



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Autor (a):

García Petit Danalvis Desire

Tutor(a):

Yordana Coromoto Sánchez Reyes

San Diego, Junio 2017



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Autor (a):

García Petit Danalvis Desire

Tutor(a):

Yordana Coromoto Sánchez Reyes

**Proyecto de Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de
Especialista en Administración de Empresa**

San Diego, Junio 2017

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutora del Trabajo presentado por la Ciudadana **Danalvis Desire García Petit** para optar al Grado de Especialista en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe, cuyo título es: **NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.**

Por: Yordana C. Sánchez R.
C.I: 5.372.337

San Diego, Junio 2017

Dedicatoria

Principalmente a Dio, por ser el guía de mi vida y acompañarme en todo momento.

A mi familia, por ser el motor que me da la fuerza para salir adelante y me ha apoyado incondicionalmente a lo largo de mi vida.

A mi esposo por estar siempre a mi lado impulsándome para emprender y mantenerme en cada uno de mis proyectos.

Finalmente a todas aquellas personas que me han ayudado a la culminación de este trabajo especial de grado.

Danalvis García

Agradecimientos

A mi tutora Magister Yordana C. Sánchez de Pérez, por sus conocimientos compartidos en la elaboración de este trabajo de grado además de sus ventajosos consejos y tutorías.

Al profesor Aquino, por sus tutorías, colaboración y apoyo prestado durante el desarrollo del presente trabajo.

A la empresa en estudio por permitirme desarrollar la investigación.

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: LIDERAZGO GERENCIAL.
**NIVEL DE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Autor(a): Danalvis D. García P.
Tutor(a): Yordana C. Sánchez R
Fecha: enero de 2017

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar el nivel de calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional. Para el presente trabajo se utilizó el tipo de investigación analítica y el diseño fue de campo. Se utilizó un muestreo probabilístico, con un nivel de confianza del 90% y un error aceptable del 10%. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y la entrevista; y como instrumento una guía de entrevista y un cuestionario conformado por treinta y siete (37) preguntas claves, que evalúa las siguientes dimensiones: Participación y Control, Equidad Económica, Alineación en el Trabajo, Medio Ambiente, Satisfacción en el Trabajo e Identidad y Autoestima Laboral. Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron procesados en forma manual, con apoyo del programa Excel para la elaboración de los cuadros y gráficos. Los resultados a nivel general indican que la calidad de vida laboral de la empresa en estudio es “Deficiente” lo que origina un impacto negativo en el compromiso organizacional.

Palabras Claves: Calidad de Vida Laboral, Compromiso Organizacional, Motivación, Satisfacción Laboral.

Índice General

		pp.
DEDICATORIA.....		iii
AGRADECIMIENTO.....		iv
ÍNDICE GENERAL.....		v
LISTA DE CUADROS.....		vi
LISTA DE GRAFICOS.....		vii
RESUMEN.....		viii
INTRODUCCION.....		ix
SECCIONES		
I	EL PROBLEMA.....	1
	Planteamiento del Problema.....	1
	Objetivos de la Investigación.....	4
	Objetivo General.....	4
	Objetivos Específicos.....	4
	Justificación de la Investigación.....	5
II	MARCO TEÓRICO.....	7
	Antecedentes de la Investigación.....	7

	Bases Legales	12
	Bases Teóricas.....	18
	Calidad de vida laboral.....	
	Modelo de calidad de vida laboral de Armando Lares (1998).....	22
	Teorías de la motivación	22
	Teoría de la jerarquía de las necesidades	22
	Teoría de las expectativas	23
	Teoría de las necesidades aprendidas	23
	Teoría de los dos factores de Herzberg	24
	Teoría de la equidad	25
	Factores de la motivación	25
	Compromiso organizacional	28
	Causas del compromiso organizacional	29
	Tipos de compromiso organizacional	30
	Satisfacción laboral	31
	Remuneración salarial	33
	Importancia de la remuneración salarial	34
	Sistema de Variables.....	36
	Operacionalización de Variables.....	37
III	MARCO METODOLÓGICO.....	38
	Tipo y Diseño de la Investigación.....	38

	Tipo.....	38
	Diseño.....	38
	Población y Muestra.....	39
	Técnicas de Recolección de Datos e Instrumentos.....	41
	Instrumentos.....	42
	Validez y Confiabilidad.....	42
	Procedimientos.....	44
IV	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		
ANEXOS		
A	Instrumento de recolección de datos para los directivos	
B	Instrumento de recolección de datos para los trabajadores	

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.	
1	Difusión de la información	47
2	Cantidad de información	48
3	Participación de los trabajadores	49
4	Conocimiento del funcionamiento de la empresa	50
5	Participación de los trabajadores en la promoción del personal	51
6	Participación en la toma de decisiones	52
7	Participación en los procesos de control	53
8	Sueldo y beneficios percibidos	54
9	Salarios otorgados vs. Rentabilidad económica de la empresa	55
10	Beneficios Vs. Esfuerzo	56
11	Responsabilidades y funciones	57
12	Supervisión	58
13	Trabajo Vs. Crecimiento profesional	59
14	Expectativas de futuro dentro de la organización	60
15	Restricción de las relaciones interpersonales.	61
16	Expectativas de cambio de organización	62
17	Identificación con el grupo	63
18	Iluminación del puesto de trabajo	64
19	Afectación de la salud	65
20	Temperatura del lugar de trabajo	66
21	Condiciones físicas del puesto de trabajo	67

22	Comodidad del espacio del puesto de trabajo	68
23	Equipos de trabajo	69
24	Condiciones de los equipos y herramientas	70
25	Tareas y responsabilidades vs. Capacidades profesionales	71
26	Crecimiento como trabajador	72
27	Supervisión	73
28	Oportunidades de desarrollo profesional	74
29	Complejidad del trabajo	75
30	Confianza de los supervisores	76
31	Valoración del trabajo por parte de la empresa	77
32	Retos laborales	78
33	Dinamismo del trabajo	79
34	Reconocimiento por parte del equipo de trabajo	80
35	Empatía con supervisores	81
36	Influencia del trabajo en el logro de los objetivos organizacionales	82
37	Satisfacción con el cargo	83

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO		pp.
1	Difusión de la información	47
2	Cantidad de información	48
3	Participación de los trabajadores	49
4	Conocimiento del funcionamiento de la empresa	50
5	Participación de los trabajadores en la promoción del personal	51
6	Participación en la toma de decisiones	52
7	Participación en los procesos de control	53
8	Sueldo y beneficios percibidos	54
9	Salarios otorgados vs. Rentabilidad económica de la empresa	55
10	Beneficios Vs. Esfuerzo	56
11	Responsabilidades y funciones	57
12	Supervisión	58
13	Trabajo Vs. Crecimiento profesional	59
14	Expectativas de futuro dentro de la organización	60
15	Restricción de las relaciones interpersonales.	61
16	Expectativas de cambio de organización	62
17	Identificación con el grupo	63
18	Iluminación del puesto de trabajo	64
19	Afectación de la salud	65
20	Temperatura del lugar de trabajo	66
21	Condiciones físicas del puesto de trabajo	67

22	Comodidad del espacio del puesto de trabajo	68
23	Equipos de trabajo	69
24	Condiciones de los equipos y herramientas	70
25	Tareas y responsabilidades vs. Capacidades profesionales	71
26	Crecimiento como trabajador	72
27	Supervisión	73
28	Oportunidades de desarrollo profesional	74
29	Complejidad del trabajo	75
30	Confianza de los supervisores	76
31	Valoración del trabajo por parte de la empresa	77
32	Retos laborales	78
33	Dinamismo del trabajo	79
34	Reconocimiento por parte del equipo de trabajo	80
35	Empatía con supervisores	81
36	Influencia del trabajo en el logro de los objetivos organizacionales	82
37	Satisfacción con el cargo	83

INTRODUCCION

Una organización necesita trabajadores motivados, que sientan orgullo y entusiasmo al realizar su trabajo. Para alcanzar este sentimiento es indispensable que la organización les brinde a sus empleados calidad de vida laboral.

En las últimas décadas, nuestra sociedad ha experimentado grandes cambios. Las economías abiertas y competitivas, el acelerado crecimiento económico reflejado en los mercados de capitales, la modernización y el desarrollo tecnológico, son ejemplos de algunos de estos cambios que las organizaciones han debido abordar en sus prácticas de gestión, y en específico, en la gestión de recursos humanos. Por ello dar respuestas a problemáticas relacionadas a la satisfacción laboral del personal en una organización se vuelve muy importante pero a la vez puede ser complejo.

El tema es muy debatido en nuestros días en los campos académicos y empresariales, y el interés parte del hecho de la calidad de vida laboral, se traduce en satisfacción laboral e ésta a su vez es una fuerza que conlleva al compromiso organizacional.

Para la empresa es muy importante el siguiente estudio, que busca analizar el nivel de calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de la empresa en estudio, a partir de caracterizar sus diferentes dimensiones, para identificar causas y de esta manera encontrar respuestas que sirvan de soluciones para reducir los índices negativos en cuanto a la calidad de vida laboral.

Para el abordaje de esta investigación se han elaborado cinco capítulos que contienen la siguiente información:

Capítulo I: En este capítulo se encuentra el planteamiento del problema en el cual se explica la situación actual de la organización donde se realiza el estudio. De igual forma se presentan los objetivos de la investigación; uno general y tres específicos, estos últimos dirigidos al desarrollo del estudio y a su vez al cumplimiento del objetivo general. Por último se encuentra la justificación, en donde se plasman los beneficios de la investigación y la importancia del cumplimiento de los objetivos planteados.

Capítulo II: En esta fase de la investigación se encuentra toda la información teórica necesaria para soportar el planteamiento del problema y su posible solución. En tal sentido, se indican los antecedentes, referidos a consultas previas de trabajos de grado relacionados con el presente estudio, así como las bases teóricas propias del objeto de estudio.

Capítulo III: Expone la manera metodológica de abordar el problema estudiado.

Capítulo IV: En esta etapa se presenta el análisis estadístico de los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos; las tablas y gráficos acompañados con su respectivo análisis.

Capítulo V: En esta fase se encuentran las conclusiones a las cuales se llegó con la investigación y las recomendaciones hechas a la organización objeto de estudio, a fin de promover el mejoramiento continuo en pro de un ganar – ganar tanto para la empresa como para los trabajadores que hacen vida en ella.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad vivimos en un mundo totalmente globalizado, lo cual genera que las organizaciones tengan que adaptarse rápidamente a las exigencias del entorno, a fin de dar respuestas positivas a los retos que se les presentan. Todo esto origina que las empresas sean más competitivas y comprometida no solo con lo producen, sino también con las personas que desarrollan sus procesos productivos.

De allí la necesidad de crear ambientes laborales más propicios y motivadores en pro de mejorar la calidad de vida laboral, teniendo en cuenta que los recursos humanos representan el potencial más valioso que tienen las organizaciones para alcanzar sus objetivos; la productividad de la misma depende de la eficiencia y eficacia de sus trabajadores, mediante la utilización de su potencial.

De acuerdo a lo anterior se puede afirmar que la calidad de vida representa el grado de satisfacción de las necesidades personales importantes en el trabajo; Gibson (2006), define la calidad de vida laboral como "... una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda la oportunidad de desarrollo y progreso personal" (p. 369).

En tal sentido cabe señalar que la calidad de vida laboral, es una forma diferente de vida dentro de la organización que busca el crecimiento y desarrollo del trabajador, mediante el afianzamiento de valores que refuercen la motivación y la identificación con la empresa, con el compromiso de ser cada vez más eficiente la laboral.

A nivel latinoamericano se ha evidenciado el incremento de las investigaciones con temas relacionados a la calidad de vida laboral, lo cual manifiesta que las

organizaciones en Latinoamérica han comprendido que el estudio de la calidad de vida laboral constituye uno de los retos más importantes dentro de las organizaciones debido a que ésta es un elemento que garantiza la productividad de todo tipo de empresas.

En el caso venezolano la calidad de vida laboral, ha tenido un gran auge en los últimos años, se observa que las organizaciones han entendido que para lograr el éxito, no solo se trata de mejorar la tecnología, los procesos y las estructuras, sino también del desarrollo del recurso humano, ya que este constituye el motor que da vida a la organización, es decir, que el recurso humano es el que hace posible que la organización exista y pueda alcanzar sus objetivos. En este contexto se puede afirmar que a través de la calidad de vida laboral la organización y los trabajadores se garantizan beneficios mutuos. De acuerdo a esto Chiavenato (2004) indique que:

La calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial. (p.84)

Con respecto a lo anterior se puede decir que la calidad de vida laboral ha sido utilizada como indicador de las experiencias humanas en el sitio de trabajo y el grado de satisfacción de las personas que lo desempeñan. Las organizaciones requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos que ejecutan, que sean recompensadas adecuadamente por sus contribuciones, y que su calidad de vida laboral sea un reflejo real del aporte que dan a la organización. Es decir que se beneficia tanto la organización como el trabajador al ser no solo una fuente de ingreso sino también un satisfactor de sus necesidades.

Todo lo antes expuesto, está íntimamente relacionado con la empresa en estudio, ya que, según información suministrada por los trabajadores en conversaciones previas con la investigadora, los mismos indican que la organización desde hace aproximadamente un año ha desatendido la calidad de vida laboral, de igual forma, manifestaron su descontento con respecto al desequilibrio entre el aporte que da el recurso humano a la organización y los beneficios que la misma les ofrece.

Con respecto a lo anterior, vale destacar que toda organización, puede contar con infraestructura optima y equipos de puntas, pero si el talento humano, no se siente identificado, motivado, comprometido con la empresa, afectaría notablemente la productividad, situación que si persiste puede repercutir en una crisis laboral, que traería como consecuencia insatisfacción de los trabajadores, disminución de la productividad y carencia de motivación ante los retos, elementos que reunidos contribuirán a una alineación negativa, ya que el trabajador podría perder el interés en su trabajo y por ende en alcanzar los objetivos organizacionales. Ante esta situación, la investigadora se plantea la necesidad de analizar el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa en estudio, con el propósito de encontrar información clave que sirva a la organización para la toma de decisión efectiva acorde a sus intereses y el de los trabajadores.

Con relación a lo expuesto surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual de la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa en estudio?, ¿Qué elementos influyen en la toma de decisión de los directivos con respecto a la calidad de vida laboral?, ¿Qué significación tienen para los trabajadores el nivel de calidad de vida, con respecto a motivación y satisfacción laboral?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el nivel de calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional.

Objetivos Específicos

· Diagnosticar la situación actual de la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

· Identificar los elementos influyentes en la toma de decisión que realizan los directivos con respecto a la calidad de vida laboral.

Determinar la significación que tiene para los trabajadores el nivel de calidad vida, con respecto a motivación y satisfacción laboral?

Justificación de la Investigación

La relevancia del presente estudio consiste en el auge que ha tenido el tema de calidad de vida laboral a nivel mundial y específicamente en Venezuela. A medida que avanzan las tecnologías y aumenta la globalización, se hace necesario que las organizaciones adapten su enfoque en pro de la búsqueda del bien común, donde el trabajador no es sólo una fuente de ingreso sino que también es un satisfactor de sus necesidades.

Esta investigación es útil para la sociedad, ya que contribuirá a formar profesionales identificados con la calidad de vida laboral, dispuestos a internalizar la importancia de una gestión empresarial orientada a buscar el bien común de todos los miembros de la organización, tomando contacto con la realidad y asumiendo su cuota de responsabilidad con los diversos y variados problemas que afectan el conglomerado nacional con respecto al tema de calidad de vida laboral.

El estudio servirá de guía para que la organización refuerce sus políticas sobre las dimensiones de calidad de vida laboral analizadas en esta investigación, y así pueda ofrecerle a su recurso humano condiciones laborales apropiadas, donde los trabajadores puedan desenvolverse en un ambiente de trabajo que merme al máximo los riesgos inherente a sus actividades, donde se les ofrezca equidad salarial y por ultimo donde se les brinde la posibilidad de desarrollarse y crecer como profesional dentro de la organización. Por otra parte a través de este estudio el recurso humano se sentirá identificado y comprometido con su trabajo, y así de manera sinérgica retribuirá a la empresa con el cumplimiento de sus tareas en función de los objetivos propuestos.

Actualmente, la Calidad de Vida en el trabajo es un set de hechos que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral, el bienestar de los trabajadores y su entorno, enfatizando la participación de los recursos humanos en la organización, la preservación de su dignidad y eliminar los aspectos disfuncionales que la asechan.

Adicionalmente la organización puede utilizar dicha información en un futuro como referencia para investigar otros aspectos que estén involucrados directamente con la calidad de vida laboral, ya que es un tema muy amplio e importante que va evolucionando rápidamente.

Así mismo, será de gran utilidad a la comunidad universitaria tanto estudiantes como profesores como material bibliográfico para futuras investigaciones y/o estudios con relación al tema de calidad de vida laboral, ya que aún falta mucho por conocer y profundizar sobre este tema, siendo trascendental que se realicen nuevas investigaciones a fin de reflexionar sobre las acciones dirigidas a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores en las organizaciones de nuestro país.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Arias (2006, p. 106) define los antecedentes como “investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con la problemática investigada” igualmente plantea que “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento de un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. De acuerdo a esto se consideran relevantes los siguientes antecedentes:

Mazquiaran (2015), *Uso y manejo de la Lopcymat en empresa de televisión*. Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas – Venezuela.

La presente investigación se basó en analizar la importancia del uso y manejo de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) para la protección del recurso humano en empresa de televisión. El estudio fue documental, se apoyó principalmente en trabajos previos, informaciones divulgadas por medios impresos y electrónicos y análisis de literaturas recopilada, para así conocer la situación, sustentada en antecedentes, sobre la base de las características del problema. Esta investigación arrojó como resultado que el uso y manejo de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) es de vital importancia a fin de proporcionar un lugar de trabajo sin accidentes y riesgos laborales, al adoptar y poner a disposición del

trabajador medidas de seguridad e higiene en la búsqueda de la excelencia. Se recomendó educar a todo el personal de la empresa en el mantenimiento de un ambiente de trabajo seguro y adecuado.

Este estudio representa una valiosa fuente de información para la presente investigación, ya que hace un análisis preciso de la importancia del cumplimiento de la (LOPCYMAT) para lograr un medio ambiente de trabajo donde se garantice el bienestar del recurso humano. Se puede apreciar como este antecedente guarda una relación directa con el tema a estudiar, debido a que aborda una de las dimensiones a analizar para evaluar el nivel de calidad de vida laboral, como lo es el medio ambiente de trabajo.

Colmenares, Pérez y García (2014). *Relación entre las oportunidades de desarrollo profesional que brinda la empresa a sus trabajadores y el compromiso organizacional.* Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales, en la universidad de oriente. Cumana-Venezuela.

Esta investigación estuvo orientada a estudiar relación existente entre las oportunidades de desarrollo profesional que le brinda la empresa en estudio a sus empleados y el grado de compromiso organizacional de los mismos. Dicho estudio fue de campo y tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 123 trabajadores de los cuales se tomó una muestra significativa de 57 personas, el instrumento utilizado para la recolección de la información fue cuestionario compuesto por 42 afirmaciones y una escala de estimación.

El estudio arrojó como resultado que las dos variables estudiadas guardan una estrecha relación, ya que se evidenció que los trabajadores que han contado con un plan de carrera dentro de la organización, se sienten más comprometidos con la empresa y aportan lo mejor de sí para el logro de los objetivos de la organización. Se recomendó atender a aquellos trabajadores que no se les ha brindado un plan de desarrollo profesional a fin de que los mismos se comprometan con su trabajo y así la organización logre tener mejores resultados.

Esta investigación guarda una estrecha relación con el estudio que se está llevando a cabo, debido a que el desarrollo profesional constituye uno de los elementos analizados con respecto a la calidad de vida laboral, ya que se considera que impulsar el desarrollo profesional aumenta los niveles de calidad de vida de los trabajadores y a su vez contribuye a crear empleados más comprometidos con la organización.

Hernández (2014). *Relación entre remuneración salarial percibida y aspirada con respecto calidad de vida laboral percibida.* Trabajo de grado para optar al título de Doctor en recursos humanos y organizaciones en la Universidad de Barcelona – España.

En esencia, la presente investigación busca la Relación entre remuneración salarial percibida y aspirada con respecto calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de la organización en estudio. Para lograr dicho fin, se utilizó un diseño no experimental-transversal tipo descriptivo, se trabajó con una muestra de carácter probabilística y dicha muestra estuvo de representada por todos los empleados de la organización que cumplan con los datos sociodemográficos descritos. Se emplearon dos instrumentos de recolección; un cuestionario que mide el nivel de Calidad de Vida Laboral y otro que mide el nivel salarial recibido y aspirados por los trabajadores de la empresa en estudio.

La investigación dio como resultado que la remuneración salarial percibida no les genera a los trabajadores una calidad de vida laboral adecuada, a diferencia de esto los trabajadores consideran que los beneficios aspirados son los que les generarían una adecuada calidad de vida laboral. Se recomendó otorgar la relevancia correspondiente a la investigación, ya que esta proporcione datos importantes para la empresa estudiada, de igual forma se recomendó la elaboración de planes de compensación que contengan la variable Calidad de Vida Laboral, a fin de tomar acciones con respecto a las políticas salariales que ofrece la empresa a los trabajadores.

Este trabajo brinda un valioso aporte para la investigación que se está desarrollando, ya que la relación que plantea entre la remuneración recibida y la calidad de vida laboral, está íntimamente relacionada con la equidad salarial, la cual es una de las dimensiones utilizadas en la presente investigación para medir el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.

Ojeda y Benítez (2013). *Condiciones laborales de los trabajadores y su influencia en la satisfacción laboral en la Clínica Atías Hospitalización y Servicios C.A.* Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas – Venezuela.

Este trabajo planteo como propósito principal establecer la relación existente entre las condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral del personal que de desempeña en la Clínica Atías Hospitalización y Servicios C.A. La metodología utilizada fue de tipo correlacional, no experimental y de campo. La población considerada fue de 85 trabajadores. La información se obtuvo con la aplicación de dos cuestionarios estructurados por preguntas de selección múltiple, con una escala de Likert y el procesamiento a través de técnicas de estadísticas descriptivas. El análisis de resultado puso en manifiesto que existen fallas en las condiciones laborales ofrecidas a los trabajadores de la clínica objeto de estudio, exactamente en los factores: salario, posibilidad de crecimiento, seguridad e higiene laboral y oportunidades de ascenso, lo que ocasiona insatisfacción laboral y desinterés en función de las metas de la organización.

El aporte de este trabajo se ve representado por el estudio de la variable condiciones laborales la cual guarda estrecha relación con la calidad de vida laboral, ya que, esta será medida en virtud del conglomerado de condiciones laborales existente en una organización. Adicionalmente de este antecedente se puede extraer referencia del instrumento de recolección de datos aplicado, debido a que toca puntos clave en nuestra investigación como lo es el salario, seguridad e higiene laboral, desarrollo profesional y satisfacción. Además sirve de herramienta para

interpretar los resultados que se obtengan en la investigación que se está llevando a cabo.

Acosta, Belmonte y González (2013). *Plan estratégico de gestión de recursos humanos para mejorar la calidad de vida laboral en una empresa de servicio.* Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales en la universidad de oriente. Cumana-Venezuela.

El objetivo principal de esta investigación fue proponer un plan estratégico de gestión de recursos humanos para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en empresa de servicio. Para el logro del mismo fue necesario diagnosticar la situación actual utilizando el enfoque de la matriz FODA; analizar las políticas y normas de la organización en el área de recursos humanos; formular las directrices para el departamento de recursos humanos; establecer las acciones tácticas a aplicar en la gestión de recursos humanos, para el mejoramiento de la calidad de vida laboral.

La investigación fue de tipo proyectiva, descriptiva, con diseño de campo no experimental. Se utilizó una metodología ecléctica desarrollada en cinco (5) fases. Los métodos de recolección de datos utilizados fueron la observación directa, revisión documental, entrevista no estructurada, matriz FODA y check list aplicados a una población de seis (06) supervisores del área de recursos humanos utilizando técnica de censo poblacional. Los resultados de esta investigación permiten proponer estrategias tácticas que fortalecen la calidad de vida laboral dentro de la organización, aumentando así el compromiso de los trabajadores, lo que se traduce en ventajas competitivas para garantizar el éxito de la organización. Se recomendó la aplicación de las mismas para el mejoramiento de la calidad de vida laboral en la organización en estudio.

El aporte de esta investigación fue representativo para el presente estudio, ya que contiene bases teóricas que aportan conocimientos claros de la calidad de vida laboral y su influencia en el compromiso y la productividad. Adicionalmente los instrumentos de recolección de datos utilizados, representan una guía para el estudio de las dimensiones que conforman la calidad de vida dentro de una organización.

Bases Legales

Las bases legales contienen información de diversas índoles como: tratados, leyes, normas estatutos entre otros; con la finalidad de solucionar las deficiencias e inconvenientes que se presentan en las organizaciones, dándole garantía y protección a los derechos de las partes involucradas.

En cuanto al tema de calidad de vida laboral en Venezuela existen leyes, normas, acuerdos, códigos de conducta, entre otros, que nos sirven de guía a las organizaciones al momento de ponerla en práctica. A continuación detallaremos los más relevantes:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:

La presente norma constitucional es la principal fuente escrita de derecho, donde se constituyen y contemplan todos aquellos principios fundamentales bajo los cuales se rige nuestro país, en esta se engloban todos los derechos irrenunciables de los ciudadanos tales como: la vida, la libertad, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político. A continuación presentaremos los artículos de esta ley que guardan relación directa con la investigación.

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede 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 trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

En este artículo podemos apreciar que el Estado se encargará de implementar y controlar medidas dirigidas a garantizar a los trabajadores un medio ambiente de trabajo adecuado para el desempeño de sus funciones. Lo anterior tiene estrecha relación con la presente investigación, ya que a través de cumplimiento por parte de la empresa en estudio, se garantizaría un idóneo medio ambiente de trabajo lo cual es vital para garantizar la calidad de vida laboral.

Artículo 91. 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 periódica 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.

Este artículo está basado en el salario el cual constituye un elemento primordial a la hora de analizar el nivel la calidad de vida laboral en una organización. Aquí se nos muestra como el Estado debe garantizar que el salario de los trabajadores sea suficiente para cubrir sus necesidades y la de sus familiares, a fin de garantizar una adecuada calidad de vida del núcleo familiar.

Artículo 299. El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática participativa y de consulta abierta.

Se puede apreciar como el Estado promoverá en conjunto con el sector privado el desarrollo de la economía, para así garantizar la justa distribución de las riquezas y el desarrollo humano integral. Se evidencia la importancia del crecimiento y desarrollo de los trabajadores para tener empresas más eficientes y eficaces y por ende un país más productivo.

Ley Del Trabajo Los Trabajadores Y Las Trabajadoras

Esta ley orgánica tiene como objeto regular los derechos y obligaciones de los trabajadores y del patrono, garantizando así el adecuado equilibrio en la relación patrono-trabajador. De acuerdo al tema objeto de estudio se seleccionaron los artículos presentados a continuación, ya que se consideran que los mismos guardan relaciones directas con el tema y contribuirán de manera efectiva al logro de los objetivos planteados.

Artículo 97. Para la protección del ingreso familiar, el Estado en corresponsabilidad con la sociedad y las organizaciones del Poder Popular

garantizará la salud y la educación públicas y gratuitas; tomará las medidas necesarias y formulará las políticas tendientes a mejorar las condiciones de las familias y a fortalecer su ingreso.

En este artículo podemos apreciar como el Estado garantiza la salud y la educación de manera gratuita, a fin de que estas sean un gasto menos para las personas y así fortalecer los salarios, ya que con esta contribución del estado se le permite a los ciudadanos tener acceso a otros bienes y servicios, en pro de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias

Artículo 98. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses.

En este artículo se plasma que los trabajadores tienen el derecho a percibir un salario que les permita cubrir sus necesidades materiales, sociales e intelectuales y las de su grupo familiar. Aquí vemos como el salario es un elemento fundamental para el estudio de la calidad de vida de los trabajadores, ya que a través de él se debe garantizar que las personas puedan tener y garantizar a su carga familiar una vida digna.

Artículo 100. Para fijar el monto del salario se tendrá en cuenta:

1. La satisfacción de las necesidades materiales, sociales e intelectuales del trabajador, la trabajadora, sus familiares y dependientes, que les permitan una vida digna y decorosa.
2. La justa distribución de la riqueza como el reconocimiento del mayor valor del trabajo frente al capital.
3. La cantidad y calidad del servicio prestado.
4. El principio de igual salario por igual trabajo.

5. La equivalencia con los salarios devengados por trabajadores y trabajadoras de la localidad, o de aquellos y aquellas que presten el mismo servicio.

El presente artículo nos muestra los puntos que deben ser tomados en cuenta a la hora de fijar el salario, a fin de garantizar la equidad de mismo. Este es un elemento fundamental en el presente estudio, ya que es una herramienta clave para evaluar las políticas salariales por las cuales se rige la empresa en estudio y así analizar si las mismas son congruentes con el trabajo realizado y si están o no dirigidas a garantizar la calidad de vida de los trabajadores.

Artículo 299. El Estado a través del proceso educativo creará las condiciones y oportunidades, estimulando la formación técnica, científica, tecnológica y humanística de los trabajadores y trabajadoras, para asegurar su incorporación al proceso social de trabajo, en puestos de trabajo dignos, seguros y productivos, que garanticen el bienestar del trabajador, la trabajadora, sus familias, comunidades, y orientados al desarrollo integral de la Nación.

En este artículo podemos apreciar cómo el Estado debe establecer medidas que conduzcan a las empresas a promover programas dirigidos a estimular la formación de los trabajadores a fin de garantizar el desarrollo profesional de los mismo en torno a las actividades que realiza para garantizar puestos de trabajo dignos seguros y productivos; y a su vez brindar herramientas que permitan impulsar el desarrollo profesional del recurso humano.

Ley Organiza De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo:

Artículo 1. El objetivo de la presente Ley es:

1. establecer instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y

propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la proporción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral de daños sufridos y la promoción e incentivos de desarrollo de programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Este artículo resume perfectamente la presente Ley, ya que el conglomerado de sus artículos están orientados regular el adecuado desenvolvimiento de los trabajadores y empleados en su entorno laboral, en materia de seguridad, salud y ambiente de trabajo, recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. Es decir que esta ley regula el bienestar integran del recurso humano en su entorno laboral.

Bases Teóricas

1. Calidad de vida laboral

Chiavenato (2002) plantea el concepto de calidad de vida laboral de la siguiente manera:

La calidad de vida laboral representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. La calidad de vida laboral comprende diversos factores, como satisfacción en el trabajo ejecutado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por los resultados obtenidos, salario recibido, beneficios ofrecidos, relaciones humanas en el grupo y la organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de decidir, posibilidad de participar. La calidad de vida en el trabajo abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo, sino también los aspectos personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de renovar y aceptar los cambios. (p.407)

En pocas palabras se puede decir que la calidad de vida laboral es el grado de satisfacción y bienestar físico y psicológico experimentado por el recurso humano en sus puestos de trabajo y en su entorno laboral. Adicionalmente cabe destacar que la finalidad básica de la calidad de vida laboral es crear un ambiente positivo de trabajo para satisfacer y motivar a los trabajadores, a fin de contribuir a la competitividad y productividad de la organización.

2. Modelo de calidad de vida de Armando Lares (1998)

Este modelo dirige su atención hacia un fenómeno social de indudable preocupación e interés por parte de diversos sectores de la sociedad, y en este sentido justifica que sea categorizado a través de una serie de indicadores sociales englobados en una serie de dimensiones. En relación a lo anterior, dicho modelo incluyen dimensiones objetivas relacionadas con el grado de participación y control, equidad económica, ambiente laboral y dimensiones subjetivas relacionadas con la satisfacción en el trabajo, identidad, autoestima y alineación, los mismos representan sentimientos que demuestran los trabajadores como resultado de su vida laboral.

Siguiendo este orden de ideas se procede a conceptualizar cada una de estas dimensiones según lo establecido por el autor:

Participación y control: La participación significa que los trabajadores de determinada organización se involucran en el proceso de toma de decisiones a diferentes niveles de la misma y el control, sugiere que los trabajadores no solo participen en las decisiones de la empresa, sino que ejerzan también, un grado de determinación en asuntos concernientes a la organización. Estas se categorizan en el modelo a través de los siguientes indicadores sociales:

- Información: es la cantidad y calidad de información obtenida por los trabajadores, requerida para evaluar aquellos aspectos que tienen que ver con el proceso de toma de decisiones.

- Contenido y asuntos: está relacionado con los asuntos e información, que los miembros de la empresa consideran en el proceso de toma de decisiones relacionados con el personal a su cargo.

- Nivel de participación y control: se refiere al grado en el cual los trabajadores expresan sus ideas en el proceso de toma de decisiones, es decir si en realidad estos son considerados en la empresa.

Equidad económica: considera no solo aspectos restringidos del concepto de sueldos y salarios, sino también los beneficios adicionales que se pueden obtener de

la organización a la cual pertenecen los trabajadores. Los siguientes indicadores son los considerados para operacionalizar la equidad económica:

- Beneficios y retorno económico: se refiere a la igualdad interna que deberá existir entre el beneficio y el retorno económico expresando así una equidad económica para la empresa.

Alineación en el trabajo: se considera como una falta de poner y reflejo de sentimientos de impotencia por parte del trabajador; como un sentimiento de insatisfacción con las relaciones sociales dentro de la organización y finalmente como una falta de control real en la toma de decisiones. Los indicadores para medir la alineación son:

- Sentimiento de importancia o falta de poder: este indicador ayuda a medir los sentimientos que manifiestan los trabajadores, cuando estos sienten que no tienen influencia y control sobre los resultados de su actividad laboral.

- Aislamiento social: se refiere a la percepción que experimentan los trabajadores de su ambiente laboral, tales como: sentimiento de no estar integrado a un grupo y la ausencia de identificación con la empresa.

- Ausencia de significación: este indicador mide la relación existente entre los procesos de la empresa y el conocimiento del trabajador en cuanto a estos.

Medio ambiente: se refiere a los aspectos relacionados con todos los elementos que inciden en la salud ocupacional y la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico y ambiental en el trabajo. El componente medio ambiente se estructura a través de los siguientes indicadores:

- Percepción ambiental: este indicador mide la percepción que tienen los trabajadores.

- Salud ocupacional: se refiere a todos aquellos aspectos que se encuentran en el ambiente laboral que inciden de una u otra forma en la salud e higiene ocupacional.

Satisfacción en el trabajo: se refiere al estado psicológico que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales. Los siguientes indicadores miden la satisfacción en el trabajo:

- Oportunidad de desarrollo en la organización: se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre si la empresa les ofrece oportunidad para desarrollarse dentro de la misma.

- Reconocimiento: describe la satisfacción que manifiestan los trabajadores cuando estos perciben que su labor es reconocida por parte de sus supervisores.

- Logro: mide la satisfacción que tienen los trabajadores acerca de sus logros tanto profesionales como personales.

- Características del trabajo: está relacionada con la satisfacción de los empleados en cuanto a la naturaleza del trabajo que realiza.

- Supervisión: Se refiere a las técnicas de supervisión implementadas en la empresa.

- Sueldos y salarios: se refiere al pago justo y equitativo acorde con el esfuerzo, dedicación, exigencia y antigüedad, así como también al grado en que el sistema de remuneración incentiva al logro de un mejor desempeño.

Identidad y autoestima laboral: representa la satisfacción que manifiestan los trabajadores en cuanto a: la autonomía del trabajo, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de logros. Esta dimensión se encuentra estructurada por los siguientes indicadores.

- Identificación organizacional: es el grado de pertenencia que expresa los trabajadores sobre la organización.

- Autoestima laboral: este indicador mide la percepción que tienen los trabajadores referentes a su estatus y rol dentro de la empresa.

El presente estudio utilizará este modelo como referencia para llevar a cabo la investigación, ya que se considera que los indicadores propuestos se adaptan a las necesidades plasmadas en los objetivos y por ende son idóneos para el desarrollo de la investigación. De acuerdo a lo anterior se procede a realizar las Operacionalización de las variables.

3. Motivación

Robbins (1996) habla de la existencia de varias teorías que representan la realidad de la explicación de la motivación de los empleados, y las denomina teorías contemporáneas. Entre ellas podemos mencionar las siguientes:

3.1 Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Maslow (1954), clasificó cinco necesidades básicas de la siguiente manera:

- Necesidades fisiológicas, la necesidad de alimento, bebida, abrigo y alivio del dolor.
- Necesidad de seguridad y salvedad ante el peligro, la necesidad de estar libre de amenazas, es decir, la seguridad ante sucesos y ambientes amenazadores.
- Necesidades de afiliación, estas son las necesidades de relaciones afectivas con otros individuos (amistad, afiliación, interacción y amor).
- Necesidades de estima, se refiere a la necesidad de tener status y ser aceptado por el grupo al que pertenece.
- Necesidades de autorrealización, es la necesidad de realizarse mediante el uso de capacidades destrezas y potenciales.

Para Maslow (1954 citado en Gibson et al., 1992), las personas intentan satisfacer primero las necesidades más importantes, las de supervivencia, antes de orientar su conducta a satisfacer las necesidades de más alto nivel (realización personal)

La insatisfacción de alguna de estas necesidades puede provocar frustración en los empleados, la cual podría desembocar en un cambio negativo de la actitud de los trabajadores con respecto a la organización, que se evidenciará en su comportamiento organizacional.

3.2 Teoría de las expectativas:

Esta teoría afirma que la fuerza de actuar de una determinada forma depende de la fuerza de las expectativas de que el acto esté seguido por un resultado específico y de lo atractivo que dicho resultado sea para el individuo (Robbins, 1996). En términos más prácticos, un empleado se esfuerza más si cree que dicho esfuerzo lo llevará a una buena evaluación de desempeño, ya que, dicha evaluación lo ayudará a conseguir otras metas que se propone, tales como, las recompensas organizacionales y las recompensas personales que harán que el individuo satisfaga o logre sus objetivos. Así pues, la teoría se enfoca en tres relaciones:

1) Relación Esfuerzo-desempeño: la probabilidad que persigue el individuo de ejercer una cantidad determinada de esfuerzo, que lo llevara al desempeño.

2) Relación desempeño-recompensa: el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado esperado.

3) Relación recompensa-metas personales: el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivo que son esas posibles recompensas para la persona.

Sin embargo, la teoría de las expectativas reconoce sus limitaciones y afirma que no hay un principio universal que explique las motivaciones de todos los seres humanos (Robbins, 1996).

3.3 Teoría de la Necesidades aprendidas:

La motivación viene a estar constituida por los racimos de expectativas o asociaciones que se forman y crecen alrededor de las experiencias afectivas (McClelland, 1961).

Dichos racimos de expectativas, son los motivos que constituyen “redes asociativas entonadas afectivamente en una jerarquía de fuerza o importancia dentro de un individuo dado”. De acuerdo a esto, las motivaciones pueden estudiarse cualitativa y cuantitativamente considerando básicamente tres motivos (Mc. Clelland, 1961, p. 8).

El motivo de Logro se refiere, a la “necesidad del ser humano de actuar dentro del ámbito social, buscando metas sucesivas y derivando satisfacción en realizar cosas paso a paso en términos de excelencia”. Es entonces, la necesidad de éxito medido a través de una norma personal de excelencia (Mc. Clelland, 1961, p. 8).

El motivo de Poder se refiere, a la “necesidad interna de modificar la conducta de una persona hacia el objeto de influenciar a otro ser humano o grupo de ellos. Es la necesidad de controlar e influenciar a los demás” (Mc. Clelland, 1961, p. 13).

El motivo de Afiliación se refiere, a la “forma de conducta social que responde a un impulso que se satisface, mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con una u otra persona” (Mc. Clelland, 1961, p. 10).

Todos en algún momento de nuestras vidas hemos experimentado estas necesidades, lo único que varía es la intensidad de las mismas, la cual se da de acuerdo a las situaciones.

3.4 Teoría de los dos factores de Herzberg:

Según esta teoría hay una serie de condiciones extrínsecas del puesto que si no están presentes producen insatisfacción entre los empleados. Estas condiciones reciben el nombre de *factores de higiene* y son necesarios por lo menos para mantener un nivel de “*no insatisfacción*”. Entre ellas podemos mencionar: el salario, la seguridad del puesto, las condiciones de trabajo, el status, los procedimientos de la compañía, la calidad de la supervisión técnica, y la calidad de las relaciones interpersonales entre colegas, con los superiores y con los subalternos. También existen una serie de condiciones intrínsecas del puesto que harán que aumente la

motivación y por lo tanto se pueda lograr un mejor desempeño. Estas reciben el nombre de *motivadores*, y son las siguientes: el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el ascenso, el trabajo mismo y la posibilidad de progreso (Gibson et al., 1985).

Sobre las bases de esta teoría, podemos decir que los factores *motivadores* estarán representados en nuestro estudio por todas aquellas oportunidades de desarrollo profesional que la empresa esté dispuesta a brindar a sus empleados, las cuales no sólo activarán la motivación de los mismos sino que también podrían ser elementos de gran influencia en el grado de compromiso que presenten estos trabajadores hacia la organización.

3.5. Teoría de la equidad

La esencia de esta teoría radica en las comparaciones que establecen los empleados entre sus esfuerzos, sus recompensas y los de otros que están en condiciones similares. Esta teoría ayuda a predecir y explicar las actitudes de los empleados en relación con las recompensas (Gibson et al., 1985).

De acuerdo a esto, podemos decir que si un empleado posee una connotación positiva de lo que recibe como recompensa en relación al esfuerzo realizado, éste podría aumentar sus niveles de compromiso con la organización.

3.6.1 Factores de la motivación

De acuerdo a Eduardo Moya (2013), el estudio de la motivación nos permite entender el comportamiento humano, lo que a su vez, hace que podamos preverlo y controlarlo. Con respecto a lo anterior (Fischer, 1992 citado en Avilés, García &

González, 2015) plantea que los factores que inciden directamente en la motivación laboral son los siguientes:

3.6.1 Logro

Es algún éxito alcanzado, tal como terminar alguna encomienda de manera exitosa, resolver algún problema o ver los resultados del trabajo. Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional

3.6.2 Reconocimiento.

Se refiere a alguna alabanza o elogio que se le hace al trabajador por parte de algún jefe, supervisor o compañero de trabajo. En un sentido negativo también puede incluir algún regaño o llamada de atención por parte del jefe, supervisor o compañero de trabajo.

3.6.3 Trabajo en sí mismo.

Se refiere al trabajo en sí, y está íntimamente ligado con el agrado o desagrado por la actividad que se desempeña, puesto que el trabajo puede resultar variado, creativo o poco creativo, fácil o difícil.

3.6.4 Responsabilidad.

Ésta se manifiesta cuando las personas llegan a sentirse responsables de su propio trabajo o el de otros y cuando se les otorgan nuevas responsabilidades.

3.6.5 Desarrollo.

Se refiere al cambio real que puede sufrir una persona en cuanto a su posición en la organización, es decir, cuando existe algún ascenso de puesto.

3.6.6 Posibilidades De Crecimiento.

Se refiere a las posibilidades del trabajador para lograr cambios en su trabajo, tales como situaciones en las que se puedan aprender y desarrollar habilidades o bien aplicar aquellas que no han sido aprovechadas.

3.6.7 Factores De Higiene.

Los Factores de Higiene, también conocidos como Extrínsecos, caracterizan el contexto donde se realiza el trabajo y sus consecuencias; se relacionan con el contexto físico y psicológico en el que es desempeñado el trabajo, los cuales según Paquin (1993, citado en Avilés, García & González, 2015) son:

3.6.7.1 Reglas y políticas de la organización.

Este factor se refiere a la organización adecuada o inadecuada de la empresa o compañía, es decir, al hecho de que todas las acciones están bien encaminadas o bien algunas de ellas no queda clara, como por ejemplo el hecho de no saber quien es realmente el jefe o supervisor directo; además tiene que ver con las políticas que la empresa aplica a sus empleados.

3.6.7.2 Supervisión.

En específico son las características del supervisor, tales como la competencia e incompetencia, si se percibe como justo o injusto, o bien se refiere a su mala o buena disposición para delegar responsabilidad y para enseñar, además incluye las maneras en las que se evalúa al trabajador, siendo el supervisor el evaluador principal.

3.6.7.3 Interacción.

Aquí son las relaciones interpersonales ya sea con el jefe o supervisor, algún subalterno o algún compañero de trabajo. Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones que se dan entre las personas y que se establecen con motivo del desempeño de su trabajo y las relaciones interpersonales sociales que tienen lugar por ejemplo, a la hora de la comida.

3.6.7.4 Condiciones físicas del lugar.

Son las condiciones físicas del lugar donde se realiza el trabajo, tales como la ventilación, luz, espacio, herramientas del trabajo, entre otras.

3.6.7.5 Salario.

Se habla de la remuneración económica que se percibe a cambio de la actividad laboral e incluye todo aquello que puede ser conseguido mediante la remuneración económica.

3.6.7.6 Status.

Es la posición jerárquica que el trabajador tiene dentro de la organización, así como el hecho de tener personal bajo para apoyo, por ejemplo, alguna secretaria, algún asistente personal o incluso un ayudante.

3.6.7.7 Seguridad de empleo.

Cuando el trabajador tiene un sentimiento de pertenencia con la compañía y a la presencia o ausencia de estabilidad o seguridad con el trabajo, es decir, qué tan seguro está el trabajador de que pueda mantenerse laborando en esa empresa, también incluye la estabilidad de la empresa.

4. Compromiso Organizacional

Brunet, (1987) señala que Gellerman fue quien empleó por primera vez el concepto Compromiso Organizacional específicamente en el año 1960, término acuñado por la Psicología Organizacional en pro de dar explicación a la fenomenología conductual que opera dentro de las Empresas, el cual es un factor vital para el éxito de las mismas.

En este orden de ideas Carpio (2011) señala que para competir dentro de un entorno globalizado, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas, se exige un cambio radical en las creencias, costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor flexibilidad. El autor señala que para lograrlo, obtener el compromiso organizacional es clave.

Colquitt et al. (2007), define el compromiso organizacional como el deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización. Este compromiso ejerce influencia en el hecho de que un trabajador se quede en el trabajo (retención) o bien, se vaya (rotación). Por su parte, para Cooper-Hakim et al. (2005, en Eslami et al., 2012) el compromiso organizacional es un estado psicológico o mentalidad que lleva a los individuos a tomar un curso de acción relevante para uno o más objetivos y a persistir en dicho curso de acción.

Coopey (1995, en Eslami et al., 2012) señala que el compromiso organizacional es un intercambio de acuerdos entre los individuos y la organización. Por otra parte, Porter et al. (1974, en Eslami et al, 2012) plantea que el compromiso organizacional

se define como una fuerte creencia y aceptación de las metas organizacionales, deseos de esforzarse por alcanzarlas y deseos de mantenerse como miembro de la organización. Además, señala que el compromiso organizacional se diferencia de la motivación ya que el compromiso influencia el comportamiento independientemente de otras motivaciones o actitudes y puede conducir a persistir en el curso de la acción.

Los trabajadores que no están comprometidos con la organización incurren en conductas de retirada, que se definen como un conjunto de acciones que los trabajadores realizan para evitar la situación de trabajo, las que pueden eventualmente culminar en abandonar la organización (Colquitt et al, 2007).

Entonces, si algo comparten los conceptos manejados hasta entonces es el sentimiento que une a la persona con la empresa en donde desarrollan sus talentos, dicho sentimiento asociado al orgullo de sentirse “de parte de la familia” y la confianza puesta en la misma. Es también un conjunto de apreciaciones que en cierta forma comparten un grupo de individuos y que hace a cada organización poseer características únicas en base a este constructo.

4.1 Causas del Compromiso Organizacional

Según Chiavenato (2002). Existen dos grandes conjuntos que determinan las causas del compromiso de un trabajador para con la Empresa, el primero lo constituye la configuración de la institucionalidad de la organización (diseño en cuanto a las estrategias de dirección de personal que instituya la Empresa, tiene que ver además las políticas de reclutamiento, selección, desarrollo, remuneración, entre otras) y en segundo lugar el estilo de liderazgo. Se debe tener precaución cuando las políticas para atraer, retener y motivar al personal se fundamentan en razones meramente económicas, recientes estudios sobre el tema afirman que cuando la motivación extrínseca aumenta la motivación intrínseca disminuye. Esto se traduce

en que cuando un trabajador comienza a ejecutar una tarea por el solo hecho de la retribución o recompensa que recibirá, su interés intrínseco por esa tarea disminuye.

Por el contrario el compromiso moral es más sólido, cuando éste se fundamenta en el apoyo de la organización hacia los empleados y ésta a su vez haciendo que ellos se identifiquen con los valores declarados a través de la misión y en relación al estilo de liderazgo, cabe mencionar dos tipos: El liderazgo transaccional, el cual se basa en una relación de dependencia en donde cada uno obtiene algo a cambio (dinero, prestigio, ascensos, etc) y el liderazgo transformador, en donde el líder inspira a su equipo y logra que éstos se sientan identificados con los objetivos, a través del reconocimiento del trabajo bien hecho y la importancia que tiene la ejecución de la tarea que él realiza para la consecución de los objetivo la coherencia que debe existir entre estos valores y los efectivamente vividos cada día.

4.2 Tipos de compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) propusieron una división del compromiso organizacional en tres componentes: el compromiso afectivo, el compromiso de continuación y el compromiso normativo. Los cuales explica de la siguiente manera.

4.2.1 *El compromiso afectivo:*

Se refiere a los lazos de carácter emocional que establecen los trabajadores con la organización, como consecuencia del sentimiento de satisfacción que se genera al percibir que sus necesidades son satisfechas, en especial las de carácter psicológico, y sus expectativas. Esto hace que los individuos se sientan complacidos de permanecer en la organización.

4.2.2 *El compromiso de continuación:*

Se refiere al análisis que hacen los empleados con respecto al tiempo, trabajo y esfuerzo que se ha invertido en la organización, y del gran costo, a nivel no sólo financiero sino también físico y psicológico, que representaría el dejar de pertenecer a la misma. Es aquí, donde el individuo busca acumular todas esas inversiones para

luego recibir ciertos beneficios por parte de la empresa, tales como planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, entre otros.

Este componente también se ve influenciado por la dificultad del individuo para conseguir un nuevo empleo, y es por este motivo que Vandenbergue (1996) supone que un alto índice de desempleo en una sociedad provocará un incremento del compromiso de continuación.

4.2.3. *El compromiso normativo:*

Se refiere al sentido de lealtad a la organización. El individuo cree tener el deber de ser leal a la organización y mantenerse en la misma, en carácter de retribución por los beneficios que ha recibido durante la prestación de sus servicios en ella.

5. Satisfacción laboral

Según Colquitt et al (2007) la satisfacción laboral se define como un agradable estado emocional que resulta de la evaluación de un trabajo o la experiencia de un trabajo. Representa cómo la persona se siente acerca de su trabajo y lo que piensa acerca de éste. Según el autor, la satisfacción laboral está fuertemente relacionada con la satisfacción en la vida, siendo la satisfacción laboral un fuerte predictor de esta última. En ese contexto, señala que si queremos sentirnos mejor en la vida, tenemos que encontrar la forma de sentirnos más satisfechos en el trabajo.

Para Colquitt (2007), la satisfacción laboral es uno de los mecanismos del individuo que impacta directamente en el desempeño laboral y el compromiso organizacional; de este modo, si un empleado está satisfecho con su trabajo y experimenta emociones positivas mientras trabaja, desempeñará mejor su trabajo y elegirá permanecer en la compañía por un periodo largo de tiempo. Muchos aspectos pueden contribuir a la satisfacción en el trabajo y según un informe de investigación de la Sociedad de Gestión de Recursos Humanos (SHRM) acerca de la satisfacción laboral y compromiso, existen dos factores principales que influyen en la satisfacción

laboral. Uno de ellos es la oportunidad que tienen las personas de utilizar sus habilidades y capacidades y segundo, su seguridad en el empleo.

Según Colquitt et al (2007) lamentablemente las encuestas revelan que estar satisfecho en el trabajo es un fenómeno cada vez más raro. A un nivel general, los trabajadores están satisfechos en sus trabajos cuando éste les provee algo de valor, entendiéndose por valor aquello que el individuo consciente o inconscientemente quiere o busca tener, que es distinto a lo planteado por Hackman y Oldman (1976) como significado del desafío. Ejemplo de estos valores son las remuneraciones, promociones, supervisores, colaboradores, el trabajo en sí mismo, altruismo, status y entorno.

El mismo autor señala que el valor juega un rol importante en la explicación de la satisfacción laboral. A su juicio, la teoría de la percepción de valor argumenta que la satisfacción laboral dependerá de si se percibe que el trabajo proporciona las cosas que la persona valora. Grandes diferencias entre lo que se quiere y tiene crea una sensación de insatisfacción, especialmente cuando lo que se valora es importante. Colquitt et al (2007) plantea que la teoría de la percepción de valor también sugiere que las personas evalúan su trabajo acorde con facetas específicas del trabajo, ya que después de todo, el trabajo no es sólo una cosa, sino que una colección de tareas, relaciones y recompensas. Entre éstas destacan 1) la satisfacción de la remuneración, 2) la satisfacción de la promoción, 3) la satisfacción en relación al supervisor, 4) la satisfacción que se tiene con los compañeros de trabajo y 5) la satisfacción que existe con el trabajo en sí mismo.

Para el autor, la satisfacción de la remuneración se refiere a los sentimientos de los empleados acerca del pago, incluyendo si es más de lo que se merece, seguro, adecuado para el trabajo que se realiza. Generalmente se basa en una comparación entre la remuneración que desean y el pago que reciben (Colquitt et al, 2007). Por otra parte, la satisfacción de la promoción se refiere a los sentimientos del empleado acerca de las políticas de promoción de la compañía y su ejecución, incluyendo si las promociones son frecuentes, razonables y basadas en las habilidades de las personas. Muchos trabajadores valoran las promociones porque proveen oportunidades de crecimiento, un mejor salario y más prestigio. De hecho, se plantea

que uno de los factores que más impacta la satisfacción laboral es la promoción (Lee, 2013). Respecto a la satisfacción con el supervisor, el autor se refiere a los sentimientos acerca del jefe, incluyendo si es competente, agradable y un buen comunicador. Por otra parte, la satisfacción que se tiene con los compañeros de trabajo Finalmente, la satisfacción con el trabajo en sí mismo refleja los sentimientos del trabajador acerca de sus tareas actuales, incluyendo si éstas son desafiantes, interesantes, respetadas y que implican utilizar habilidades que rara vez son repetitivas, aburridas o poco confortables.

6. Remuneración Salarial

Según Urquijo (1997), la remuneración, es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, por lo que muchos autores consideran la remuneración como una contraprestación. Asimismo Pernaut, citado en Urquijo, la define económicamente como la remuneración cierta, anticipativa a la producción, periódicamente recibida, establecida sobre una base contractual como debida por el trabajador, pendiente.

De igual manera la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras (2012), en su Artículo 104 entiende por salario "...la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuese su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por la prestación de su servicio...".

Para Duque (2014), la palabra compensación significa equilibrar, deducir e implica intercambio. Este significado adquiere validez cuando se enmarca en una relación empleado – empleador, dado que la compensación trata de equilibrar la relación existente entre el capital y el trabajo, otorgando este último una remuneración por las labores realizadas. Por lo demás, define la compensación en términos organizacionales, como todas las formas de retribuciones financieras,

servicios tangibles y beneficios que el empleado reciba como parte de una relación de empleo. (p.103).

Ahora bien, el salario juega un papel importante en el concepto de equidad interna puesto que esta se fundamenta en el precepto legal que establece que “a trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, deben corresponder también un salario igual” y como consecuencia, “a mayor trabajo, debe corresponder también mayor salario”. En otras palabras el salario es utilizado para que el empleado mida el equilibrio que este percibe entre sus aportes a los fines de la empresa y lo que considera una compensación justa a esos aportes (Suárez y Bermúdez, 2011).

6.1 Importancia de la Remuneración.

La remuneración se considera como el instrumento mediante el cual las organizaciones retribuyen, ya sea de manera directa o indirecta, las contribuciones de los empleados con miras a lograr los objetivos de estos. Es por ello que la remuneración persigue una serie de fines concretos que le aseguran a la empresa contar con un nivel adecuado de recursos humanos capacitados para llevar a cabo las funciones necesarias que contribuyen a la consecución de sus objetivos sociales y económicos, ofreciendo productos y/o servicios a la comunidad y obteniendo beneficios para la actividad realizada (Morales y Valentiner, 2013).

Pero en segundo lugar, los sueldos y salarios hacen parte de la estructura de costos totales de la producción; por ello, su planificación, control y coordinación constituyen un bastión para las gestiones financieras, productivas y de mercado. Su adecuado diseño guiado por la cultura, la misión y la visión organizacional, harán que dejen de ser un gasto para convertirse en una inversión productiva.

Ahora bien, según Dolandi y Villanueva (2009), la importancia de la remuneración se justifica con sus fines, los cuales son:

- Atraer posibles candidatos a un puesto de trabajo: permite asegurar que el sueldo sea suficiente, de forma que atraiga a las personas adecuadas, en el momento oportuno para los puestos de trabajo pertinentes.

- Retener a los buenos empleados: para lograr equidad y competitividad.

- Motivar a los empleados.

- Administrar los sueldos de conformidad con la normativa legal: las organizaciones deben conocer las disposiciones legales referidas a la compensación con el fin de evitar que sus programas de compensación las infrinjan.

- Facilitar el logro de los objetivos estratégicos de la organización: los sistemas de compensación deben ser congruentes con las estrategias formuladas.

- Lograr una ventaja competitiva mediante el control de los gastos de personal.

El sistema de recompensas (salarios, beneficios, promociones, etc.) constituye uno de los factores básicos que inducen al individuo a trabajar en beneficio de la organización. Por consiguiente este se aplica para reforzar las actividades humanas que (Chiavenato, 2002):

- Amplíen la conciencia, la responsabilidad del individuo y del grupo.

- Amplíen la interdependencia con terceros y con el sistema, o con la organización total.

- Ayuden a consolidar el control del sistema o la organización total incidiendo sobre su propio destino.

Sistema de variables:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Un sistema de variables es un conjunto de características cambiantes que se relacionan según su dependencia o función en la investigación...las variables se clasifican en dos, las variables dependientes la cual define como: La parte de la realidad sobre la que recae la acción y/o va a ser transformada y las variables independientes que son aquellas que recogen la propuesta del investigador y los elementos necesarios para incidir en el problema” (p.109). De acuerdo a este planteamiento podemos decir que la primera es la que resulta de la investigación, es sensible a los cambios en los diferentes niveles de la variable independiente; las segundas variables son las que se encuentran bajo control del investigador.

El proceso de investigación, permite presentar las variables de manera operacionalizada, a esto se refiere Sabino (2000, p. 80) como “el proceso de encontrar los indicadores que permiten conocer el comportamiento de las variables, por su parte, “los indicadores son los hechos que se corresponden con los conceptos teóricos que nos interesan”. Siguiendo este orden de ideas, el presente estudio posee tres variables, las cuales se desarrollan a continuación:

Cuadro 1.
Operacionalización de Variables

Objetivo	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Diagnosticar la situación actual la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa en estudio.	Calidad de vida laboral	Participación y control	Información	1	Cuestionario
			Contenido y asuntos	2-3-4	
			Nivel de participación y control	5-6-7	
		Equidad económica	Beneficios y retorno económico	10-11	
			Alineación en el trabajo	Sentimiento de impotencia o falta de poder.	
		Aislamiento social		15	
		Ausencia de significación		13-14-16-17	
		Medio ambiente	Percepción ambiental	18-20-22-23-24	
			Salud ocupacional	19	
		Satisfacción en el trabajo	Oportunidad de desarrollo en la organización	28	
			Reconocimiento	26	
			Características del trabajo	25-29	
			Supervisión	27-30	
			Sueldo y salario	9	
Identidad y autoestima laboral	Identificación organizacional	31			
	Identidad y autoestima laboral	32-33-34-35			
Identificar los elementos influyentes en la toma de decisión que realizan los directivos con respecto a la calidad de vida laboral.	Elementos influyentes en la toma de decisiones	Ambiente organizacional	Clima organizacional		Entrevista
			Comunicación efectiva		
			Participación		
		Condiciones contractuales	Beneficios monetarios		
			Beneficios no monetarios		
Determinar la significación que tiene para los trabajadores el nivel de calidad de vida laboral.	Significación para los trabajadores	Satisfacción	Medio ambiente de trabajo	21	Cuestionario
			Desarrollo profesional	26	
			Remuneración	8	
		Motivación	Logro de objetivos y metas		
			Reconocimientos		

Fuente: Danalvis García 2016

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo

Según el nivel de profundidad la presente investigación es de tipo analítica, la cual es definida por Hurtado (2006, p.143) como “aquella que trata de entender las situaciones en términos de sus componentes. Intenta descubrir los elementos que compone la totalidad y las interconexiones que explican su integración”. En relación a ello, cabe destacar que el presente estudio busca conocer la situación actual de la empresa en estudio, analizando la interrelación existente entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional.

Diseño

Este estudio se realiza bajo la modalidad de investigación de campo, la cual según Arias (2006), consiste en que “La recolección de datos se realiza directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos...” (p.29). De acuerdo a lo explicado anteriormente, vale mencionar que la información necesaria para ejecutar esta investigación será recolectada directamente en la organización en estudio y suministrada por los trabajadores de la misma. Adicionalmente en este estudio no habrá ningún tipo de intervención ni manipulación

externa que pueda afectar la realidad de lo que se quiere estudiar, razón por la cual decimos que se trata de una investigación de carácter no experimental. Al respecto (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 116) indican que este tipo de diseño consiste en “observar el fenómeno tal y como se da en el contexto natural para después analizarlo”.

Población y Muestra

Población:

Una vez delimitada la problemática a investigar y formulado los objetivos de estudio, es importante realizar una adecuada selección de los individuos que suministran la información requerida para llevar a cabo el presente estudio.

(Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.60) definen “la población como el agregado de casos que coinciden con algunas de sus descripciones y suele estar conformada por personas, organizaciones, eventos o situaciones entre otros que constituyen el foco de la investigación, clasificando las poblaciones en finitas e infinitas de acuerdo a la cantidad elementos involucrados en la investigación”.

Para los efectos de esta investigación, la población objeto de estudio es finita, ya que se conoce el número total de las personas a evaluar, la misma está conformada por los trabajadores 126 trabajadores de la empresa en estudio, los cuales se relacionan directamente con la problemática investigada. Dicha población distribuida de la siguiente manera: 97 operarios, 6 supervisores de producción, 23 empleados del área de oficina.

Muestra

Para (Arias, 2006, p. 83) “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” igualmente indica que “para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimiento denominado muestreo, los cuales se clasifican en dos probabilístico y no probabilístico”. La presente investigación utilizara un muestreo probabilístico el cual es definido por (Arias, 2006, p. 83). Como: “un proceso en el que se conoce a probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”, es decir que utilizando este tipo de muestreo todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegido.

De acuerdo a lo anterior y tomando en cuenta que la unidad de análisis de la presente investigación se considera un número muy amplio para el manejo de información, se escogió una muestra probabilística de la misma, que permita un nivel de confianza de 90% un error aceptable de 10% y una población total de 126 trabajadores, con la finalidad de facilitar la aplicación del instrumento y el procesamiento de la información.

Para el cálculo de la muestra probabilística se utilizó la siguiente ecuación:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

Z: Desviación estándar que corresponde al coeficiente de confianza prefijado.

E: Error muestral.

p: Probabilidad de éxito.

q: Probabilidad de fracaso.

N: Tamaño de la población.

Para efectos de la investigación se usara:

Muestra: ?

Nivel de confianza: NC: 90% (para este nivel de confianza Z= 1,65)

Error máximo.: 10 %

Probabilidad de éxito: 0.5

Probabilidad de rechazo: 0.

Se sustituyen los valores en la ecuación para determinar el tamaño óptimo de la muestra, se tiene:

$$n = \frac{1,65^2}{\frac{0,10^2}{0,5 * 0,5} + \frac{1,65^2}{126}}$$

n= 45 personas.

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para (Hurtado, 2010, p. 110) “las técnicas de recolección de datos son las que se relacionan con los procedimientos usados para la obtención de los mismos, pudiendo ser esta de observación, documental, encuestas, entrevista, técnicas sociométrías, entre otras”. De acuerdo a lo antes expuesto la presente investigación utilizará como técnicas de recolección de datos la encuesta y la entrevista. Estas son definidas por (Arias, 2006, p. 73) de la siguiente manera: la encuesta es “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” y la entrevista es “una técnica basada en un dialogo o conversación cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”.

Instrumentos

Este término es definido por (Arias, 2006, p. 68) de la siguiente manera: “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”, es decir que los instrumentos utilizados en una investigación constituyen la herramienta específica con la que se recopilara la información necesaria para el logro del objetivo de la misma. Para los fines de la presente investigación se utilizaran como instrumentos de recolección de datos un cuestionario y una guía de entrevista, ya que se considera que con los mismos se recopilaran la información necesaria para analizar el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa en estudio y su relación con el compromiso organizacional. Con respecto al cuestionario (Hurtado, 2010, p. 112) define de la siguiente manera “el cuestionario como el instrumento formado por un grupo de preguntas que están relacionadas con el evento de la investigación, donde sus preguntas pueden ser de carácter dicotómicas, de selección, abiertas, tipo escala o preguntas de ensayo”. Por otra parte la guía de entrevista es definida por (Arias, 2006, p. 68) como “una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado”

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Las herramienta de medición o instrumento de recolección debe ser validada, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.277) definen la validez de un instrumento como el grado real de medición de la variable del mismo, por otra parte

definen la validación del contenido como el grado en que un instrumento muestra una influencia específica del contenido de lo que mide.

En esta investigación los instrumentos serán validados a través de juicio de experto, para llevar a cabo este proceso se seleccionarán tres expertos en el área de estudio, el cual constará con tres (3) profesores, dos (2) en el área de recursos humanos y uno (1) del área de metodología, los mismos deberán realizar una revisión detallada de la problemática y de los objetivos de estudio.

Confiabilidad

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010)

La confiabilidad de un instrumento es medida a través de diferentes técnicas que buscan la aplicación repetida al mismo objetivo buscando resultados similares, con la finalidad de verificar si la información obtenida es confiable para obtener los objetivos planteados en la investigación. (p. 277)

Para los fines de esta investigación se utilizará el método de Alpha Cronbach, el cual permite determinar la exactitud para interpretar cada pregunta y cuyo resultado debe de ser un valor comprendido entre 0 a 1, donde los valores cercanos a 1 indican que el instrumento es confiable. De acuerdo a lo anterior Chávez (2007) explica la siguiente fórmula para el cálculo.

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K = Numero de Ítems.

S_i^2 = Varianza de los puntajes de cada ítem.

S_t^2 = Varianza de los puntajes totales.

Procedimientos:

El procedimiento que se está llevando a cabo para la realización de esta investigación es el siguiente:

Fase I, diagnóstico: Esta fase consistió en diagnosticar la situación actual de la empresa en estudio, con respecto al nivel de la calidad de vida laboral del recurso humano. Luego de esto se procede a definir los objetivos, considerando que el alcance de los mismos proporciona resultados para el entendimiento y comprensión de lo que se percibe en la realidad.

Fase II. Documental: Esta fase comprende la etapa de recolección de información de datos científicos desarrollados previamente en otros trabajos de investigación, en la búsqueda de conocimiento científico, desarrollado previamente por los investigadores, los mismos constituyen un aporte al estudio que se desarrolla, por lo que proporcionan un fundamento teórico a la misma. Esta fase permite reunir y sintetizar en un marco teórico los aspectos en que se basa y sustenta la exploración.

Fase III: Procedimental: Fundamenta a través de una investigación de campo aplicando una secuencia lógica y ordenada en el manejo de los datos obtenidos directamente en el lugar de los acontecimientos de forma secuencial y lógica.

Fase IV Análisis de los Resultados: En esta etapa, se realizará el análisis descriptivo y cuantitativo de los datos recolectados, luego de aplicado el instrumento de recolección de datos, que en la presente investigación son el cuestionario y la entrevista, con el propósito de obtener conclusiones valideras sobre la situación en estudio, el cual detalla el propósito en base a una mayor y mejor efectividad del

proceso, en función de los objetivos planteados sustentados en herramientas estadísticas de los resultados mediante datos recolectados por la investigadora.

Fase V Conclusiones y recomendaciones: En esta fase se dan las conclusiones obtenidas en la investigación y se dan las recomendaciones para mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa caso estudio, con propósito es brindar una solución efectiva que permita a la empresa mejorar su ventaja competitiva y proyectarse como una organización de calidad y productiva.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el presente capítulo se procede al análisis e interpretación de los resultados obtenidos, esta es la etapa más importante de la investigación ya que es aquí donde se registran los resultados obtenidos sobre el nivel de calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional.

En este orden de ideas, Delgado, Colombo y Orfila (2003), afirman que:

El análisis e interpretación de los datos corresponde a la última fase del proceso de investigación, en el mismo se explica todo un conjunto de argumentos tendentes a dilucidar aspectos inherentes al alcance de cada uno de los objetivos propuestos por el sujeto examinador. (p. 82)

En primer punto se realizó el análisis del cuestionario de preguntas abiertas (Ver anexo A) aplicado al responsable del departamento de RRHH a través de la cual se obtuvo la siguiente información.

La organización otorga sueldos y beneficios en proporción a la rentabilidad económica de la misma, la cual se ha visto afectada en los últimos años por la situación económica que se ha venido desarrollando en nuestro país. Esta situación en combinación a la poca participación que tienen los trabajadores en el proceso de toma de decisión ha venido afectando progresivamente el clima organizacional originando un inadecuado ambiente laboral que tiene influencia directa en la productividad de la empresa.

En segundo lugar se procedió al análisis del instrumento aplicado a los trabajadores, cuyos resultados se detallaron a continuación.

Análisis de la dimensión participación y control.

Ítem Nro. 1: La información que los directivos de la organización quieren transmitir, es ampliamente difundida.

Cuadro 1.

Difusión de la información.

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	66,67
De acuerdo	10	22,22
Neutral	5	11,11
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100

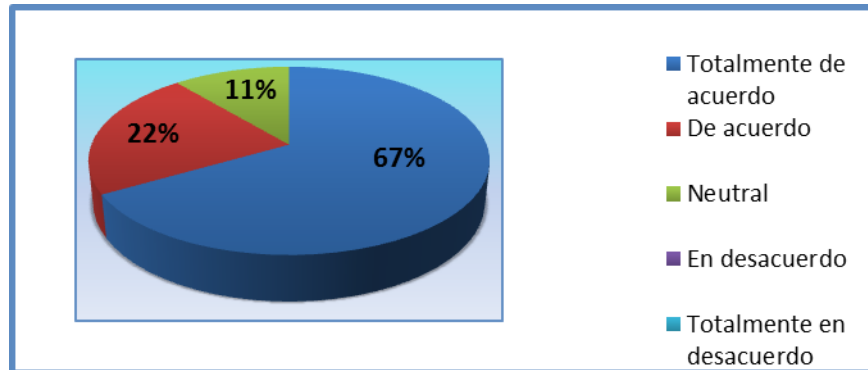


Gráfico 1. Difusión de la información.

Análisis: Los resultados reflejaron que los trabajadores consideran que la información transmitida por los directivos es ampliamente difundida en toda la organización. Es decir que existen canales efectivos de comunicación entre el patrono y los trabajadores, ya que la información es difundida de forma idónea y oportuna hacia los niveles más bajos de la organización.

Ítem Nro. 2: Existe suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomadas por la empresa que involucren al trabajador.

Cuadro 2.

Cantidad de información.

Ítems 2	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	33	73,33
De acuerdo	11	24,44
Neutral	1	2,22
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100

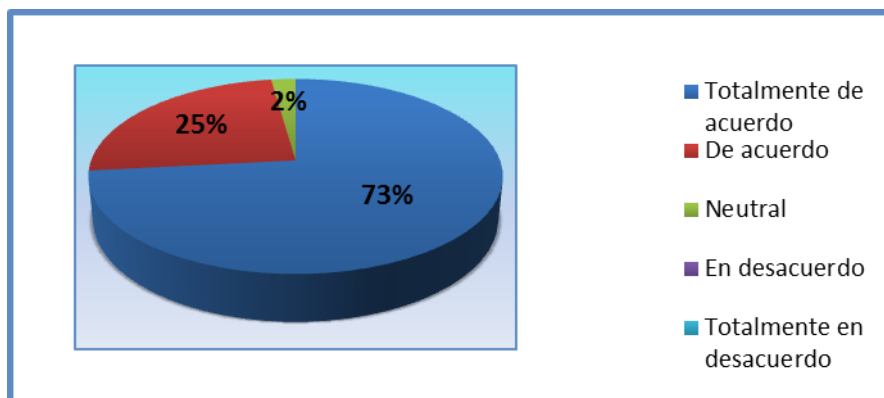


Gráfico 2. Cantidad de información.

Análisis: En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que la organización brinda a los trabajadores suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomadas por la empresa que los involucren directamente.

Ítem Nro. 3: Los trabajadores participan en la creación de los planes, metas y objetivos de la organización.

Cuadro 3.

Participación de los trabajadores.

Ítems 3	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	77,78
De acuerdo	6	13,33
Neutral	4	8,89
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

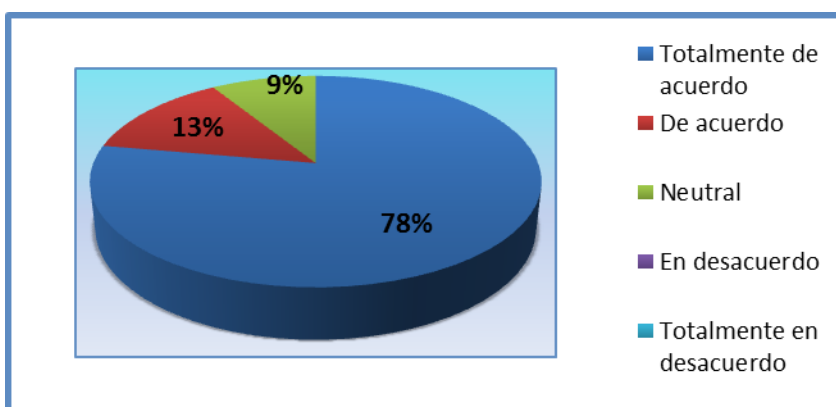


Gráfico 3. Participación de los trabajadores.

Análisis: Los resultados manifestaron que los trabajadores no están de acuerdo con el grado de participación que tienen en la creación de los planes, metas y objetivo de la organización. Lo cual refleja que el recurso humano tiene una deficiente participación en el proceso de toma de decisiones relacionadas con asuntos inherentes a la organización en estudio, debido a que las decisiones son tomadas exclusivamente por los directivos.

Ítem Nro. 4: Tiene usted un conocimiento general del funcionamiento de la empresa.

Cuadro 4.

Conocimiento del funcionamiento de la empresa.

Ítems 4	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	41	91,11
De acuerdo	4	8,89
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

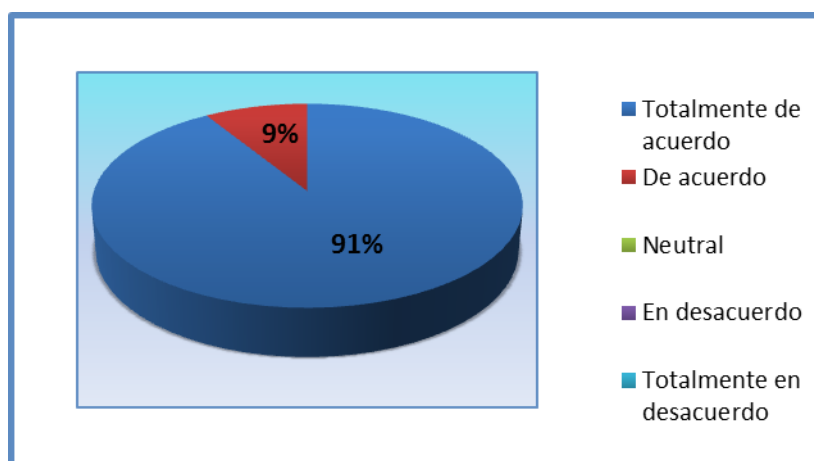


Gráfico 4. Conocimiento del funcionamiento de la empresa.

Análisis: Los resultados reflejan que la tendencia al 100% es que los trabajadores de la organización en estudio tienen un conocimiento general del funcionamiento de la empresa, es decir que conocen los procesos que se realizan dentro de la misma y la manera en que se llevan a cabo cada uno de ellos.

Ítem Nro. 5: Los trabajadores pueden participar en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y planes de adiestramiento.

Cuadro 5.

Participación de los trabajadores en la promoción del personal.

Ítems 5	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	12	26,67
Totalmente en desacuerdo	33	73,33
Total		100,00

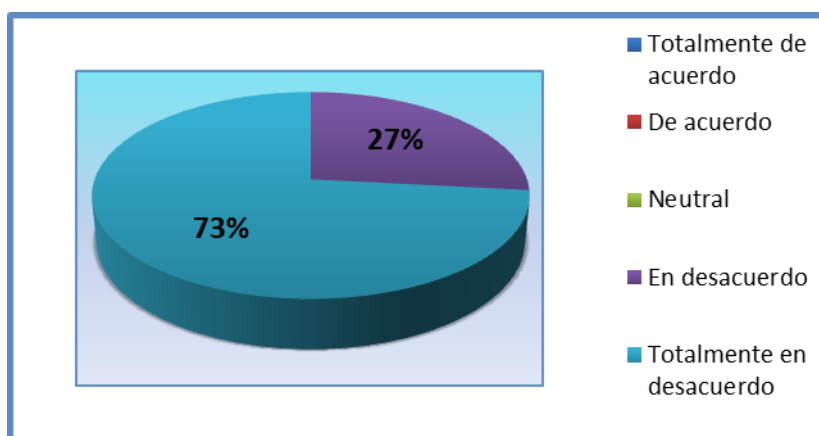


Gráfico 5. Participación de los trabajadores en la promoción del personal.

Análisis: El gráfico refleja que los trabajadores no tienen ningún tipo de participación en la toma de decisiones con respecto a la promoción del personal y los planes de adiestramiento implementados en la organización. Esto impide que los mismos tengan una visión clara de su crecimiento profesional dentro de la empresa.

Ítem Nro. 6: Existe una estructura en la organización que permita que todos los niveles de trabajadores, puedan participar en el proceso de toma de decisiones.

Cuadro 6.

Participación en la toma de decisiones.

Ítems 6	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	11	24,44
Totalmente en desacuerdo	34	75,56
Total		100,00

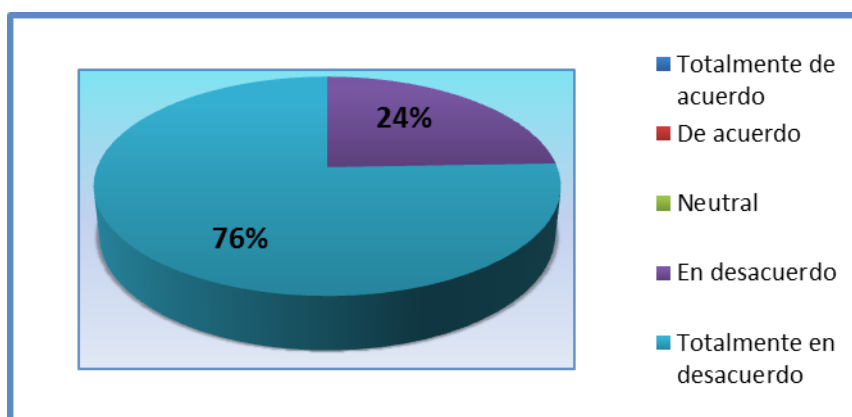


Gráfico 6. Participación en la toma de decisiones.

Análisis: De acuerdo a los resultado obtenidos de observo que no existe una estructura que permita la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones inherentes a asuntos relacionados con las políticas establecidas en la empresa. Este resultado releja un panorama negativo, ya que de acuerdo al concepto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para que exista calidad de vida en el trabajo, el ambiente laboral se debe caracterizar por ofrecer a los trabajadores participación en la toma decisiones relacionadas con su puesto de trabajo y con la organización.

Ítem Nro. 7: Los procesos de control se llevan a cabo a todo nivel y con la participación de los trabajadores.

Cuadro 7.

Participación en los procesos de control.

Ítems 7	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	5	11,11
En desacuerdo	14	31,11
Totalmente en desacuerdo	26	57,78
Total		100,00

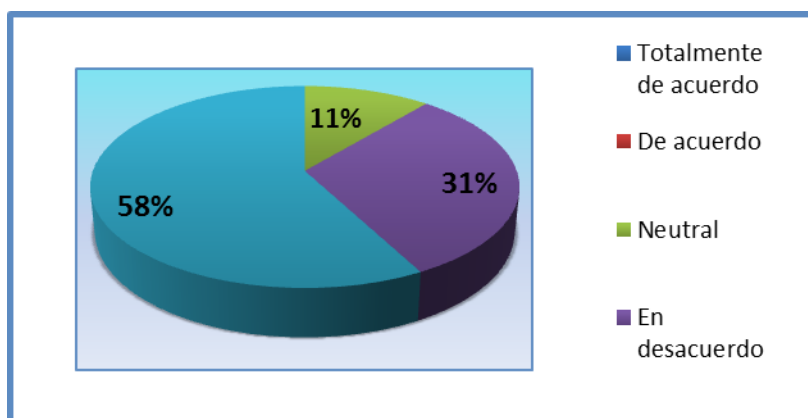


Gráfico 7. Participación en los procesos de control

Análisis: Los resultados obtenidos reflejaron claramente que los trabajadores consideran que los procesos de control que se llevan a cabo en la organización en estudio, no involucran a los trabajadores de todos los niveles jerárquicos. Es decir que la supervisión de los procesos está en manos de un grupo definido y no se promueve la participación de todos los trabajadores en los procesos de control.

Análisis de la Dimensión Equidad Económica

Ítem Nro. 8: Esta usted satisfecho con el sueldo y beneficios que percibe en la empresa.

Cuadro 8.

Sueldo y beneficios percibidos.

Ítems 8	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	4	8,89
En desacuerdo	13	28,89
Totalmente en desacuerdo	28	62,22
Total		100,00

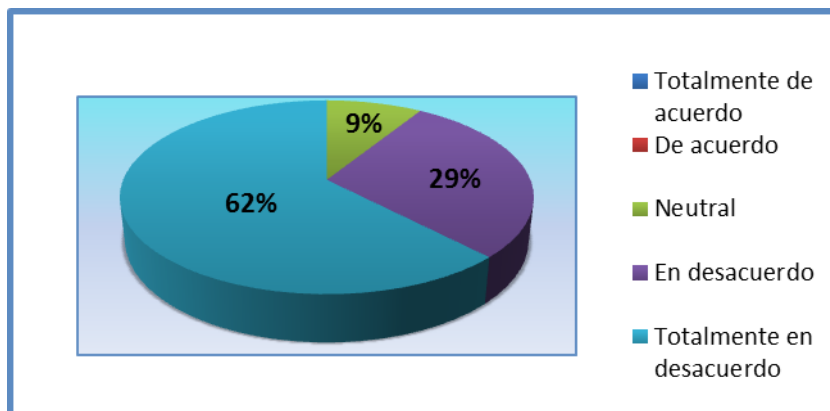


Gráfico 8. Sueldos y beneficios percibidos.

Análisis: Los resultados reflejaron que los trabajadores no están satisfechos con el sueldo y con los beneficios que perciben en la empresa en retribución de las labores que realizan en la misma. Analizando los resultados obtenidos a través de la teoría de la equidad podemos predecir y explicar las actitudes negativas de los empleados en torno al compromiso organizacional.

Ítem Nro. 9: Considera usted que los salarios que otorga la empresa son equitativos con la rentabilidad económica que percibe la misma.

Cuadro 9.

Salarios otorgados vs. Rentabilidad económica de la empresa.

Ítems 9	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	2	4,44
En desacuerdo	10	22,22
Totalmente en desacuerdo	33	73,33
Total		100,00

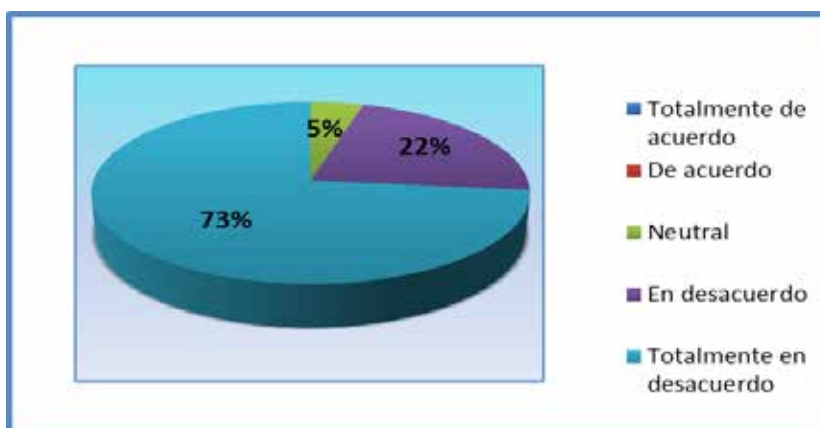


Grafico 9. Salarios otorgados vs. Rentabilidad económica de la empresa.

Análisis: De acuerdo a los resultados se observó que los trabajadores consideran que los salarios asignados por la organización, no son equivalentes a la rentabilidad económica de la misma. De acuerdo a la apreciación del recurso humano la empresa podría otorgar mejores salarios de acuerdo a su rentabilidad.

Ítem Nro. 10: Considera que los beneficios que le otorga la empresa son acordes al esfuerzo que requiere su trabajo.

Cuadro 10.

Beneficios Vs. Esfuerzo

Ítems 10	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	2	4,44
En desacuerdo	8	17,78
Totalmente en desacuerdo	35	77,78
Total		100,00

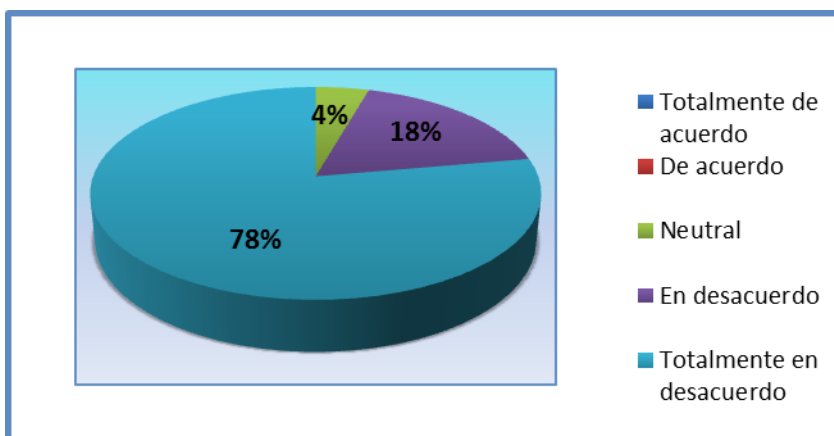


Gráfico 10. Beneficios Vs. Esfuerzo

Análisis: El gráfico nos manifiesta que los trabajadores consideran que el esfuerzo diario que realizan para cumplir con sus funciones, no es equivalente a los beneficios que le otorga la organización como retribución a sus labores. Vale destacar que de acuerdo a la teoría de la equidad si un empleado no posee una connotación positiva de lo que recibe como recompensa en relación al esfuerzo realizado, este podría disminuir sus niveles de compromiso organizacional.

Ítem Nro. 11: Las responsabilidades que tiene asignada a su trabajo y las funciones que realiza dentro de la empresa justifica la remuneración que percibe.

Cuadro 11.

Responsabilidades y funciones

Ítems 11	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	77,78
De acuerdo	10	22,22
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

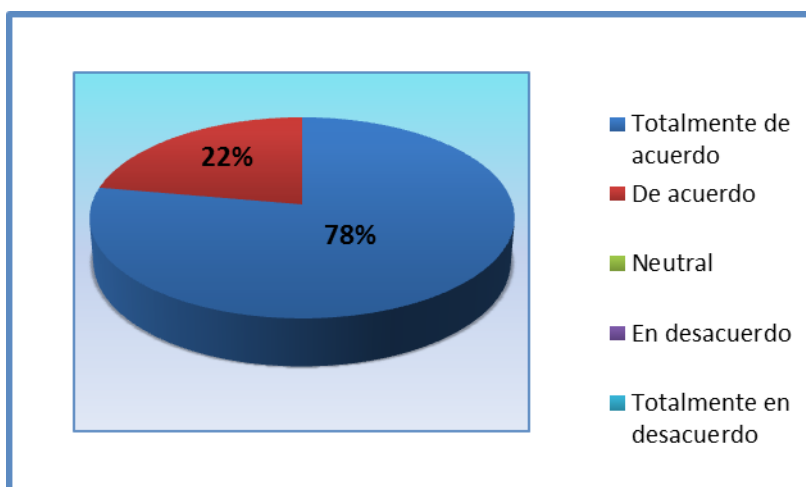


Gráfico 11. Responsabilidades y funciones

Análisis: Los resultados manifestaron que los trabajadores creen que las responsabilidades y las funciones que llevan a cabo dentro de la organización justifican la remuneración que perciben.

Análisis De La Dimensión Alineación En El Trabajo

Ítem Nro. 12: Usted puede realizar sus actividades sin la constante observación de su supervisor.

Cuadro 12.

Supervisión.

Ítems 12	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	34	75,56
De acuerdo	11	24,44
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

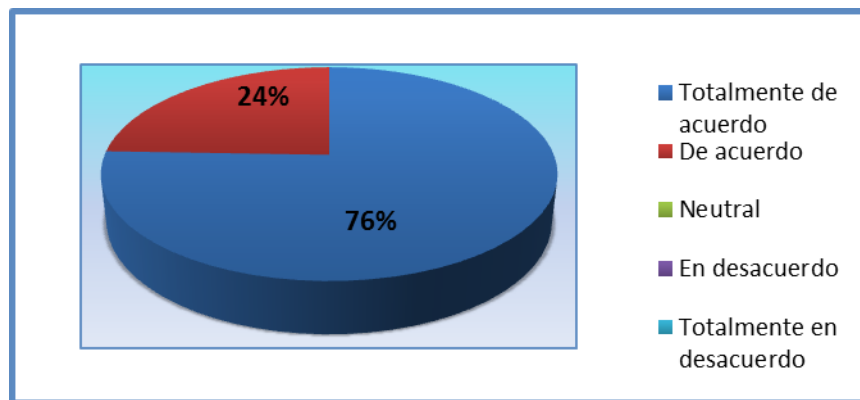


Gráfico 12. Supervisión

Análisis: Los resultados obtenidos demuestran que los trabajadores se sienten en la capacidad de llevar a cabo sus labores sin la constante revisión de su supervisor. La supervisión excesiva genera un clima organizacional tenso ya que trabajadores sientes que sus capacidades y habilidades no son valoradas en la organización, ya que no se les brinda la confianza para ser dueños de sus procesos de trabajo. De acuerdo a Chiavenato (2002). Es vital desarrollar el liderazgo transformador, donde el líder inspira a su equipo y logra que éstos se sientan identificados con los objetivos organizacionales.

Ítem Nro. 13: Considera que su trabajo contribuye a su crecimiento como trabajador.

Cuadro 13.

Trabajo Vs. Crecimiento profesional

Ítems 13	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	2	4,44
En desacuerdo	10	22,22
Totalmente en desacuerdo	33	73,33
Total		100,00

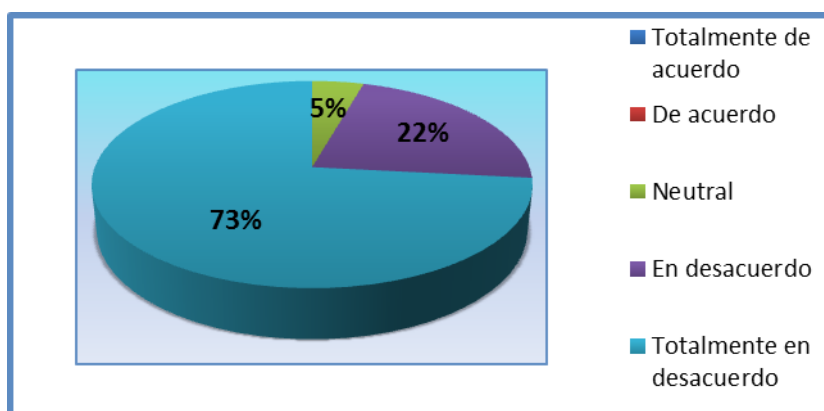


Gráfico 13. Trabajo Vs. Crecimiento profesional.

Análisis: Los resultados obtenidos revelaron que el recurso humano no siente que su trabajo dentro de la organización contribuye a su crecimiento profesional, ya que no se les brinda la oportunidad de ser dueños de sus procesos de trabajo y realizarlos bajo sus estrategias y creatividad. Esto genera desmotivación según (Fischer, 1992 citado en Avilés, García & González, 2015), debido a que uno de los factores claves de la motivación laboral es la posibilidad de crecimiento, es decir la posibilidad que posee el trabajador de lograr cambios en su trabajo, tales como situaciones en las cuales pueda aprender y desarrollar habilidades o bien transformar positivamente aquellas experiencia donde no se obtuvieron los resultados esperados

Ítem Nro. 14: Su futuro en la organización luce claro y estable.

Cuadro 14.

Expectativas de futuro dentro de la organización

Ítems 14	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	10	22,22
Totalmente en desacuerdo	35	77,78
Total		100,00

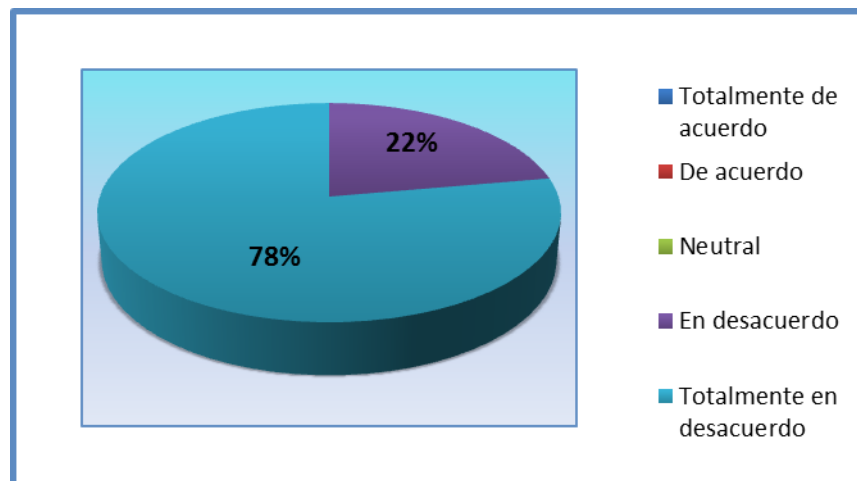


Gráfico 14. Expectativas de futuro dentro de la organización

Análisis: Mediante este ítem los trabajadores mostraron que no ven claro y estable su futuro dentro de la organización, lo que conlleva a una sensación de frustración por no contar con un plan de carrera establecido dentro de la empresa. Todo esto trae como consecuencia la desmotivación del recurso humano, debido a la ausencia de estabilidad o seguridad en el trabajo.

Ítem Nro. 15: La organización le establece alguna restricción a la hora de relacionarse con los demás miembros.

Cuadro 15.

Restricción de las relaciones interpersonales.

Ítems 15	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	6	13,33
Totalmente en desacuerdo	39	86,67
Total		100,00

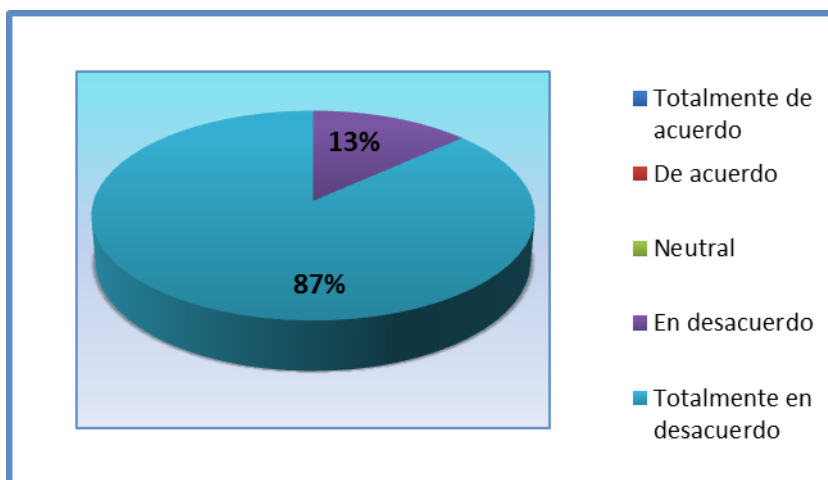


Gráfico 15. Restricción de las relaciones interpersonales.

Análisis: Los resultados expresaron que la organización no establece ningún tipo de restricción a sus trabajadores con respecto a las relaciones interpersonales dentro de la misma. Lo cual es de vital importancia para la motivación laboral, ya que de acuerdo a la teoría de las necesidades aprendidas “la conducta social se satisface, mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos.

Ítem Nro. 16: Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse a otra organización con el mismo sueldo y beneficios, lo haría.

Cuadro 16.

Expectativas de cambio de organización.

Ítems 16	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	11	24,44
Totalmente en desacuerdo	34	75,56
Total		100,00

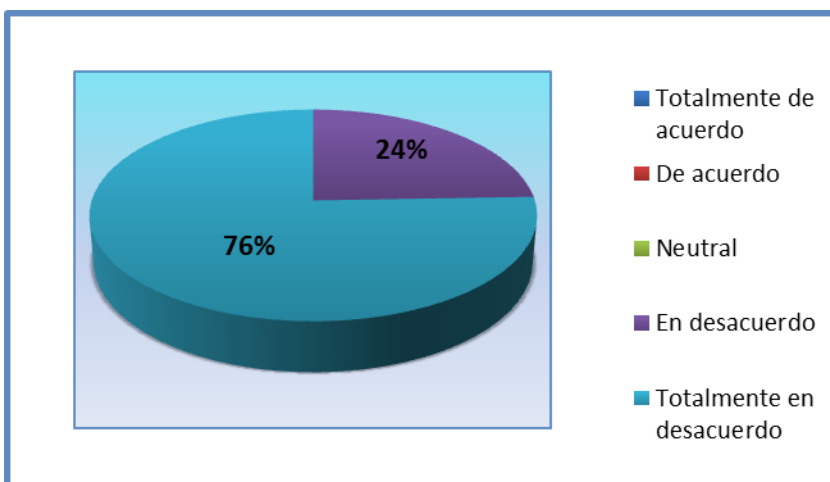


Gráfico 16. Expectativas de cambio de organización

Análisis: El gráfico mostro que el recurso humano no está dispuesto a cambiarse a otra organización que les brinde el mismo salario y los mismos beneficio. De acuerdo a Colquitt et al. (2007), el resultado obtenido refleja que los trabajadores poseen compromiso organizacional, ya que tienen el deseo de seguir siendo miembro de la organización.

Ítem Nro. 17: Se siente usted identificado con el grupo de trabajo.

Cuadro 17.

Identificación con el grupo.

Ítems 17	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	33	73,33
De acuerdo	12	26,67
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

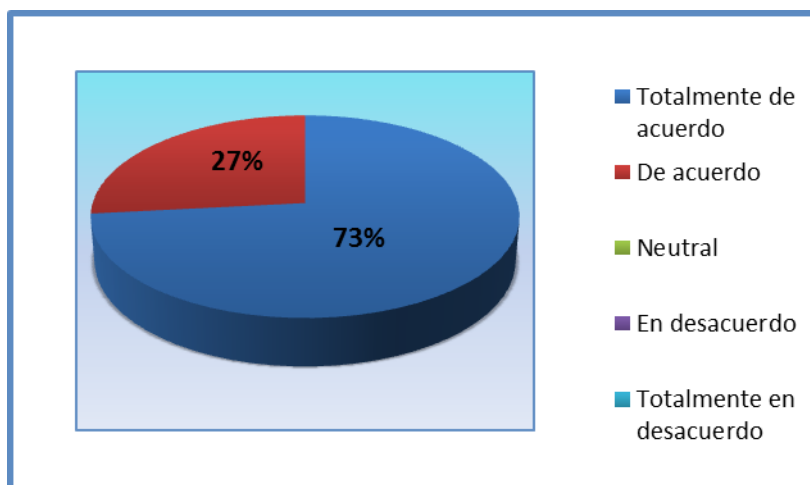


Gráfico 17. Identificación con el grupo.

Análisis: Los resultados manifestaron que el recurso humano se siente identificado con su equipo de trabajo. De acuerdo al Modelo de calidad de vida de Armando Lares (1998) se pueden analizar los resultados obtenidos como positivos, ya que de presentarse lo contrario, es decir, el sentimiento de no estar integrado con el grupo, produce un aislamiento social lo cual se traduce en la falta de alineación en el trabajo.

Análisis de la Dimensión Medio Ambiente

Ítem Nro. 18: La iluminación en su puesto de trabajo es adecuada para las actividades que realiza.

Cuadro 18.

Iluminación del puesto de trabajo.

Ítems 18	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	29	64,44
De acuerdo	16	35,56
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

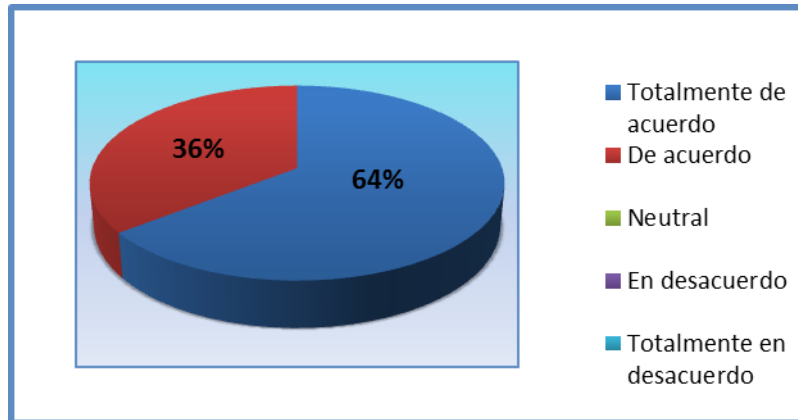


Gráfico 18: Iluminación del puesto de trabajo.

Análisis: Los resultados obtenidos evidenciaron que los trabajadores consideran que su lugar de trabajo posee una iluminación adecuada para llevar a cabo sus funciones.

Ítem Nro. 19: Considera que las condiciones en las que realiza su trabajo afectan su salud.

Cuadro 19.

Afectación de la salud.

Ítems 19	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	6	13,33
En desacuerdo	13	28,89
Totalmente en desacuerdo	26	57,78
Total		100,00

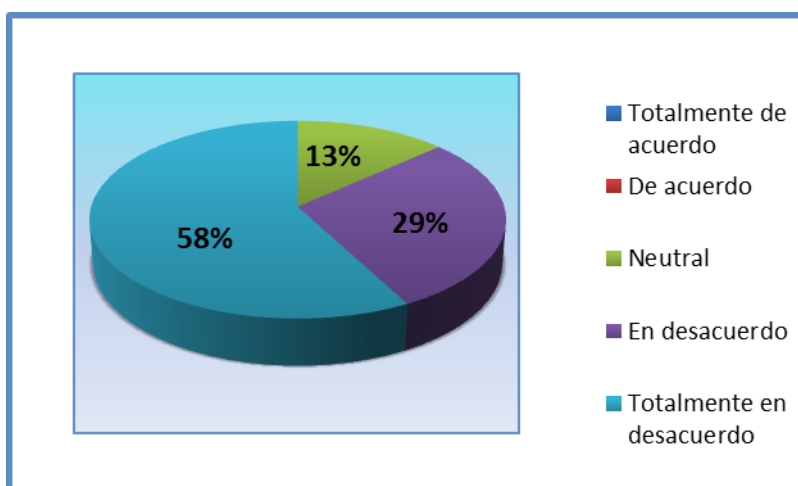


Gráfico 19. Afectación de la salud.

Análisis: En relación a los datos expuestos anteriormente se evidencio que las condiciones en las que labora el personal de la empresa en estudio no afectan su salud. Con estos resultados se puede deducir que la organización tiene clara la necesidad de optimizar en desempeño laboral, por ello implementa el marco jurídico vigente establecido para proteger la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores en pro de la calidad de vida de los mismos.

Ítem Nro. 20: Considera confortable la temperatura en su lugar de trabajo.

Cuadro 20.

Temperatura del lugar de trabajo.

Ítems 20	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	66,67
De acuerdo	15	33,33
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

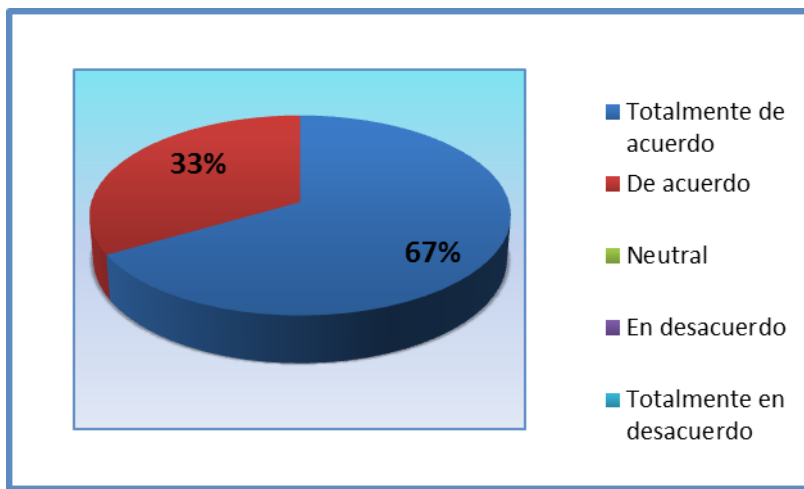


Gráfico 20. Temperatura del lugar de trabajo.

Análisis: Los resultados manifestaron que el recurso humano considera confortable la temperatura en su lugar de trabajo.

Ítem Nro. 21: Usted considera que las condiciones físicas existentes en su lugar de trabajo son adecuadas.

Cuadro 21.

Condiciones físicas del puesto de trabajo.

Ítems 21	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	31	68,89
De acuerdo	14	31,11
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

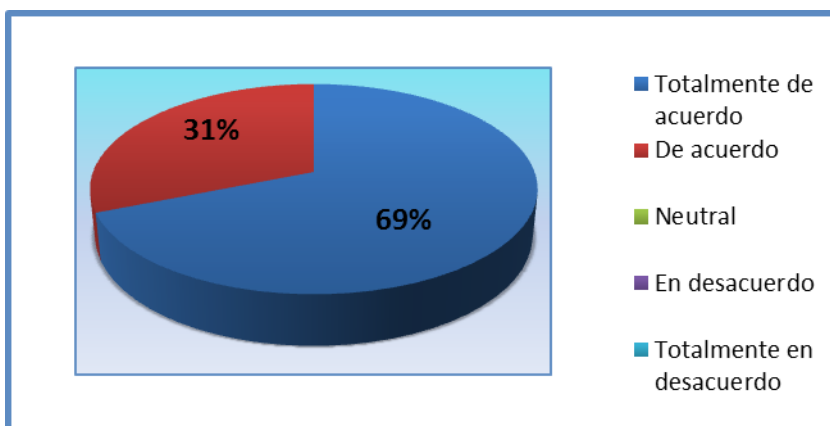


Gráfico 21. Condiciones físicas del puesto de trabajo.

Análisis: Los resultados evidencian que los trabajadores consideran que las condiciones físicas existentes en su lugar de trabajo son adecuadas. Estos resultados son vitales, puesto que un factor indispensable para la motivación laboral, es que los trabajadores visualicen su entorno físico laboral como un lugar confortable. Vale destacar que según el Artículo 59 de la LOPCYMA, el trabajo debe desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que asegure a los trabajadores el más alto grado de salud física y mental.

Ítem Nro. 22: El tamaño del espacio que dispone para realizar sus tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con sus responsabilidades.

Cuadro 22.

Comodidad del espacio del puesto de trabajo.

Ítems 22	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	77,78
De acuerdo	10	22,22
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

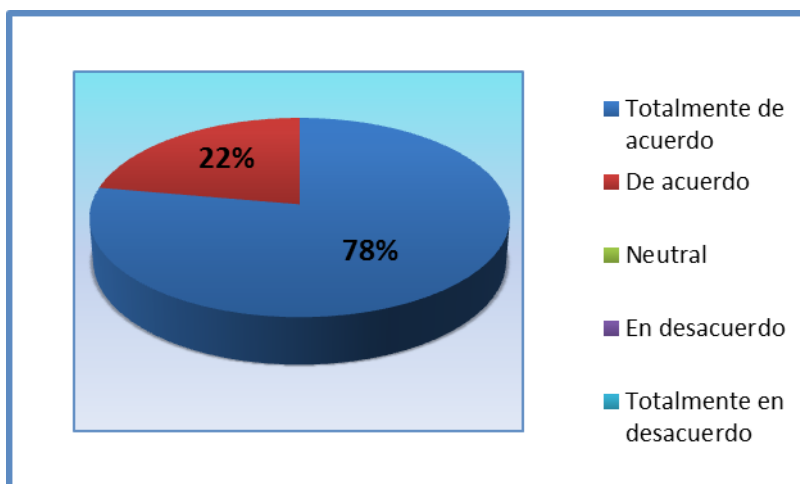


Gráfico 22. Comodidad del espacio del puesto de trabajo.

Análisis: El gráfico manifestó que los trabajadores consideran que el espacio de su lugar de trabajo es idóneo para el desempeño de sus funciones diarias.

Ítem Nro. 23: Los equipos de trabajo utilizados son los adecuados para las tareas que realiza.

Cuadro 23.

Equipos de trabajo.

Ítems 23	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	84,44
De acuerdo	7	15,56
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

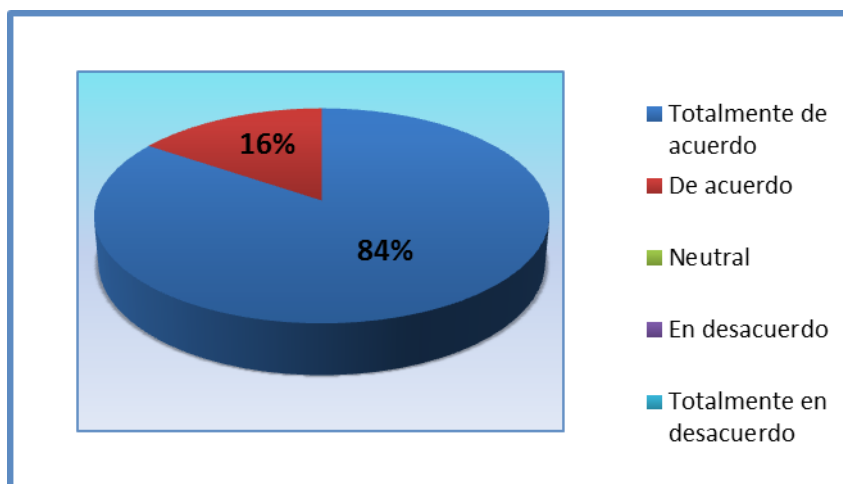


Gráfico 23. Equipos de trabajo.

Análisis: De acuerdo a los resultados la tendencia al 100% manifestó que los equipos utilizados son los adecuados para llevar a cabo de manera idónea los procesos de trabajo existente en la organización es estudio.

Ítem Nro. 24: Los equipos y herramientas se encuentran en condiciones óptimas.

Cuadro 24.

Condiciones de los equipos y herramientas.

Ítems 24	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	33	73,33
De acuerdo	12	26,67
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

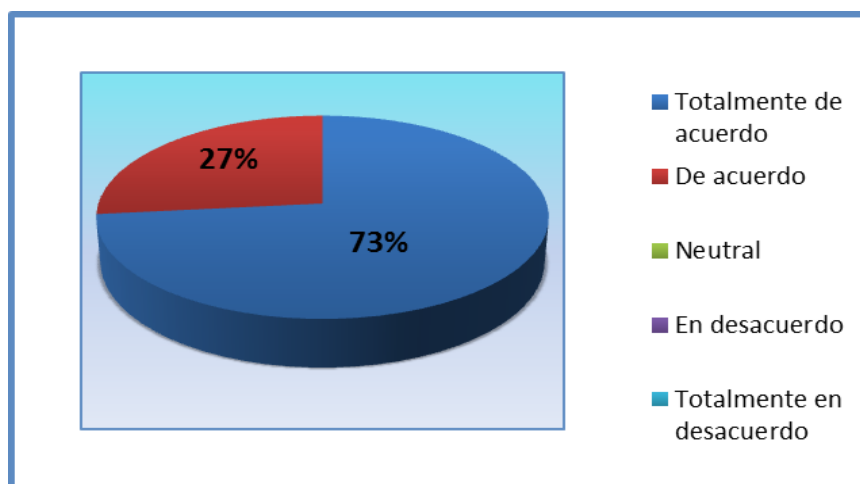


Gráfico 24. Condiciones de los equipos y herramientas.

Análisis: Los resultados manifestaron que los equipos y herramientas con los que cuenta la organización en estudio, están en óptimas condiciones para llevar a cabo un correcto funcionamiento de los procesos de trabajado.

Análisis de la dimensión satisfacción en el trabajo

Ítem Nro. 25: Está usted de acuerdo con las tareas y responsabilidades que se le asignan, considerando su nivel de capacidades profesionales y técnicas.

Cuadro 25.

Tareas y responsabilidades vs. Capacidades profesionales.

Ítems 25	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	62,22
De acuerdo	14	31,11
Neutral	3	6,67
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

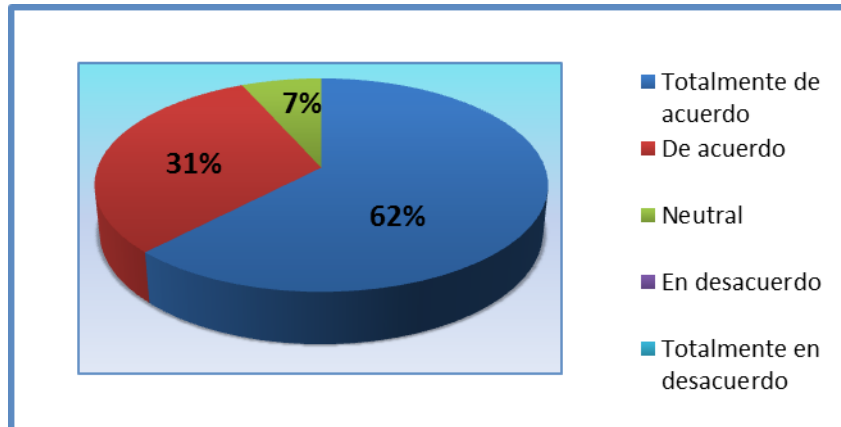


Gráfico 25. Tareas y responsabilidades vs. Capacidades profesionales.

Análisis: Los resultados evidenciaron que los trabajadores se sienten satisfechos con las tareas y responsabilidades asignadas, lo cual refleja que les apasiona su trabajo y que conocen como su desenvolvimiento contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

Ítem Nro. 26: Considera que su trabajo contribuye a su crecimiento futuro como trabajador.

Cuadro 26.

Crecimiento como trabajador.

Ítems 26	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	2	4,44
En desacuerdo	9	20,00
Totalmente en desacuerdo	34	75,56
Total		100,00

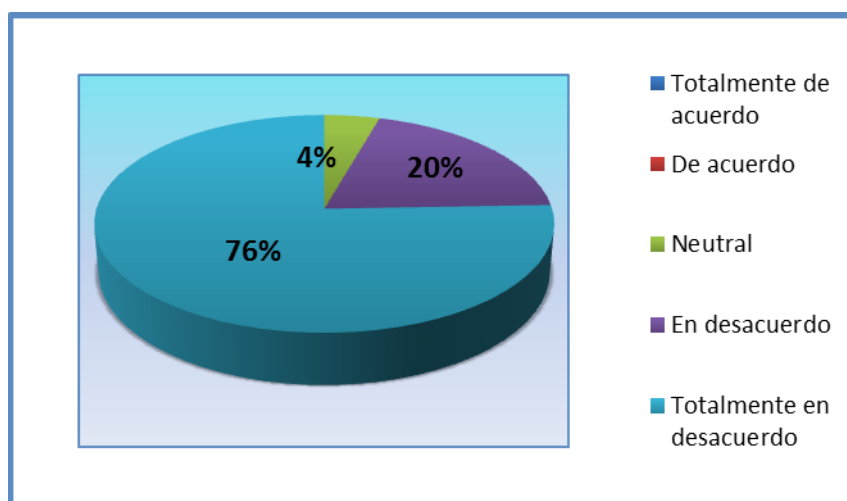


Gráfico 26. Crecimiento como trabajador.

Análisis: Los resultados arrojaron que los trabajadores consideran que el trabajo que realizan no contribuye a su crecimiento futuro como trabajador, esto refleja que la organización en estudio está en un punto crítico con respecto a la satisfacción laboral, puesto que existe una gran discrepancia entre las aspiraciones de los trabajadores y las oportunidades que le ofrece la empresa.

Ítem Nro. 27: Esta usted satisfecho con la conducta de sus supervisores o jefes inmediatos, relacionada con su actividad dentro de la empresa.

Cuadro 27.

Supervisión.

Ítems 27	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	11	24,44
Totalmente en desacuerdo	34	75,56
Total		100,00

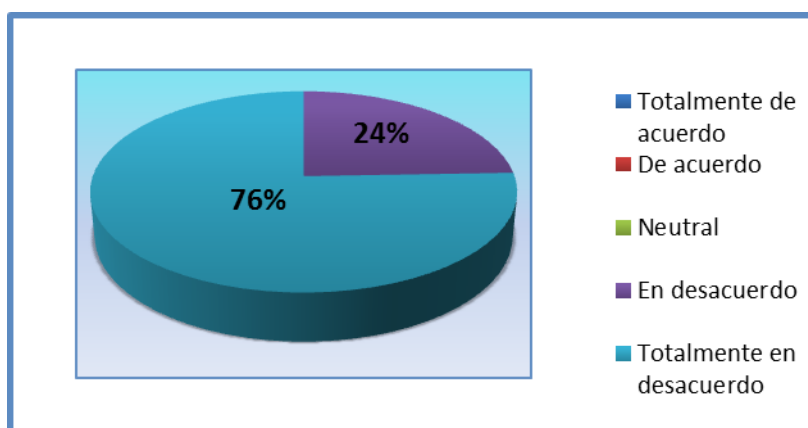


Gráfico 27. Supervisión

Análisis: Los resultados obtenidos revelaron que el recurso humano no está satisfecho con la conducta de sus supervisores a la hora de realizar sus labores. La presente situación origina insatisfacción, la cual según Chiavenato (2004) da pie a la mala voluntad, la reducción de la producción y comportamientos contraproducentes tales como: ausentismo, rotación, robos, sabotaje, militancia sindical, entre otros.

Ítem Nro. 28: Esta usted satisfecho con las oportunidades que le ofrece la organización para desarrollarse profesionalmente.

Cuadro 28.

Oportunidades de desarrollo profesional.

Ítems 28	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	3	6,67
Totalmente en desacuerdo	42	93,33
Total		100,00

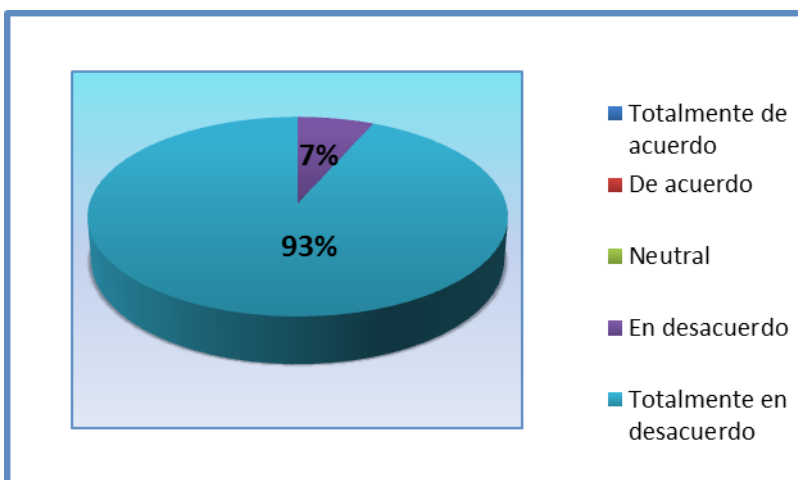


Gráfico 28. Oportunidades de desarrollo profesional.

Análisis: El gráfico manifestó que los trabajadores no están satisfechos con las oportunidades que le ofrece la organización para desarrollarse profesionalmente. De acuerdo a la teoría de las expectativas analizada por (Robbins, 1996) Los empleados se esforzaran más si creen que dicho esfuerzo los conducirá a lograr recompensas organizacionales y recompensas personales como profesional, lo cual no se está dando en la organización en estudio.

Ítem Nro. 29: Usted está satisfecho con el nivel de complejidad que tiene su trabajo.

Cuadro 29.

Complejidad del trabajo.

Ítems 29	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	84,44
De acuerdo	7	15,56
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

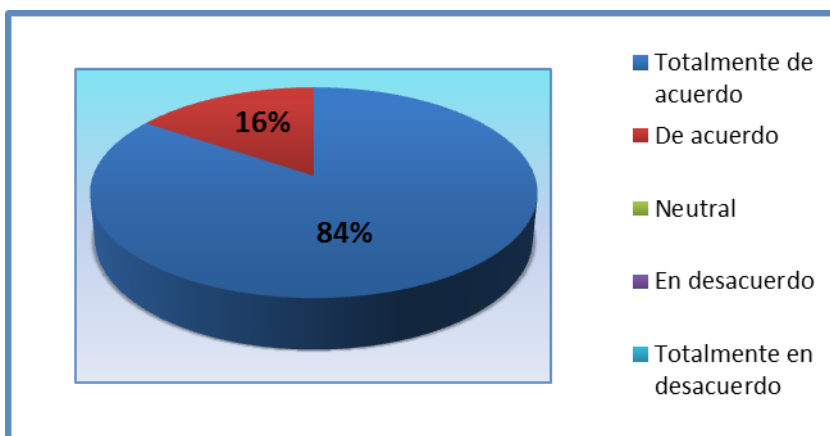


Gráfico 29. Complejidad del trabajo.

Análisis: Los resultados obtenidos revelaron que los trabajadores están satisfechos con el nivel de complejidad que se les presenta al desarrollar sus labores dentro de la organización. Este resultado nos muestra que existen procesos de trabajo satisfactorios pero no se les permite a los trabajadores explotar sus conocimientos y habilidades para llevarlos a cabo de manera innovadora, es decir que el inconveniente radica en la supervisión y el estilo de liderazgo que se lleva a cabo en la organización.

Ítem Nro. 30: Sus supervisores confían en los resultados de su trabajo y no están constantemente revisando lo que realiza.

Cuadro 30.

Confianza de los supervisores.

Ítems 30	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	4	8,89
Totalmente en desacuerdo	41	91,11
Total		100,00

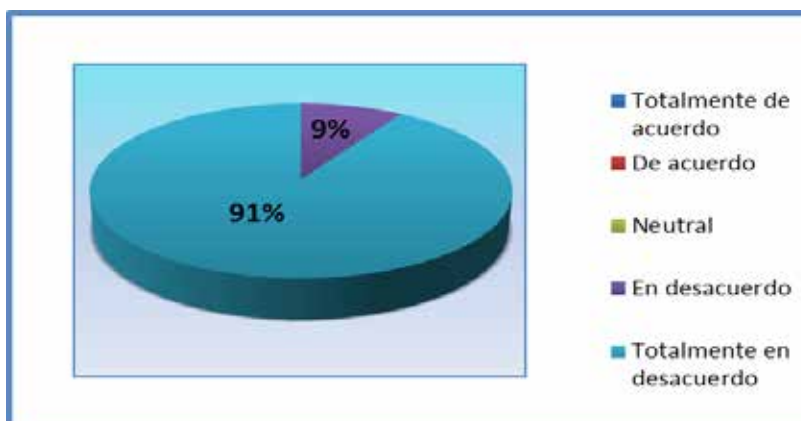


Gráfico 30. Confianza de los supervisores.

Análisis: El gráfico revela que los trabajadores consideran que sus supervisores no les brindan la confianza necesaria a la hora de cumplir con sus labores. Esta situación nos remite a lo planteado por Chiavenato (2002) el cual indica que el compromiso organizacional está íntimamente ligado con el estilo de liderazgo que se ejerza en la organización .

Ítem Nro. 31: Siente que su trabajo es poco valorado por la organización.

Cuadro 31.

Valoración del trabajo por parte de la empresa

Ítems 31	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	39	86,67
De acuerdo	6	13,33
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

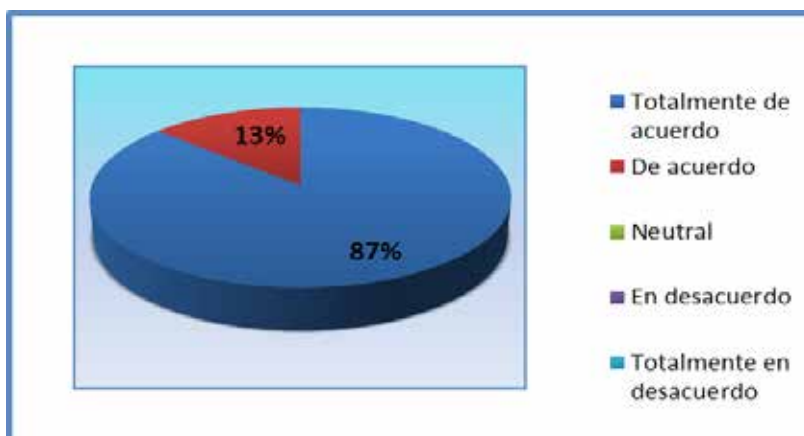


Gráfico 31. Valoración del trabajo por parte de la empresa

Análisis: A través de los resultados obtenidos se observó que los trabajadores consideran que su trabajo no es valorado por la organización. Este resultado conlleva a bajos niveles de compromiso organizacional, ya que hay un deterioro del compromiso afectivo, dado a que se rompen los lazos de carácter emocional que han establecido los trabajadores con la organización, lo cual según Meyer y Allen (1991) Es lo que hace que los individuos se sientan complacidos de permanecer en la organización.

Ítem Nro. 32: Considera que su trabajo plantea retos interesantes:

Cuadro 32.

Retos laborales.

Ítems 32	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	3	6,67
Totalmente en desacuerdo	42	93,33
Total		100,00

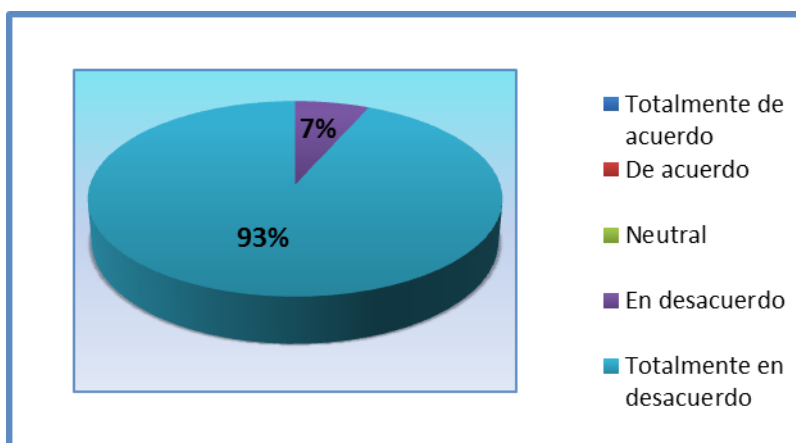


Gráfico 32. Retos laborales.

Análisis: El gráfico evidencio que los trabajadores creen que su trabajo no plantea retos interesantes, esto va aunado a que no tienen la potestad de explotar su creatividad, ya que la organización se rige por procedimientos rígidos y además existe la supervisión excesiva del proceso de trabajo. De acuerdo a esta problemática vale destacar lo planteado por (Colquitt et al, 2007) donde indica que: “los trabajadores que no están comprometidos con la organización incurren en conductas de retirada, que se definen como un conjunto de acciones que los trabajadores realizan para evitar la situación de trabajo, las que pueden eventualmente culminar en abandonar la organización”.

Ítem Nro. 33: Su trabajo es dinámico e innovador.

Cuadro 33.

Dinamismo del trabajo.

Ítems 33	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	8	17,78
Totalmente en desacuerdo	37	82,22
Total		100,00

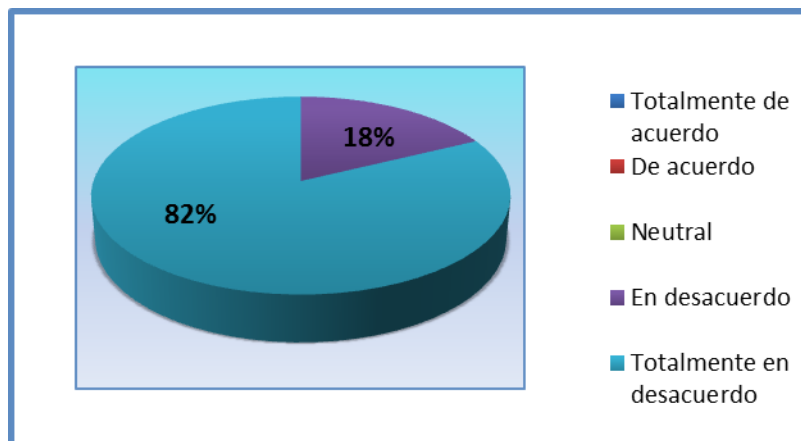


Gráfico 33. Dinamismo del trabajo.

Análisis: El estudio de este ítem reveló que el recurso humano considera que su trabajo no es dinámico ni innovador, lo cual genera el desánimo y desinterés por parte de los trabajadores a la hora de realizar sus labores, ya que uno de los factores principales de la motivación es el trabajo en sí mismo, es decir el agrado o desagrado que siente el trabajador por las actividades que desempeña.

Ítem Nro. 34: Sus compañeros de trabajo le dan importancia a las actividades que usted realiza.

Cuadro 34.

Reconocimiento por parte del equipo de trabajo.

Ítems 34	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	37	82,22
De acuerdo	8	17,78
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

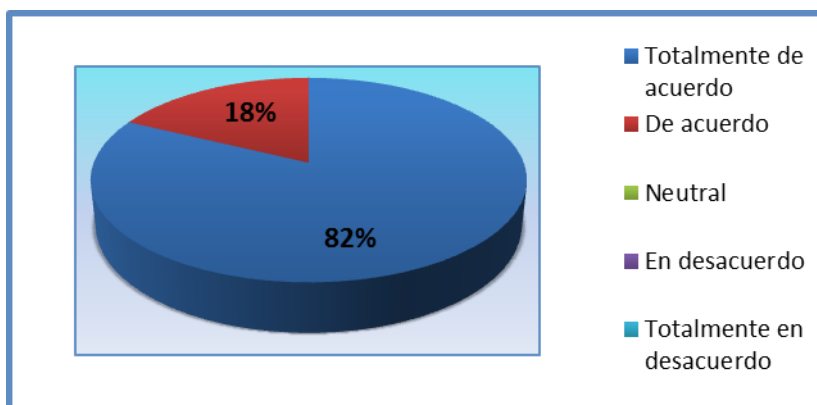


Gráfico 34. Reconocimiento por parte del equipo de trabajo.

Análisis: A través del estudio de este ítem se evidenció que el equipo de trabajo da importancia a las actividades que realizan sus compañeros. Con este resultado se aprecia que armonía entre el grupo de trabajo, lo cual es relevante para cultivar un clima organizacional idóneo.

Ítem Nro. 35: Se siente contento con el trato que recibe de su jefe inmediato.

Cuadro 35.

Empatía con supervisores.

Ítems 35	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	7	15,56
Totalmente en desacuerdo	38	84,44
Total		100,00

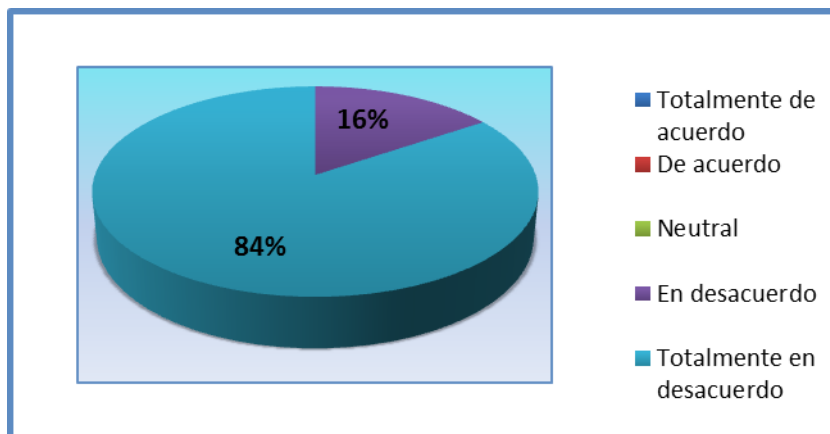


Gráfico 35. Empatía con supervisores.

Análisis: Los resultados obtenidos revelaron el descontento de los trabajadores con respecto al trato que reciben de sus jefes inmediatos. Vale destacar que de acuerdo a (Fischer, 1992 citado en Avilés, García & González, 2015) la supervisión es un factor que influye directamente en la motivación laboral.

Ítem Nro. 36: Su trabajo le hace sentir que participa en el logro de los objetivos de la empresa.

Cuadro 36.

Influencia del trabajo en el logro de los objetivos organizacionales.

Ítems 36	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	39	86,67
De acuerdo	6	13,33
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		100,00

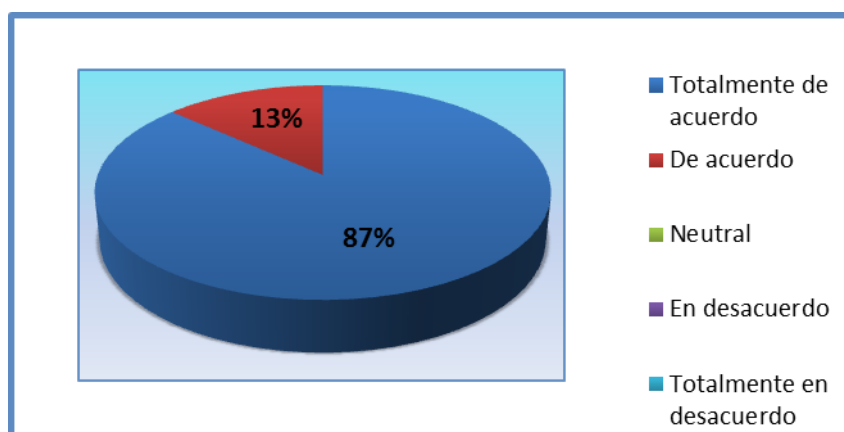


Gráfico 36. Influencia del trabajo en el logro de los objetivos organizacionales.

Análisis: Los resultados arrojados manifestaron que el recurso humano siente que el trabajo que realizan contribuye al logro de los objetivos organizacionales. De acuerdo a lo planteado por Porter et al. (1974, citado en Eslami et al, 2012) los trabajadores sienten compromiso organizacional, puesto que tienen una fuerte creencia y aceptación de las metas organizacionales y deseos de esforzarse por alcanzarlas.

Ítem Nro. 37: Se siente satisfecho con su cargo.

Cuadro 37.

Satisfacción con el cargo.

Ítems 37	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0,00
De acuerdo	0	0,00
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	3	6,67
Totalmente en desacuerdo	42	93,33
Total		100,00

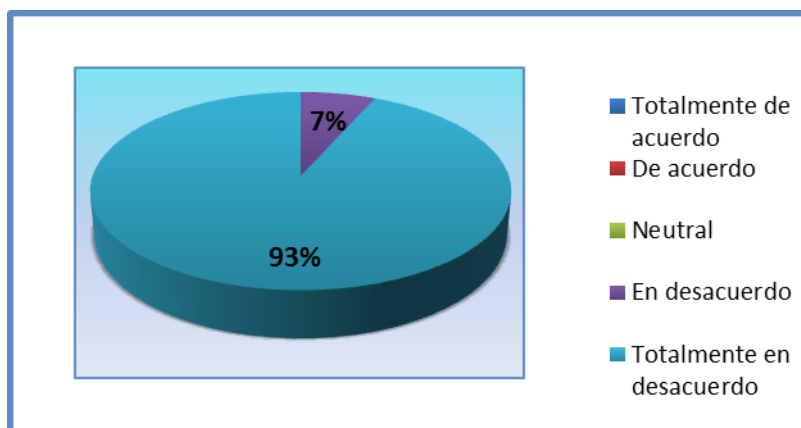


Gráfico 37. Satisfacción con el cargo.

Análisis: A través de los resultados obtenidos en este ítem se pudo apreciar que los trabajadores no se sienten satisfechos con el cargo que ocupan, esto se debe a que no hay un plan de carrera establecido en la organización y a su vez las limitaciones establecidas a la hora de realizar sus funciones no le permiten demostrar al máximo sus habilidades y capacidades las cuales podrían hacerlos merecedores de un cargo superior dentro de la organización.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al finalizar el desarrollo de este trabajo de grado, se llegó a las siguientes conclusiones:

· Los trabajadores de la empresa en estudio no se consideran participes en el proceso de toma de decisiones que se efectúan en la organización, de igual forma sienten que no poseen el control real del proceso. De tal manera que se concluye que la participación y el control dentro de la empresa es deficiente, ya que los trabajadores reciben efectivamente la información transmitida por parte de los directivos pero no tienen participación en el proceso de toma de decisiones.

Esta situación conlleva a que el trabajador no se sienta parte de la institución y pierda el entusiasmo por el trabajo, lo cual impacta directamente en la calidad de vida laboral y por ende en el compromiso organizacional.

· Se evidencio que el nivel de equidad económica es insatisfactorio, ya que los trabajadores manifiestan que no hay un equilibrio entre lo que implica su esfuerzo en el trabajo y no que perciben como compensación. La percepción de inequidad económica siembra en el trabajador un escaso interés por hacer el trabajo con eficiencia y efectividad.

- Los trabajadores se encuentran insatisfechos con respecto a la supervisión de reciben al llevar a cabo sus labores, ya que consideran que están capacitados para realizar sus actividades sin la constante observación y autorización de los supervisores inmediatos. Quedo en evidencia que la organización tiene deficiencia en cuanto a la aplicación de supervisión y liderazgo, lo cual genera descontento en los trabajadores. Todo ello por no contar con las herramientas y el conocimiento necesario para implementar una gestión adecuada sobre su personal.

- Los trabajadores consideran adecuado el medio ambiente físico que les ofrece la organización para llevar a cabo sus funciones de manera segura y comfortable.

- En cuanto a la satisfacción laboral se evidencio que la organización está en un punto crítico, ya que en la mayoría de los puntos estudiados existe una gran diferencia entre aspiraciones que tiene el trabajador y lo que ofrece la organización. Sin duda alguna es evidente la necesidad que presenta la empresa de tomar acciones inmediatas y concretas con respecto a la insatisfacción laboral, puesto que podría generar el colapso total de la organización.

Recomendaciones

- Vincular la calidad de vida en el trabajo con otras dimensiones como la familia, salud, comunidad y recreación y esparcimiento, con el objeto de ver como inciden en la calidad de vida de los trabajadores.

- Medir el impacto de la calidad de vida laboral sobre la motivación, productividad y la calidad.

- Evaluar constantemente las necesidades o carencias de los trabajadores a fin de detectar posibles situaciones que afecten directamente su bienestar integral.

BIBLIOGRAFIA

Acosta, A. Belmonte, J. y González, M. (2013). *Plan estratégico de gestión de recursos humanos para mejorar la calidad de vida laboral en una empresa de servicio*. [Trabajo especial de grado]. Universidad de Oriente.Cumana.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. (5ta Edición). Caracas: Episteme.

Chiavenato, I. (2002). *La Gestion de Recursos Humanos*. (5ta Edición). Bogotá: McGraw Hil.

Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. (5ta Edición). Bogotá: McGraw Hil.

Colmenares, T. Pérez, L. y García F. (2014). *Relación entre las oportunidades de desarrollo profesional que brinda la empresa a sus trabajadores y el compromiso organizacional*. [Trabajo especial de grado]. Universidad de Oriente.Cumana.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Gaceta Oficial N. 5453(Extraordinario), 24-03-2000.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hil.

Hernández, P. (2014). *Relación entre remuneración salarial percibida y aspirada con respecto calidad de vida laboral percibida*. [Trabajo especial de grado]. Universidad de Barcelona, España.

Hurtado, J. (2010) *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. (3ra Ed.). Caracas. *Fundación Sypal*.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo. (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.38236, Julio, 2005.

Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N. 6076 (Extraordinario), 07-05-2012.

Mazquiaran, D. (2015). *Uso y manejo de la Lopcymat en empresa de televisión*. [Trabajo especial de grado]. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Ojeda, P. y Benítez G. (2013). *Condiciones laborales de los trabajadores y su influencia en la satisfacción laboral en la Clínica Atías Hospitalización y Servicios C.A*. [Trabajo especial de grado]. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Universidad José Antonio Páez (2015). *Normas para la elaboración de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado*. Valencia.

ANEXOS 1
(INTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS PARA LOS DIRECTIVOS)

UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CUESTIONARIO	
LINEAMIENTO GENERALES	
<p>Objetivo: Conocer los elementos que influyen en la toma de decisiones dirigidas a la calidad de vida laboral, a través de información suministrada por los directivos.</p>	
DATOS DEL ENTREVISTADO	
Cargo	Tiempo en el cargo
DATOS GENERALES	
<p>1. ¿Considera que la organización cuenta con un clima organizacional adecuado?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>2. ¿La comunicación existente entre los directivos y los trabajadores es efectiva?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>3. ¿La gerencia permite que los trabajadores aporten sus ideas acerca de las estrategias y objetivos de la organización?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>4. ¿Con cuales de los siguientes beneficios adicionales cuenta la</p>	

organización? (Indicar con una X)

1. Regalo navideño para los hijos.
2. Asignación por matrimonio.
3. Asignación por nacimiento de hijos.
4. Asignación de útiles escolares.
5. Asistencia odontológica.
6. Becas de estudio para el trabajador.
7. Becas de estudio para los hijos del trabajador.
8. Servicio de gimnasio.
9. Entradas para actividades recreativas (cine, parque de diversiones, circos, entre otros)

5. ¿Considera usted que la remuneración que otorga la empresa a sus trabajadores es acorde a las actividades que realizan?

6. ¿Considera usted que la remuneración que perciben los trabajadores les es suficiente para cubrir sus gastos y los de su núcleo familiar?

7. ¿Cree usted que las condiciones del ambiente laboral influyen directamente en la productividad de la empresa?

ANEXOS 2
(INTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS PARA LOS
TRABAJADORES)

UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
DIRECION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Instrumento de recolección de datos.

Ante todo reciba un cordial saludo, a continuación se presentan una serie de afirmaciones cuyo objetivo se centra en recabar información sobre nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores con respecto a las dimensiones de medio ambiente de trabajo, políticas de remuneración y desarrollo profesional, agradecemos responder de forma objetiva. Vale destacar que esta información será de estricto orden académico y sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

Instrucciones:

- A) Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- B) Debe seleccionar solo una respuesta.
- C) En caso de duda consulte al investigador.

Responda de acuerdo a los siguientes valores:

5: Totalmente de acuerdo.

4: De acuerdo.

3: Neutral.

2: En desacuerdo.

1: Totalmente en desacuerdo.

PARTE I: PARTICIPACION Y CONTROL		5	4	3	2	1
	La información que los directivos de la organización quieren transmitir, es ampliamente difundida.					
	Existe suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomadas por la empresa que involucren al trabajador.					
	Los trabajadores están informados de los planes, metas y objetivos de la organización.					
	Tiene usted un conocimiento general del funcionamiento de la empresa.					
	Los trabajadores pueden participar en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y planes de adiestramiento.					
	Existe una estructura en la organización que permita que todos los niveles de trabajadores, puedan participar en el proceso de toma de decisiones.					
	Los procesos de control se llevan a cabo a todo nivel y con la participación de los trabajadores.					

PARTE II: EQUIDAD ECONOMICA		5	4	3	2	1
	Esta usted satisfecho con el sueldo o salario que percibe en la empresa.					
	Usted está satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa, considerando la remuneración que perciben otros trabajadores y comparándolo con lo que usted percibe.					
0	Considera que los beneficios que le otorga la empresa son acordes al esfuerzo que requiere su trabajo.					
	Las responsabilidades que tiene					

1	asignada a su trabajo y las funciones que realiza dentro de la empresa justifica la remuneración que percibe.					
---	---	--	--	--	--	--

PARTE III: ALINEACION EN EL TRABAJO		5	4	3	2	1
2	Usted puede realizar sus actividades sin la constante observación de su supervisor.					
3	Considera que su trabajo contribuye a su crecimiento como trabajador.					
4	Su futuro en la organización luce claro y estable.					
5	La organización le establece alguna restricción a la hora de relacionarse con los demás miembros.					
6	Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse a otra organización con los mismos sueldos y salarios, lo haría.					
7	Se siente usted identificado con el grupo de trabajo.					

PARTE III: MEDIO AMBIENTE		5	4	3	2	1
8	La iluminación en su puesto de trabajo es adecuada para las actividades que realiza.					
9	Considera que las condiciones en las que realiza su trabajo afectan su salud.					
0	Considera confortable la temperatura en su lugar de trabajo.					
1	Usted considera que las condiciones físicas existentes en su lugar de trabajo son adecuadas.					
2	El tamaño del espacio que dispone para realizar sus tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con sus responsabilidades.					
3	Los equipos de trabajo utilizados son los adecuados para las tareas que					

	realiza.					
4	Los equipos y herramientas se encuentran en condiciones óptimas.					

PARTE III: SATISFACCION EN EL TRABAJO		5	4	3	2	1
5	Está usted de acuerdo con las tareas y responsabilidades que se le asignan, considerando su nivel de capacidades profesionales y técnicas.					
6	Considera que su trabajo contribuye a su crecimiento futuro como trabajador.					
7	Esta usted satisfecho con la conducta de sus supervisores o jefes inmediatos, relacionada con su actividad dentro de la empresa.					
8	Esta usted satisfecho con las oportunidades que le ofrece la organización para desarrollarse profesionalmente.					
9	Usted está satisfecho con el nivel de complejidad que tiene su trabajo.					
0	Sus supervisores confían en los resultados de su trabajo y no están constantemente revisando lo que realiza.					

PARTE III: IDENTIDAD Y AUTOESTIMA LABORAL		5	4	3	2	1
1	Siente que su trabajo es poco valorado por la organización.					
2	Considera que su trabajo plantea retos interesantes.					
3	Su trabajo es dinámico e innovador.					
4	Sus compañeros de trabajo le dan importancia a las actividades que usted realiza.					
5	Se siente contento con el trato que recibe de su jefe inmediato.					
6	Su trabajo le hace sentir que participa en el logro de los objetivos de la empresa.					
	Se siente satisfecho con su cargo					

7						
---	--	--	--	--	--	--