, el o la contratante o la empresa beneficiaria según el caso adoptarán las medidas necesarias para garantizar que, con carácter previo al inicio de su labor, los trabajadores y trabajadoras a que se refiere el artículo anterior reciban información y capacitación adecuadas acerca de las condiciones inseguras de trabajo a las que vayan a estar expuestos así como los medios o medidas para prevenirlas.

**Los empleadores contratantes deberán informar y capacitar a los trabajadores y trabajadoras, con antelación al inicio de su labor acerca de los riesgos y condiciones inseguras a las cuales van a estar expuestos al realizar su trabajo, así como también acerca de las medidas y medios que deben tomar para evitar o prevenir esas condiciones inseguras en el lugar de trabajo.**

## **Título V. De la Higiene, la Seguridad y la Ergonomía**

### **Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo**

#### **Artículo 59**

A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
5. Impida cualquier tipo de discriminación.
6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o a la trabajadora lesionada o enfermo.
7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

**Con el fin de proteger a los trabajadores y trabajadoras, la empresa deberá garantizar a los mismos, las condiciones básicas necesarias para desarrollarse de manera adecuada en el lugar de trabajo, buscando con ello garantizar las medidas de higiene, seguridad, protección a la salud y adaptación a las**

**funciones, a todos y cada uno de ellos, asegurándoles un trato igualitario y digno, sin discriminación alguna.**

## **TÍTULO VIII.** De las Responsabilidades y Sanciones

### **Capítulo II.** De las Infracciones

#### **De las empresas intermediarias, contratistas y subcontratistas**

##### **Artículo 127**

La empresa contratante o principal responderá solidariamente con los intermediarios, contratistas y subcontratistas por el incumplimiento en materia de la normativa de seguridad y salud laboral, de las obligaciones impuestas por esta Ley en relación con los trabajadores y trabajadoras que laboran en los centros de trabajo de la empresa contratante o principal.

Las empresas contratantes y beneficiarias están obligadas a exigir a las empresas intermediarias, contratistas y subcontratistas el cumplimiento de las obligaciones de estas con el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, siendo responsables solidariamente el deber de reintegrar el pago de las prestaciones y los gastos generados en caso de ocurrencia de enfermedades ocupacionales, accidentes de trabajo o muerte de sus trabajadores o trabajadoras, a la Tesorería de Seguridad Social por el incumplimiento del deber de afiliar y cotizar de conformidad con lo establecido en la presente Ley.

**Las empresas contratantes deberán responder a las empresas intermediarias, contratantes y subcontratistas en lo referente a las condiciones de seguridad y**

**salud laboral, pudiendo estas empresas contratantes exigir a estas últimas el cumplimiento de las obligaciones con respecto al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y el reintegro del pago de las prestaciones y gastos cuando se generen enfermedades ocupacionales, accidentes de trabajo e incluso la muerte de alguno de sus trabajadores.**

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Para lograr los objetivos establecidos en el desarrollo de la presente investigación, se establecen una serie de aspectos metodológicos que permiten dar una orientación clara y concisa acerca del tipo de investigación y las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información, con el fin de describir y analizar el problema planteado; por lo tanto la importancia de este capítulo recae en los procedimientos que se utilizan para la recolección de información del presente trabajo de investigación.

#### **3.1. Naturaleza de la Investigación**

De acuerdo al problema planteado, sobre la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de una empresa de transporte del Estado Carabobo y en función a los objetivos establecidos, se determina que la presente investigación está desarrollada bajo la modalidad de campo, ya que la información es obtenida directamente de la realidad, dando la certeza de verificar las condiciones sobre las cuales se ha obtenido la información del tema objeto de estudio, a su vez se puede apreciar que el tipo de investigación fue desarrollado bajo la modalidad de estudio descriptivo puesto a que se recolectó información pertinente, en búsqueda de describir los componentes objetivos y subjetivos a la luz del Modelo Integral de la Calidad de Vida establecido por Lares (1995) para así poder analizar los elementos que influyen y determinan la calidad de vida laboral de estos trabajadores.

A su vez se contó con el apoyo de la investigación documental bibliográfica ya que en el presente trabajo, fueron tomados y desarrollados lineamientos teóricos del

libro Calidad de Vida Laboral, un Modelo Integral de Armando Lares, los cuales fueron analizados y posteriormente utilizados, haciendo referencia a las fuentes primarias de la investigación tales como: libros, artículos, monografías y tesis.

### **3.2. Estrategia Metodológica**

Para los efectos de esta investigación, se llevó a cabo desde una primera instancia la revisión bibliográfica para tener una visión clara sobre el tema objeto de estudio, lo cual fue vital para establecer los objetivos generales y específicos, ya que en esta se muestra el camino a seguir para obtener los resultados; en este punto se establece el cuadro técnico metodológico en el cual fueron desglosados dos objetivos específicos en función al Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral, de Lares (1995) los cuales son operacionales. Estos fueron divididos en términos manejables y específicos, convirtiéndolos en elementos medibles para el instrumento de recolección de datos; estableciendo sus dimensiones junto a la definición correspondiente, señalando sus indicadores, seguidamente los ítems y especificando la fuente y el instrumento mediante la cual se recolectaría la información.

Es importante resaltar que para llevar a cabo dicha investigación fue tomado como referencia el Modelo Integral de Armando Lares Soto (1995), donde fueron analizados cada uno de los indicadores, y tomados objetivamente los que más se ajustaron a las características de la organización objeto de estudio. Dicha información fue validada por el Tutor Académico, mediante su juicio, donde el cuadro técnico fue modificado y validado. (Ver Anexo A).

A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico respectivo:

**Cuadro N° 1 Cuadro Técnico Metodológico**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Dimensión o Factor</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
Describir los factores objetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Participación y Control	Se refiere al grado por medio del cual los miembros de las organizaciones, participan (influencian) y controlan (determinan) en el proceso de toma de decisiones.	<p><b>1-Información</b></p> <p><b>2-Grado y bases normativas de la participación y control</b></p> <p><b>3-Nivel de participación y control</b></p> <p><b>4-Contenido y Asuntos</b></p>	<p><b>1.1-Precisión y flujo de la Información.</b></p> <p><b>1.2-Comunicación establecida entre trabajadores y directiva.</b></p> <p><b>2.1-Bases normativas para la participación y el control.</b></p> <p><b>3.1- Nivel en el proceso de toma de decisiones.</b></p> <p><b>3.2-Utilización del conocimiento profesional y técnico.</b></p> <p><b>4.1-Promoción de personal y adiestramiento.</b></p> <p><b>4.2-Decisiones sobre las horas de trabajo.</b></p> <p><b>4.3-Condiciones físicas del trabajo.</b></p> <p><b>4.4-Participación en la selección y despidos de personal.</b></p>	Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Encuesta (Cuestionario)

**Fuente: Contreras, Rivas y Silva a partir del Instrumento de Lares (2013)**

**Continua...**

**Cuadro N° 1 Cuadro Técnico Metodológico**

**Continuación...**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Dimensión o Factor</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
Describir los factores objetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Equidad Económica	Existe una estrecha relación con los intereses individuales y los grupales, no solo aspectos restringidos del concepto sueldo y salario, sino también los beneficios adicionales que se pueden obtener en la organización donde pertenecen los trabajadores.	1-Control sobre asuntos económicos  2-Beneficio y retorno económico	1.1-Sistemas de pagos. 1.2-Distribución de las ganancias de la empresa.  2.1-Incrementos de sueldos y salarios. 2.2-Beneficios para los empleados y trabajadores.	Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Encuesta (Cuestionario)

**Fuente: Contreras, Rivas y Silva a partir del Instrumento de Lares (2013)**

**Continúa...**

**Cuadro N° 1 Cuadro Técnico Metodológico**

**Continuación...**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Dimensión o Factor</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
Describir los factores objetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Medio Ambiente	Es considerado como el espacio o entorno físico donde una persona ejecuta sus actividades y en el cual a su vez puede influir de manera positiva o negativa en la salud del trabajador.	1-Percepción ambiental  2-Salud Ocupacional	<p><b>1.1-</b>Opinión sobre las condiciones físicas donde se desarrolla el trabajo.</p> <p><b>1.2-</b>Opinión sobre la iluminación, el ruido y la temperatura presentes en el lugar de trabajo.</p> <p><b>1.3-</b>Distribución de sanitarios y bebederos en el medio ambiente de trabajo.</p> <p><b>1.4-</b>Medio ambiente y descanso laboral.</p> <p><b>2.1-</b> Equipamiento, medio ambiente y salud ocupacional.</p> <p><b>2.2-</b>Accidentes laborales.</p> <p><b>2.3-</b>Creación de políticas para la prevención de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales.</p>	Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Encuesta (Cuestionario)

**Fuente: Contreras, Rivas y Silva a partir del Instrumento de Lares (2013)**

**Continua...**

**Cuadro N° 2 Cuadro Técnico Metodológico**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Dimensión o Factor</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
Describir los factores subjetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Alienación	Es el proceso mediante el cual se estudia al individuo desde la perspectiva de los procesos sociales y desde un análisis de los estados psicológicos, el cual está representado por la falta de poder y el sentimiento de impotencia dentro del proceso productivo.	<p><b>1-Sentimiento de impotencia o falta de poder.</b></p> <p><b>2-Aislamiento Social</b></p> <p><b>3-Ausencia de significación</b></p>	<p><b>1.1-Oportunidad</b> de promoción en el trabajo.</p> <p><b>1.2-Supervisión.</b></p> <p><b>1.3-Influencia</b> en el proceso de toma de decisiones.</p> <p><b>2.1-Nivel</b> de las relaciones interpersonales.</p> <p><b>2.2-Insatisfacción</b> con los compañeros de trabajo y la organización.</p> <p><b>2.3-Deseos</b> de cambiar de organización.</p> <p><b>3.1Percepción</b> de los trabajadores acerca del trabajo que realizan y su futuro en la organización.</p>	Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Encuesta (Cuestionario)

**Fuente: Contreras, Rivas y Silva a partir del Instrumento de Lares (2013)**

**Continua...**

**Cuadro N° 2 Cuadro Técnico Metodológico**

Continuación...

Objetivo Especifico	Dimensión o Factor	Definición	Indicador	Ítems	Fuente	Técnica e Instrumento
<p>Describir los factores subjetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.</p>	<p>Satisfacción en el trabajo</p>	<p>Es considerada como un estado psicológico presente en el individuo que involucra los elementos de gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales; a su vez involucra las creencias y valores del trabajador.</p>	<p>1-Oportunidad y desarrollo en la organización  2-Características del trabajo  3-Sueldo y Salario</p>	<p>1.1-Satisfacción con la aplicación de los conocimientos y las oportunidades de ascenso dentro de la organización. 1.2-Niveles de satisfacción con las oportunidades de adiestramiento que puede ofrecer la empresa.  2.1-Percepción sobre los retos que plantea el trabajo. 2.2-Satisfacción con la complejidad del trabajo.  3.1-Satisfacción con el sueldo percibido y el rol desempeñado 3.2-Comparación de la escala salarial con otras empresas del mismo ramo de la economía.</p>	<p>Trabajadores de una Empresa de Transporte.</p>	<p>Encuesta (Cuestionario)</p>

Fuente: Contreras, Rivas y Silva a partir del Instrumento de Lares (2013)

Continúa...

**Cuadro N° 2 Cuadro Técnico Metodológico**

**Continuación...**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Dimensión o Factor</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
Describir los factores subjetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Satisfacción en el trabajo	Es considerada como un estado psicológico presente en el individuo que involucra los elementos de gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales; a su vez involucra las creencias y valores del trabajador.	<p><b>4-Reconocimiento</b></p> <p><b>5- Supervisión</b></p> <p><b>6- Logro</b></p>	<p><b>4.1-</b>Percepción sobre la política de motivación establecida por la empresa.</p> <p><b>5.1-</b>Nivel de satisfacción de los supervisores en relación a la asignación de tareas.</p> <p><b>5.2-</b>Percepción acerca de las sugerencias planteadas por los supervisores en cuanto al trabajo realizado o por realizar.</p> <p><b>6.1-</b>Opinión sobre los resultados obtenidos en el trabajo.</p> <p><b>6.2-</b>Logros obtenidos en relación con las responsabilidades asignadas en el trabajo.</p>	Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Encuesta (Cuestionario)

**Fuente: Contreras, Rivas y Silva a partir del Instrumento de Lares (2013)**

**Continúa...**

**Cuadro N° 2 Cuadro Técnico Metodológico**

**Continuación**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Dimensión o Factor</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
Describir los factores subjetivos que determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Identidad y Autoestima Laboral	Acción que estimula la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros, el cual se manifiesta en función a la percepción que posee el trabajador en su entorno laboral.	1-Identificación organizacional  2-Identidad y Autoestima laboral	<p><b>1.1-</b>Identificación con las políticas y objetivos de la organización.</p> <p><b>1.2-</b>Ausentismo laboral y rotación en el trabajo.</p> <p><b>1.3-</b>Identificación y tiempo de trabajo en la organización.</p> <p><b>1.4-</b>Percepción del trabajo realizado en función de las metas organizacionales.</p> <p><b>2.1-</b>Percepción del trabajo en la organización y actitudes de los compañeros de trabajo.</p> <p><b>2.2-</b>Valoración por parte de los superiores.</p> <p><b>2.3-</b>Pérdida de la confianza laboral.</p>	Trabajadores de una Empresa de Transporte.	Encuesta (Cuestionario)

**Fuente: Contreras, Rivas y Silva a partir del Instrumento de Lares (2013)**

### **3.3. Técnicas e instrumento de Recolección de Información**

En esta sección se especifican las técnicas e instrumentos a que se seleccionaron para llevar a cabo la investigación y de esta manera obtener resultados pertinentes en relación al tema objeto de estudio. Entendiéndose por técnicas, el proceso de cómo se obtiene la información y los instrumentos como las herramientas en donde se registra la información.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, mediante el uso del cuestionario; instrumento que permitió obtener la información necesaria de las personas involucradas; así como su opinión y sus puntos de vista con respecto al trabajo realizado. Para la obtención de información de la manera más fiable se realizó una encuesta sobre Calidad de Vida Laboral (Ver Anexo B) bien estructurado con ítems relevantes, dirigidos a los trabajadores caso de estudio, sobre lo que se deseaba investigar; en cuanto a los componentes objetivos y subjetivos descritos en el cuadro técnico metodológico, como son: participación y control, equidad económica, medio ambiente laboral, alienación, satisfacción en el trabajo e identificación y autoestima laboral.

El cuestionario, está conformado por cuarenta y nueve (49) afirmaciones sobre a la Calidad de Vida Laboral; fue diseñado bajo la modalidad de una escala tipo Likert; la misma consiste en presentar un conjunto de 49 ítems en forma de afirmación al sujeto, pidiéndole que exprese su opinión, debiendo escoger uno de los cinco puntos que conforman la escala. La escala en cuestión es la siguiente:

**Cuadro N° 3.** Escala de Valoración de Ítems.

<b>Escala</b>	<b>Valor</b>
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>5</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>4</b>
<b>Neutro</b>	<b>3</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>2</b>
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Escala de Valoración Calidad de Vida Laboral tipo Likert (2004)

De igual forma Likert, (1930) citado por Palella y Martins (2004), expone sobre la escala tipo Likert lo siguiente:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran. Se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que exprese su respuesta eligiendo uno de los cinco puntos de la escala, donde a cada punto se le asigna un valor numérico, con el cual el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación, al igual se obtiene su puntuación total sumando las obtenidas en cada una de las afirmaciones. (p.139)

Mediante el uso de Excel se vaciaron todos los datos, con las correspondientes afirmaciones y luego se totalizaron, para proceder a elaborar los índices y tablas de frecuencias por respuestas y ubicar las dimensiones en los niveles reales, permitiendo el análisis y conclusiones de las afirmaciones y opiniones aportadas por los trabajadores objetos de estudio en las encuestas. De igual forma, se evidencian las tablas de tabulación por índice mediante el uso de varias fórmulas matemáticas.

### **3.4. Validación del Instrumento**

La validez del instrumento para la recolección de la información, es aquella que permite medir una serie de variables en función a una unidad que se desea medir. Según Palella y Martins (2004) establece “La validez se define como aquella ausente de sesgos, representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”.

En todo trabajo de grado es necesaria la validación del instrumento antes de ser aplicado ya que mediante su revisión permite determinar y evaluar cada ítem y su escala de medición, en el presente trabajo fue evaluado por tres críticos de las diferentes áreas de investigación. Como lo establece Palella y Martins (2004) sobre:

Validación de Contenido, es el método que permite determinar hasta donde los ítems de un Instrumento son representativos (Grado de representatividad) del dominio o universo de contenido de las propiedades que se desean medir. Donde en la mayoría de los casos, se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio del experto, que constituye en entregarle a tres, cinco o siete expertos, (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o construcción de instrumentos, un ejemplar de los instrumentos, con su respectiva matriz acompañada de los objetivos de la investigación y el sistema de variables para cualificar las preguntas. (p.146).

Para el establecimiento de la Validez se entregó el cuestionario acompañado de un formato para la validación (Ver Anexo C) a tres Profesores de la Escuela de Relaciones Industriales, un especialista en la materia objeto de estudio, uno del área de técnicas avanzadas y uno en el área de estadística; dichos especialistas formaron el Juicio de Expertos, evaluando el contenido, objetividad y pertinencia de cada ítems realizado con cada Indicador y Dimensión.

En función a lo anteriormente expuesto es posible deducir que la validación realizada cumple con todas las especificaciones aportadas por dicho autor. Donde el instrumento realizado se suministró al juicio de expertos y fue validado en total consenso, llegando a la conclusión de que es válido para ser aplicado a la muestra tomada como objeto de estudio

### **3.5. Población y Muestra**

La investigación está desarrollada en una empresa de transporte del Estado Carabobo, que presta sus servicios desde hace varios años a otra organización que fabrica productos de acero; ésta es la encargada de trasladar la materia prima y luego el producto terminado a diferentes destinos establecidos. En la presente investigación las unidades de análisis objeto de estudio es de cuarenta y ocho (48) trabajadores en total. Ellos constituyen la población de estudio de la investigación planteada, donde ésta es entendida como la totalidad de un fenómeno de estudio que incluye las unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe ser cuantificado para dicho estudio.

Dado el tamaño de la población estadísticamente evaluado, no se consideró la definición de muestra alguna para la investigación actual. Por lo cual, los instrumentos fueron llevados a cabo sin ningún inconveniente a la población de cuarenta y ocho (48) Trabajadores pertenecientes a la organización objeto de estudio.

### 3.6. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento, es el grado mediante el cual se aplica un instrumento a un mismo sujeto en reiteradas ocasiones y se produce el mismo resultado de manera consistente y coherente. Según Palella y Martins (2004) estipulan que la Confiabilidad “Se presenta como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida, es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales”.

El cuestionario utilizado, fue sometido al proceso de confiabilidad, para lo cual fue entregado en conjunto con el formato de Validación (Ver Anexo D) a un profesor especialista en el área de Estadista, quien una vez realizadas las correcciones pertinentes procedió a calcular la confiabilidad del Instrumento.

Si bien la confiabilidad del instrumento fue realizada por la técnica del Coeficiente del Alfa de Cronbach (KR) donde según Palella y Martins (2004) afirman “es una técnica que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto a la validez, un requisito mínimo de buen instrumento de medición presentado bajo la escala tipo Likert”.

Palella y Martins (2004), exponen sobre el Alfa de Cronbach, lo siguiente:

Mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítemes, entendiendo por tal el grado en que los ítemes de una escala se correlacionan entre sí. El Coeficiente Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítemes. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia, y 1 es consistencia perfecta). (p. 154)

Cabe destacar que en la medida en que el resultado se aproxime a 1, se puede asegurar que existe una alta confiabilidad, lo que permitirá elaborar el instrumento final para ser aplicado a la población o muestra seleccionada.

**Cuadro N° 4.** Criterios de Decisión para la Confiabilidad de un Instrumento, según Alfa de Cronbach.

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy Baja

**Fuente:** Palella y Matins (2004)

En tal sentido, el Profesor de Estadística de la Escuela de Relaciones Industriales utilizando el procedimiento de Alfa de Cronbach procedió a calcular la confiabilidad del instrumento de Calidad de Vida Laboral, (Ver anexo D) obteniendo un valor de:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,8611$$

Permitido deducir que el Grado de Confiabilidad es Muy Alto, ya que mediante más se aproxima el valor a Uno (1) mayor es la confiabilidad.

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **4.1.Procedimientos metodológicos**

Este capítulo, muestra los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento a los trabajadores de una empresa del ramo del transporte, cuyo objetivo es estudiar la calidad de vida en el trabajo, donde el instrumento fue realizado para dar respuesta a los objetivos planteados.

La presentación de los resultados se elaboró en función de cuadros, gráficos y análisis para demostrar las respuestas de los sujetos de investigación, permitiendo responder a las preguntas establecidas en el planteamiento del problema, donde se ordenan los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado, componente Objetivo y Subjetivo, para así identificarlos y analizarlos, con el fin de conocer la calidad de vida en el trabajo global de este grupo de trabajadores.

Para dar respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación es de vital importancia la interpretación de cada indicador y así poder determinar la calidad de vida de los trabajadores de la empresa de transporte en la cual se desarrolló dicha investigación. Una vez cumplido con el proceso de recolección de los datos, se procede a presentar los resultados obtenidos de la Calidad de Vida Laboral, de las encuestas aplicadas a los 48 trabajadores, donde el cuestionario aplicado está estructurado de la siguiente manera:

**Cuadro N° 5.** Distribución del Cuestionario Calidad de Vida Laboral.

Concepto	Indicador	Cantidad de Ítems
Datos Demográficos/ Laborales	Sexo	1 Ítems
	Edad	1 Ítems
	Estado Civil	1 Ítems
	Antigüedad	1 Ítems
Factores Objetivos	Participación y Control	9 Ítems
	Equidad Económica	4 Ítems
	Medio Ambiente	11 Ítems
Factores Subjetivos	Alienación	7 Ítems
	Satisfacción en el Trabajo	11 Ítems
	Identidad y Autoestima Laboral	7 Ítems

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

#### 4.2. Análisis e Interpretación de los Datos Demográficos

A continuación se presenta el análisis de la primera parte del cuestionario la cual se refiere a los datos demográficos, en donde se obtuvo los siguientes resultados:

##### 4.2.1. Edad

**Cuadro N° 6.** Edad de Trabajadores de una Empresa de Transporte.

Edad	Frecuencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
18-30	12	12	25%
31-40	14	26	29%
41-50	16	42	33%
Más de 51	6	48	13%
			100%

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis :**

En función a la encuesta aplicada, se obtiene como resultado que el 25% de la población objeto de estudio posee edades comprendidas entre 18 y 20 Años, el 29% de la población entre 31 a 40 años, el 33% entre 41 a 50 años y el 13% más de 51 años. Como se puede observar, el 54% de la población posee edades comprendidas entre 18 a 40 años y el 46% posee edades comprendidas entre 41 a más de 51 años, lo que permite concluir que la mayoría de los sujetos objetos de estudios en la organización son jóvenes.

### **4.2.2. Sexo:**

**Cuadro N° 7.** Sexo de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
Masculino	43	43	90%
Femenino	5	48	10 %
			100%

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

Se puede evidenciar que entre el personal de la empresa objeto de estudio, el 90% corresponde al sexo masculino, y tan solo el 10% de la misma es femenino, lo que permite deducir que el sexo predominante en dicha organización es en su mayoría masculino.

#### 4.2.3. Estado Civil:

**Cuadro N° 8.** Estado Civil de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.

Estado Civil	Frecuencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>Soltero</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	69%
<b>Casado</b>	<b>15</b>	<b>48</b>	31%
<b>Viudo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0%
<b>Divorciado</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0%
			100%

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

#### Análisis:

En referencia al estado civil de los trabajadores encuestados se evidencia que en la empresa de transporte el 69% de la población es soltera, mientras el 31% está casado, a su vez se observa que dentro de la organización no hay trabajadores divorciados y viudos.

#### 4.2.4. Antigüedad

**Cuadro N° 9.** Antigüedad de los Trabajadores de una Empresa de Transporte.

Antigüedad	Frecuencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
<b>0-5 Años</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	56%
<b>6-10 Años</b>	<b>14</b>	<b>41</b>	29%
<b>11- 15 Años</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	8%
<b>Más de 16 de Años</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	6%
			100%

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

En relación a la encuesta aplicada a los trabajadores objetos de estudio, se obtiene como resultado que el 56% de la población posee un antigüedad entre 0 a 5 años, el 29% de la población entre 6 a 10 años, el 8% entre 11 a 15 años y el 6% más de 16 años. Como se puede observar, el 56% de la población posee una antigüedad dentro de la organización de 0 a 5 años y el 34% de 6 a más de 16 años, lo que permite deducir que la mayoría de los trabajadores no poseen mucho tiempo prestando servicios dentro de la organización.

Los datos demográficos y laborales, son indicios que permiten saber niveles sobre los cuales se determina la calidad de vida del personal dentro de una organización, donde una población más comprometida socialmente posee mayor tiempo para el disfrute, recreación y formación lo que permite desarrollar mayor sentido de pertenencia dentro de la organización y una calidad laboral y de vida única; así lo establece Arias y Heredia (1999), en su teoría de calidad de vida, donde “Cada persona es la única con posibilidades de indicar si está satisfecha o no con su calidad de vida, mencionado rubros como empleo, vida familiar y social”.

### **4.3. Interpretación de los Datos por Dimensión**

En la segunda parte del cuestionario, se analizan e interpretan los resultados obtenidos, a través de los cuadros y gráficos correspondientes a cada ítem por dimensión donde son presentados y tabulados.

## Componentes Objetivos

Los Componentes Objetivos, de acuerdo a la teoría de Lares (1995), se relaciona con la participación de los trabajadores en la Organización (Participación y Control), Distribución de los beneficios económicos hacia sus trabajadores (Equidad Económica) y condiciones físicas donde prestan sus servicios (Medio Ambiente). Los resultados que se obtuvieron del instrumento de investigación, aplicado a los trabajadores de una empresa de Transporte, se presentan a continuación por dimensión:

### A. Dimensión: Participación y Control

#### 1. Frecuencia de respuestas al cuestionario aplicado a los Trabajadores de una Empresa de Transporte en la dimensión: Participación y Control.

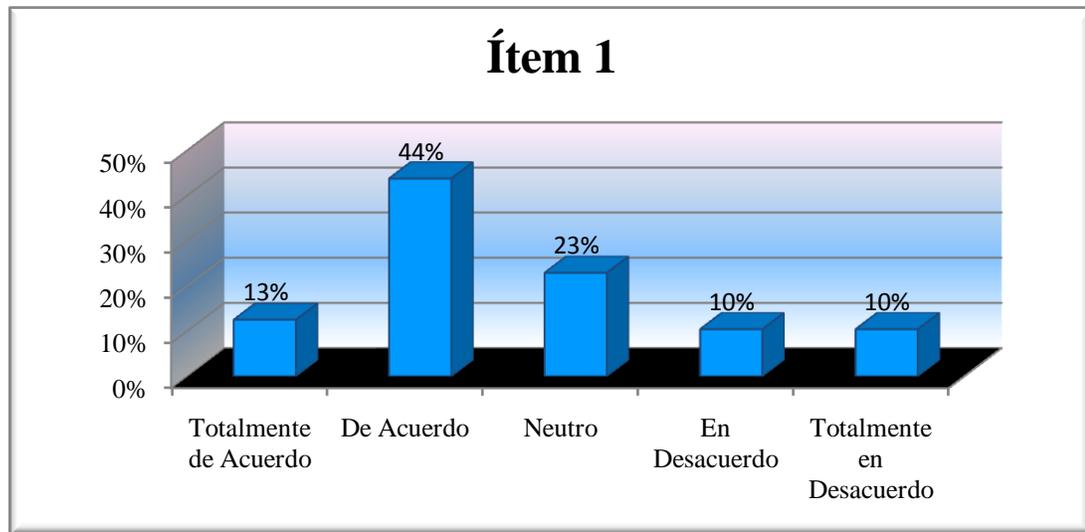
##### 1.1. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Información

**Tabla N° 1.** Precisión y Flujo de la Información.

<i>Ítem 1: En la organización la información que se maneja es de forma clara y transparente</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	6	13%	13%
De Acuerdo	21	44%	57%
Neutro	11	23%	80%
En Desacuerdo	5	10%	90%
Totalmente en Desacuerdo	5	10%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 1. Precisión y Flujo de la Información.**



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

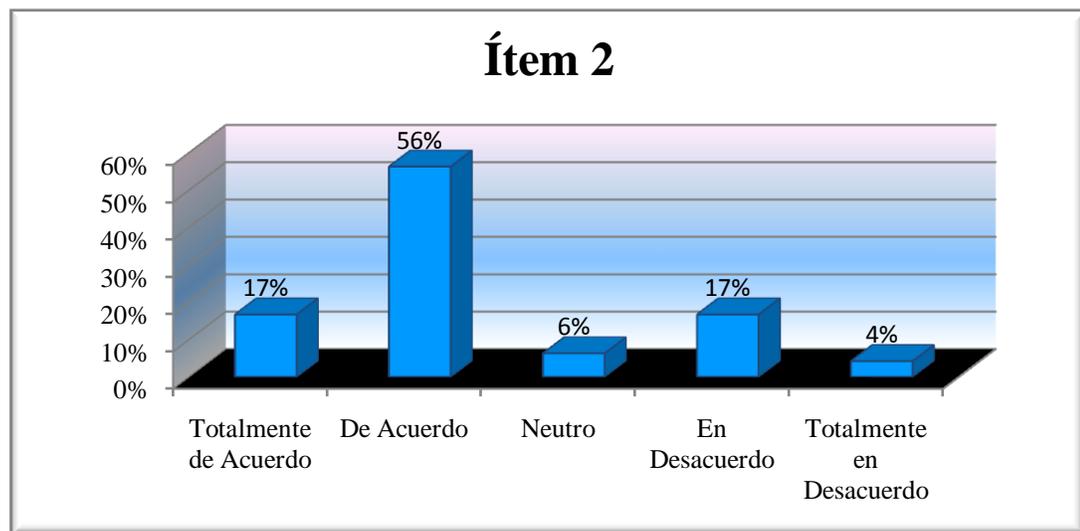
De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla y Gráfico N° 1, se puede observar que el 13% de la población estudiada afirman estar totalmente de acuerdo, y un 44% de acuerdo. Un 23% se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Por otro lado el 10% están en desacuerdo y un 10% totalmente en desacuerdo con dicha afirmación. Esto indica que el 57% de los trabajadores a los cuales se les aplicó el instrumento de investigación se inclinan por afirmar que si existe precisión y flujo en la información que maneja la organización para la cual prestan sus servicios.

**Tabla N° 2.** Comunicación establecida entre Trabajadores y Directiva.

<i>Ítem 2: Mis inquietudes con respecto al trabajo son comunicadas al supervisor en forma Inmediata</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	8	17%	17%
De Acuerdo	27	56%	73%
Neutro	3	6%	79%
En Desacuerdo	8	17%	96%
Totalmente en Desacuerdo	2	4%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 2.** Comunicación establecida entre Trabajadores y Directiva.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En relación a la Tabla y Gráfico N° 2, se observa que un 17% de la población, señalan estar totalmente de acuerdo con dicha afirmación y un 56% de acuerdo. Mientras que un 6% de la población permanecen neutros en cuanto a la opinión. Por otro lado está un 17% que señalan estar en desacuerdo mientras que un 4% está

totalmente en desacuerdo. Lo que indica que el 73% de los trabajadores señalan que si existe comunicación entre trabajadores y directiva cuando se les presenta alguna inconformidad e inquietud en el trabajo.

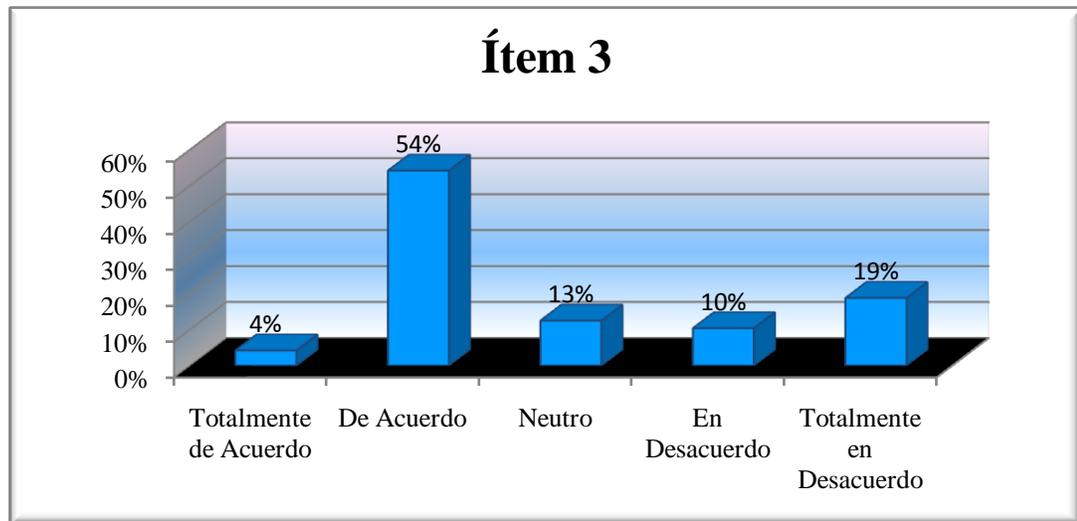
### 1.2 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Grados y Bases Normativas de la Participación y Control

**Tabla N° 3.** Bases Normativas para la Participación y el Control.

<i>Ítem 3: La Organización establece normas para comunicar opiniones y sugerencias a los supervisores</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	2	4%	4%
De Acuerdo	26	54%	58%
Neutro	6	13%	71%
En Desacuerdo	5	10%	81%
Totalmente en Desacuerdo	9	19%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 3.** Bases Normativas para la Participación y el Control.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla y Gráfico N° 3, sobre la frecuencia de las respuestas dadas por los trabajadores de una empresa de transporte, se observa que el 4% de la población estudiada señalan estar totalmente de acuerdo, y un 54% de acuerdo. Por otro lado 13% de ellos se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Un 10% señalan estar en desacuerdo, mientras que el 19% está totalmente en desacuerdo. Lo que indica que un 58% afirman que la organización establece normas y lineamientos que facilitan a los trabajadores comunicarse con los supervisores.

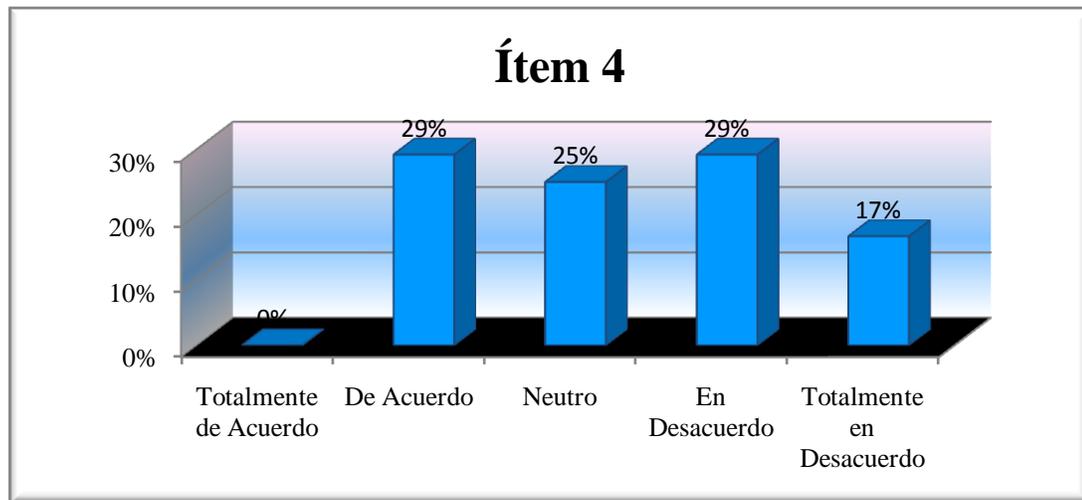
**1.3 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Nivel de Participación y Control**

**Tabla N° 4.** Nivel en el proceso de Toma de Decisiones.

<i>Ítem 4: Mis opiniones son tomadas en cuenta por mis supervisores para la toma de decisiones</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	0	0%	0%
De Acuerdo	14	29%	29%
Neutro	12	25%	54%
En Desacuerdo	14	29%	83%
Totalmente en Desacuerdo	8	17%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 4.** Nivel en el Proceso de Toma de Decisiones.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

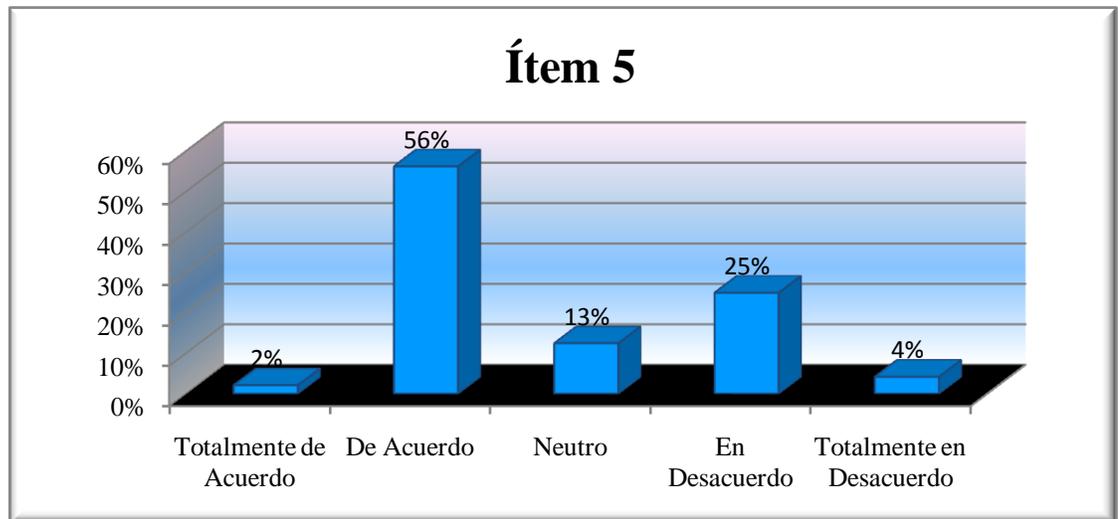
En el análisis de la Tabla y Gráfico N° 4, el 29% de la población estudiada señalan estar de acuerdo con la afirmación, un 25% de ellos permanecen neutros en cuanto a su opinión. Y por ultimo un 29% expresan estar en desacuerdo y un 17% totalmente en desacuerdo. Concluyendo así que el 46% de la población consideran que sus opiniones no son de gran importancia en el proceso de toma de decisiones por sus supervisores en la organización.

**Tabla N° 5.** Utilización del Conocimiento Profesional y Técnico.

<i>Ítem 5: Mis conocimientos son tomados en cuenta por mi supervisor para la asignación de tareas</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	1	2%	2%
De Acuerdo	27	56%	58%
Neutro	6	13%	71%
En Desacuerdo	12	25%	96%
Totalmente en Desacuerdo	2	4%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 5.** Utilización del Conocimiento Profesional y Técnico.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En cuanto a la Tabla y Gráfico N° 5, se puede observar que la población a la cual se le aplicó el instrumento de investigación, el 2% de ellos aseguran estar totalmente de acuerdo con la afirmación y un 56% están de acuerdo. Un 13% permanecen neutros en cuanto a dar su opinión. Y por último se encuentra un 25% que expresan estar en desacuerdo y un 4% totalmente en desacuerdo. Esto demuestra que un 58% de los trabajadores dan su aprobación al afirmar que sus conocimientos son tomados en cuenta por su supervisor para la asignación de tareas, mientras que un 29% opina lo contrario.

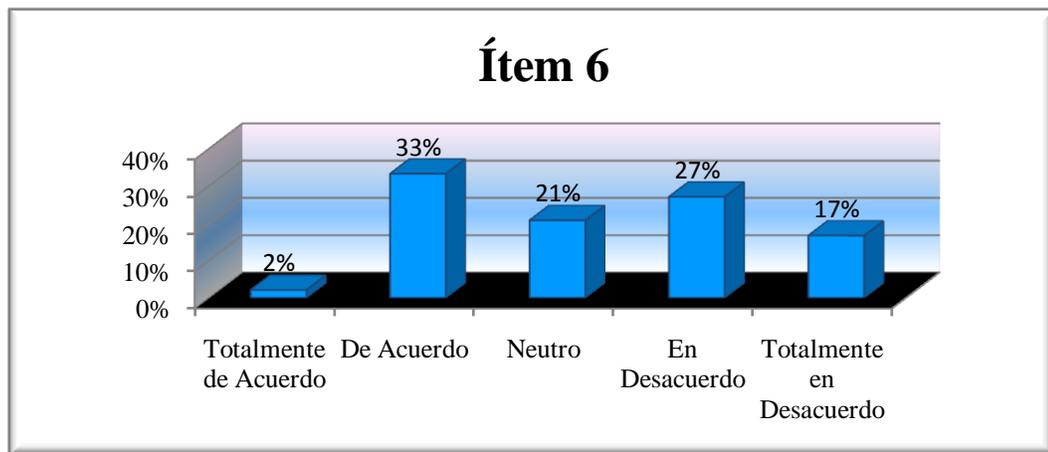
1.4 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Contenidos y Asuntos

**Tabla N° 6.** Promoción de Personal y Adiestramiento.

<i>Ítem 6: En la organización se promueve al personal de acuerdo a sus capacidades y conocimientos</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	2%	2%
De Acuerdo	16	33%	35%
Neutro	10	21%	56%
En Desacuerdo	13	27%	83%
Totalmente en Desacuerdo	8	17%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 6.** Promoción de Personal y Adiestramiento.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En la Tabla y Gráfico N° 6, se evidencia que el 2% de la población están totalmente de acuerdo con la afirmación y un 33% de acuerdo. Por otro lado un 21%

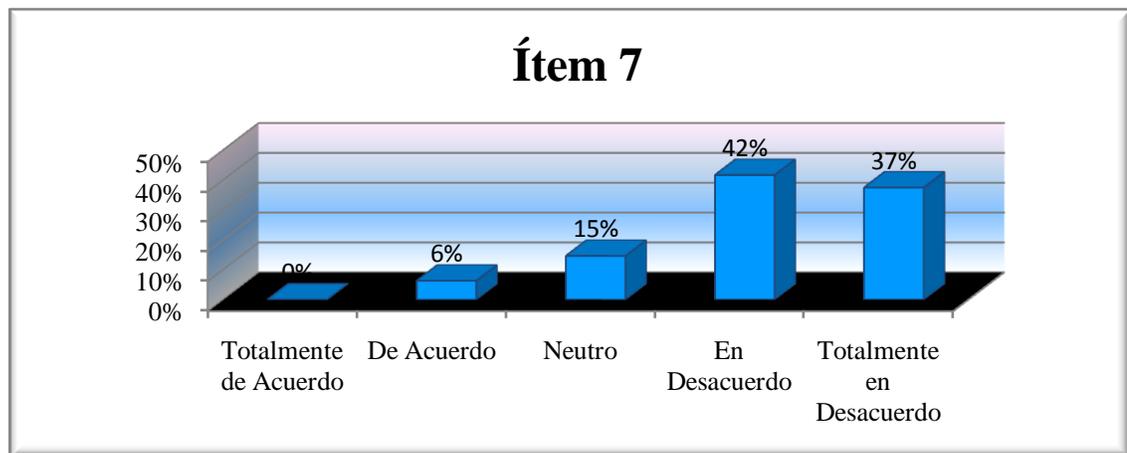
de los encuestados se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Mientras que un 27% están en desacuerdo y un 17% totalmente en desacuerdo Lo que indica que un 44% de los trabajadores no comparten la opinión de que la organización promociona a su personal de acuerdo a sus capacidades y conocimientos.

**Tabla N° 7.** Decisiones sobre las Horas de Trabajo.

<i>Ítem 7: Mis opiniones son tomadas en cuenta para la asignación de horarios</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	0	0%	0%
De Acuerdo	3	6%	6%
Neutro	7	15%	21%
En Desacuerdo	20	42%	63%
Totalmente en Desacuerdo	18	37%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 7.** Decisiones sobre las Horas de Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

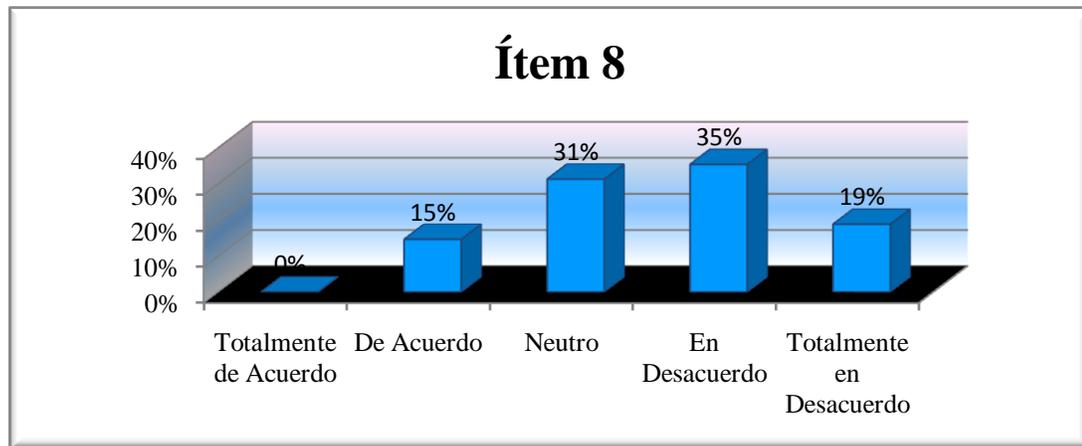
En relación a la Tabla y Gráfico N° 7, se puede observar que el 6% de los trabajadores expresan estar de acuerdo con la afirmación. Por otro lado está un 15% de la población que mantienen una posición neutral acerca de emitir alguna opinión. Mientras que un 42% exponen estar en desacuerdo con la afirmación y el otro 37% totalmente en desacuerdo. Esto evidencia que el 79% de los trabajadores consideran que sus opiniones no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones en cuanto al horario de trabajo.

**Tabla N° 8.** Condiciones Físicas del Trabajo.

<i>Ítem8: Mis sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar las condiciones de trabajo</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	0	0%	0%
De Acuerdo	7	15%	15%
Neutro	15	31%	46%
En Desacuerdo	17	35%	81%
Totalmente en Desacuerdo	9	19%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 8.** Condiciones Físicas del Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

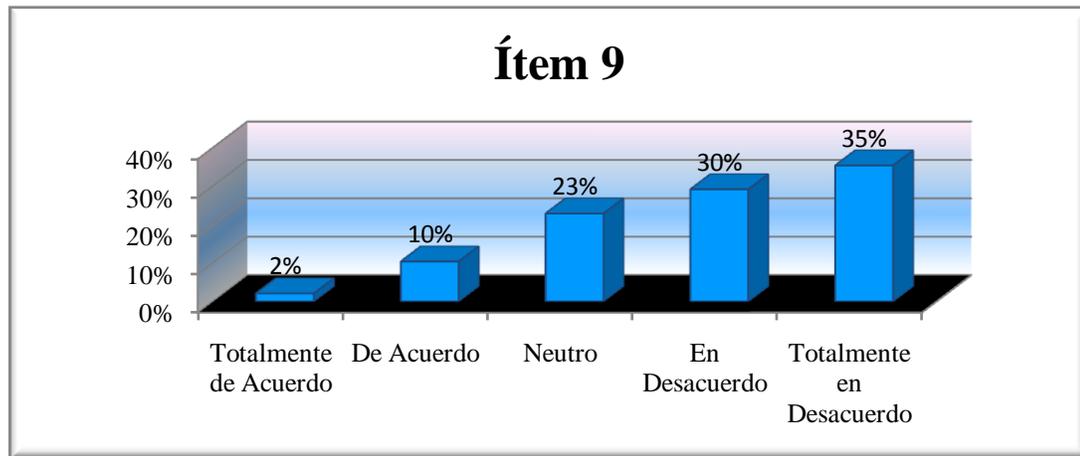
En la Tabla y Gráfico N° 8, se puede observar que la población a la cual se le aplicó el instrumento de investigación, 15% aseguran estar de acuerdo con la afirmación. Un 31% se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Mientras que un 35% señalan estar en desacuerdo y un 19% totalmente en desacuerdo. Lo cual permite deducir que el 54% de la población indican que sus sugerencias no son tomadas en cuenta para la mejora de las condiciones de trabajo.

**Tabla N° 9.** Participación en la Selección y Despidos de Personal.

<i>Ítem 9: Mis opiniones son importantes al momento de seleccionar el personal</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	2%	2%
De Acuerdo	5	10%	12%
Neutro	11	23%	35%
En Desacuerdo	14	30%	65%
Totalmente en Desacuerdo	17	35%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 9.** Participación en la Selección y Despidos de Personal.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En la Tabla y Gráfico N° 9, se puede observar que el 2% de la población están totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y un 10% expresa estar de acuerdo. Por otro lado el 23% de los trabajadores se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Mientras que un 30% están en desacuerdo y un 35% totalmente en desacuerdo. Lo que permite concluir que el 65% de la población estudiada, comparten la opinión de que su participación no es tomada en cuenta al momento de seleccionar o despedir personal en la organización.

## 2. Resultados del Índice por indicador de la dimensión: Participación y Control

**Cuadro N° 10.** Cálculo del Índice de la Dimensión Participación y Control.

INDICADOR	INDICE	NIVEL OBTENIDO
Información	69,58	ALTO
Grados y Bases Normativas	62,92	ALTO
Nivel de Participación y Control	59,38	MEDIANO
Contenidos y Asuntos	46,15	MEDIANO
CRITERIOS		RANGOS
MUY ALTO		81 – 100
ALTO		61 – 80
MEDIANO		41 – 60
BAJO		21 – 40
MUY BAJO		20

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

## 3. Análisis e interpretación de los indicadores de la dimensión: Participación y Control.

La participación es un mecanismo que implica ejercer influencia sobre determinadas situaciones a fin de garantizar la autonomía de las organizaciones, mientras que el control representa la determinación que posee el individuo para el logro de las metas que se propone; ambos términos poseen una estrecha relación debido a que el control implica participación, el cual es necesario en todos los procesos de toma de decisiones dentro de las organizaciones.

En referencia a los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento para evaluar la Calidad de Vida Laboral de una de empresa de transporte se puede evidenciar que el indicador correspondiente a **Información** con un índice de 69,58% se posicionó en el rango alto de la escala, demostrándose con ello que los trabajadores

consideran de mayor relevancia e importancia que la organización maneje la información de manera clara y transparente, debido a que esto genera que la comunicación entre el personal sea más fluida y precisa, lo que conlleva a que las opiniones sean expresadas de manera abierta y que la resolución de conflictos en el momento de generarse sean solucionados de manera rápida.

Mientras que el indicador *Grado y Bases Normativas* obtuvo un índice de 62,92% colocándose en el rango alto de la escala como el segundo más importante demostrándose con ello que en la organización si se establecen normas para comunicar opiniones y sugerencias a los supervisores, lo cual conlleva que entre los trabajadores y los representantes de la organización se genere mayor confianza al momento de exponer ideas e inquietudes con respecto al trabajo.

Por otro lado el *Nivel de Participación y Control* obtuvo un índice 59,38% lo cual lo posiciona con un rango mediano dentro de la escala, evidenciando que los trabajadores consideran que su participación en la toma de decisiones y otros asuntos inherentes al cargo es en mediana magnitud, lo que conlleva a que al momento de surgir cualquier inconveniente la información sea manifestada a los supervisores para que estos procedan a solucionarlos.

Por último se encuentra el indicador *Contenido y Asuntos* con 46,15% ubicándose en el rango mediano dentro de la escala, lo cual demuestra que los trabajadores no se sienten conformes con los planes de adiestramiento y la promoción de personal a otros puestos, además de que consideran que se les toma muy poco en cuenta al momento de mejorar las condiciones de trabajo, lo cual conlleva a que ellos se sientan desmotivados y poco comprometidos con las actividades que desempeñan.

En relación a lo anteriormente expuesto, al analizar cada uno de los indicadores que corresponden a la dimensión objetiva denominada Participación y Control, es

posible concluir que los mismos, se ubicaron en los valores de mediano/alto de la escala, siendo el indicador **Información** como el más predominante ya que obtuvo un valor de 69,58% dentro de los índices, lo cual permite deducir que como lo establece el autor Armando Lares (1995) éste constituye para los gerentes y trabajadores un tema de gran importancia que no debe ser ignorado debido a que representa la búsqueda de nuevas vías para la resolución de problemas económicos, industriales y personales, además de que propicia en el personal iniciativa para la toma de decisiones por cuanto genera una comunicación clara y transparente entre los trabajadores y el nivel supervisorios de la organización.

## **B. Dimensión: Equidad Económica.**

### **1. Frecuencia de respuestas al cuestionario aplicado a los Trabajadores de una Empresa de Transporte en la dimensión: Equidad Económica.**

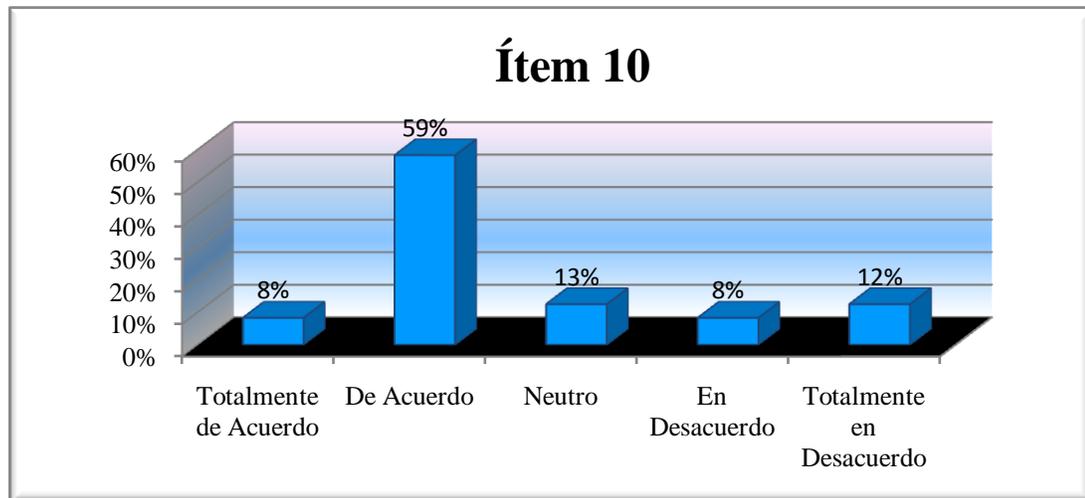
#### **1.1 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Control sobre Asuntos Económicos**

**Tabla N° 10.** Sistemas de Pago.

<i>Ítem 10: Los planes de pagos establecidos por la organización cumple con mis expectativas</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	4	8%	8%
De Acuerdo	28	59%	67%
Neutro	6	13%	80%
En Desacuerdo	4	8%	88%
Totalmente en Desacuerdo	6	12%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 10.** Sistemas de Pago.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

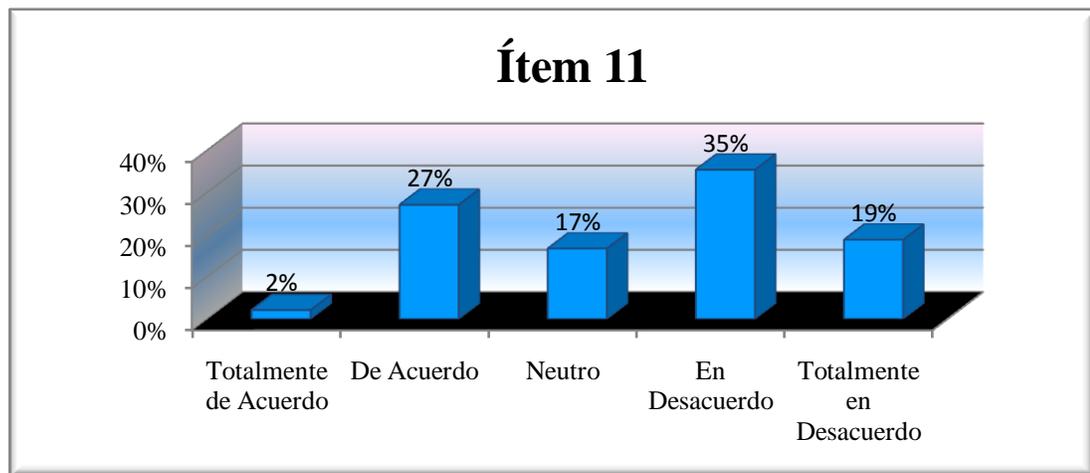
De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla y Gráfico N° 10, se puede observar que el 8% de la población estudiada señalan estar totalmente de acuerdo, y un 59% de acuerdo. Mientras que un 13% se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Por otro lado el 8% están en desacuerdo y un 12% totalmente en desacuerdo. Esto indica que el 67% de los trabajadores a los cuales se les aplicó el instrumento de investigación se inclinan a afirmar que el sistema de pago establecido por la organización cumple con sus expectativas.

**Tabla N° 11.** Distribución de las Ganancias de la Empresa.

<i>Ítem 11: La organización utiliza sus ganancias para mejorar las condiciones físicas del trabajo</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	2%	2%
De Acuerdo	13	27%	29%
Neutro	8	17%	46%
En Desacuerdo	17	35%	81%
Totalmente en Desacuerdo	9	19%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 11.** Distribución de las Ganancias de la Empresa.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En la Tabla y Gráfico N° 11, se puede observar que el 2% de la población estudiada, están totalmente de acuerdo con la afirmación y un 27% de acuerdo. Mientras que un 17% se mantienen neutral en su opinión. Por otro lado el 35% de los trabajadores se encuentran en desacuerdo y un 19% totalmente en desacuerdo. Lo que

indica que un 54% de la población comparten la opinión de que la organización no distribuye sus ganancias para mejorar las condiciones físicas del trabajo.

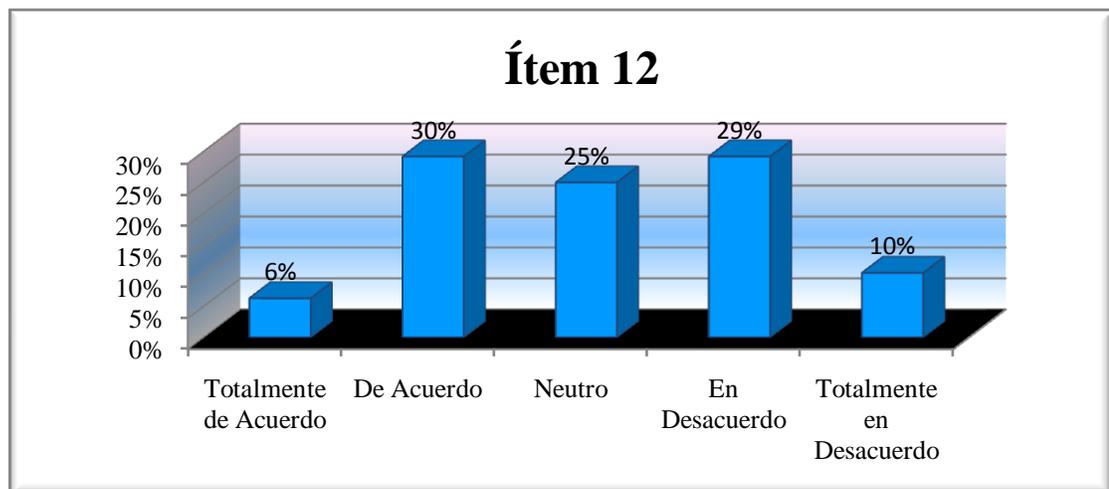
**1.2 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Beneficio y Retorno Económico:**

**Tabla N° 12.** Incrementos de Sueldos y Salarios.

<i>Ítem 12: La organización otorga incrementos de sueldos considerando el actual costo de vida</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	3	6%	6%
De Acuerdo	14	30%	36%
Neutro	12	25%	61%
En Desacuerdo	14	29%	90%
Totalmente en Desacuerdo	5	10%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 12.** Incrementos de Sueldos y Salarios.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

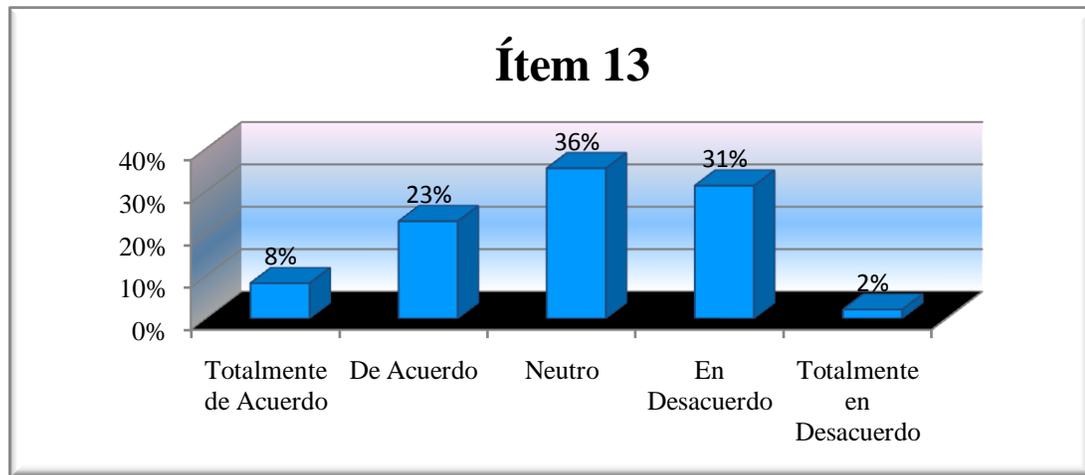
En la Tabla y Gráfico N° 12, se puede observar que el 6% de la población está totalmente de acuerdo con la afirmación y un 30% se encuentra de acuerdo. Un 25% de los trabajadores se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Por otro lado el 29% de los encuestados están en desacuerdo y el 10% afirman estar totalmente en desacuerdo con la aseveración propuesta. Lo que permite concluir que el 39% de la población estudiada señalan que la organización no otorga incrementos a los trabajadores considerando el actual costo de vida.

**Tabla N° 13.** Beneficios para los Empleados y Trabajadores.

<i>Ítem 13: La asignación de los beneficios socioeconómicos se distribuyen a todo el personal de la organización</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	4	8%	8%
De Acuerdo	11	23%	31%
Neutro	17	36%	67%
En Desacuerdo	15	31%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 13.** Beneficios para los Empleados y Trabajadores.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En relación a la Tabla y Gráfico N° 13, se puede observar que el 8% de la población asegura estar totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y un 23% expresan estar de acuerdo. El 36% permanecen neutros en cuanto a dar su opinión acerca de la aseveración realizada. Por otro lado se encuentra que el 31% están en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo. Esto demuestra que un 31% consideran que la asignación de los beneficios socioeconómicos se distribuye a todo el personal de la organización; mientras que un 33% señala estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación expuesta.

## 2. Resultados del Índice por indicador de la dimensión: Equidad Económica.

**Cuadro N° 11.** Cálculo del Índice de la Dimensión Equidad Económica.

INDICADOR	INDICE	NIVEL OBTENIDO
Control sobre Asuntos Económicos	60,00	MEDIANO
Beneficios y Retorno Económico	59,58	MEDIANO
CRITERIOS		RANGOS
MUY ALTO		81 – 100
ALTO		61 –80
MEDIANO		41 – 60
BAJO		21 – 40
MUY BAJO		20

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

## 3. Análisis e interpretación de los indicadores de la dimensión: Equidad Económica.

La Equidad Económica representa la distribución equitativa en el ingreso y bienestar de los trabajadores, mediante la cual la organización estimula la generación propia de los mismos. Dentro de ésta dimensión se encuentran inmersos dos indicadores que poseen gran importancia en el plano organizacional, como lo son el Control sobre Asuntos Económicos, y Beneficios y Retorno Económico.

En relación al indicador *Control Sobre Asuntos Económicos*, las opiniones de los trabajadores con respecto al mismo lo ubican con un índice de 60,00% en el valor mediano de la escala, considerando ellos de gran importancia que la organización establezca sistemas y planes de pagos adaptados a sus expectativas y necesidades, además de utilizar sus ganancias para mejorar las condiciones físicas de la empresa y

así de esa manera sentir que sus esfuerzos son recompensados con sistemas de pago acorde a sus necesidades.

Mientras que el indicador *Beneficios y Retorno Económico* obtuvo un 59,58% de las opiniones, posicionándose dentro de la escala con un valor mediano, debido a que los trabajadores consideran de gran importancia que la organización realice la asignación equitativa de los beneficios a todo el personal lo que genera que ellos se sientan satisfechos y comprometidos con la empresa, por cuanto se toma en cuenta la mejora de las instalaciones para procurar el mejor y mayor desempeño de sus trabajadores.

En relación a lo anteriormente expuesto, al analizar cada uno de los indicadores que corresponden a la dimensión objetiva denominada Equidad Económica, *Control Sobre Asuntos Económicos* y *Beneficios y Retorno Económico* es posible concluir que los mismos se ubicaron en los valores mediano de la escala. Armando Lares en su modelo integral sobre Calidad de Vida en el Trabajo establece que la Equidad Económica tiene como propósito incrementar la autonomía a través de la generación propia de los recursos en las organizaciones, lo cual estimula los recursos, la autodirección, las decisiones compartidas y reduce los abismos entre los resultados percibidos por los miembros de la organización.

### **C. Dimensión: Medio Ambiente.**

#### **1. Frecuencia de respuestas al cuestionario aplicado a los Trabajadores de una Empresa de Transporte de la dimensión: Medio Ambiente.**

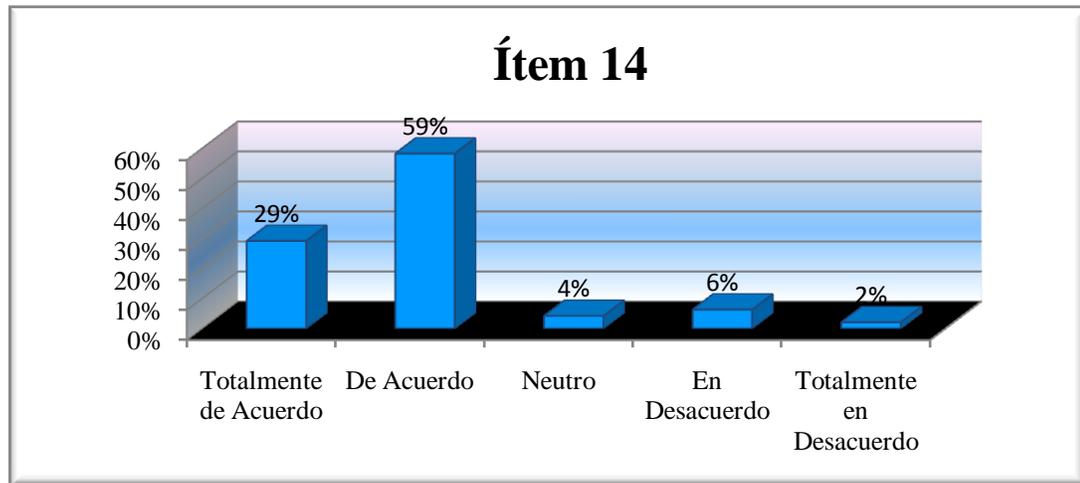
##### **3.1 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Percepción Ambiental**

**Tabla N° 14.** Opinión sobre las Condiciones Físicas donde se desarrolla el Trabajo.

<i>Ítem 14: Me siento satisfecho con el ambiente externo al momento de realizar mis actividades</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	14	29%	29%
De Acuerdo	28	59%	88%
Neutro	2	4%	92%
En Desacuerdo	3	6%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N°14.** Opinión sobre las Condiciones Físicas donde se desarrolla el Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados presentados a la Tabla y Gráfico N° 14, se puede observar que el 29% de la población estudiada afirman estar totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y un 59% de acuerdo. Mientras que un 4% se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Por otro lado el 6% expone estar en desacuerdo y un

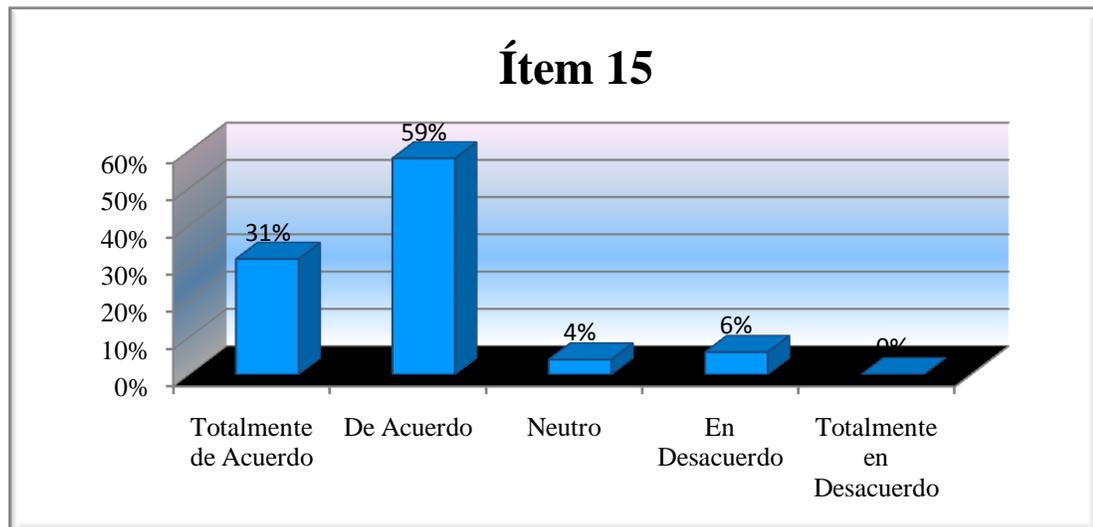
2% totalmente en desacuerdo con la aseveración propuesta. Esto indica que el 88% de los trabajadores encuestados expresan sentirse satisfechos con el ambiente externo al momento de realizar sus actividades.

**Tabla N° 15.** Opinión sobre la Iluminación presente en el Lugar de Trabajo.

<i>Ítem 15: Las condiciones de iluminación me permiten desarrollar mi trabajo de forma satisfactoria</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	15	31%	31%
De Acuerdo	28	59%	90%
Neutro	2	4%	94%
En Desacuerdo	3	6%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 15.** Opinión sobre la Iluminación presente en el Lugar de Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

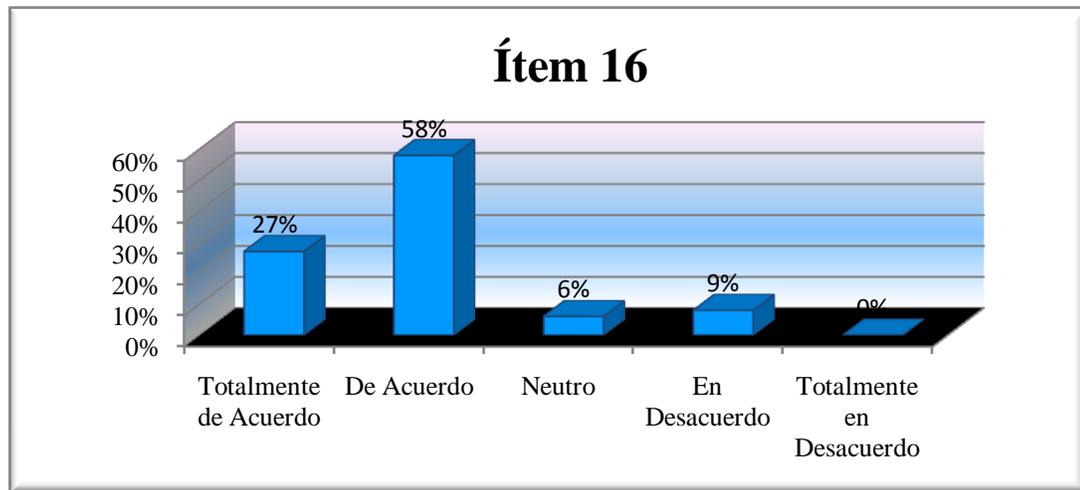
En relación a la Tabla y Gráfico N° 15, se puede observar que el 31% de la población expresa estar totalmente de acuerdo con la afirmación planteada y el 59% está de acuerdo. Mientras que el 4% se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Por otro lado el 6% manifiesta estar en desacuerdo. Permitiendo deducir que el 90% de los trabajadores poseen una opinión satisfactoria sobre las condiciones de iluminación considerando ellos que la misma es adecuada para el desarrollo normal de sus actividades de trabajo.

**Tabla N° 16.** Opinión sobre la Temperatura presente en el Lugar de Trabajo.

<i>Ítem 16: Las condiciones de temperatura en mi ambiente de trabajo me permiten desarrollarme de forma satisfactoria</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	13	27%	27%
De Acuerdo	28	58%	85%
Neutro	3	6%	91%
En Desacuerdo	4	9%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 16.** Opinión sobre la Temperatura presente en el Lugar de Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

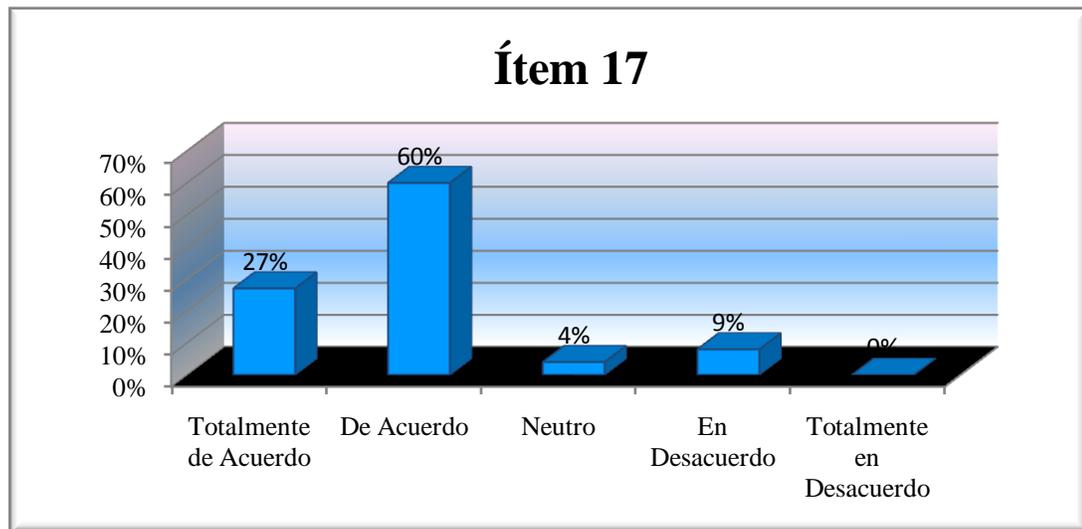
De acuerdo a la Tabla y Gráfico N° 16, se observa que el 27% de la población estudiada expresan estar totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y un 58% de acuerdo. Mientras que un 6% de la población se mantiene neutro en cuanto a su opinión. Por otro lado el 9% manifiestan estar en desacuerdo. Esto indica que el 85% de los trabajadores opinan que las condiciones de temperatura donde realizan su trabajo les permiten desarrollarse de manera satisfactoria.

**Tabla N° 17.** Opinión sobre el Ruido presente en el Lugar de Trabajo.

<i>Ítem 17: Las condiciones de ruido me permiten desarrollar mi trabajo de forma satisfactoria</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	13	27%	27%
De Acuerdo	29	60%	87%
Neutro	2	4%	91%
En Desacuerdo	4	9%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 17.** Opinión sobre el Ruido presente en el Lugar de Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En relación a la Tabla y Gráfico N° 17, se evidencia que el 27% de la población consultada está totalmente de acuerdo con la afirmación propuesta y el 60% está de acuerdo. Mientras que el 4% se encuentra neutral en su opinión. Por otro lado el 9%

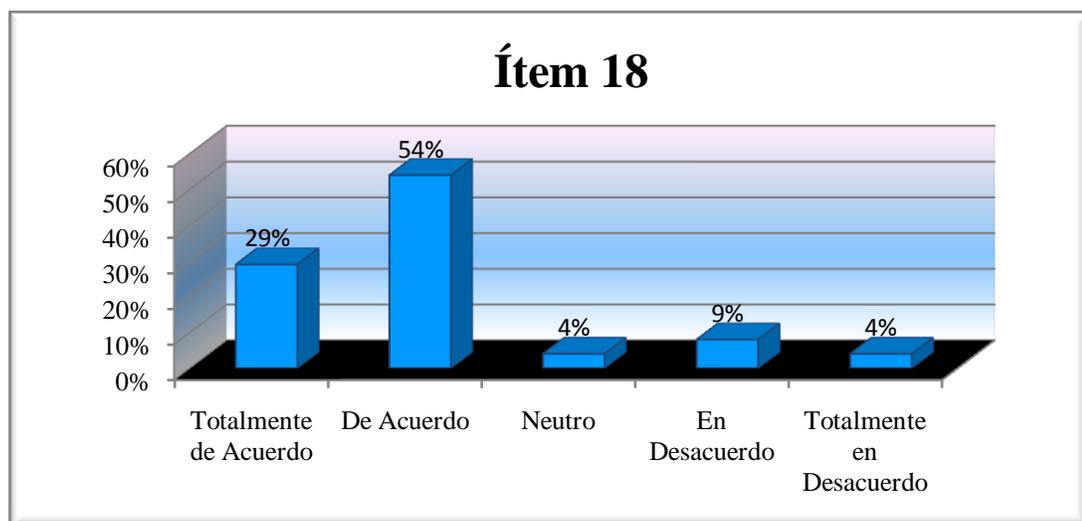
expone estar en desacuerdo. Permitiendo deducir que el 87% de los trabajadores consideran que las condiciones de ruido presente en el lugar de trabajo es adecuada, lo cual permite en gran medida la ejecución de las actividades laborales de forma satisfactoria.

**Tabla N° 18.** Distribución de Bebederos en el Medio Ambiente de Trabajo.

<i>Ítem 18: La distribución de bebederos es acorde al espacio físico y cantidad de trabajadores de la organización.</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	14	29%	29%
De Acuerdo	26	54%	83%
Neutro	2	4%	87%
En Desacuerdo	4	9%	96%
Totalmente en Desacuerdo	2	4%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 18.** Distribución de Bebederos en el Medio Ambiente de Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

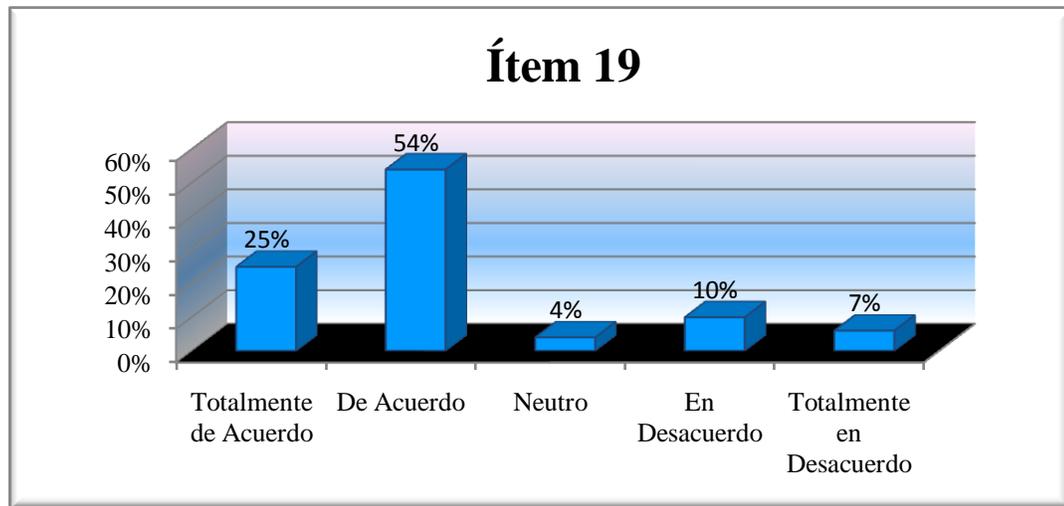
Respecto a la afirmación establecida en la Tabla y Gráfico N° 18, se puede resaltar que el 29% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y el 54 % señalan estar de acuerdo. Mientras que el 4% de la población se mantiene neutral en su opinión. Por otro lado el 9% manifiesta estar totalmente en desacuerdo y el 4% en desacuerdo. Permitiendo concluir que el 83% de los encuestados consideran que la distribución y cantidad de bebederos en el ambiente laboral es acorde al número de trabajadores presentes en la organización.

**Tabla N° 19.** Distribución de Sanitarios en el Medio Ambiente de Trabajo.

<i>Ítem 19: La distribución de sanitarios es acorde al espacio físico y cantidad de trabajadores de la organización</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	12	25%	25%
De Acuerdo	26	54%	79%
Neutro	2	4%	83%
En Desacuerdo	5	10%	93%
Totalmente en Desacuerdo	3	7%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 19.** Distribución de Sanitarios en el Medio Ambiente de Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

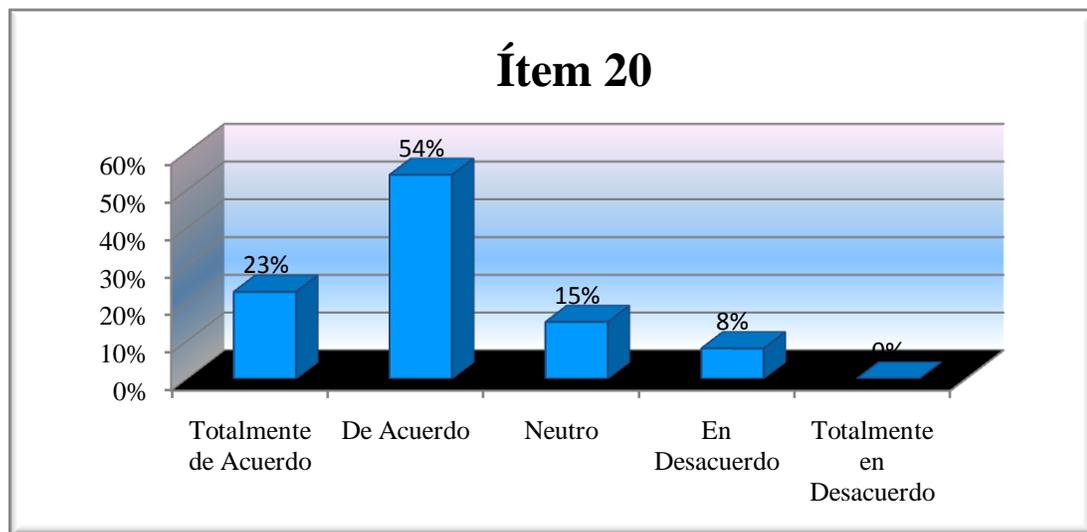
De acuerdo a la afirmación establecida en la Tabla y Gráfico N° 19, se puede concluir que el 25% de los trabajadores opinan estar totalmente de acuerdo, mientras que el 54% expone estar de acuerdo. Por otro lado el 4% se encuentra en una posición neutral en cuanto a manifestar su opinión. Por último el 10% de la población demuestran que estar totalmente en desacuerdo con la afirmación realizada y el 7% restante está en desacuerdo. Permitiendo concluir que el 79% de los trabajadores están de acuerdo y aceptan la distribución de sanitarios en el ambiente de trabajo.

**Tabla N° 20.** Medio Ambiente y Descanso Laboral.

<i>Ítem 20: El período de descanso diario establecido por la organización es suficiente y aceptable</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	11	23%	23%
De Acuerdo	26	54%	77%
Neutro	7	15%	92%
En Desacuerdo	4	8%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 20.** Medio Ambiente y Descanso Laboral.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

De acuerdo a la afirmación expuesta en la Tabla y Gráfico N° 20, se puede evidenciar que el 23% de la población encuestada manifiesta estar totalmente de acuerdo y el 54% de acuerdo. Mientras que el 15% se mantiene neutral en cuanto a expresar su opinión acerca del ítem mencionado. Por otro lado el 8% de los

trabajadores exponen estar en desacuerdo. Lo cual permite deducir que el 77% de la población considera que el periodo de descanso establecido por la organización es suficiente y aceptable para la ejecución normal de las actividades de trabajo de estos conductores.

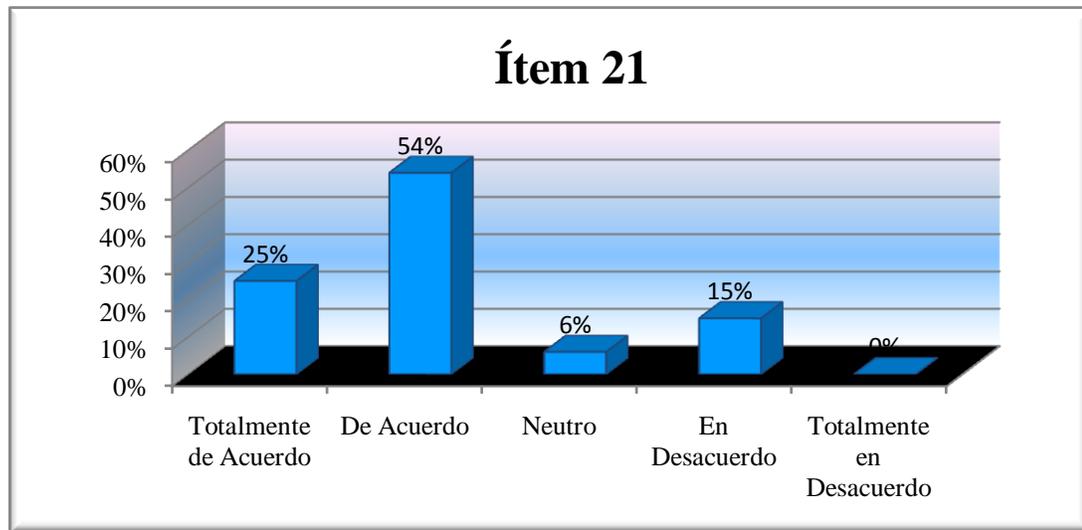
### 1.1 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Salud Ocupacional

**Tabla N° 21.** Equipamiento, Medio Ambiente y Salud Ocupacional.

<i>Ítem 21: La organización cuenta con servicio médico y equipos necesarios para atender emergencias en caso de accidente</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	12	25%	25%
De Acuerdo	26	54%	79%
Neutro	3	6%	85%
En Desacuerdo	7	15%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 21.** Equipamiento, Medio Ambiente y Salud Ocupacional.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

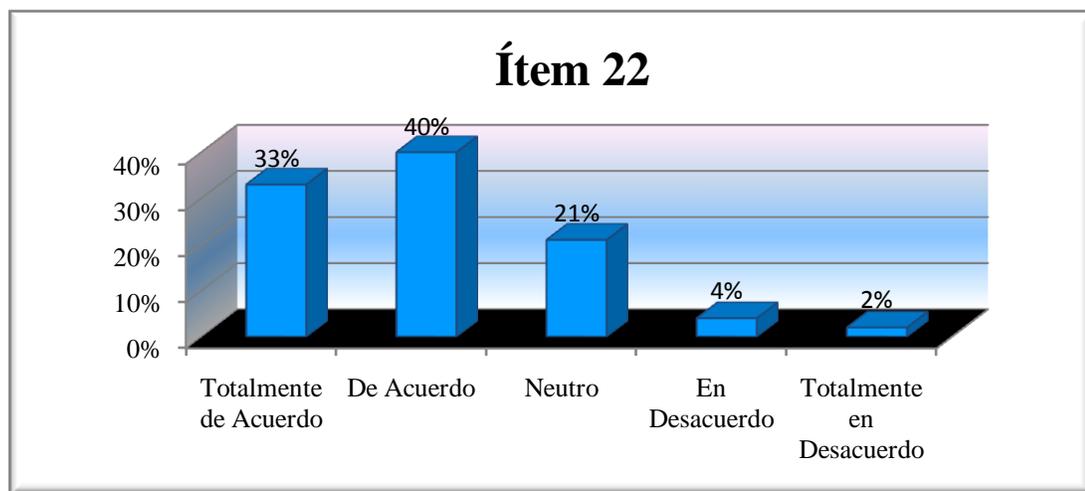
En función a la afirmación expuesta en la Tabla y Gráfico N° 21, se obtuvo como resultado que el 25% de la población objeto de estudio está totalmente de acuerdo con el ítem en cuestión y el 54% está de acuerdo. Mientras que el 6% mantiene una posición neutral referente a la afirmación expuesta. A su vez el 15% de la población restante encuestada afirma estar totalmente en desacuerdo. Lo cual permite concluir que el 79% de los trabajadores encuestados consideran que la organización si cuenta con un servicio médico y los equipos necesarios para saber cómo actuar ante un algún accidente.

**Tabla N° 22.** Accidentes Laborales.

<i>Ítem 22: Siento seguridad y confort al trasladar los materiales a su destino</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	16	33%	33%
De Acuerdo	19	40%	73%
Neutro	10	21%	94%
En Desacuerdo	2	4%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 22.** Accidentes Laborales.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En relación a la Tabla y Gráfico N° 22, acerca de la afirmación expuesta se puede deducir que el 33% de la población está totalmente de acuerdo y el 40% se encuentra de acuerdo. Mientras que el 21% se de las personas mantiene una opinión neutra acerca de la aseveración propuesta. Por otro lado el 4% está totalmente en desacuerdo

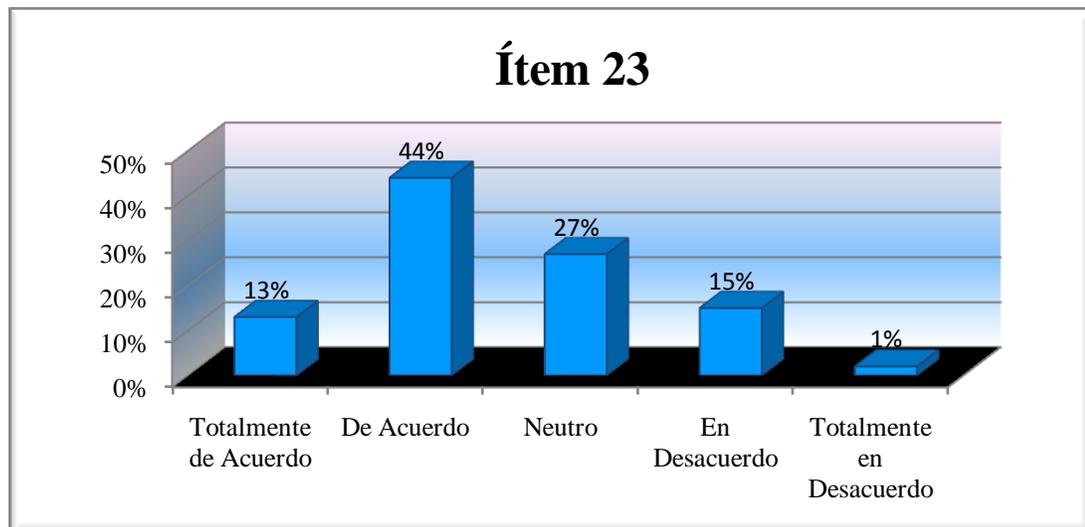
y el 2% en desacuerdo. Lo cual evidencia que el 73% de los trabajadores señalan sentirse seguros al momento de trasladar los diferentes materiales a su destino permitiendo deducir que se encuentran y se sienten seguros y conformes.

**Tabla N° 23.** Creación de Políticas para la Prevención de Accidentes Laborales.

<i>Ítem 23: La organización imparte charlas y talleres que contribuyen a disminuir y/o evitar la ocurrencia de accidentes laborales</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	6	13%	13%
De Acuerdo	21	44%	57%
Neutro	13	27%	84%
En Desacuerdo	7	15%	99%
Totalmente en Desacuerdo	1	1%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 23.** Creación de Políticas para la Prevención de Accidentes Laborales.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

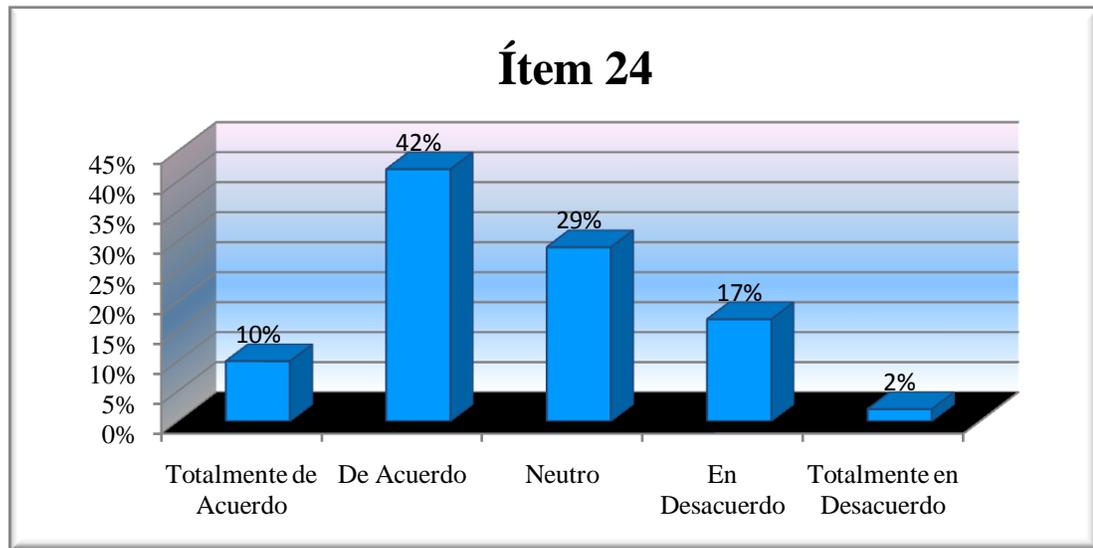
Al analizar la Tabla y Gráfico N° 23, se obtuvo como resultado que el 13% de la población está totalmente de acuerdo con la afirmación propuesta y el 44 % está de acuerdo. Mientras que el 27% se encuentra neutral en su opinión. A su vez el 15% manifestó estar en desacuerdo y tan solo el 1% se encuentra totalmente en desacuerdo. Lo cual permite deducir que un 57% de los trabajadores señalan que la empresa imparte charlas y talleres que permiten desde una primera instancia la disminución y ocurrencia de accidentes de trabajo.

**Tabla N° 24.** Creación de Políticas para la Prevención de Enfermedades Ocupacionales.

<i>Ítem 24: La organización imparte charlas y talleres que contribuyen a disminuir y/o evitar la ocurrencia de enfermedades ocupacionales</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	5	10%	10%
De Acuerdo	20	42%	52%
Neutro	14	29%	81%
En Desacuerdo	8	17%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 24.** Creación de Políticas para la Prevención de Enfermedades Ocupacionales.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En relación a la Tabla y Gráfico N° 24, se puede evidenciar que el 10% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la afirmación propuesta y el 42% se encuentran de acuerdo. Mientras que un 29% se mantiene neutro en cuanto a su opinión. Por otro lado el 17% está en desacuerdo y tan solo el 2% afirma que está totalmente en desacuerdo. Respecto a la opinión de los trabajadores encuestados se evidencia que el 52% se encuentran conforme y aseguran en que la organización son impartidas charlas que permiten disminuir la ocurrencia de enfermedades a nivel ocupacional.

## 2. Resultados del Índice por indicador de la dimensión: Medio Ambiente.

**Cuadro N° 12.** Cálculo del Índice de la Dimensión Medio Ambiente.

INDICADOR	INDICE	NIVEL OBTENIDO
Percepción Ambiental	79,65	ALTO
Salud Ocupacional	75,00	ALTO
CRITERIOS		RANGOS
MUY ALTO		81 – 100
ALTO		61 – 80
MEDIANO		41 – 60
BAJO		21 – 40
MUY BAJO		20

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

## 2. Análisis e interpretación de los indicadores de la dimensión: Medio Ambiente.

La calidad de vida en el trabajo incluye diversas dimensiones que permiten analizar al trabajador en su ambiente laboral, desde perspectivas económicas, sociológicas, físicas y psicológicas que permitan obtener una visión global sobre las interrelaciones organización-trabajador.

En relación a los resultados obtenidos y las opiniones suministradas por los trabajadores de la empresa de transporte se puede evidenciar que el indicador sobre *Percepción Ambiental* se presenta en el rango alto, alcanzando el 79,65% de las apreciaciones suministradas sobre las condiciones físicas de trabajo, donde en estas son incluidas las condiciones de temperatura, iluminación y ruido. Las opiniones

expresadas indican que el 87% de los encuestados afirman estar satisfechos con las condiciones físicas donde realizan sus actividades y a su vez con los períodos de descanso diario entre jornadas sobre sus actividades de trabajo.

La distribución de los bebederos y sanitarios sobre el espacio físico de trabajo, es un factor importante sobre la Percepción Ambiental donde el 83% de la población encuestada aseguran estar de acuerdo con la distribución y cantidad de bebederos en el ambiente laboral según el número de trabajadores, donde es de gran importancia resaltar que el 16% de la población afirman no estar de acuerdo; sin embargo es importante recordar que estos trabajadores dueños de volante al momento de trasladar los diferentes materiales a su destino no cuentan con baños y bebederos fijos.

El indicador sobre *Salud Ocupacional* arrojó como resultado un nivel alto, alcanzando un índice del 75,00% sobre las apreciaciones de los trabajadores en relación a políticas, normativas, equipamiento necesario para la prevención y acción en caso de algún accidente o enfermedad ocupacional, permitiendo deducir que, mientras que la organización incrementa la creación de políticas y normativas para la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales puede mejorar y crear conciencia de precaución en todos sus trabajadores.

Sobre éste indicador, Lares (1998: 128) en su teoría establece que “este componente dentro del modelo integral se comprende en dos sentidos; uno relacionado con los elementos que inciden en la salud ocupacional y el otro, la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico – ambiente de su trabajo”.

Los resultados obtenidos, permiten deducir que el factor objetivo evaluado a todos los trabajadores, tiende a tener una visión global sobre las condiciones físicas de seguridad y salud que existen en esta organización de transporte. Donde es de vital

importancia destacar los lineamientos de este componente, sobre las condiciones de trabajo tanto físicas como psicológicas y el gran aporte que genera a la organización; tal como lo establece Nadler y Lawerl (1983:48) en su modelo sobre la importancia que posee “El mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a las condiciones físicas y psicológicas”. Los que permite deducir que para poseer condiciones de trabajo adecuadas, no solo deben estar optimas la parte física del trabajo, sino también que los trabajadores se encuentren confortables en su parte psicológicas, es decir, la percepción del trabajador en cuanto a todo su entorno físico.

Por otro lado nos permite afianzar lo expuesto por Nadler y Lawerl (1993) sobre la importancia que posee los aspectos físicos, ambientales y psicológicos del sitio de trabajo sobre la Calidad de Vida en el Trabajo.

#### **4.3.2. Componentes subjetivos**

Los Componentes Subjetivos de acuerdo al Modelo Integral de Armando Lares (1998), están relacionados con todos aquellos aspectos intangibles presentes en el ser del trabajador como lo es el sentimiento de impotencia o de poder (Alienación), Seguridad, logros y reconocimientos en el trabajo (Satisfacción en el trabajo) y Sentido de pertenencia y Estabilidad laboral (Identificación y autoestima laboral). Los resultados que se obtuvieron a través del instrumento de investigación aplicado a los trabajadores de una empresa de Transporte, se presentan a continuación por dimensión:

##### **Dimensión: Alienación.**

#### **1. Frecuencia de respuestas al cuestionario aplicado a los trabajadores de una Empresa de Transporte de la dimensión: Alienación.**

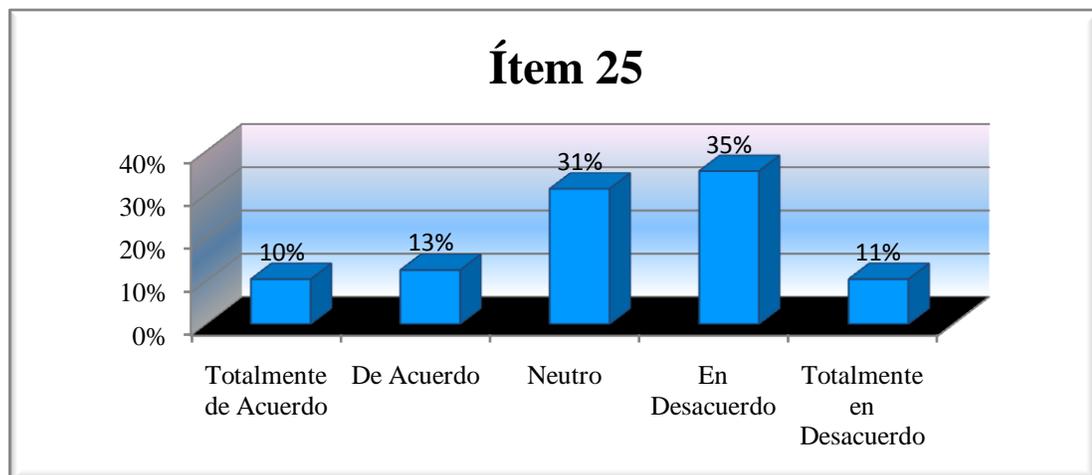
**1.1 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Sentimiento de Impotencia o Falta de Poder**

**Tabla N° 25.** Oportunidad de Promoción en el Trabajo.

<i>Ítem 25: La organización ofrece oportunidades de promoción a todos los trabajadores</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	5	10%	10%
De Acuerdo	6	13%	23%
Neutro	15	31%	54%
En Desacuerdo	17	35%	89%
Totalmente en Desacuerdo	5	11%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 25.** Oportunidad de Promoción en el Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

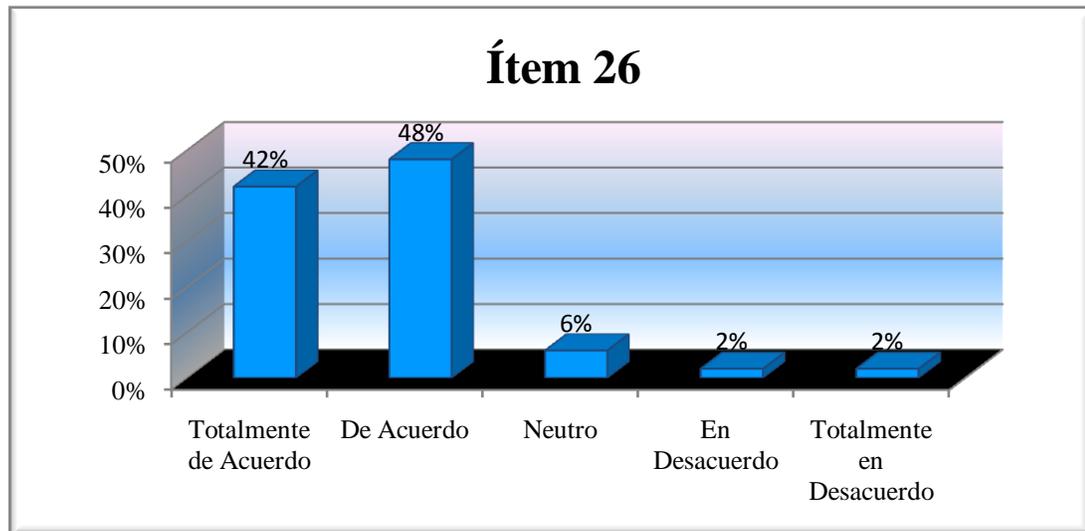
En relación a la Tabla y Gráfico N° 25, en función a la afirmación sobre promociones de personal, se obtuvo como resultado que el 10% de la población se encuentra totalmente de acuerdo, mientras que el 13% está de acuerdo con la afirmación planteada. Por otro lado el 31% mantienen una posición neutral en cuanto a dar su opinión. A su vez el 35% manifiesta estar en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo. Lo cual permite concluir que el 46% está de la población estudiada consideran que la organización ofrece las mismas oportunidades de promoción a todos los trabajadores por igual.

**Tabla N° 26.** Supervisión

<i>Ítem 26: Recibo supervisión constante por parte de mi supervisor inmediato en el área de trabajo</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	20	42%	42%
De Acuerdo	23	48%	90%
Neutro	3	6%	96%
En Desacuerdo	1	2%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 26. Supervisión**



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

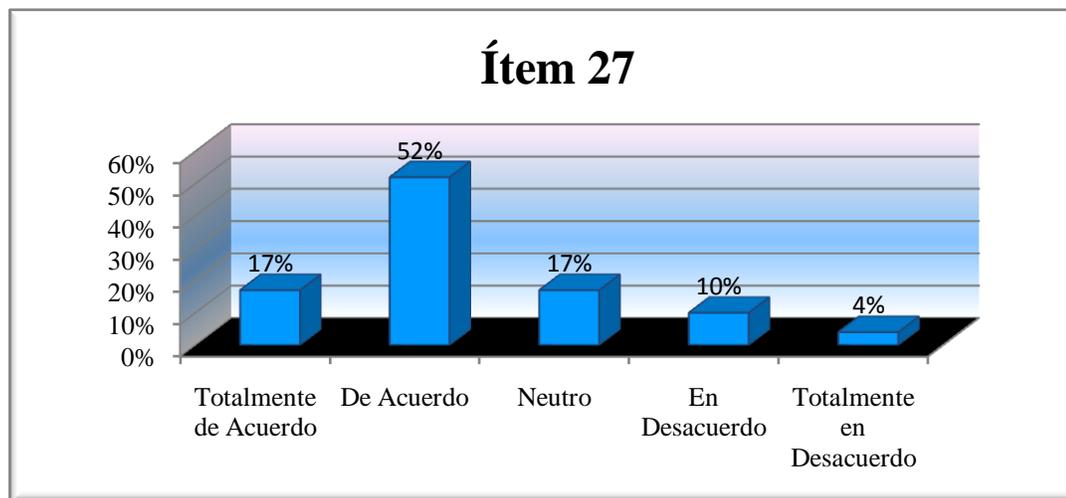
Se puede evidenciar mediante la Tabla y Gráfico N° 26, sobre la supervisión en el puesto de trabajo, un 42% están totalmente de acuerdo con la aseveración propuesta y el 48% manifiesta estar de acuerdo. Mientras que el 6% mantiene una postura neutral. Por otro lado el 2% se encuentra en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo. Lo cual permite concluir que el 90% de los trabajadores confirman que en la organización se mantiene una supervisión constante por parte de los supervisores inmediatos al momento de realizar sus actividades de Trabajo.

**Tabla N° 27.** Influencia en el Proceso de Toma de Decisiones.

<i>Ítem 27: Poseo autonomía para tomar decisiones durante el desarrollo de mis tareas en la organización</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	8	17%	17%
De Acuerdo	25	52%	69%
Neutro	8	17%	86%
En Desacuerdo	5	10%	96%
Totalmente en Desacuerdo	2	4%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 27.** Influencia en el Proceso de Toma de Decisiones.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En la Tabla y Gráfico N° 27 correspondiente a la afirmación sobre la influencia de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones, se puede evidenciar que el 17%

de la población manifiestan estar totalmente de acuerdo y el 52% están de acuerdo. Mientras que el 17% de las personas mantienen una posición neutral acerca de la aseveración expuesta. Por otro lado, el 10% señalan estar en desacuerdo y el 4% se encuentran totalmente en desacuerdo. Lo que permite concluir que el 69% de los trabajadores consideran que si poseen autonomía en el proceso de toma de decisiones al momento de ejecutar sus actividades diarias de trabajo.

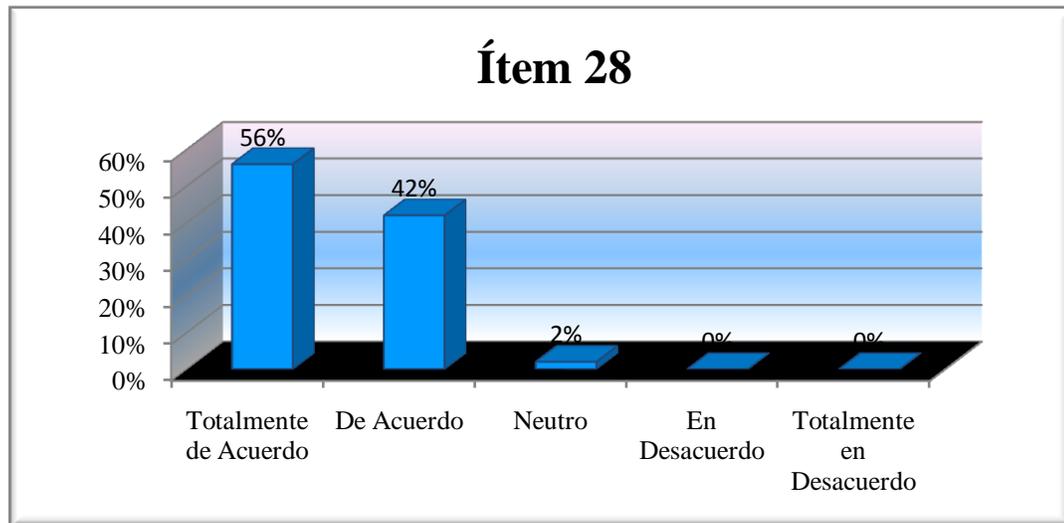
### 1.2 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Aislamiento Social

**Tabla N° 28.** Nivel de las Relaciones Interpersonales.

<i>Ítem 28: Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	27	56%	56%
De Acuerdo	20	42%	98%
Neutro	1	2%	100%
En Desacuerdo	0	0%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 28.** Nivel de las Relaciones Interpersonales.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

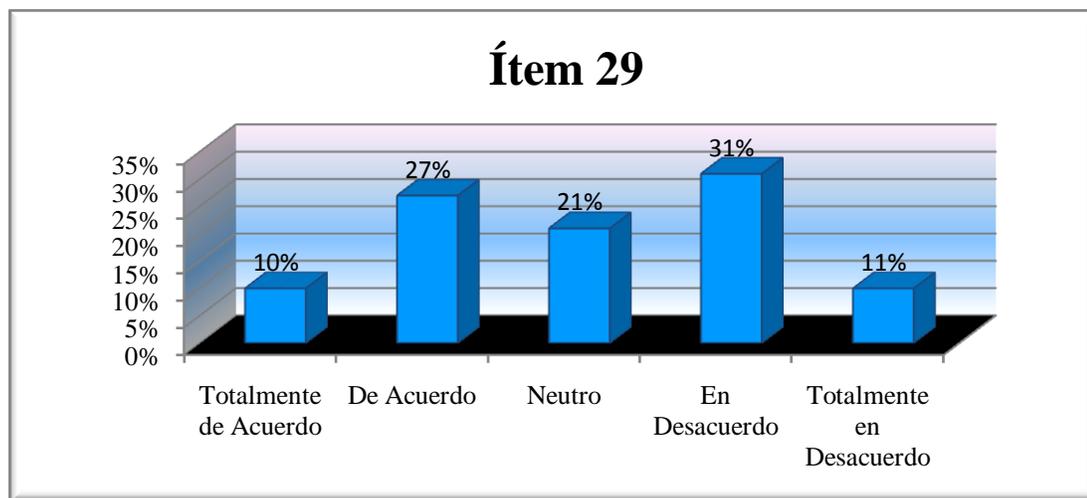
En relación a la Tabla y Gráfico N° 28, donde se consulta la opinión acerca del nivel de las relaciones interpersonales, se evidencia que el 56% de los trabajadores señalan estar totalmente de acuerdo y el 42% están de acuerdo. Por otro lado el 2% de los encuestados mantienen una posición neutral, a la vez que no se muestran afirmaciones de forma negativa. Lo cual permite deducir que el 98% de la población expresan que dentro del ambiente de trabajo se establecen buenas relaciones entre los compañeros de trabajo propiciando un ambiente de trabajo cordial.

**Tabla N° 29.** Insatisfacción con los Compañeros de Trabajo y la Organización.

<b>Ítem 29: Mi forma de pensar propicia relaciones interpersonales deficientes con mis compañeros de trabajo</b>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	5	10%	10%
De Acuerdo	13	27%	37%
Neutro	10	21%	58%
En Desacuerdo	15	31%	89%
Totalmente en Desacuerdo	5	11%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 29.** Insatisfacción con los Compañeros de Trabajo y la Organización.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En relación a la Tabla y Gráfico N° 29, se evidencia que el 10% de la población encuestada expresan estar totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y el 27%

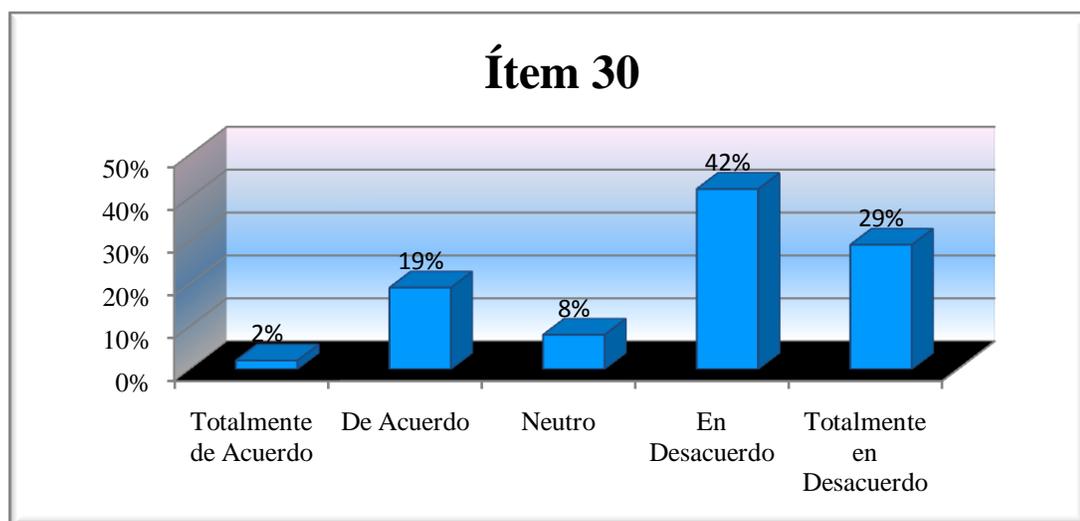
de acuerdo. Mientras que el 21% de los encuestados se encuentra neutral en su opinión. Por otro lado, el 31% de los consultados manifiesta estar en desacuerdo y el 11% totalmente en desacuerdo. Lo que permite deducir que el 42% de la población objeto de estudio consideran que sus distintas formas de pensar no propician malas relaciones con sus compañeros de trabajo, por el contrario se evidencian que las diferentes maneras de pensar generan buenas relaciones interpersonales.

**Tabla N° 30.** Deseos de Cambiar de Organización.

<i>Ítem 30: El ambiente de trabajo me generan deseos de abandonar la organización</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	2%	2%
De Acuerdo	9	19%	21%
Neutro	4	8%	29%
En Desacuerdo	20	42%	71%
Totalmente en Desacuerdo	14	29%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 30.** Deseos de Cambiar de Organización.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

En función a la Tabla y Gráfico N° 30, referente al ambiente de trabajo, se obtuvo como resultado que el 2% de la población objeto de estudio está totalmente de acuerdo con la afirmación propuesta y el 19% se encuentra de acuerdo. Mientras que el 8% opta por mantener una posición neutral con respecto a la afirmación. Por otro lado el 42% expresa estar en desacuerdo y el 29% totalmente en desacuerdo. Lo cual permite evidenciar que el 71% de la población consideran que el ambiente de trabajo no les propicia ni genera deseos de abandonar la organización.

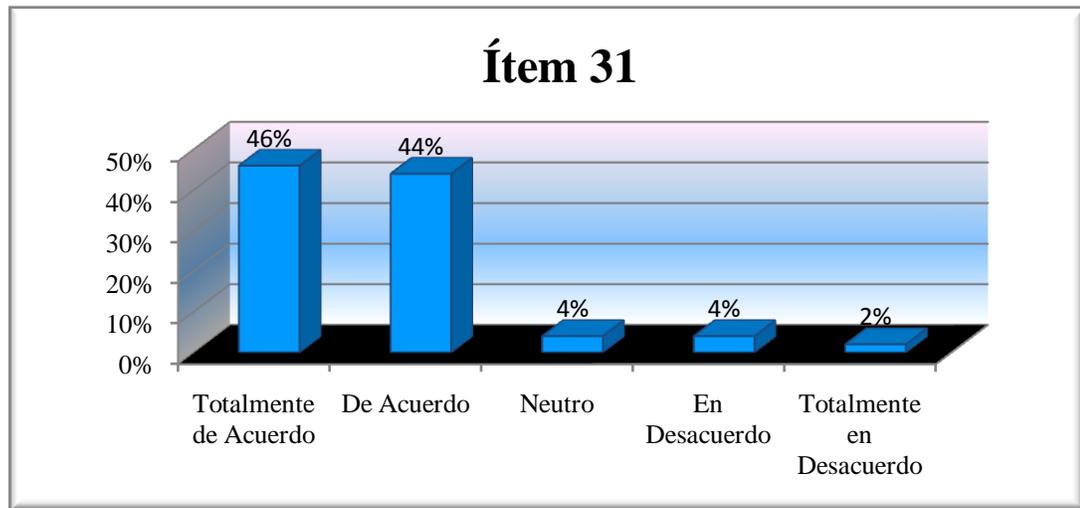
### 1.3 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Ausencia de Significación.

**Tabla N° 31.** Percepción de los Trabajadores acerca del Trabajo que realizan y su Futuro en la Organización.

<i>Ítem 31: El desempeño diario de mis labores en el trabajo , es indispensable para el buen funcionamiento de la organización</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	22	46%	46%
De Acuerdo	21	44%	90%
Neutro	2	4%	94%
En Desacuerdo	2	4%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 31.** Percepción de los Trabajadores acerca del Trabajo que realizan y su Futuro en la Organización.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En relación a los resultados que se observan en la Tabla y Gráfico N° 31, mediante la encuesta aplicada a los trabajadores objeto de estudio, se evidencia que el 46% de la población está totalmente de acuerdo, mientras que el 44% de manifiesta estar de acuerdo. Por otro lado el 4% de los encuestados mantiene una posición neutral en cuanto a expresar su opinión. A su vez el 4% de las personas expresan estar en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo. Lo que permite concluir que el 90% de los trabajadores consideran que el desempeño de sus actividades diarias de trabajo es indispensable para el buen funcionamiento y futuro en la organización.

## 2. Resultados del Índice por indicador de la dimensión: Alienación

**Cuadro N° 13.** Cálculo del Índice de la Dimensión: Alienación.

INDICADOR	INDICE	NIVEL OBTENIDO
Sentimiento de impotencia o falta de poder	71,11	ALTO
Aislamiento social	63,75	ALTO
Ausencia de significación	86,25	MUY ALTO
CRITERIOS		RANGOS
MUY ALTO		81 – 100
ALTO		61 – 80
MEDIANO		41 – 60
BAJO		21 – 40
MUY BAJO		20

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

## 3. Análisis e interpretación de los indicadores de la dimensión: Alienación.

En cuanto a la dimensión Alineación, es posible recordar que no se establece como un indicador positivo en comparación con las otras dimensiones, ya que la misma representa la negación de las potencialidades del ser humano; tal cual como establece Lares en su teoría (1998:119) “La alienación del trabajo refleja un sentimiento de insatisfacción con todos aquellos aspectos que inciden en el proceso productivo” ,sin embargo, las afirmaciones relacionadas con ella en el instrumento de investigación han sido establecidas de manera positiva. De acuerdo al indicador “*Sentimiento de impotencia o falta de poder*”, se pudo observar que el mismo presenta un índice alto en la escala antes reflejada de 71,11% lo cual muestra que en el ambiente organizacional, éste indicador tiende a ser positivo, y todo ello se evidencia, por las respuestas que se obtuvieron en el instrumento de investigación aplicado a los trabajadores, tales como: “*Recibo supervisión constante por parte de mi supervisor*”

*inmediato en el área de trabajo*” en donde un 90% de la población establece estar de acuerdo ó totalmente de acuerdo con tal afirmación. Esto por una parte puede establecerse de manera positiva, ya que los trabajadores pueden tomar la supervisión constante como una manera de ser tomados en cuenta, por otro lado puede percibirse de manera negativa, ya que puede ser tomado como una manera de control sobre las actividades diarias. Por otro lado la afirmación “*Poseo autonomía para tomar decisiones durante el desarrollo de mis tareas en la organización*” obtuvo un 69% de las opiniones de los trabajadores que indican estar de acuerdo ó totalmente de acuerdo con dicha afirmación. Esto se puede determinar de una manera positiva como establece Hackmal y Oldhan (1975) citado por Chiavennato en relación a la autonomía (2002:408) “...la persona debe tener responsabilidad personal para planear y ejecutar las tareas y autonomía e independencia para desempeñarlas.” Determinándolo como un aspecto que incide en la calidad de vida laboral que auto motiva a las personas en su trabajo. Sin embargo, en cuanto a la afirmación “*La organización ofrece oportunidades de promoción a todos los trabajadores*” un 46% de la población estudiada muestran su desacuerdo, mientras que un 23% de ellos establecen estar de acuerdo con la afirmación y un 31% estableció su opinión de manera neutral, dando a entender que no existe una relación o acuerdo común en relación a las oportunidades de promoción que establece la organización.

En cuanto al indicador *Aislamiento Social*, en la escala de índice se refleja con un 63,75% obteniendo un nivel alto, esto es debido a que en el ítem sobre Nivel de relaciones interpersonales con el 98% de la población estableció que si existen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, lo cual demuestra que existe compañerismo entre los trabajadores. Además de que en el ítem sobre insatisfacción con los compañeros de trabajo y organización con el 41% permite deducir que pese a las distintas formas de pensar de los integrantes de la organización, se mantienen buenas relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Y

por último, cuando se consultó al personal si tenía deseos de cambiar de organización, el 71% de los trabajadores manifestaron su desacuerdo, ya que el ambiente de trabajo no les propicia y generan deseos de abandonar la organización.

Por último, en cuanto al indicador *Ausencia de Significación*, en la escala de índices obtuvo un nivel muy alto con un 86, 25, debido a que los trabajadores están de acuerdo con la opinión de que sus funciones son muy importantes para el buen funcionamiento de la organización. De acuerdo a Hackman (1977), citado por Chiavenato (2002:408) “El desempeño del cargo y el clima organizacional representan factores importantes en la determinación de la Calidad de vida laboral, si esta es pobre conducirá a la alienación del empleado y la insatisfacción”, las personas en esta organización se sienten altamente comprometidos con la organización y están seguros de que sus funciones contribuyen de alguna manera con el buen funcionamiento de la misma.

## D. Dimensión: Satisfacción en el Trabajo.

### 1. Frecuencia de respuestas al cuestionario aplicado a los Trabajadores de una Empresa de Transporte de la dimensión: Satisfacción en el Trabajo.

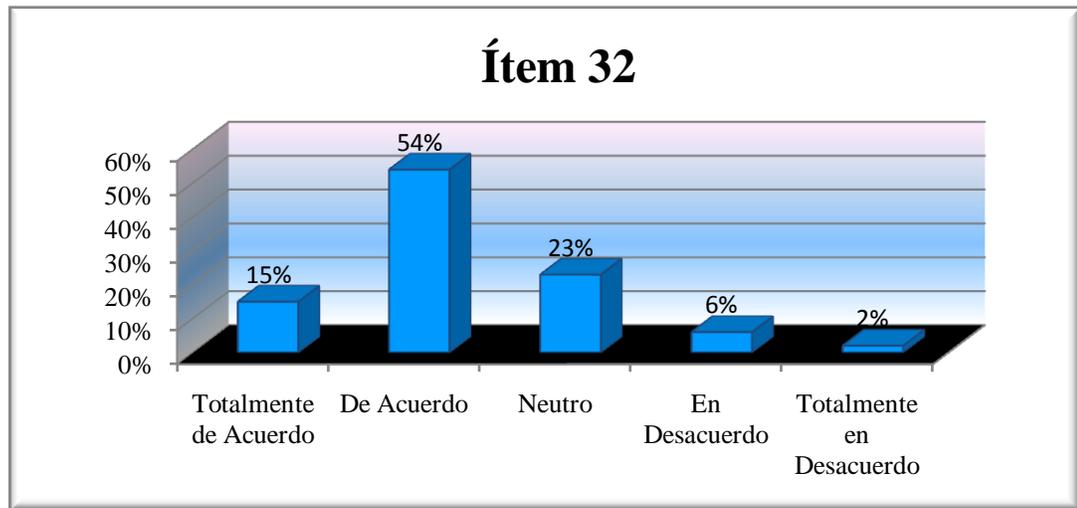
1.1 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Oportunidad y Desarrollo en la Organización

**Tabla N° 32.** Satisfacción con la aplicación de los Conocimientos y las Oportunidades de Ascenso Dentro de la Organización.

<i>Ítem 32: Mis capacidades y conocimientos son tomados en cuenta para ascender en el puesto de trabajo</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	7	15%	15%
De Acuerdo	26	54%	69%
Neutro	11	23%	92%
En Desacuerdo	3	6%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 32.** Satisfacción con la aplicación de los Conocimientos y las Oportunidades de Ascenso dentro de la Organización.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

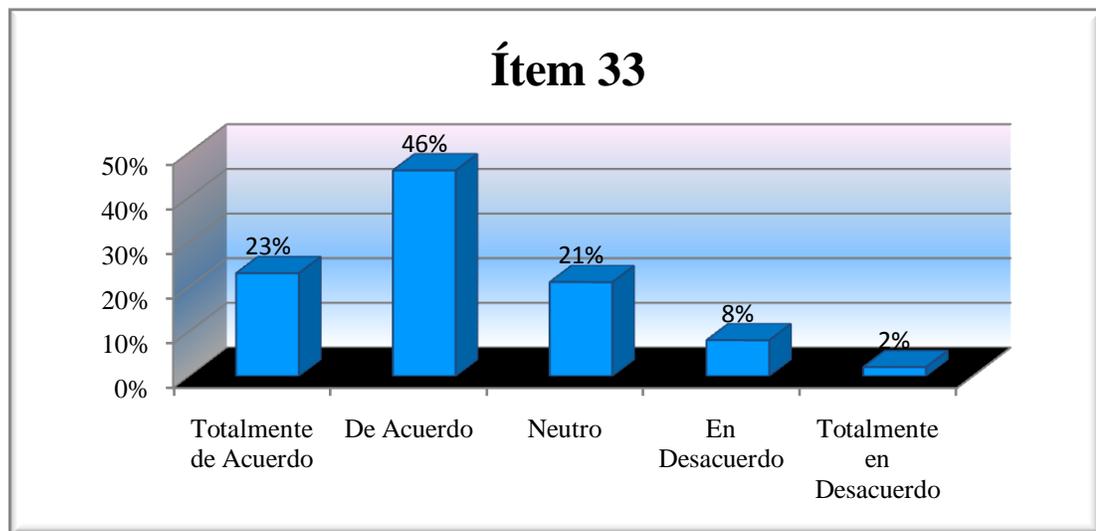
En función a la Tabla y Gráfico N° 32, se puede evidenciar que el 15% de la población está totalmente de acuerdo con la afirmación planteada y el 54% está de acuerdo. Mientras que el 23% de las personas consultadas mantiene una posición neutral en cuanto a manifestar su opinión. Por otro lado el 6% de los trabajadores consultados señalan estar en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo. Lo cual permite deducir que el 69% de la población considera que sus capacidades y conocimientos son tomados en cuenta para ascender de puesto dentro de la organización.

**Tabla N° 33.** Niveles de Satisfacción con las Oportunidades de Adiestramiento que puede Ofrecer la Empresa.

<i>Ítem 33: Me siento satisfecho con los programas de adiestramiento llevados a cabo por la organización</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	11	23%	23%
De Acuerdo	22	46%	69%
Neutro	10	21%	90%
En Desacuerdo	4	8%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 33.** Niveles de Satisfacción con las Oportunidades de Adiestramiento que puede Ofrecer la Empresa.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

En relación a la Tabla y el Gráfico N° 33, donde se manifiesta la frecuencia de respuesta por parte de la población estudiada, puede observarse que un 23% de los trabajadores consultados expresan estar totalmente de acuerdo con la afirmación realizada, mientras que un 46% de acuerdo. A su vez el 21% prefiere no dar opinión alguna con respecto al ítem formulado. Por otro lado el 8% expresa estar en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo. Dando como resultado que un 69% de la muestra se inclina a dar su aprobación satisfactoria con respecto a las oportunidades de adiestramiento ofrecidas por la organización.

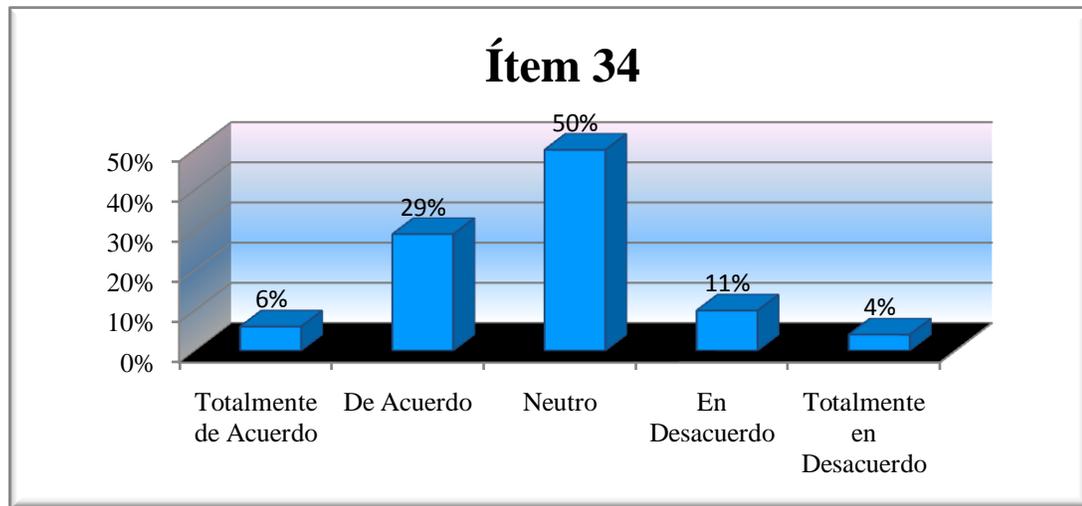
#### 1.2 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Características del trabajo.

**Tabla N° 34.** Percepción sobre los Retos que plantea el Trabajo.

<i>Ítem 34: La organización plantea retos encaminados a lograr el desarrollo intelectual y emocional de los trabajadores</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	3	6%	6%
De Acuerdo	14	29%	35%
Neutro	24	50%	85%
En Desacuerdo	5	11%	96%
Totalmente en Desacuerdo	2	4%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 34.** Percepción sobre los Retos que Plantea el Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

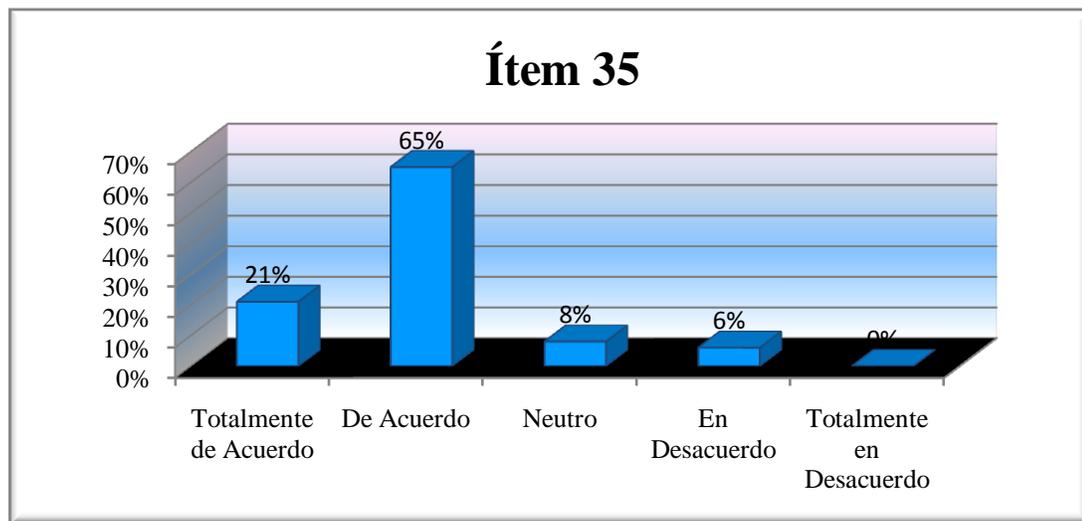
En referencia a la Tabla y Gráfico N° 34, donde se manifiesta la frecuencia de respuesta con respecto a la percepción de los retos que plantea el trabajo, puede observarse que el 6% de las personas consultadas manifiestan estar totalmente de acuerdo con la afirmación planteada y un 29% exponen estar de acuerdo. Mientras que el 50% se mantiene neutro en su opinión. Por otro lado el 11% de la población expresan estar en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo. Con lo cual se puede evidenciar que un 35% de las personas opinan que la organización plantea retos encaminados a lograr el desarrollo intelectual y emocional de los trabajadores, mientras que el 50% no emitió opinión alguna acerca del ítem formulado.

**Tabla N° 35.** Satisfacción con la Complejidad del Trabajo.

<b>Ítem 35: Me siento satisfecho con la complejidad que representa llevar a cabo mi trabajo</b>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	10	21%	21%
De Acuerdo	31	65%	86%
Neutro	4	8%	94%
En Desacuerdo	3	6%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 35.** Satisfacción con la Complejidad del Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

De acuerdo a la Tabla y gráfico N° 35, se puede observar que el 21% de las personas consultadas manifiesta estar totalmente de acuerdo con la afirmación propuesta y el 65% expresan estar de acuerdo. Mientras que el 8% se mantienen

neutros con respecto a su opinión. Por otro lado el 6% de la muestra tomada señalan estar en desacuerdo. Dando como resultado que el 86% de los trabajadores se encuentran satisfechos con la complejidad que representa llevar a cabo su trabajo.

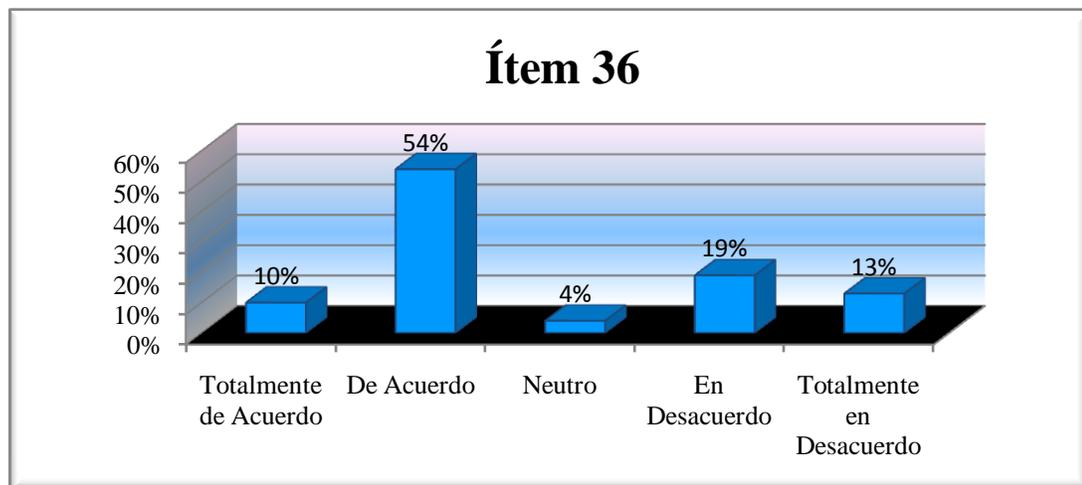
### 1.3 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Sueldos y Salarios.

**Tabla N° 36.** Satisfacción con el Sueldo Percibido y el Rol Desempeñado

<i>Ítem 36: El sueldo percibido es acorde a las tareas y mis responsabilidades</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	5	10%	10%
De Acuerdo	26	54%	64%
Neutro	2	4%	68%
En Desacuerdo	9	19%	87%
Totalmente en Desacuerdo	6	13%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 36.** Satisfacción con el Sueldo percibido y el Rol Desempeñado



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

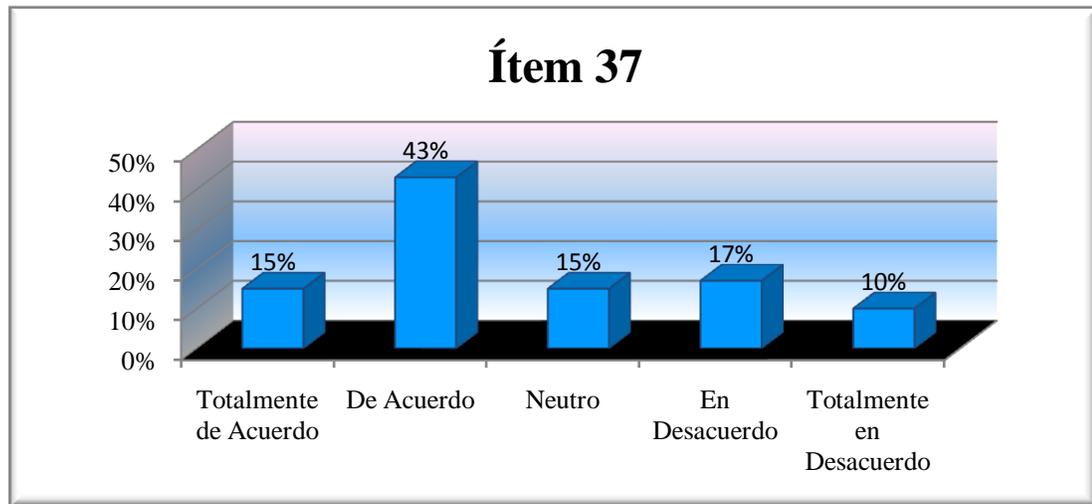
En relación a la Tabla y Gráfico N° 36, donde se manifiesta la frecuencia de respuesta por parte de la población estudiada con respecto a la satisfacción con el sueldo percibido y el rol desempeñado en la organización, se observa que el 10% de la muestra está totalmente de acuerdo con la afirmación planteada y el 54% están de acuerdo. Mientras que un 4% mantienen neutra su opinión en cuanto al ítem formulado. Por otro lado el 19% señalan estar en desacuerdo y el 13% totalmente en desacuerdo. Lo cual permite concluir que el 64% de los trabajadores aseguran sentirse satisfechos con el sueldo percibido por las tareas y responsabilidades desempeñadas en la organización.

**Tabla N° 37.** Comparación de la Escala Salarial con otras Empresas del Mismo Ramo de la Economía.

<i>Ítem 37: El salario devengado es aceptable en comparación con el pago dado por otras organizaciones</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	7	15%	15%
De Acuerdo	21	43%	58%
Neutro	7	15%	73%
En Desacuerdo	8	17%	90%
Totalmente en Desacuerdo	5	10%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 37.** Comparación de la Escala Salarial con otras Empresas del Mismo Ramo de la Economía.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

Al analizar la Tabla y Gráfico N° 37, donde se manifiesta la frecuencia de respuesta por parte de los trabajadores tomados como objeto de estudio, puede observarse que el 15% de la muestra expone estar totalmente de acuerdo con la afirmación planteada y el 43% expresa estar de acuerdo. Mientras que el 15% se mantiene neutro con respecto al ítem formulado. Por otro lado el 17% de la población manifiesta estar en desacuerdo con la aseveración propuesta y el diez por ciento 10% está totalmente en desacuerdo. Dando como resultado que el 58% de las personas consideran que el salario devengado es aceptable en comparación con el pago dado por otras organizaciones.

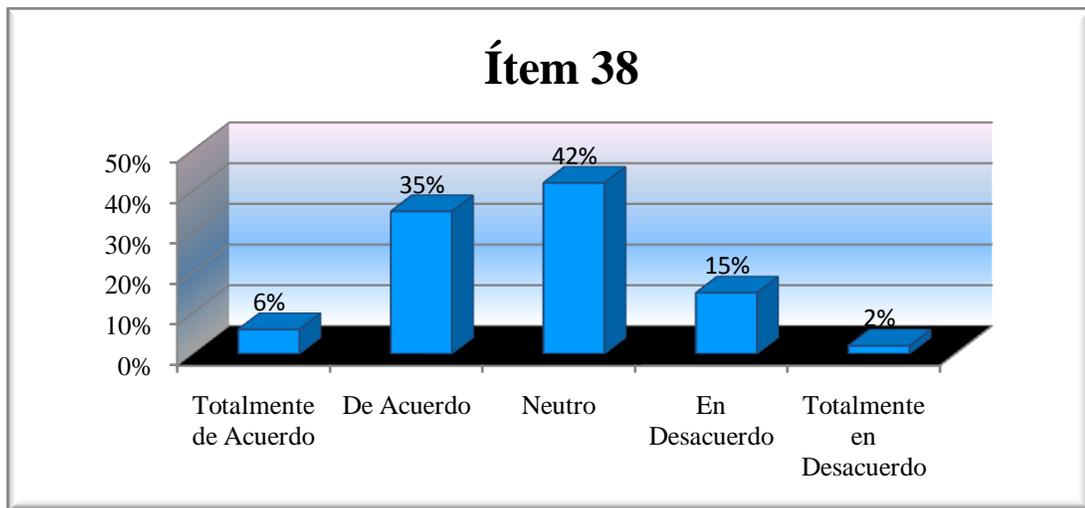
1.4 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Reconocimiento.

**Tabla N° 38.** Percepción sobre la Política de Motivación establecida por la Empresa.

<i>Ítem 38: La organización establece planes y programas para motivar al personal en el desempeño de sus labores</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	3	6%	6%
De Acuerdo	17	35%	41%
Neutro	20	42%	83%
En Desacuerdo	7	15%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 38.** Percepción sobre la Política de Motivación establecida por la Empresa.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

En referencia a la Tabla y Gráfico N° 38, en relación a planes y programas para motivar al personal en el desempeño de sus labores, se observa que el 6% de la muestra expone estar totalmente de acuerdo con la aseveración propuesta y el 35% está de acuerdo. Mientras que el 42% prefiere no dar opinión alguna al mantenerse en una posición neutra. Por otro lado 15% expresa estar en desacuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo. Dando como resultado que 41% de los consultados opinan que en la empresa si existe una percepción establecida sobre la política de motivación hacia sus empleados, mientras que el 42% de los trabajadores prefiere no emitir opinión alguna, permitiendo deducir que las opiniones en cuanto al ítem formulado son muy parejas.

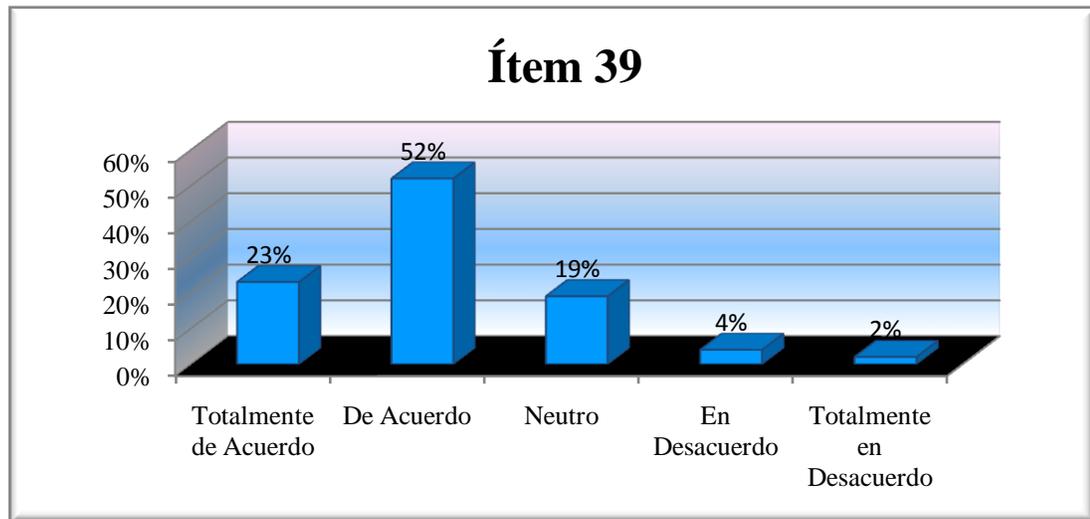
#### 1.5 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador Supervisión.

**Tabla N° 39.** Nivel de Satisfacción de los Supervisores en Relación a la Asignación de Tareas.

<i>Ítem 39: El desempeño de mis labores en relación con las tareas asignadas satisfacen las expectativas de mi supervisor inmediato</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	11	23%	23%
De Acuerdo	25	52%	75%
Neutro	9	19%	94%
En Desacuerdo	2	4%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 39.** Nivel de Satisfacción de los Supervisores en Relación a la Asignación de Tareas.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

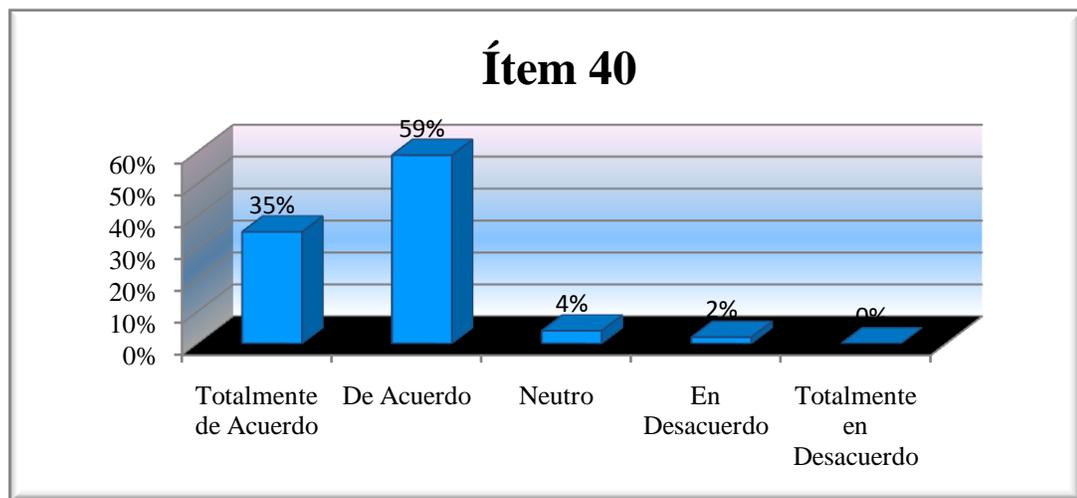
En cuanto a la Tabla y Gráfico N° 39, puede observarse que el 23% de la muestra tomada como objeto de estudio expone estar totalmente de acuerdo con la aseveración propuesta, a la vez que el 52% expresa estar de acuerdo. Mientras que el 19% se mantiene neutro con respecto al ítem formulado. Al mismo tiempo que el 4% asegura estar en desacuerdo con la afirmación realizada y el 2% se encuentra totalmente en desacuerdo. Dando como resultado que el 75% de los consultados se ubican en los valores más altos de la escala, expresando a su vez que en la organización el nivel de satisfacción de los supervisores en relación a la asignación de tareas, es el adecuado.

**Tabla N° 40.** Percepción Acerca de las Sugerencias Planteadas por los Supervisores en cuanto al Trabajo Realizado o por Realizar.

<i>Ítem 40: Acepto sugerencias por parte de los supervisores sobre cómo llevar a cabo mi trabajo</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	17	35%	35%
De Acuerdo	28	59%	94%
Neutro	2	4%	98%
En Desacuerdo	1	2%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 40.** Percepción Acerca de las Sugerencias Planteadas por los Supervisores en cuanto al Trabajo Realizado o por Realizar.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### Análisis:

En cuanto al análisis de la Tabla y Gráfico N° 40, donde se manifiestan las opiniones de los trabajadores acerca de la afirmación planteada, se puede observar que 35% de las personas expresa estar totalmente de acuerdo con la aseveración propuesta y el 59% dice estar de acuerdo. Mientras que el 4% prefiere no opinar con respecto al ítem formulado. Por otro lado el 2% manifiesta estar en desacuerdo. Dicho resultado evidencia que el 94% de las personas admite que acepta sugerencias por parte de los supervisores acerca de cómo llevar a cabo el trabajo.

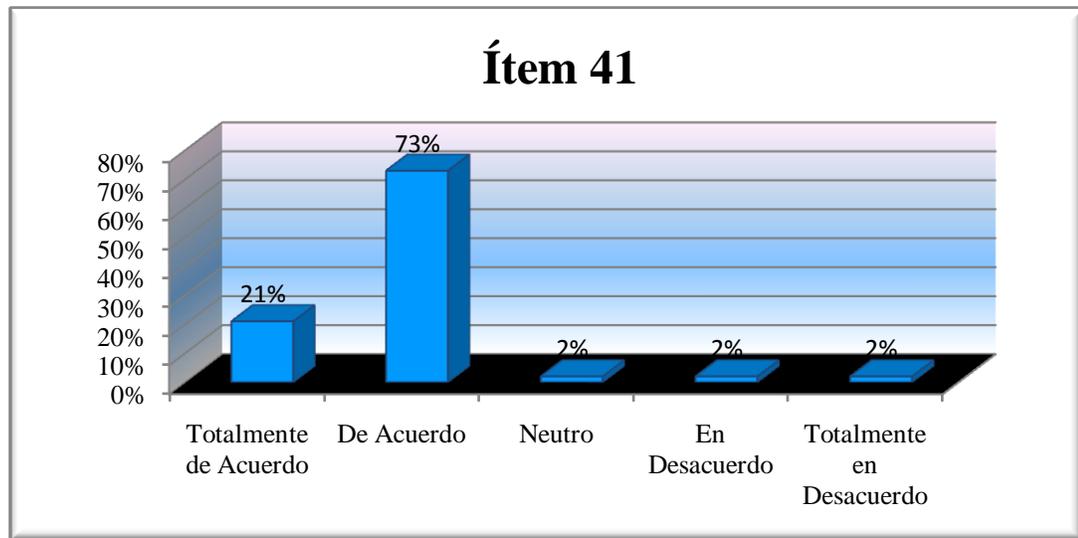
#### 1.6 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Logro.

**Tabla N° 41.** Opinión sobre los Resultados Obtenidos en el Trabajo.

<i>Ítem 41: Admito opiniones por parte de mis compañeros acerca de los resultados obtenidos en mis funciones</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	10	21%	21%
De Acuerdo	35	73%	94%
Neutro	1	2%	96%
En Desacuerdo	1	2%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 41.** Opinión sobre los Resultados Obtenidos en el Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

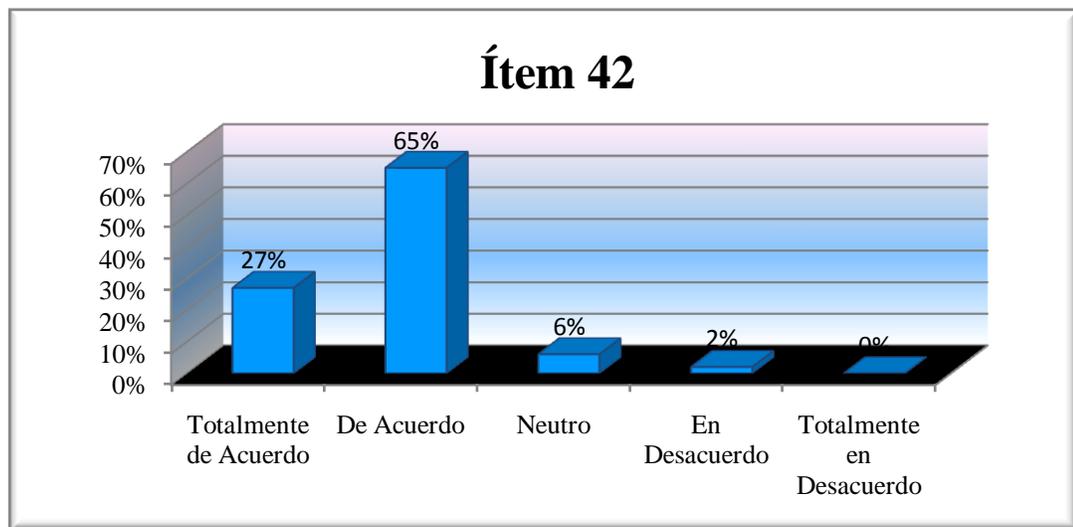
Al analizar el Cuadro y Gráfico N° 41, donde se manifiestan las opiniones de los trabajadores acerca del ítem formulado, se puede observar que el 21% de ellos exponen estar totalmente de acuerdo con la afirmación propuesta, y un 73% están de acuerdo. Por otro lado un 2% de la población permanecen neutros en cuanto a su opinión. Y por último se encuentra un 2% que manifiestan estar en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo. Lo que demuestra que un 94% representando la mayoría de la población, aseguran aceptar opiniones por parte de sus compañeros acerca de los resultados obtenidos en el trabajo, indicando altos niveles en la escala.

**Tabla N° 42.** Logros obtenidos en relación con las Responsabilidades Asignadas en el Trabajo.

<i>Ítem 42: Las funciones que realizo contribuyen al logro de los objetivos establecidos por la organización</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	13	27%	27%
De Acuerdo	31	65%	92%
Neutro	3	6%	98%
En Desacuerdo	1	2%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N°42.** Logros obtenidos en relación con las Responsabilidades Asignadas en el Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En relación a la Tabla y Gráfico N° 42, donde se manifiesta la frecuencia de respuesta por parte de los trabajadores objeto de estudio, se puede observar que el

27% de ellos aseguran estar totalmente de acuerdo con la afirmación y un 65% están de acuerdo. A su vez el 6% de la población permanecen neutros en cuanto a dar su opinión. Por último se encuentra un 2% que manifiesta estar en desacuerdo. Lo que evidencia que un 92% de los trabajadores, consideran que las funciones que realizan en la organización, contribuyen a lograr los objetivos establecidos por la misma.

## 2. Resultados del Índice por indicador de la dimensión: Satisfacción en el trabajo

**Cuadro N° 14.** Cálculo del Índice de la Dimensión: Satisfacción en el Trabajo.

INDICADOR	INDICE	NIVEL OBTENIDO
Oportunidad y Desarrollo en la Organización	75,63	ALTO
Características del trabajo	71,88	ALTO
Sueldos y Salarios	67,50	ALTO
Reconocimiento	68,75	ALTO
Supervisión	81,25	MUY ALTO
Logro	82,50	MUY ALTO
CRITERIOS		RANGOS
MUY ALTO		81 – 100
ALTO		61 – 80
MEDIANO		41 – 60
BAJO		21 – 40
MUY BAJO		20

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **3. Análisis e interpretación de los indicadores de la dimensión: Satisfacción en el trabajo**

La satisfacción en el trabajo es considerada como un estado psicológico que presentan los individuos y que involucra elementos de gratificación y motivación en función de metas y expectativas personales.

El indicador *Oportunidad y desarrollo en la organización* obtuvo un nivel Alto, que abarca un índice del 75,63% de las afirmaciones aportadas, donde este conjuga la satisfacción que tiene un individuo desde la aplicación de los conocimientos para ascensos y las técnicas de capacitación que ofrece la empresa, siempre y cuando sean tomados en cuenta los que permite deducir que el 59% de la población está de acuerdo.

En relación al indicador *Características del trabajo* se obtuvo un rango de valoración Alto cuyo índice es reflejado por el 71,88% de las afirmaciones expresadas donde éste se encuentra formado por la percepción que posee el trabajador con los retos que plantea la empresa y la complejidad en el trabajo a realizar generando que el 86% este satisfecho con dicha afirmación y este indicador repercute de manera positiva sobre la calidad de vida laboral.

*Sueldos y Salarios* se obtuvo como resultado un rango de valoración Alto cuyo índice es reflejado por el 67,50% de las opiniones reflejadas por los trabajadores, representado por la satisfacción obtenida por el tema de salarios percibidos y la comparación de sueldos con otras organizaciones del mismo rubro, donde se obtuvo que el 64% está de acuerdo con el sueldo percibido, mientras que el 32% no está acorde con su salario percibido.

El indicador **Reconocimiento** obtuvo un rango de valoración Alto cuyo índice se refleja por el 68,75% de las apreciaciones obtenidas donde están incluidas las políticas de motivación que imparte la organización, donde el 42% de las personas prefieren mantener una posición neutral.

Mientras que el indicador **Supervisión** conjugó una valoración Muy Alto con un índice de 81,25% de las afirmaciones dadas, permitiendo concluir que más del 50% de los encuestados confirman que la supervisión en el trabajo realizado genera consigo altos niveles de Satisfacción.

Y por último el indicador **Logro**, mantuvo un rango de valoración Muy Alto, que refleja el 82,50 de las afirmaciones obtenidas permitiendo deducir que el si es de gran importancia la opinión de sus supervisores en el trabajo realizado y en sus responsabilidades asignadas.

En relación a esto, apoya la teoría de Lares en afirmar que la satisfacción dentro de este modelo integral es considerada no solamente como un propósito o finalidad social, sino también como un proceso dinámico o factor que ocurre tanto a un nivel individual como a uno grupal. Y los hallazgos de Charmel (2007: 44) en su trabajo de grado señala que la satisfacción laboral “donde la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolló de su propio trabajo”.

Mediante la conjunción de todos los elementos que compone dicha dimensión nos permite deducir que los niveles de satisfacción poseen una relación directa con el cumplimiento de la Pirámide de Necesidades según Maslow (1954), ya que mientras que se satisfacen todas las necesidades de carácter Social, de autorrealización, de seguridad y fisiológicas permite que el individuo sea mucho más productivo, este más motivado y se establecen mejores relaciones interpersonales, logrando consigo

generar mayores impulsos para el logro de sus propósitos que repercuten de manera positiva sobre su calidad de Vida Global.

Lo que nos permite afianzar por lo expuesto por Chiavenato (2002) sobre los factores que influyen en la Satisfacción y Calidad de Vida Laboral donde ésta se representa por el cumplimiento de las necesidades personales de los miembros de la organización, donde esta incluye: el trabajo realizado, futuro dentro de la organización, reconocimiento, salario percibido, beneficios, libertad responsable y participación. Que en función a los resultados obtenidos en el estudio nos permite deducir que estos indicadores generan que el trabajador desde su parte intangible logre una Calidad de Vida única y contribuya al mejoramiento continuo del nivel de satisfacción.

## E. Dimensión: Identidad y Autoestima Laboral

### 1. Frecuencia de respuestas al cuestionario aplicado a los Trabajadores de una Empresa de Transporte de la dimensión: Identidad y Autoestima Laboral.

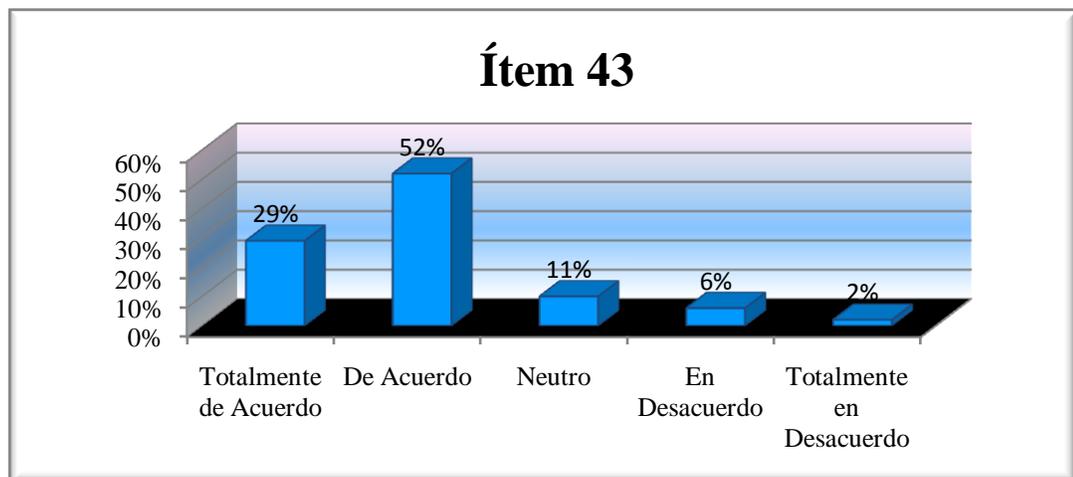
#### 1.1 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Identificación Organizacional.

**Tabla N° 43.** Identificación con las Políticas y Objetivos de la Organización.

<i>Ítem 43. Me siento identificado con los objetivos y políticas que posee la organización</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	14	29%	29%
De Acuerdo	25	52%	81%
Neutro	5	11%	92%
En Desacuerdo	3	6%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 43.** Identificación con las Políticas y Objetivos de la Organización.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

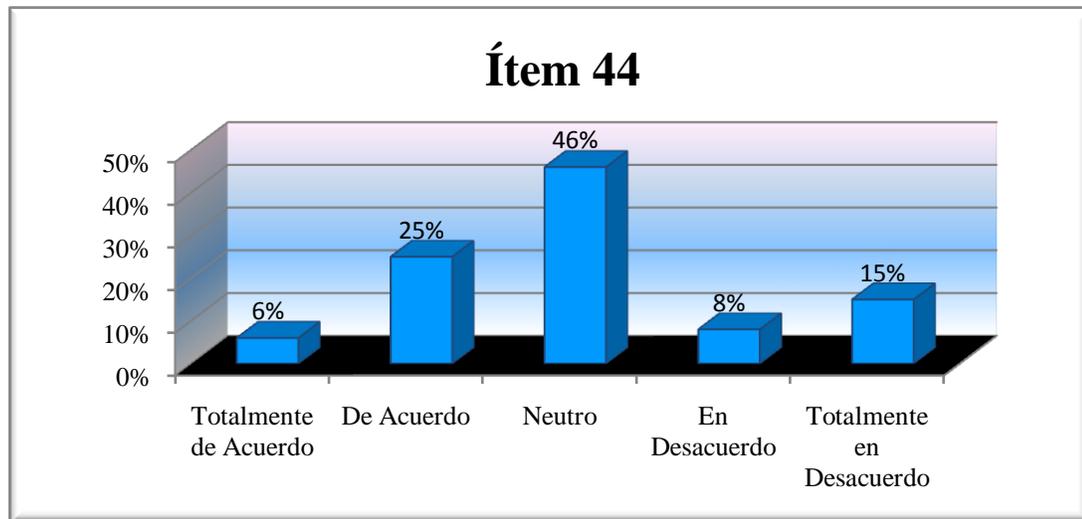
En relación a la Tabla y Gráfico N° 43, se puede observar que el 29% de las personas manifiesta estar totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y el 52% están de acuerdo. Por otro lado un 11% de los trabajadores prefieren mantenerse neutros en su opinión. A su vez el 6% de los trabajadores encuestados expresan estar en desacuerdo y un 2% manifiestan estar totalmente en desacuerdo. Lo que permite concluir que el 81% de la población estudiada, aseguran sentirse identificados con las políticas y objetivos establecidos por la organización.

**Tabla N° 44.** Ausentismo Laboral y Rotación en el Trabajo.

<i>Ítem 44: El ausentismo y la rotación de personal generan falta de identidad y baja autoestima laboral</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	3	6%	6%
De Acuerdo	12	25%	31%
Neutro	22	46%	77%
En Desacuerdo	4	8%	85%
Totalmente en Desacuerdo	7	15%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 44.** Ausentismo Laboral y Rotación en el Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

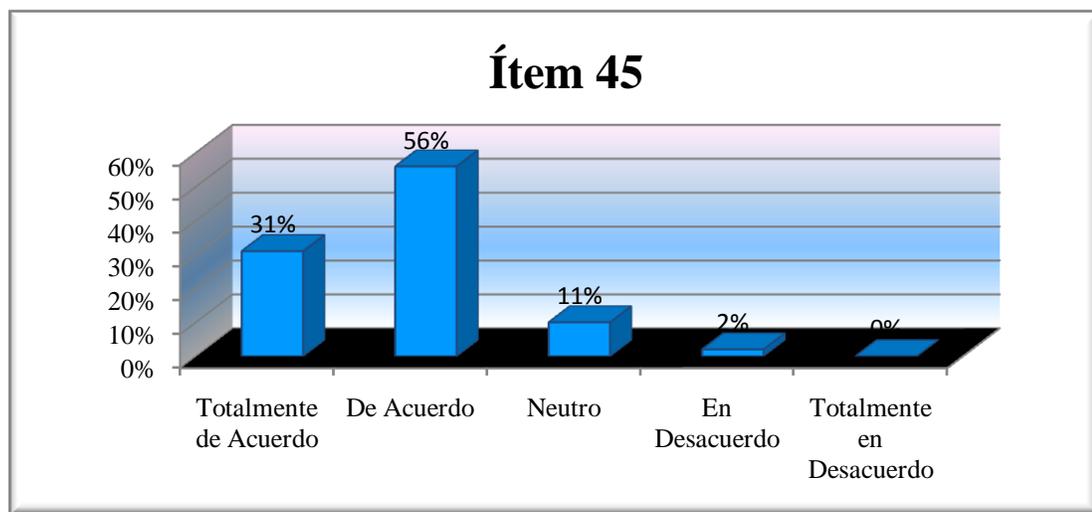
En el análisis de la Tabla y Gráfico N° 44, donde se manifiesta la frecuencia de respuesta por parte de la muestra consultada, se puede evidenciar que el 6% exponen estar totalmente de acuerdo con la aseveración propuesta y un 25% está de acuerdo. A su vez el 46% de los trabajadores se mantienen neutros en cuanto a su opinión. Mientras que 8% manifiestan estar en desacuerdo, y un 15% están totalmente en desacuerdo. Lo que permite concluir que solo el 31% de la población estudiada, opinan que el ausentismo y rotación de personal puede generar baja identidad y autoestima laboral, mientras que el 46% prefiere no dar opinión alguna y mantienen una posición neutral, colocándose en el valor más alto de la escala.

**Tabla N° 45.** Identificación y Tiempo de Trabajo en la Organización.

<i>Ítem 45: Me siento parte integrante de esta organización</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	15	31%	31%
De Acuerdo	27	56%	87%
Neutro	5	11%	98%
En Desacuerdo	1	2%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 45.** Identificación y Tiempo de Trabajo en la Organización.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En relación a la Tabla y el Gráfico N° 45, puede observarse que el 31% de las personas consultadas manifiestan estar totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y el 56% están de acuerdo. A su vez un 11% de las personas mantienen una posición neutral en cuanto a la aseveración realizada. Por otro lado se encuentra el

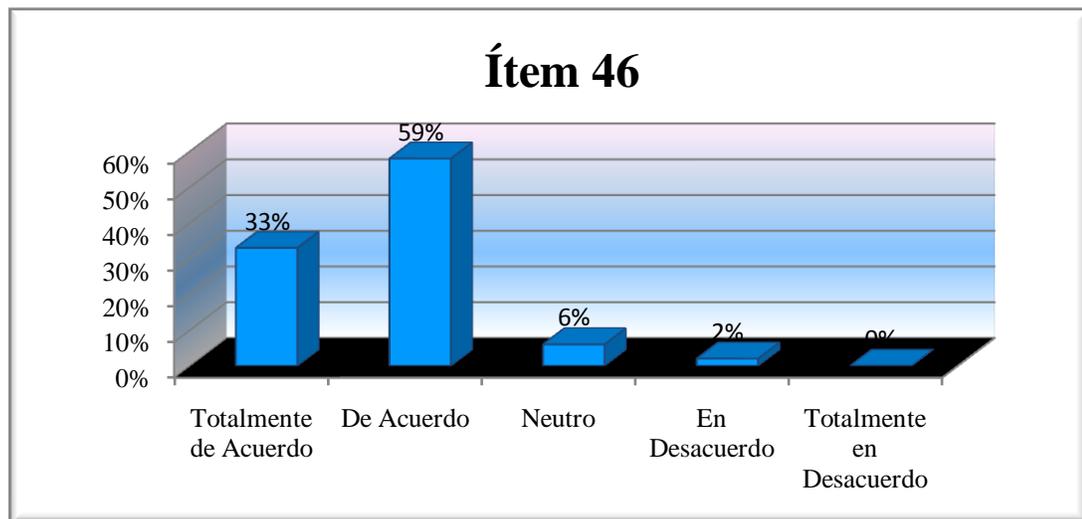
2% que manifiesta estar en desacuerdo. Lo cual indica que un 87% de las personas señalan sentirse identificados en el tiempo, como parte integrante de la organización, ubicándose estos en los valores altos de la escala.

**Tabla N° 46.** Metas Organizacionales.

<i>Ítem 46: El trabajo que realizo contribuye con las metas planteadas por la organización</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	16	33%	33%
De Acuerdo	28	59%	92%
Neutro	3	6%	98%
En Desacuerdo	1	2%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 46.** Metas Organizacionales.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

Al analizar la Tabla y Gráfico N° 46, donde se manifiesta la frecuencia de respuesta por parte de los trabajadores objeto de estudio, puede observarse que el 33% de las personas consultadas manifiestan estar totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y el 59% están de acuerdo. A su vez el 6% prefieren mantenerse neutros en cuanto a la aseveración hecha. Por último el 2% expresa estar en desacuerdo, mientras que no hay personas que manifiesten estar totalmente en desacuerdo con respecto al ítem formulado. Lo cual permite evidenciar que el 92% de los trabajadores aseguran que el trabajo que realizan cumple con las metas planteadas por la organización.

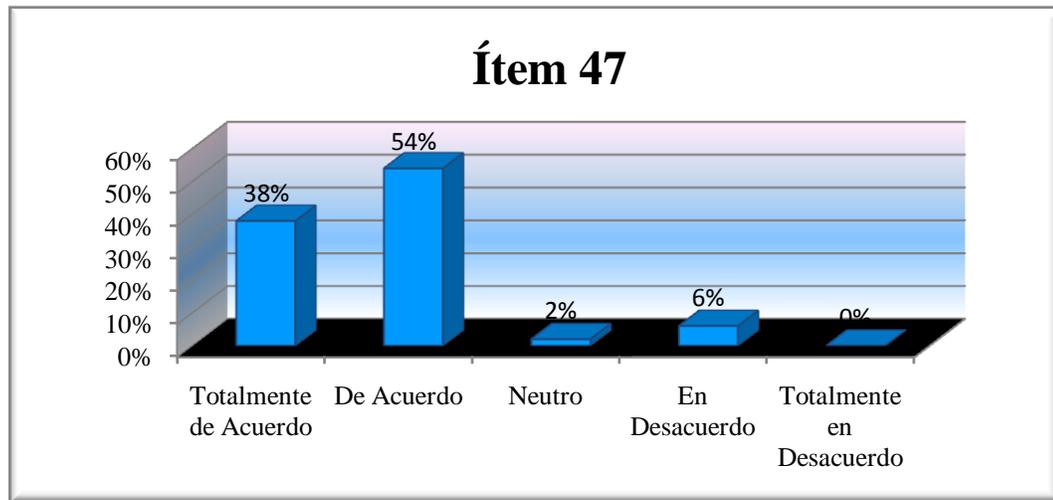
#### 1.2 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Trabajadores de una Empresa de Transporte con respecto al indicador: Identidad y Autoestima Laboral.

**Tabla N° 47.** Percepción del Trabajo en la Organización y Actitudes de los Compañeros de Trabajo.

<i>Ítem 47: El trabajo que realizo es bien visto por mi entorno familiar</i>			
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Totalmente de Acuerdo	18	38%	38%
De Acuerdo	26	54%	92%
Neutro	1	2%	94%
En Desacuerdo	3	6%	100%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 47.** Percepción del Trabajo en la Organización y Actitudes de los Compañeros de Trabajo.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

#### **Análisis:**

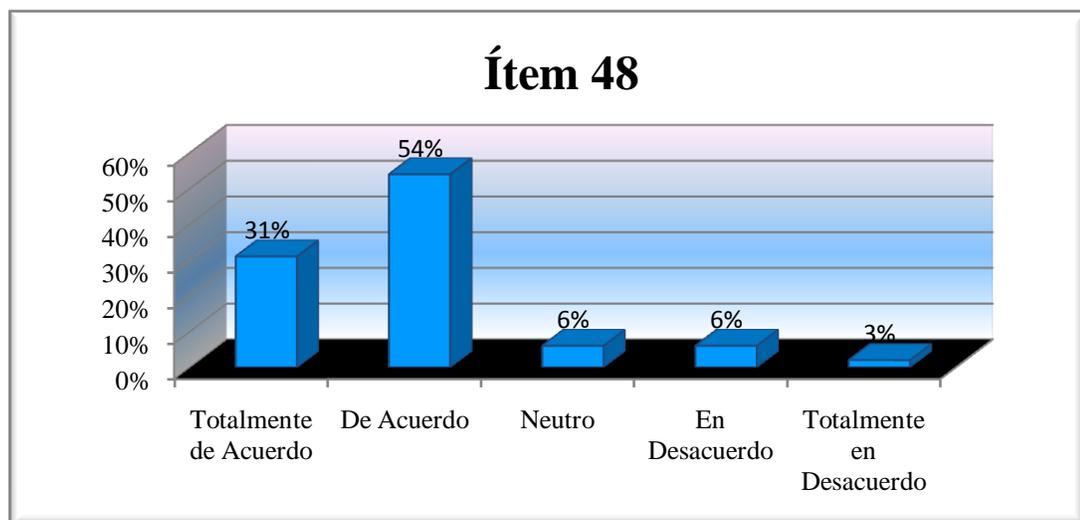
En relación a la Tabla y Gráfico N° 47, donde se manifiesta la frecuencia de respuesta de los trabajadores tomados como objeto de estudio, se observa que el 38% de las personas consultadas manifiestan estar totalmente de acuerdo con la afirmación expuesta y el 54% están de acuerdo. Mientras que el 2% mantienen una posición neutral acerca de la afirmación formulada. Por otro lado 6% de las personas consultadas señalan estar en desacuerdo. Con ello es posible concluir que el 92% de los trabajadores consultados consideran que el trabajo que realizan es bien visto por su entorno familiar y el de sus compañeros de trabajo.

**Tabla N° 48.** Valoración por Parte de los Superiores.

<i>Ítem 48: El trabajo que realizo es valorado por mi supervisor</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	15	31%	31%
De Acuerdo	26	54%	85%
Neutro	3	6%	91%
En Desacuerdo	3	6%	97%
Totalmente en Desacuerdo	1	3%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 48.** Valoración por Parte de los Superiores.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Análisis:**

En referencia a la Tabla y Gráfico N° 48, se observa que el 31% de las personas consultadas manifiestan estar totalmente de acuerdo con la aseveración realizada y el 54% expresan estar de acuerdo. Mientras que el 6% prefieren no opinar, manteniendo

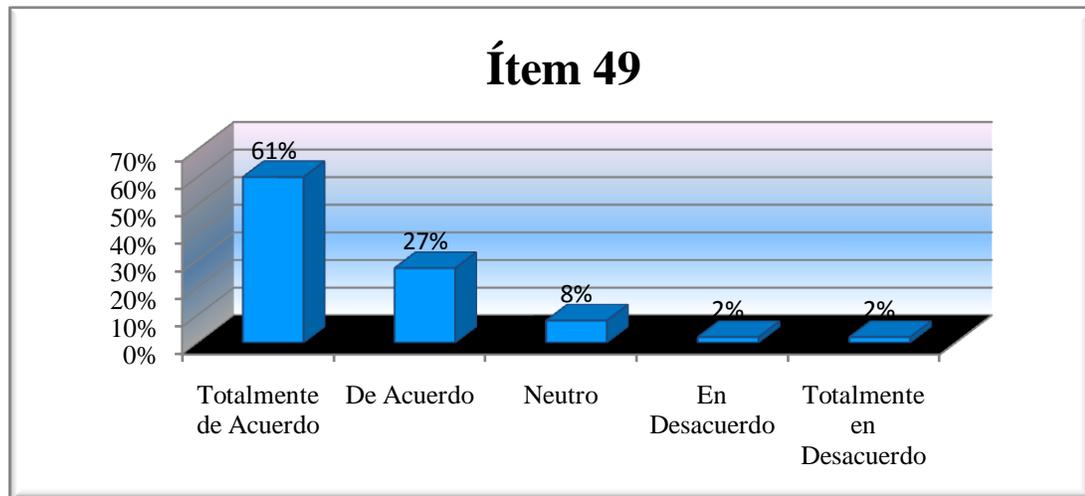
una posición neutral acerca de la afirmación expuesta. Por otro lado el 6% de las personas consultadas exponen estar en desacuerdo, a la vez que el 3% está totalmente en desacuerdo con respecto al ítem formulado. Dando como resultado que el 85% de los trabajadores consultados considera que el trabajo que realizan es valorado por el supervisor.

**Tabla N° 49.** Pérdida de la Confianza Laboral.

<i>Ítem 49: La comunicación con mi supervisor inmediato es buena y constante</i>			
Escala	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje Acumulado
Totalmente de Acuerdo	29	61%	61%
De Acuerdo	13	27%	88%
Neutro	4	8%	96%
En Desacuerdo	1	2%	98%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%	100%
<b>TOTAL</b>	48	100%	

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

**Gráfico N° 49.** Pérdida de la Confianza Laboral.



**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

### **Análisis:**

En cuanto a la Tabla y Gráfico N° 49, donde se manifiesta la frecuencia de respuesta con respecto a la afirmación propuesta, se observa que el 61% de las personas estudiadas manifiestan estar totalmente de acuerdo con la aseveración realizada y el 27% están de acuerdo. Mientras que el 8% prefieren no opinar, manteniendo una posición neutral acerca de la afirmación expuesta. Por otro lado 2% están en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo. Con lo cual se puede evidenciar que el 88% de los trabajadores consultados consideran que la comunicación con su supervisor inmediato es buena y constante.

#### **4. Resultados del Índice por indicador de la dimensión: Identidad y Autoestima Laboral**

**Cuadro N° 15.** Cálculo del Índice de la Dimensión: Identidad y Autoestima Laboral.

<b>INDICADOR</b>	<b>INDICE</b>	<b>NIVEL OBTENIDO</b>
Identificación Organizacional	76,88	ALTO
Identidad y Autoestima Laboral	84,72	MUY ALTO
CRITERIOS		RANGOS
MUY ALTO		81 – 100
ALTO		61 – 80
MEDIANO		41 – 60
BAJO		21 – 40
MUY BAJO		20

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

## **5. Análisis e interpretación de los indicadores de la dimensión: Identidad y Autoestima Laboral**

Al analizar la dimensión Identificación y Autoestima Laboral, el primer indicador *Identificación organizacional*, obtuvo un índice de 76,88 con un nivel alto en la escala de índices, evidenciándose con las respuestas dadas por la población estudiada a las siguientes afirmaciones:

*“Me siento identificado con los objetivos y políticas que posee la organización”* en donde un 81% de la población estableció sentirse identificados con las políticas y objetivos establecidos por la organización.

*“El ausentismo y la rotación de personal generan falta de identidad y baja autoestima laboral”* en donde el 31% de la población estudiada manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que un 46% mantiene un apostura neutral en cuanto a emitir su opinión.

*“Me siento parte integrante de esta Organización”* donde el 87% manifestó su aprobación ante tal afirmación.

*“El trabajo que realizo contribuye con las metas planteadas por la organización”* donde el 91 % de la población manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación de que el trabajo que realizan cumple con las metas planteadas por la organización. Lo que evidencia buena percepción por parte de los trabajadores acerca del trabajo realizado.

Cabe mencionar que éste es uno de los aspectos intangibles tan importante como las demás dimensiones, que no puede dejarse pasar, debido a que el trabajador al sentirse identificado con la organización garantiza calidad de vida laboral satisfactoria. Hellriegel, Slocum y Woodman (1999:468) establece que “la empresa debe motivar a la gente a 1) unirse a la organización, 2) permanecer con ella, 3) ir a trabajar en forma regular”. Un trabajador comprometido con la organización, cabe la posibilidad de tener un rendimiento excelente.

El segundo indicador, sobre *Identidad y autoestima laboral*, obtuvo un índice de 84,72% posicionándose en el rango más alto de la escala, con lo cual se evidencia que los trabajadores frente a la afirmación de que su trabajo es bien visto por su entorno familiar el 92% de ellos manifiestan que el trabajo que realizan es bien percibido por su familia, y solo un 6% estuvo en desacuerdo. Además, en la afirmación sobre la valoración por parte del supervisor en cuanto al trabajo que realizan, el 85% de los trabajadores consultados considera que sus funciones son valoradas por el supervisor, el 8% están en desacuerdo y un 6% mantienen una posición neutral acerca de la afirmación propuesta. Y por último cuando se le preguntó a los trabajadores si la comunicación con su supervisor inmediato es buena y constante, el 88% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Todo lo anteriormente expuesto, permite deducir que ante la dimensión “Identidad y Autoestima Laboral” los trabajadores se encuentran altamente identificados con la organización, lo que también conlleva a sentirse bien en su ambiente laboral, en su entorno familiar y obtener una muy alta autoestima laboral.

## Resultados Generales de la Calidad de Vida Laboral

Partiendo del tercer objetivo específico de la presente investigación, el cual establece “Determinar el nivel de satisfacción relacionado con la aplicación de los factores objetivos y subjetivos que inciden en la Calidad de Vida Laboral”, se presenta el siguiente cuadro de valoración:

**Cuadro N° 16.** Medición del Nivel de Satisfacción de Calidad de Vida Laboral.

Rango	Nivel de Medición	Definición
81 – 100	Muy Alto	Esta plenamente Satisfecho, acepta las condiciones dadas en el área de Trabajo.
61 – 80	Alto	Esta satisfecho.
41 – 60	Mediano	No existe inclinación favorable o desfavorable.
21 – 40	Bajo	No está satisfecho
20	Muy Bajo	No está satisfecho, y no acepta las condiciones dadas en el área de Trabajo.

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva (2013)

A continuación se procede a presentar la aplicación de la fórmula para el cálculo del Índice General de Calidad de Vida en el Trabajo a partir del resultado obtenido en cada dimensión.

La fórmula aplicada es la siguiente:

$$CVT = \Sigma (I)/6$$

$\Sigma$  = Sumatoria de los valores manifestados por cada índice.

I = Valores de los índices de las diversas dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo.

6 = Números de índices considerados para operacionalizar la Calidad de Vida en el Trabajo.

A continuación se presenta el cuadro Resumen sobre los Índices de Calidad de Vida Laboral:

**Cuadro N° 17.** Cuadro Resumen de la Calidad de Vida Laboral.

<b>Componentes Objetivos</b>								
<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>						<b>Total</b>	<b>Rango de Valoración</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>		
Participación y control	69,58	62,92	59,38	46,15			59,51	Mediano
Equidad Económica	60,00	59,58					59,79	Mediano
Medio Ambiente	79,65	75,00					77,33	Alto
<b>Componentes Subjetivos</b>								
Alienación	71,11	63,75	86,25				73,70	Alto
Satisfacción en el Trabajo	75,63	71,88	67,50	68,75	81,25	82,50	74,56	Alto
Identidad y Autoestima Laboral	76,88	84,72					80,80	Muy Alto
<b>Valor Global de la Calidad de Vida Laboral</b>							70,94	Alto

**Fuente:** Contreras, Rivas y Silva, a partir del Modelo del Instrumento de Lares (2013)

## CONCLUSIONES

La Calidad de Vida Laboral juega un papel muy importante dentro del ámbito organizacional, donde este puede variar de acuerdo a factores económicos, sociales, culturales y a su vez espirituales; cuando hablamos de Calidad de Vida Laboral lo relacionamos directamente con el potencial humano y el entorno físico y social, ya que estos son factores determinantes en el nivel global sobre la Calidad de Vida de un Individuo, donde los Factores Objetivos (tangibles) y Subjetivos (intangibles), permiten determinar el índice en que se encuentra la calidad de vida.

A través del presente trabajo de grado, el cual lleva por título “Estudio de la calidad de vida de los trabajadores de una empresa de transporte ubicada en el estado Carabobo”, y tiene por objetivo general, “Analizar la Calidad de Vida Laboral en una Empresa de Transporte ubicada en el Estado Carabobo, con el propósito de Contribuir con el Mejoramiento Continuo del Nivel de Satisfacción de sus trabajadores”, se desarrolló tomando como referencia el modelo integral propuesto por el Doctor Armando Lares Soto (1995), a través de la descripción de los Factores Objetivos y Factores subjetivos, para obtener el nivel de calidad de vida laboral.

El modelo de Lares mediante la conjunción de las Dimensiones Objetivas y Subjetivas, permitió el cumplimiento del objetivo general de manera eficaz y de acuerdo al diagnostico realizado de la situación actual acerca de la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de transporte se obtuvieron las conclusiones que a continuación se presentan por cada dimensión:

## ***FACTORES OBJETIVOS***

En primer lugar se encuentra la ***Dimensión Participación y Control***, con un índice de 59,51% ubicándose dentro de la escala en el nivel mediano de los valores, lo cual permite evidenciar que los trabajadores consideran que en la organización el nivel autonomía para la toma de decisiones no es acorde a las tareas que realizan, debido a que cada decisión antes de ser llevada a cabo debe ser aprobada por el supervisor de la organización, cohibiéndolos a su vez de poder actuar de manera independiente ante la resolución de algún problema, dado a que se debe seguir ciertas normas para comunicar inquietudes, opiniones y dudas acerca del trabajo

Por otro lado consideran que sus opiniones en cuanto a la asignación de horario y la selección de personal, es solo una actividad inherente al nivel administrativo de la organización, por lo cual sus opiniones acerca de ello no son tomadas en cuenta o si son tomadas en cuenta se realizan en menor proporción, ocasionando que exista un control sobre estas actividades, ejercido por parte de la empresa.

Además se puede evidenciar que no son tomadas en cuenta las sugerencias de cada trabajador para mejorar las condiciones de trabajo, ya que ellos son quienes viven en carne propia el pro y el contra de llevar a cabo sus actividades de trabajo.

Otro aspecto relevante observado en cuanto al nivel de participación y control es que los niveles de conocimientos no son valorados al momento de la asignación de tareas y en el proceso de toma de decisiones lo que genera consigo la poca participación de los trabajadores en su proceso productivo y de mejora.

En lo concerniente a la ***Dimensión Equidad Económica***, la misma logro posicionarse entre los valores medio de la escala con un índice de 59,79%, lo cual permite demostrar que los trabajadores consideran que el sistema de pago establecido

(Deposito Bancario) por la organización cumple con sus expectativas y a su vez consideran que los incrementos de sueldos no se realizan considerando el alto costo de la vida, debido a que en ocasiones es insuficiente para cubrir los gastos de las necesidades primordiales.

Mientras que en relación a la distribución de las ganancias de la empresa, las mismas no son utilizadas para mejorar las condiciones físicas del área de trabajo, dado a que el ambiente de trabajo debe propiciar seguridad y confort a los trabajadores, además de que buenas condiciones de trabajo generan consigo confort y mayor compromiso con la organización logrando la disminución la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales.

Por último los trabajadores objeto de estudio consideran que la asignación de los beneficios socioeconómicos no se distribuye a todo el personal por igual en la organización, generando consigo baja satisfacción y poco compromiso con las actividades laborales.

A su vez en la tercera ***Dimensión Medio Ambiente***, se puede evidenciar que se obtuvo un índice Alto, con un total del 77,33%, lo que nos permite deducir que la opinión de los trabajadores en relación a las condiciones físicas de trabajo y medio exterior les permite realizar su trabajo de manera adecuada realizando actividades como lo es la carga, traslado y descarga de los diferentes materiales y productos terminados a distintos destinos del país.

En relación las condiciones de iluminación, ruido y temperatura, se evidencia que estas son acordes a las exigencias de los trabajadores permitiéndoles el confort en la realización de sus actividades de trabajo diarias. Donde la distribución de los bebederos y sanitarios en el lugar de trabajo es un factor inherente a esta dimensión

ya que en el lugar estable (Oficinas) si se cuenta con la cantidad necesaria de los mismos, pero al momento de realizar sus actividades de traslado al interior del país ellos no cuentan con las condiciones básicas para la hidratación y necesidades de carácter fisiológicas, por lo cual la situación se torna precaria

Por último en función a los resultados se puede deducir que la organización imparte charlas, cursos y talleres que permiten la disminución de ocurrencia de accidentes y enfermedades a nivel ocupacional y a su vez cuentan con los implementos necesarios para saber cómo actuar al momento de presentarse algunos de estos indicios.

En términos generales sobre este indicador y en relación a la opiniones de los trabajadores sobre el Factor Objetivo, nos permite deducir que existen carencias en los Indicadores de Participación y Control, y Equidad Económica, mientras que en la condiciones de Ambiente y Seguridad las mismas son acordes al lugar de trabajo, lo cual permite el desarrollo funcional de cada una de sus actividades laborales.

### ***FACTORES SUBJETIVOS***

En relación a los Factores Subjetivos que indican el área intangible y a su vez sentimental y de pertinencia únicamente humanista sobre percepciones dentro del ámbito de trabajo, se observo que:

En lo concerniente a la *Dimensión Alienación*, la misma obtuvo un índice de 73,70%, ubicándose en los valores altos de la escala, evidenciándose con ello que los opiniones de los trabajadores con respecto a la alienación son considerados de gran importancia debido a que esta representa la impotencia, la falta de poder y la

insatisfacción de ellos al no poder involucrarse en actividades de la organización que son inherentes solo al nivel administrativo o supervisorios de la misma.

Sin embargo los trabajadores manifestaron su baja satisfacción con respecto al indicador de oportunidad de promoción; ya que consideran que la organización no otorga oportunidades de promoción a todos los trabajadores. Es importante resaltar que el nivel supervisorios dentro del ámbito organizacional permite la plena ejecución de las actividades de trabajo bajo los esquemas de control y aseguramiento de la calidad.

Con respecto a las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y formas de pensar de los mismos, se obtuvo que la gran mayoría da a conocer que se establecen relaciones de trabajo acordes a las exigidas dentro de la organización, mediante los valores de respeto y trabajo mutuo y a su vez en algunas ocasiones las formas del pensar generan ciertas diferencias básicas entre los mismos trabajadores.

Por último los trabajadores catalogan que el desempeño de sus actividades dentro de la organización repercute de manera positiva sobre el futuro de la organización y desean continuar efectuando sus actividades de trabajo ya que les permite el desarrollo de una vida social, familiar y cultural.

Sobre la Dimensión *Satisfacción en el Trabajo*, se obtuvo un rango de Valoración Alto, bajo un índice del 74,56% lo que nos permite deducir que la organización establece oportunidades de desarrollo a los trabajadores para su capacitación activa.

A su vez es importante resaltar que la organización no posee planes o programas de motivación que permitan reconocer el desempeño laboral de sus trabajadores, donde se genera dicha conclusión ya que no hay conjunción concreta de opiniones positivas o negativas sobre dicho indicador.

Por otro lado la supervisión recibida juega un papel de importancia en dicho indicador ya que se obtuvo una conjunción de opiniones que afirman estar satisfechos con el rol del supervisor ya que les permite la plena ejecución de sus actividades de carga, traslado y descarga de los diferentes productos y las sugerencias que se presentan para llevar eficazmente su trabajo.

Por último en relación a este indicador sobre satisfacción en lo general los trabajadores se sienten satisfechos con la complejidad de trabajo realizado, el sueldo de acuerdo a sus responsabilidades y roles desempeñados, y sobre todo con la supervisión realizada sobre ello, lo que implica mayor control sobre los procesos y atención de primera sobre sus necesidades laborales.

La última de las dimensiones del componente subjetivo, como lo es ***Identidad y Autoestima Laboral***, obtuvo un índice de 80,80% en la escala de valoración, lo que quiere decir que existe, un nivel de alta calidad de vida en cuanto a esta dimensión; con lo cual se puede determinar, que los trabajadores tienen una percepción positiva sobre su ambiente laboral, dando a entender que el mismo es óptimo y le brinda bienestar y buen desempeño laboral; esto se evidenció cuando el 87% de los trabajadores, manifestó que se sienten parte integrantes de la organización, es decir, se sienten identificados con los valores y objetivos establecidos por la misma. Las relaciones sociales juegan un papel muy importante en esta dimensión, y en este caso, la mayoría de los trabajadores, manifiestan que su trabajo es valorado por su entorno familiar y social, lo que contribuye a aumentar su autoestima laboral.

Es importante hacer mención a que los trabajadores consideran que sus funciones contribuyen con los objetivos planteados dentro de la organización, lo que demuestra la existencia de satisfacción y aceptación de la importancia que tienen por el trabajo realizado;

Por otra parte, se puede decir que el autoestima y la identificación con la organización contribuye de buena manera a aumentar la calidad de vida en el trabajo, ya que no solo se debe mantener al ser humano satisfecho en cuestiones materiales, con buenas ganancias si su autoestima laboral es baja, o si la persona no siente pasión e identificación con el trabajo. Sin embargo, por todo lo anteriormente expuesto, se puede deducir que ante la dimensión “Identidad y Autoestima Laboral” los trabajadores se encuentran altamente identificados con la organización.

Al momento de verificar los resultados obtenidos en los índices de los Factores Objetivos y Subjetivos se evidencian que los resultados Subjetivos predominan sobre los Objetivos. Lo que permite deducir que el área Intangible caracterizada por sentimientos, percepciones, compañerismo y satisfacción del trabajador en ocasión a su trabajo y entorno que lo rodea es más importante o reluciente para los trabajadores objetos de estudio, pero no se deja al margen los indicadores de carácter Objetivo ya que mediante la conjunción de ambos se permite obtener la calidad de vida global.

En relación a los resultados obtenidos mediante la conjunción de ambos indicadores, se obtuvo una Calidad de Vida Global que se representa por un índice de 70,94% permitiendo concluir bajo nuestra escala de satisfacción que se arroja en un nivel Alto, es decir, el nivel de satisfacción obtenido mediante la sumatoria de ambos Factores es Alto, pero no se puede dejar al margen todos los puntos débiles presentes que al momento de ser reforzados propician un Calidad de Vida Laboral Uniforme orientado al mejoramiento continuo de los niveles de Satisfacción de un Individuo en el ámbito organizacional.

## RECOMENDACIONES

Después de haber presentado las conclusiones pertinentes al presente trabajo de grado, y como respuesta a los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, se presentan una serie de recomendaciones, las cuales al ponerse en práctica ayudaran a mejorar los resultados en donde se obtuvieron debilidades, y aumentar o mantener el nivel de calidad de vida de los trabajadores de una empresa de transporte. Las organizaciones para lograr una máxima calidad de vida laboral en sus trabajadores no solamente deben considerar los aspectos cuantitativos sino también los cualitativos, debido a que su gran importancia, ya que, se debe considerar a la persona como un ser humano, que siente, piensa y actúa. El trabajo debe ser significativo para la persona, y debe contribuir con la autoestima de los trabajadores.

A continuación se presentan las recomendaciones ofrecidas a la organización:

- Establecer nuevas oportunidades de promoción para incentivar al personal en cuanto a retos y expectativas, para el desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales.
- Crear un programa de evaluación del Desempeño y Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores.
- Crear un comité de seguridad y salud Laboral.
- Promover mecanismos de comunicación, como buzón de sugerencias, cartelera informativa, reuniones informativas mensuales.
- Establecer actividades de recreación y unión familiar, que permitan el compartir entre el trabajador, familia y trabajo.
- Crear programas de reconocimiento por Antigüedad dentro de la organización, evento de premiación, certificados y bonificaciones.

- Proponer un conjunto normativo en cuanto a beneficios económicos y socio-económicos, pago alimenticio, pago de horas extras, vacaciones y utilidades.
- Proponer rutas de viáticos, zonas seguras y puntos clave de hidratación y periodos de descansos.
- Implementar charlas y talleres de Seguridad Vial, riesgo presente, acciones de actuar cada dos meses.
- Implementar planes de capacitación y adiestramiento, sobre otras tareas y nuevos retos a los trabajadores a fin de formarlos en actividades distintas al cargo que desarrollan.
- Implementar actividades que estimulen al trabajador, a mejorar su desempeño en el puesto de trabajo, como por ejemplo, premios por buena asistencia o reconocimientos.

Mediante el pleno cumplimiento de todas estas recomendaciones se estima reforzar las debilidades presentes en el estudio y mantener o aumentar los aspectos positivos en la organización.

## LISTA DE REFERENCIAS

Acosta, Juan, Goncalvez, Luz y Rodríguez, Alexander (2008). "**Factores que Determinan la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores del Almacén de Repuestos de una Ensambladora de Vehículos**". Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.

Bateman, Thomas y Scott, Snell (2001) **Administración. Una Ventaja competitiva** Ed. Mc Graw Hill, Cuarta Edición. México.

Camacaro, Pedro (2010) **Abordaje conceptual de calidad de vida en el Trabajo**.Articulo en línea. Disponible: [www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm). Consulta: 2012, junio 10

Charmel, Nayibe (2007) **Calidad de Vida en el Trabajo de las mujeres trabajadoras que laboran en las líneas de transporte de Termivalca C.A** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo.

Chiavenato, Idalberto (1999) **Administración de Recursos Humanos**. Segunda Edicion. Ed. Mc. Graw-Hill. Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2002) **Gestión del Talento Humano**. Tercera Edicion. Ed. Graw-Hill Interamericana S.A .Bogotá Colombia.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial de la república Bolivariana de Venezuela N° 5.453. (2000)- Caracas Venezuela.

Colombo, Leyda (2004) “**La Calidad de Vida en el Trabajo en una Empresa Metalúrgica**” Tesis de Maestría no publicado. Área de Postgrado de la Universidad de Carabobo.

Doland, Simón y Valle, C. Ramón (1999). **La Gestión de los Recursos Humanos**. Mc-Graw Hill. Colombia.

Finaloza, Rosa (2008). “**Calidad de Vida Laboral del Recurso Humano de la Asociación cardiovascular centroccidental-Ascardio como descriptor del clima Organizacional, Barquisimeto Estado Lara**”. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado.

González, Marifre; Histol María, e Iznaga, Yianna (2004) “**Calidad de Vida en el Trabajo del Docente de la Escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad De Carabobo**” Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.

Hellriegel, Don, Slocum, Jhon, y Woodman, Richard (1999) **Comportamiento Organizacional** Ed. Thonsom. México.

Huse, Edgar y Bowditch James (1980) **El comportamiento Humano en la Organización** Editorial. El fondo educativo Interamericano S.A. México.

[James Stoner](#), [Edward, Freeman](#) y [Gilbert](#), Daniel (1996) Administración. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall. Mexico.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial N°39.908. Caracas- Venezuela.

Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), Gaceta Oficial N°38.236, Caracas - Venezuela.

Lares, Armando (1998) **Calidad de vida en el Trabajo un Modelo Integral**. Primera Edición. Libro en Línea. Disponible: <http://es.scribd.com/doc/14271495/Calidad-de-Vida-en-El-Trabajo>. Consulta:2012, Junio 20.

Manzo, Zuljay y Moncallo Nadia (2004). “**Remuneración Salarial recibida, Beneficios recibidos y aspirados relacionados con la Calidad de Vida Laboral percibida**”. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad Católica Andrés Bello.

Marcano Suarez, María Luisa (2003). **La Ciencia de la Psicología en el Nuevo Milenio**. Editora Rivolta. Valencia estado Carabobo.

Mendoza, Alejandro (1982) **Manual para Determinar Necesidades de Capacitación y Desarrollo**. Ed. Trillas. México.

**Organización Internacional de Trabajo (2009). 8va Reunión Regional Europea, información sobre calidad de vida en el Trabajo**. Biblioteca Mundial de la OIT. En Línea. Disponible: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_101650.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_101650.pdf). Consulta: 2012, junio 20.

Reglamento de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2007), Gaceta Oficial. Caracas – Venezuela.

Robbins, Stephen (2004) **Comportamiento Organizacional**. Decima edición. Pearson. Prentice Hall. México.

Santa, Palella y Martins, Pestaña (2004) **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Primera Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). Caracas.

## **ANEXOS**