



Compendium
ISSN: 1317-6099
ISSN: 2477-9725
compendium@ucla.edu.ve
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado
República Bolivariana de Venezuela

CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GAS COMUNAL, REGIÓN LOS LLANOS, VENEZUELA

Marapacuto Verastegui, Belkis Esmeralda; Rodríguez, José Luis

CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GAS COMUNAL, REGIÓN LOS LLANOS, VENEZUELA

Compendium, vol. 25, núm. 48, 2022

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, República Bolivariana de Venezuela

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88072323001>

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7127137>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.

CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GAS COMUNAL, REGIÓN LOS LLANOS, VENEZUELA

Quality of working life of the workers of the Comunal Gas Company, Los Llanos Region, Venezuela

Belkis Esmeralda Marapacuto Verastegui *
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, República Bolivariana de Venezuela
marapacutobelkis@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-6700-6050>

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7127137>
Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88072323001>

José Luis Rodríguez **
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, República Bolivariana de Venezuela
chrodriguez2001@yahoo.com

 <https://orcid.org/0000-0002-1079-2932>

Recepción: 14 Julio 2022
Aprobación: 05 Septiembre 2022

RESUMEN:

El objetivo de la investigación fue describir el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores de la Empresa Gas Comunal, región Los Llanos, Venezuela. Se trata de un estudio descriptivo con diseño no experimental. La muestra probabilística seleccionada estuvo representada por 21 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de vida laboral diseñado por Lares (1988). Los resultados obtenidos permiten afirmar que los trabajadores de la organización poseen un nivel medio de calidad de vida laboral de acuerdo a las dimensiones: participación y control, equidad económica, alineación al trabajo, satisfacción, identidad y autoestima laboral. Adicionalmente, se propusieron posibles soluciones para su mejoramiento.

PALABRAS CLAVE: calidad de vida laboral, cuestionario de vida laboral, trabajadores.

ABSTRACT:

The objective of the research was to describe the level of quality of working life of the workers of the Empresa Gas Comunal, Los Llanos region, Venezuela. This is a descriptive study with a non-experimental design. The selected probabilistic sample was represented by 21 workers to whom a working life questionnaire designed by Lares (1988) was applied. The results obtained allow us to affirm that the workers of the organization have an average level of quality of work life according to the dimensions: participation and control, economic equity, alignment to work, satisfaction, identity and work self-esteem. Additionally, possible solutions were proposed for its improvement.

KEYWORDS: quality of work life, work life questionnaire, workers.

NOTAS DE AUTOR

- * Técnico Superior Universitario en Mercadotecnia. Instituto Universitario Andrés Bello (IUETAEB). Licenciada en Administración, Mención Mercadeo. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Licenciada en Administración Comercial. Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (DCEE-UCLA). Magíster en Gerencia Empresarial. DCEE-UCLA. Barquisimeto, Venezuela.
- ** Licenciado en Contaduría Pública. Licenciado en Administración Comercial. DCEE-UCLA. Magister en Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre. Barquisimeto, Venezuela.

INTRODUCCIÓN

El tema del cuidado del capital humano en cuanto a su salud, integridad física y calidad de vida en el trabajo comienza a tomar relevancia desde la década de los 50 (French y Bell, 1996). En la búsqueda de la efectividad organizacional y la productividad se plantean cambios en cuanto a la gestión del recurso humano y al ambiente socio-laboral (Rodríguez, 2004; Da Silva, 2006).

En relación al concepto de calidad de vida, el mismo involucra aspectos tales como: condiciones para realización de actividades diarias, salud, seguridad social, bienestar integral, por mencionar algunos. Debido a la importancia que tienen estos aspectos para los trabajadores se justifica la presente investigación, la cual fue realizada en la Empresa Gas Comunal, específicamente en los Centros de Trabajo Interruptores Especializados Lara (INESLA) y Taller Barquisimeto, ambos pertenecientes a la Región Los Llanos.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo empresarial actual, las organizaciones reconocen el factor de la motivación de los trabajadores como fundamental para el cumplimiento de metas laborales y logro de objetivos organizacionales. Ambientes de trabajo propicios en los cuales se garanticen sistemas de retribución adecuados, seguridad y oportunidades para el crecimiento profesional, entre otras condiciones, favorecen el desarrollo organizacional.

Al consultar el significado del término de calidad de vida en las organizaciones se pueden mencionar condiciones físicas, psicológicas y sociales del trabajador, disponibilidad de recursos para satisfacer las demandas laborales, grado de satisfacción, configuración del entorno de trabajo, así como suministro adecuado de medios de sustento (Espinosa y Morris, 2002, Blanch, 2003; OIT, 2022; García, 2007).

Los aspectos mencionados anteriormente plantean la necesidad de llevar a cabo un cambio en las organizaciones y así lograr la humanización de los ambientes laborales. Sin embargo, en los últimos años, los cambios económicos, políticos y sociales experimentados en el país han impactado la calidad de vida de los trabajadores y la estabilidad de las organizaciones.

En este punto cobra relevancia el término de trabajo decente, el cual es definido por la OIT (2022, p.1) como la *“oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para todos, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social...”*. En el caso de los países latinoamericanos, estos se rigen y guían por los convenios y recomendaciones emitidos por la OIT en materia laboral. Venezuela, por ser miembro de la OIT dicta a través de la Constitución (Asamblea Constituyente de la República Bolivariana de Venezuela, 1999), el cumplimiento conforme a los principios del trabajo decente, aunado a todos los derechos fundamentales. En el marco de lo establecido en el término definido anteriormente y a fin de analizar el nivel de calidad de vida de los trabajadores, se tomó como referencia el modelo integral de la calidad de vida propuesto por Lares (1998).

El Estado venezolano cuenta con un marco regulatorio en beneficio de la calidad de vida en el trabajo el cual está constituido por la Ley Orgánica del trabajo, las trabajadoras y los trabajadores (Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, 2012), Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2005), Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, 2007), Ley del Cesta Ticket Socialista para los Trabajadores y Trabajadoras (Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, 2015), entre otras.

En este sentido surgen algunas preguntas asociadas a las necesidades de los trabajadores de Gas Comunal ubicado en la ciudad de Barquisimeto, estado Lara: ¿Cuáles son las características de las dimensiones objetivas y subjetivas de la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores de la empresa Gas Comunal? ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores bajo estudio?

Gas Comunal es una empresa del Estado cuyo propósito es garantizar el suministro de gas licuado de petróleo (GLP) a precio justo y en forma oportuna, confiable y segura a la población venezolana. Adicionalmente, busca satisfacer las necesidades de su personal con el fin de lograr eficiencia y eficacia en sus actividades teniendo como unidad responsable la Gerencia de proceso social del trabajo. Sus funciones son: impulsar al trabajador al logro de los objetivos personales y colectivos, coordinar los procesos de reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal y así lograr un buen clima laboral.

2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El interés que despierta en las organizaciones la calidad vida laboral ha conducido al desarrollo de diversos estudios que sirvieron como antecedentes, entre ellos: Lares (1998), Marín (2011), Patiño (2015), Anda (2017), González y Monroy (2018), Echeverr y Espitia (2020) y Britto et al. (2020).

En cuanto a las bases teóricas utilizadas, se presenta a continuación un resumen (ver Tabla No. 1):

TABLA NO. 1
Resumen de las bases teóricas

Autor(es)	Fundamentos y consideraciones
OMS (1996)	<ul style="list-style-type: none">• Concepto de calidad de vida: percepción del trabajador en cuanto a su lugar de trabajo, contexto cultural, sistema de valores, normas y objetivos organizacionales.
Lares (1998)	<ul style="list-style-type: none">• Concepto de calidad de vida: bienestar físico, material, social y emocional.• Condiciones de vida.
Alguacil (2000)	<ul style="list-style-type: none">• La calidad de vida como el grado óptimo de la satisfacción de las necesidades humanas.• Organización de las dimensiones de la calidad de vida en torno a tres ejes principales: bienestar, identidad cultural y calidad ambiental.
Blishen y Afkinson (citados por Arredondo, 2003)	<ul style="list-style-type: none">• Indicadores de calidad de vida: objetivos y subjetivos.
Delgado y Salcedo (2010)	<ul style="list-style-type: none">• Indicadores de calidad de vida desarrollados por la CEPAL y la PNUD.
Fernandes (citado por Chiavenato, 2011)	<ul style="list-style-type: none">• Dimensiones que determinan la calidad de vida en el trabajo: condiciones de trabajo, salud, moral, remuneración, participación, comunicación, relaciones laborales, identificación con la empresa y organización del trabajo.

Elaboración propia.

2.1 Modelos de Calidad de vida laboral

Autores como Lares (1998), Casas et al. (2002), Dolan et al. (2003), Duro (2008) y Patlán (2020) han propuesto diversas concepciones y modelos relacionados con la calidad de vida laboral. Los modelos permiten conocer las distintas concepciones y enfoques brindando una visión general de los componentes que intervienen:

- **Modelo de calidad de vida laboral de Walton:** Citado por Patlán (2020), el mismo toma en cuenta los valores ambientales y humanos. Entre ellos: compensación justa y adecuada, condiciones de salud y seguridad en el trabajo, oportunidades para uso y desarrollo de la capacidad humana, oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización, respeto de los derechos

de los colaboradores, libertad de expresión, respeto a la privacidad, equilibrio entre la vida personal y profesional, relevancia del trabajo en la vida social.

- **Modelo integral de calidad de vida en el trabajo por Lares (1998)** : El autor sugiere estudiar dicho aspecto a través de dos dimensiones: objetivas y subjetivas.
- **Modelo Casas et al. (2002)**: Incluyen dos dimensiones: una relacionada con el entorno en que se realiza el trabajo y otra con la experiencia subjetiva de los trabajadores.
- **Modelo de Dolan et al. (2003)**: Los autores sostienen que para mejorar la calidad de vida en el trabajo hay que tomar en cuenta los siguientes elementos: individuo, puesto de trabajo y entorno.
- **Modelo de CVL y Salud Mental Laboral de Duro (2008)**: Considera el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral. La relación del trabajo y el trabajador toma en cuenta las demandas cuantitativas y cualitativas del trabajo, los recursos con los que cuenta el trabajador para responder a estas demandas y cómo percibe su entorno psicosocial.

Después de una revisión previa de los diversos modelos planteados para el diagnóstico de la calidad de vida laboral, esta investigación se basó en el modelo desarrollado por el sociólogo Lares (1998) llamado Modelo Integral de Calidad de Vida en el Trabajo. Este modelo plantea la descomposición del concepto de CVL en indicadores que permiten realizar diagnósticos y procesos comparativos en diferentes organizaciones. Es importante destacar que el modelo escogido está compuesto por 6 dimensiones que tienen una connotación conceptual que lo justifica y valoriza, acompañados éstos con sus respectivos indicadores e ítems, los cuales servirán para poder establecer patrones de análisis de la intensidad y magnitud del fenómeno a estudiar. En este caso la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa Gas Comunal en el Centro de Trabajo de Flota Primaria Región Los Llanos del CDT Taller Barquisimeto y en la Gerencia de Manufactura del CDT Interruptores especializados (INESLA).

2.2 Dimensiones e indicadores de la calidad de vida laboral

A continuación se presentan las dimensiones bajo estudio. Se parte de la definición de calidad de vida laboral, la cual es considerada desde dos dimensiones: el objetivo y el subjetivo. Se sugiere que las dimensiones objetivas se relacionan con el grado de participación y control, condiciones físicas y equidad económica dentro de la empresa y las subjetivas con las experiencias personales y sentimentales manifestadas por los miembros de las organizaciones (Lares, 1998, Marín, 2011).

2.2.1 Dimensiones objetivas

- **Participación y Control:** es el grado por medio del cual los trabajadores participan y controlan el proceso de toma de decisiones.
 - a) **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 (1-2).
 - Ítem 1. La información que los directivos quieren transmitir es ampliamente difundida.
 - Ítem 2. Existe suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomados por la empresa que involucren al trabajador.
 - b) **Contenido y Asuntos:** está relacionada con los asuntos e información que los miembros de la empresa consideran en el proceso de toma de decisiones: promoción

del personal, horas de trabajo, condiciones físicas, formulación de nuevos planes de trabajo (3-5).

Ítem 3. Los objetivos y metas de los diversos programas, proyectos o acciones a realizar por la empresa, se formulan a través de la participación de grupos de trabajadores.

Ítem 4. Los que trabajan en esta empresa participan en las decisiones que se relacionan con el establecimiento del horario del trabajo.

Ítem 5. Los que trabajan en esta organización pueden participar en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y los planes de adiestramiento.

- c) **Nivel de Participación y Control:** Grado en el cual los trabajadores expresan sus ideas en el proceso de toma de decisiones: nivel en el cual se toman las decisiones, nivel del proceso de control, estructuras de participación, utilización del conocimiento profesional o técnico (6-7).

Ítem 6. Existe una estructura interna dentro de la empresa destinada a permitir que todos los niveles de los trabajadores puedan participar en el proceso de toma de decisiones.

Ítem 7. Los procesos de control se llevan a cabo a todos los niveles y con la participación de los que trabajan en esta empresa.

- **Equidad económica:** Se considera no sólo los aspectos restringidos del concepto de sueldo y salario, sino también los beneficios adicionales que se pueden obtener en la organización.

- a) **Beneficio y Retorno económico:** se refiere a la igualdad interna que deberá existir entre el beneficio y el retorno económico (8-9).

Ítem 08. Si usted compara esta empresa con otras similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos.

Ítem 09. Piensa usted que los beneficios que recibe de la empresa (incluye sueldos y otros beneficios) realmente representan el esfuerzo de su trabajo.

- **Medio ambiente:** se refiere a los aspectos relacionados con todos los elementos que afectan la salud y a la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico y ambiente en el trabajo.

- a) **Percepción ambiental:** mide la percepción que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo: iluminación, temperatura, períodos de descanso, disponibilidad de agua, condiciones físicas y sanitarias (10-18).

Ítem 10. La iluminación en su lugar de trabajo la considera adecuada para las actividades que debe realizar en esta empresa

Ítem 11. La temperatura en su lugar de trabajo la considera comfortable.

Ítem 12. En esta empresa existen espacios donde pueden descansar después de comidas o de refrigerios (se refiere a lugares con sillones o sillas, dentro o fuera de la oficina, o lugar de trabajo).

Ítem 13. Existe el número requerido de enfriadores de agua en esta empresa

Ítem 14. Existe una distribución equitativa entre el espacio de trabajo que dispone el personal Directivo y los demás empleados.

Ítem 15. El tamaño del espacio que dispone para realizar sus tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con sus responsabilidades.

Ítem 16. Considera usted que las condiciones físicas existente en su lugar de trabajo son adecuadas.

Ítem 17. El ruido que se manifiesta en su lugar de trabajo es tolerable para realizar sus funciones.

Ítem 18. Considera que el número de sanitarios disponible en función de la cantidad de personas que trabajan en esta empresa es adecuado para sus necesidades.

- b) **Salud ocupacional:** se refiere a todos aquellos aspectos que se encuentran en el ambiente laboral (equipamiento) que de una u otra manera afectan la salud e higiene de los trabajadores (19-20).

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

Ítem 20. Siente que las exigencias de los equipos y materiales que utiliza para el desempeño de sus responsabilidades en la empresa, requieren de esfuerzos y atención, que necesariamente afectan su salud.

2.2.2 Dimensiones subjetivas

- **Alienación en el trabajo:** se considera como una falta de poder y reflejo de sentimientos de impotencia por parte del trabajador.

- a) **Sentimiento de impotencia o falta de poder:** mide los sentimientos que manifiestan los trabajadores, cuando éstos sienten que no tienen influencia y control sobre los resultados de su actividad. Proceso de supervisión (21).

Ítem 21. Usted puede realizar sus actividades sin la constante aprobación de su supervisor.

- b) **Aislamiento social:** se refiere a la percepción que experimenta los trabajadores de su ambiente laboral: niveles de contacto social, separación de grupos, normas estandarizadas, cambios de trabajo (22-24).

Ítem 22. Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.

Ítem 23. Usted cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo.

Ítem 24. Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse a otra empresa donde le pagarían el mismo sueldo y beneficios, lo haría.

- c) **Ausencia de significación:** Percepción del futuro del trabajador en la empresa, insatisfacción con los propósitos personales, percepción sobre el trabajo que realiza (25-28).

Ítem 25. Realmente considera que su trabajo contribuye a su crecimiento futuro como trabajador.

Ítem 26. Su trabajo es dinámico e interesante.

Ítem 27. Consideras que su trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta su profesión.

Ítem 28. Su futuro en esta organización luce claro y estable.

- **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.

a) **Oportunidad de desarrollo, satisfacción y reconocimiento** (29-31).

Ítem 29. Está usted satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a su trabajo, considerando su nivel de capacitación profesional o técnico.

Ítem 30. Está usted satisfecho con las oportunidades que le ofrece la organización, para desarrollar su carrera profesional o técnica.

Ítem 31. Está usted satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa para participar en programas de mejoramiento de Recursos Humanos.

Ítem 32. Está usted satisfecho con las orientaciones que recibe en relación a las tareas y responsabilidades que desempeña en su trabajo.

Ítem 33. Gas Comunal tiene una política de motivación para el personal.

b) **Logro:** mide la satisfacción que tienen los trabajadores acerca de sus logros tanto profesionales como personales (34-35).

Ítem 34. Está usted satisfecho con los resultados que obtiene en el desempeño de su trabajo.

Ítem 35. Está usted satisfecho con las responsabilidades que le han asignado en su cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realiza.

c) **Características del trabajo:** Percepción sobre los retos que plantea el trabajo (36-37).

Ítem 36. Está usted satisfecho con el nivel de complejidad que representa su trabajo.

Ítem 37. Considera usted que su trabajo le plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.

d) **Satisfacción con los supervisores** (38).

Ítem 38. Está usted satisfecho con la conducta de sus supervisores o jefes inmediatos, relacionada con su actividad dentro de la empresa

e) **Sueldo y Salario:** está referida 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 (39-41).

Ítem 39. Está usted satisfecho con el sueldo o salario que percibe en la empresa.

Ítem 40. Está usted satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa, considerando la remuneración que reciben otros trabajadores y comparándolos con los que usted percibe.

Ítem 41. Las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican la remuneración que recibe.

- **Identidad y Autoestima laboral:** es el grado de satisfacción que manifiestan los trabajadores en cuanto a: la autonomía del trabajo, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de logros.

a) **Identidad organizacional:** es el grado de pertenencia que expresan los trabajadores sobre la organización (42-44).

Ítem 42. Considera que el horario de trabajo que cumple esta empresa es adecuado para desarrollar las responsabilidades y tareas relacionadas con el cargo que ocupa.

Ítem 43. Se identifica con la misión y políticas de Gas Comunal

Ítem 44. En lo concerniente a las políticas y planes de la empresa, considera que sus necesidades sociales son satisfechas.

- b) **Identidad y Autoestima laboral:** mide la percepción que tiene los trabajadores referentes a su estatus y el rol dentro de la empresa: percepción del cargo en la estructura, actitudes de los compañeros de trabajo, valoración por parte de los supervisores, percepción en el trabajo (45-47).

Ítem 45. En Gas Comunal le dan importancia a las actividades que usted realiza.

Ítem 46. Sus superiores, confían en los resultados de su trabajo y no están permanentemente revisando lo que realiza.

Ítem 47. A veces siente que su trabajo es poco valorado en esta organización.

3. MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación descriptiva de campo se enmarca en el enfoque cuantitativo con diseño no experimental de tipo transversal (Tamayo y Tamayo, 1997, Hernández et al., 2010).

La variable identificada en el estudio indica qué se debe observar o medir. En este caso, la variable de interés es la calidad de vida laboral. Sobre la base de lo señalado por Delgado et al. (2003) la estrategia metodológica incluye el diseño del cuadro técnico metodológico, el cual detalla los objetivos específicos y la operacionalización de la variable. Por lo tanto, se procede al desglosamiento de la misma en dimensiones, indicadores y subindicadores. Esto con la finalidad de pasar de un concepto abstracto a uno que pueda ser medido y registrado (Hernández et al., 2010; Tamayo y Tamayo, 2003; Arias, 2006).

Sobre la base de la definición indicada por Balestrini (2002), la población estudiada está representada por los trabajadores del CDT Flota Primaria Región Los Llanos Taller Barquisimeto y la Gerencia de Manufactura del CDT Interruptores especializados (INESLA) ubicados en la Ciudad de Barquisimeto de la Empresa Gas Comunal. Se trata de 130 trabajadores: (a) CDT Interruptores especializados Lara (Inesla) treinta y siete (37) trabajadores (obreros, analistas, asistentes administrativos y auxiliares de servicios generales) distribuidos en las gerencias de Administración, Almacén y productos terminados, Compras, PCP, Proceso Social del Trabajo y Servicios generales y (b) CDT Flota Primaria de la Región Los Llanos Noventa y tres (93) trabajadores (mecánicos, analistas, asistentes administrativos, conductores y auxiliares de servicios generales) en las gerencias de Flota Primaria, Mantenimiento de Flota, PCP y Servicios generales. Debido a que el instrumento a utilizar ha sido diseñado para todos los niveles de la organización y la población en estudio posee características homogéneas, se hace posible la aplicación del mismo para el cumplimiento del objetivo planteado.

Considerando los lineamientos teóricos de Tamayo y Tamayo (1997) y Hernández et al. (2010), la muestra fue seleccionada utilizando el muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la selección se utilizó el listado de la nómina del personal. De esta manera, el cálculo fue realizado a través de la fórmula para poblaciones finitas propuesta por Sierra (2001). Se estimó un nivel de confianza de 95 % bajo la curva normal, con un error aceptable de 5 %, con una probabilidad de éxito de 50 % y probabilidad de fracaso de 50 %, con una población total de 130 trabajadores (N=130). Después de calcular la muestra (n=21), se determina

la fracción de muestreo de cada gerencia dividiendo la muestra entre la población ($n/N=0,1615$) y el factor obtenido se multiplica por la cantidad de trabajadores en los diferentes cargos pertenecientes a cada gerencia.

En relación a la técnica de recolección y análisis de datos se utilizó el cuestionario a fin de precisar los elementos esenciales para estudio (Tamayo y Tamayo, 1997; Arias, 2006). El mismo fue diseñado por Lares (1998). La validez y confiabilidad del instrumento fueron comprobadas por su autor original y el mismo ha sido aplicado en otros estudios (Marín, 2011; Moronta y Nuñez, 2016), los cuales fueron tomados como referencias básicas. Este consta de seis (6) dimensiones: participación y control, equidad económica, alienación, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral, subdivididas en unas series de indicadores con sus respectivos ítems. Es oportuno resaltar que existen indicadores abordados dentro de la dimensión “*Alineación en el trabajo*” que deben ser analizados de manera inversa, es decir, un alto porcentaje representa un resultado negativo (por ejemplo, ítem No. 24). En total, el cuestionario está conformado por cuarenta y siete (47) ítems con 4 opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4); éstas serán codificadas a través de una escala con valores numéricos. Las opciones de respuestas se interpretaron de la siguiente manera: los valores uno (1) y dos (2) se consideraran como malo y deficiente, respectivamente; los valores tres (3) y cuatro (4) como moderadamente bueno y excelente. Por consiguiente, partiendo de la codificación de los datos, éstos serán transformados en valores numéricos, lo que facilitó la tabulación. Los puntajes estándares para el análisis de los datos del nivel de calidad de vida laboral son: (a) Muy alto (81-100), (b) Alto (61-80), (c) Mediano (41-60), (d) Bajo (21-40) y (e) Muy bajo (20) (Lares, 1998). A partir del puntaje obtenido se determinó un nivel equivalente en la escala: 1 representa una posición extrema, muy baja, de los diversos subíndices e índices que configuran la calidad de vida en el trabajo, 3 representa una posición considerada regular y 5 representa una posición extrema, muy alta.

Los datos recolectados por medio del cuestionario, fueron tratados bajo el enfoque cuantitativo a fin de dar respuesta a los objetivos del estudio. La valoración cuantitativa de los hallazgos se realizó a través de distribuciones de frecuencia simple y gráficos para cada aspecto estudiado por medio de la tabulación, tomando como apoyo el paquete Excel bajo ambiente Windows para la totalización y establecimiento de proporciones de respuesta y las comparaciones del caso. El análisis de la información se basó en la técnica estadística de índices (Porcentajes) (Balestrini, 2002). Sobre la base de los aspectos mencionados, se elaboró la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo, la cual corresponde a las características formuladas para las escalas tipo Lickert. De acuerdo al procedimiento establecido, se determinaron ítems positivos y negativos que reflejan las seis dimensiones propuestas para operacionalizar la calidad de vida en el trabajo según Lares (1998).

Como parte de los resultados se estructuró una lista de las debilidades y fortalezas de las dimensiones indicadas. Por último, se elaboraron dos tablas descriptivas en las cuales se registraron las sugerencias para el mejoramiento del nivel de calidad de vida laboral.

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez codificados los resultados del cuestionario, se procedió a transcribir los datos al programa Excel XP graficados en forma de torta permitiendo así ilustrar los hechos encontrados, atendiendo a las dimensiones del estudio.

A modo de resumen, se realizó un análisis general por cada una de las dimensiones estudiadas tales como: participación y control (conformado desde el ítems 01 hasta el 07), equidad económica (conformado desde el ítems 08 al 09); medio ambiente (constituída desde el ítems 10 al 20); alineación en el trabajo (conformado desde el ítems 21 hasta el 28), satisfacción en el trabajo; (compuesta desde el ítems 29 al 41); y por último identidad y autoestima laboral, (correspondiente desde el ítems 41 al 47). Posteriormente, se procedió a contrastar los resultados obtenidos con las bases teóricas, teniendo en cuenta el marco regulatorio que rige las

relaciones laborales en Venezuela, con el objetivo de identificar las debilidades y fortalezas, así como sugerir recomendaciones para el fortalecimiento de la calidad de vida en el trabajo .

Para cada dimensión se utilizarán las siguientes fórmulas para el cálculo de puntajes (Lares, 1998; Moronta y Nuñez, 2016):

- **Dimensión**= N° de sujetos evaluados x N° de ítems x N° de alternativas
- **Valor Obtenido**= (Total del Puntaje/Valor PYC)

4.1 Dimensión Participación y Control

Análisis e interpretación de la Dimensión Participación y Control (Ítems 01-07).

La dimensión objetiva Participación y Control alcanzó un valor de 54,08 % positivo dentro de la escala de referencia para el CDT INESLA y para el CDT Flota Primaria 46,68 %. Si se les da participación a los trabajadores su influencia afectaría de manera positiva los objetivos de la organización.

- Centro de Trabajo INESLA: $PYC = 7 \times 7 \times 4 = 196$ - $VO = 106/196 = 0,5408 \%$ - Escala: 3 (Mediano)
- Centro de Trabajo Flota Primaria: $PYC = 14 \times 7 \times 4 = 392$ - $VO = 183/392 = 0,4668 \%$ - Escala: 3 (Mediano).

4.2 Dimensión Equidad Económica

Análisis e interpretación de la Dimensión Objetiva Equidad Económica (Ítem 08-09)

Los beneficios socioeconómicos representan para el trabajador tranquilidad, estabilidad económica y mental, así como también calidad de vida en el trabajo, por ello, son resaltados en la Ley Orgánica del Trabajo. La escala de referencia de la dimensión Equidad Económica, alcanzó un valor medio de 41,07 % dentro de la escala de referencia para el CDT INESLA y de 50,89 % para el CDT Flota Primaria alcanzando un valor medio.

- Centro de Trabajo INESLA: $EE = 7 \times 2 \times 4 = 56$ - $VO = 23/56 = 0,4107 \%$ - Escala: 3 (Mediano).
- Centro de Trabajo Flota Primaria: $EE = 14 \times 2 \times 4 = 112$ - $VO = 57/112 = 0,5089 \%$ - Escala: 3 (Mediano)

4.3 Dimensión Medio Ambiente

Las respuestas apuntan hacia la satisfacción sobre el medio ambiente laboral, ya que lo consideran adecuado para realizar las funciones de manera segura y comfortable. Esta dimensión es clave en el modelo integral de la calidad de vida en el trabajo de Lares (1998). La posición donde se ubica la dimensión de acuerdo a los valores obtenidos, para el CDT INESLA un valor alto de 66,88 % dentro de la escala de referencia y para el CDT Flota Primaria 65,09 % considerado alto en la escala.

- Centro de Trabajo INESLA: $MA = 07 \times 11 \times 4 = 308$ - $VO = 206/308 = 0,6688 \%$ - Escala: 4 (Alto).
- Centro de Trabajo Flota Primaria: $MA = 14 \times 11 \times 4 = 616$ - $VO = 401/616 = 0,6509 \%$ - Escala: 4 (Alto).

Los trabajadores encuestados consideran que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas, en relación al tipo de actividades que realizan. El mejoramiento de las condiciones físicas del trabajo tiene una aceptación positiva, y motivadora para el trabajador, al estar en un lugar agradable en óptimas condiciones produce satisfacción laboral, sentido de pertenencia, confort, entre otros aspectos significativos para el ser humano, lo

cual se refleja en la productividad, tal y como lo ha expuesto el autor Lares (1998) en su modelo integrador. Así, la Dimensión objetiva Medio Ambiente, se ubicó en un valor positivo dentro de la escala de referencia para ambos centros de trabajo.

4.4 Dimensión Alineación en el Trabajo

Análisis e interpretación de la dimensión subjetiva Alienación en el Trabajo (Ítems 21-28).

La dimensión subjetiva de la calidad de vida en el trabajo denominada Alienación en el Trabajo alcanzó un valor de 66,07 % alto para el CDT INESLA y para el CDT Flota Primaria 57,81 % medio evidenciado en la escala de referencia con porcentajes positivos.

- CDT INESLA: $AET = 07 \times 8 \times 4 = 224$ - $VO = 148/224 = 0,6607$ % - Escala: 4 (Alto).
- Para el CDT Flota Primaria: $AET = 14 \times 8 \times 4 = 448$ - $VO = 259/448 = 0,5781$ % - Escala: 3 (Mediano).

4.5 Dimensión Satisfacción en el Trabajo

Análisis e interpretación de la Dimensión Subjetiva Satisfacción Laboral (Ítems 29-41).

A fin de analizar los resultados obtenidos de la dimensión subjetiva denominada Satisfacción Laboral, se agruparon las respuestas obtenidas de los trece (13) ítems que conforman dicha dimensión. El cálculo general de la dimensión arrojó como resultado para el CDT INESLA un 67,58 % alto y para el CDT Flota Primaria 58,51 % mediano.

- CDT INESLA: $SL = 07 \times 13 \times 4 = 364$ - $VO = 246/364 = 0,6758$ % - Escala: 4 (Alto).
- Para el CDT Flota Primaria: $SL = 14 \times 13 \times 4 = 728$ - $VO = 426/728 = 0,5851$ % - Escala: 3 (Mediano)

4.6 Dimensión Identificación y Autoestima Laboral

Análisis e interpretación de la Dimensión Subjetiva Identidad y Autoestima Laboral (Ítems 42-47).

La dimensión subjetiva de la calidad de vida en el trabajo denominada Identidad y Autoestima Laboral alcanzó un valor de 71,42 % considerado alto para el CDT INESLA y para el CDT Flota Primaria fue de 60,41%, porcentaje medio. Esta dimensión tuvo la particularidad de no arrojar valores altamente positivos considerados como fortalezas y permitió evidenciar que la comunicación y trato con los líderes de la organización es eficiente pero los trabajadores tienen poco sentido de pertenencia con respecto a la organización.

- CDT INESLA: $IAL = 07 \times 6 \times 4 = 168$ - $VO = 120/168 = 0,7142$ % - Escala: 4 (Alto)
- CDT Flota Primaria: $IAL = 14 \times 6 \times 4 = 336$ - $VO = 230/336 = 0,6041$ % - Escala: 3 (Mediano).

Al promediar los valores totales obtenidos en ambos CDT el resultado es aproximadamente 59 %, el cual se ubica en el rango 41-60 un nivel medio de calidad de vida laboral.

4. 7 Algunos aspectos relacionados con las dimensiones de calidad de vida laboral sobre la base de los resultados obtenidos.

- a) En la Dimensión Participación y Control, ambos centros de trabajo concuerdan que no existen suficientes oportunidades de participación en las actividades. Su percepción sobre la comunicación entre los jefes y su equipo de trabajo es que no es adecuada. En algunas ocasiones la información no es suficiente o no es transmitida de forma clara, lo cual obstaculiza el normal desempeño de los diferentes trabajadores en sus puestos de trabajo. Tomando como referencia las respuestas de los trabajadores en el ítem No. 1 se considera recomendable que la empresa identifique los medios para dar a conocer la información a sus trabajadores y cumplir con lo establecido en la cláusula No. 80 de la Convención Colectiva 2016-2018, referente a la creación de un sistema de comunicaciones que permita estructurar una red integrada para distribuir y transmitir incidencias sobre los procesos y los servicios propios de la organización.
- b) Es pertinente la adopción de mecanismos para divulgar información sobre los planes, beneficios y decisiones tomados por la empresa a las partes involucradas en forma oportuna y de fácil acceso.
- c) Los trabajadores solo en mínima proporción son tomados en cuenta para la toma de decisiones relacionadas con las promociones de personal y distintos planes de adiestramiento.
- d) En ambos centros de trabajo la mayoría de los trabajadores percibe que no participan en los procesos de control en la empresa.
- e) Con respecto a la Dimensión Equidad Económica, ambos grupos de trabajadores afirman que no existe equidad económica y que no hay una distribución equitativa y justa de las utilidades que percibe la organización. Los resultados obtenidos presentan una diferencia de opiniones en relación a los beneficios recibidos por la empresa. Se puede afirmar que los trabajadores tienen un grado de percepción deficiente del indicador Beneficio y Retorno Económico
- f) Los trabajadores consideran que la remuneración recibida es deficiente en comparación con las labores que realizan, de igual forma, perciben que su salario no es justo tomando como referencia los sueldos de otras empresas. En síntesis, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción deficiente del indicador Sueldo y Salarios.
- g) El horario de trabajo de la empresa es adecuado para realizar todas las actividades asignadas, lo cual es percibido de manera positiva. Es oportuno señalar que la organización cumple con los horarios establecidos en la LOTTT, en cuanto a la jornada diurna y nocturna previamente autorizada por el Ministerio del Trabajo.
- h) En general, los trabajadores tienen un grado de percepción bueno del indicador Identidad y Autoestima Laboral.
- i) Para la Dimensión Medio Ambiente Laboral los resultados fueron positivos para el Centro de Trabajo INESLA, los empleados se sienten conformes con el entorno donde desarrollan sus actividades. Sin embargo, manifestaron disconformidad en la parte de iluminación y consideran, en su mayoría, que la temperatura en su lugar de trabajo no es confortable. En general, la percepción en cuanto a los lugares de descanso es considerada buena. En materia de medio ambiente laboral, el hecho de que la organización cuente con condiciones aptas para trabajar incide positivamente en la calidad de vida en el trabajo y en la salud laboral. En relación a este aspecto, el Estado venezolano ha formulado acciones normativas en materia laboral para proteger el bienestar social de los trabajadores. Los trabajadores tienen un grado de percepción bueno respecto al indicador Percepción Ambiental.
- j) Los trabajadores del CDT Flota Primaria no cuentan con el número requerido de enfriadores de agua. Esta percepción está relacionada con el cuidado de la salud de los trabajadores, ya que garantiza la hidratación y es considerada importante para el modelo integrador de la calidad de vida en el trabajo.

- La iluminación es deficiente y los espacios de trabajo entre los directivos y los trabajadores no es equitativo y suficiente para desempeñar sus labores.
- k) Al analizar los resultados de la Dimensión Alineación en el trabajo, los trabajadores no se sienten satisfechos con el salario que devengan ni visualizan un futuro seguro en la organización.
 - l) La Dimensión Satisfacción en el Trabajo engloba varios aspectos. Los resultados obtenidos en ambos Centros de Trabajo identifican fallas en el desarrollo de profesional. No están informados sobre políticas de motivación, no se encuentran conformes con los ingresos percibidos al ser comparados con otras empresas. Se recomienda la formulación de estrategias para abordar las áreas que presentan debilidades.
 - m) En relación a la Dimensión de Identidad y Autoestima Laboral, la percepción de los encuestados indica que las necesidades sociales no son satisfechas y que no existen planes y políticas que los beneficien. Es necesario dar a conocer la misión de la empresa. Sin embargo, perciben que los supervisores valoran el trabajo que llevan a cabo.
 - n) En relación a la aprobación por parte de los supervisores en cuanto al trabajo realizado, se evidenció que un porcentaje de los trabajadores pueden realizar tareas para la toma de decisiones en la empresa sin la previa aprobación de sus superiores y manifestaron estar totalmente de acuerdo, mientras que otro porcentaje de los trabajadores respondieron de manera negativa a este ítem indicando que necesitan la aprobación constante de su supervisor para llevar a cabo las diferentes tareas.
 - o) Se observó que un porcentaje significativo de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con las oportunidades que le ofrece la organización para desarrollar su carrera profesional o técnica.
 - p) Se observa que los trabajadores no perciben satisfactoriamente la gestión realizada por la organización en cuanto a las responsabilidades asignadas y los logros obtenidos en cada cargo, lo cual trae como consecuencia insatisfacción en las tareas realizadas, desmotivación, bajo desempeño y desinterés laboral.

4.8 Debilidades y Fortalezas de las Dimensiones Objetivas y Subjetivas de la Calidad de Vida en el Trabajo .

Una vez presentados los resultados del estudio de las seis dimensiones sobre la calidad de vida en el trabajo del modelo integral de Lares (1998) aplicado en la empresa se procede a señalar las debilidades y fortalezas. Posteriormente, se enumeran algunas posibles soluciones en cuanto a las debilidades detectadas

4.8.1 Debilidades y Fortalezas CDT INESLA

- **Dimensión Participación y Control**

- Debilidades

- Ítem 2: 72 % de trabajadores no se encuentran conformes con la información suministrada sobre planes, beneficios y decisiones de la organización.

- Ítems 4-7: Los trabajadores manifestaron que no son tomados en consideración para el proceso de control interno y para el proceso de toma de decisiones relacionados, por ejemplo, promoción del personal, adiestramiento y decisiones sobre el horario de trabajo.

- **Dimensión Equidad Económica**

- Debilidades

- Ítems 8-9: Los trabajadores manifestaron que los beneficios que le ofrece la empresa no son buenos y no compensan el esfuerzo por el trabajo que llevan a cabo.

- **Dimensión Medio Ambiente**

- Debilidades

- Ítem 10: 43 % de los trabajadores consideran que la iluminación no es adecuada para realizar sus actividades.

- Fortalezas

- Ítem 13: el 72 % de los trabajadores indicó que si existe el número requerido de enfriadores.

- Ítems 14-15: 72 % de los trabajadores manifestó que existe una distribución equitativa entre el espacio de los directivos y los trabajadores. 57 % indicó que el espacio del que disponen es suficiente para cumplir con sus responsabilidades.

- Ítems 18-20: los trabajadores indicaron que el número de sanitarios, las condiciones físicas y los equipos son aptos y no afectan su salud.

- **Dimensión Alienación en el Trabajo**

- Debilidades

- Ítem 24: 72 % de los trabajadores manifestó que si tuvieran oportunidad de cambiarse a otra empresa lo harían.

- Ítem 25: 43 % indicó que su trabajo no contribuye a su crecimiento en el futuro como trabajador.

- Ítem 28: 57 % considera que su futuro no luce claro y estable en la organización.

- Fortalezas

- Ítem 21: 43 % indicó que realizan las tareas sin la constante aprobación de los supervisores.

- Ítems 22-23: 57 % manifestó para ambos ítems que los contactos sociales en la empresa son amplios y que ellos se consideran que forman parte de un equipo de trabajo.

- Ítem 26: 72 % de los trabajadores consideran su trabajo dinámico e interesante.

- Ítem 27: 43 % de los encuestados considera que su trabajo llena sus expectativas tomando en cuenta su profesión.

- **Dimensión Satisfacción en el Trabajo**

- Debilidades

- Ítem 30 y 31: 72 % indicó que no se encuentra satisfecho con las oportunidades que ofrece la organización para el desarrollo de su profesión y un 71 % señaló que no se sienten satisfecho con las oportunidades para participar en programas de adiestramiento de recursos humanos.

- Ítem 33: 86 % de los trabajadores consideran que Gas Comunal no tiene una política de motivación.

- Ítem 36: 43 % de los trabajadores manifestó que no se encuentran satisfechos con el nivel de complejidad que representa su trabajo.

- Ítems 39-40: 72 % de los encuestados indicó que no se encontraba satisfecho con el sueldo o salario que percibe en la empresa. Y el 71 % manifestó que no se encontraba satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa ni con la remuneración que el percibía en comparación con otros trabajadores.

- Ítem 41: 57 % no está de acuerdo con las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa ya que no justifican la remuneración que recibe.

- Fortalezas

- Ítem 29: 86 % de los trabajadores manifestó estar satisfecho con las tareas que tiene a su cargo.

Ítem 32: 57 % estuvo de acuerdo en que se encuentra satisfecho en lo relacionado con las orientaciones que reciben para realizar sus tareas y actividades en la organización.

Ítem 34: 57% manifestó estar satisfecho con los resultados que obtiene de su trabajo.

- **Dimensión Satisfacción en el Trabajo**

- Fortalezas

- Ítem 35:** 57 % de los trabajadores está satisfecho con las responsabilidades a su cargo y el logro de las mismas.

- Ítem 37:** 57 % consideran que su trabajo le plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.

- Ítem 38:** 57 % de los trabajadores se encuentra satisfecho con la conducta de sus supervisores o jefes inmediatos en la empresa.

- **Dimensión Identidad y Autoestima Laboral**

- Debilidades

- Ítem 44:** 43 % de los trabajadores está en desacuerdo y consideran que en lo concerniente a las políticas y planes de la empresa, sus necesidades sociales no son satisfechas.

- Fortalezas

- Ítem 42:** 86 % de los trabajadores se encuentra conforme con el horario de trabajo dispuesto para desempeñar sus labores.

- Ítem 45:** 86 % considera que los otros trabajadores le dan importancia a las actividades que realiza.

- Ítem 46:** 71 % de los trabajadores manifestó que sus supervisores confían en el trabajo que desempeñan y que no están continuamente supervisándolos.

- Ítem 47:** 57 % de los encuestados indicó que no siente que su trabajo sea poco valorado en la organización.

4.8.2 Debilidades y Fortalezas CDT Flota Primaria

- **Dimensión Participación y Control**

- Debilidades

- Ítem 1:** 65 % de los trabajadores manifestaron que la información que los directivos de la organización quieren transmitir, no es ampliamente difundida.

- Ítem 2:** 43 % de los trabajadores manifestaron que no existe suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomadas por la empresa que involucren al trabajador.

- Ítems 3-4:** 50 % de los encuestados dijo que los objetivos y metas de los diversos programas, proyectos o acciones a realizar por la empresa no se formulan a través de la participación de grupos de trabajadores y el 29 % manifestó que los trabajadores no participan en las decisiones para establecer los horarios de trabajo.

- Ítems 5-6:** 57 % estuvo en desacuerdo al indicar que no participan en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y los planes de adiestramiento. Así mismo el 64 % indicó que no se les toma en cuenta en el proceso de toma de decisiones que tiene relación con su puesto de trabajo.

- Ítem 7:** 43 % considera que no se llevan a cabo procesos de control en ninguno de los niveles de la organización.

- **Dimensión Equidad Económica**

-Debilidades

Ítem 8: 36 % está en desacuerdo y un 28% está totalmente en desacuerdo en relación a que los beneficios que percibe no son buenos.

Ítem 9: 36 % de los trabajadores manifestaron que los beneficios que recibe de la empresa (incluye sueldos y otros beneficios), realmente no representan el esfuerzo de su trabajo.

- **Dimensión Medio Ambiente**

-Debilidades

Ítem 10: 57 % de los trabajadores manifestaron que la iluminación en su lugar de trabajo la consideran adecuada para las actividades que deben realizar en la empresa.

Ítem 13: 43 % de los trabajadores indicó que no cuentan con el número requerido de enfriadores.

Ítems 14-15: 36 % de los trabajadores se manifestó en desacuerdo y 21 % totalmente en desacuerdo en relación a la distribución equitativa entre el espacio de los directivos y los trabajadores. 29 % indicó que está totalmente en desacuerdo y 21 % en desacuerdo en relación a que el espacio del que disponen para cumplir con sus responsabilidades es adecuado.

-Fortalezas

Ítem 18-20: Un porcentaje alto de trabajadores indicó que el número de sanitarios, las condiciones físicas y los equipos son aptos y no afectan su salud.

- **Dimensión Alienación en el Trabajo**

-Debilidades

Ítem 21: 43 % indicó que realizan las tareas con la constante aprobación de los supervisores.

Ítem 23: 43 % de los trabajadores consideran que no forman parte de un equipo de trabajo.

Ítem 24: 36 % de los trabajadores manifestó que si tuvieran oportunidad de cambiarse a otra empresa lo harían.

Ítem 25: 50 % indicó que su trabajo no contribuye a su crecimiento en el futuro como trabajador.

Ítem 28: 50 % considera que su futuro no luce claro y estable en la organización.

-Fortalezas

Ítem 22: 50 % manifestó que los contactos sociales en la empresa son amplios y sin ninguna restricción.

Ítem 27: 50 % de los encuestados considera que su trabajo llena sus expectativas tomando en cuenta su profesión.

- **Dimensión Satisfacción en el Trabajo**

-Debilidades

Ítem 29: 64 % de los trabajadores manifestó no estar satisfecho con las tareas que tiene a su cargo.

Ítems 30-31: 43 % indicó que no se encuentra satisfecho con las oportunidades que ofrece la organización para el desarrollo de su profesión y un 71 % señaló que no se sienten satisfechos con las oportunidades para participar en programas de adiestramiento de recursos humanos.

Ítem 33: 57 % de los trabajadores consideran que Gas Comunal no tiene una política de motivación.

Ítem 36: 72 % de los trabajadores manifestó que no se encuentran satisfechos con el nivel de complejidad que representa su trabajo.

Ítem 37: 72 % consideran que su trabajo no les plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.

-Fortalezas

Ítem 38: 72 % de los trabajadores se encuentra satisfecho con la conducta de sus supervisores o jefes inmediatos en la empresa.

- **Dimensión Satisfacción en el Trabajo**

-Debilidades

Ítems 39-40: 50 % de los encuestados indicó que no se encontraba satisfecho con el sueldo o salario que percibe en la empresa. 50 % manifestó que no se encontraba satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa ni con la remuneración que el percibía en comparación con otros trabajadores.

- **Dimensión Identidad y Autoestima Laboral**

-Debilidades

Ítem 43: 64 % no se siente identificado con la misión de la empresa.

Ítem 44: 79 % de los trabajadores está en desacuerdo y consideran que en lo concerniente a las políticas y planes de la empresa, sus necesidades sociales no son satisfechas.

-Fortalezas

Ítem 42: 72 % de los trabajadores se encuentra conforme con el horario de trabajo dispuesto para desempeñar sus labores.

Ítem 45: 57 % considera que los trabajadores de la empresa le dan importancia a los trabajos que lleva a cabo.

Ítem 46: 79 % de los trabajadores manifestó que sus supervisores confían en el trabajo que desempeñan y que no están continuamente supervisándolos.

Ítem 47: 57 % de los encuestados indicó que no siente que su trabajo sea poco valorado en la organización.

A continuación se presenta un resumen de las propuestas potenciales (ver Tablas 2 y 3).

TABLA 2
Propuestas para las dimensiones objetivas de la calidad de vida en el trabajo - CDT Inesla y Flota Primaria

Dimensiones Objetivas	Indicadores	Ítems	Problema	Propuesta
Participación y Control	Información	1-2	Poca información en cuanto a planes, beneficios y proyectos.	Taller: Plan de comunicación.
	Contenido y asuntos	3-5	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores no participan en la toma de decisiones en proyectos donde están involucrados. Poca o ninguna participación en la coordinación de horarios de trabajo. No hay participación en planes y promociones. 	Taller y conversatorio sobre el cómo hacer partícipes a los trabajadores en la toma de decisiones relacionada con su trabajo.
	Nivel de participación y control	6-7	Falta de participación en el control de planes y otros beneficios.	Taller sobre planificación y control.
Equidad Económica	Beneficio y retorno económico	8-9	Descontento en los beneficios que ofrece la organización.	Mejoras salariales, planes e incentivos a los trabajadores.
Medio Ambiente Laboral	Percepción ambiental	10-15	<ul style="list-style-type: none"> Falta de iluminación en los espacios laborales. Los enfriadores de agua disponibles no son suficientes. El espacio donde llevan a cabo sus tareas y la distribución (nivel directivo y nivel operativo) no es equitativo ni suficiente para cumplir con las labores. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras para el alumbrado en las instalaciones de los centros de trabajo. Adquisición de enfriadores de agua. Conversatorio por áreas para realizar una distribución más equitativa de los espacios de trabajo.

Elaboración propia.

TABLA 3
Propuestas para las dimensiones subjetivas de la calidad de vida en el trabajo - CDT Inesla y Flota Primaria

Dimensiones Subjetivas	Indicadores	Ítems	Problema	Propuesta
Alienación en el Trabajo	Sentimiento de impotencia o falta de poder	21	Constante aprobación y supervisión del personal.	Taller de supervisión de recursos humanos.
	Aislamiento social	23-24	<ul style="list-style-type: none"> No se consideran parte de un equipo de trabajo. Están dispuestos a cambiarse de empresa si se les presenta la oportunidad. 	Organización de actividades sociales y recreativas al personal.
	Ausencia de significación	25-28	El trabajo que desempeñan no es dinámico y no contribuye al futuro como trabajadores.	Taller de crecimiento personal
Satisfacción Laboral	Oportunidades de desarrollo en la organización	29-31	<ul style="list-style-type: none"> Descontento por responsabilidades no relacionadas con el nivel de conocimientos. Pocas oportunidades de desarrollo profesional Falta de programas de mejoramiento de recursos humanos. 	Implementación de planes de carrera
	Reconocimiento	33	No hay una política motivacional en la empresa.	Programa de reconocimiento al personal
	Características del trabajo	37	El trabajo que desempeña no le permite desarrollar su creatividad.	Desarrollo de un plan de evaluación del desempeño
	Sueldo y salario	39-40	Poca satisfacción con el sueldo o salario que percibe al ser comparado con otros trabajadores.	Desarrollo de un plan de evaluación del desempeño
Identidad y Autoestima Laboral	Identidad organizacional	43-44	No hay existe sentido de pertenencia en relación a la misión y políticas de la empresa y consideran que sus necesidades sociales no son satisfechas.	<ul style="list-style-type: none"> Conversatorio sobre políticas y planes para satisfacer necesidades sociales. Campañas de divulgación sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y políticas que permitan una mayor identificación con la organización.

Elaboración propia.

4.9 Propuestas de mejoramiento.

Dimensión Planificación y Control

- Actividades a realizar: Propuesta de un plan de comunicación y talleres para incentivar la participación y control de las actividades por parte de los trabajadores.
- Recursos necesarios: Sala de reuniones, computadora, medios audiovisuales, cotizaciones de materiales de oficina, instructores e informes mensuales de metas alcanzadas y cambios realizados.
- Responsables: Gerente de proceso social del trabajo, Supervisores, Gerente de articulación, Gerente de relaciones laborales y Gerente de educación y desarrollo.
- Involucrados: Personal seleccionado como representantes de los Centros de Trabajo.

Dimensión Equidad Económica

- Actividad a realizar: Propuesta de Mejoras Salariales, planes e incentivos.
- Recursos necesarios: Sala de reuniones, computadora, medios audiovisuales e informes de objetivos estratégicos.
- Responsables: Presidente, Gerente de proceso social del trabajo, Supervisores, Gerente del Centro de Trabajo, Gerente nacional de mantenimiento de flota y Gerente nacional de manufactura.

Dimensión Medio Ambiente

- Actividades a realizar: Propuesta de Mejoras para el alumbrado en las instalaciones de los Centros de Trabajos y adquisición de nuevos enfriadores de agua.
- Recursos necesarios: Informe de evaluación de los espacios que requieran mejoras, cotizaciones de lámparas, bombillos, cableado eléctrico, dispensadores de agua y botellones.
- Responsables: Gerente de construcción e ingeniería, Gerente del Centro de Trabajo, Gerente nacional de mantenimiento de flota y Gerente nacional de manufactura.

Dimensión Alienación en el Trabajo

- Actividades a realizar: Propuestas de Actividades sociales y recreativas al personal y Talleres sobre Supervisión de Recursos Humanos
- Recursos necesarios: Sala de reuniones, computadora, medios audiovisuales, cotizaciones de refrigerios, pizarra, marcadores y cotizaciones de clubes deportivos y sociales.
- Responsables: Gerente del Centro de Trabajo, Gerente nacional de mantenimiento de flota, Gerente nacional de manufactura, Gerente de calidad de vida, Gerente de capacitación y desarrollo, Gerente de proceso social del trabajo, gerentes de CDT y gerentes nacionales.
- Involucrados: Participantes de los Centros de Trabajo.

Dimensión Satisfacción en el Trabajo

- Actividades a realizar: Propuesta de implementación de planes de carrera, desarrollo de un plan de evaluación del desempeño y de un programa de reconocimiento al personal.
- Recursos necesarios: Sala de reuniones, computadora, medios audiovisuales, informe sobre perfiles de cargos y objetivos estratégicos de la empresa.
- Responsables: Gerente para el proceso social del trabajo, Gerente de capacitación y desarrollo, Gerente del Centro de Trabajo, Gerente nacional de mantenimiento de flota, Gerente nacional de manufactura e instructores.
- Involucrados: Participantes de los Centros de Trabajo.

Dimensión Identidad y autoestima

- Actividad a realizar: Conversatorio sobre políticas y planes para satisfacer necesidades sociales a la masa laboral y diseño de campañas de divulgación sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y políticas que permitan una mayor identificación organizacional de sus trabajadores.
- Recursos necesarios: Sala de reuniones, computadora, medios audiovisuales, objetivos estratégicos de la empresa y planes organizacionales.
- Responsables: Gerente de capacitación y desarrollo, Gerente del Centro de Trabajo, Gerente nacional de mantenimiento de flota y Gerente nacional de manufactura.
- Involucrados: Participantes de los Centros de Trabajo.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos sobre los indicadores de la calidad de vida laboral de los trabajadores de la Empresa Gas Comunal, específicamente de los Centros de Trabajo Interruptores Especializados Lara (INESLA) y Flota Primaria Región Los Llanos Barquisimeto permiten realizar las siguientes consideraciones:

En la Dimensión Participación y Controllo relativo a la distribución de los beneficios salariales es percibido por los trabajadores como un aspecto clave para garantizar su rendimiento. Adicionalmente, al analizar la Dimensión Equidad Económica se encuentra que los trabajadores manifiestan inconformidad con el nivel de salario. Estos aspectos pueden traer como consecuencia: ausentismos del personal, disminución en el desempeño de las labores y puede repercutir negativamente en el clima laboral de la organización.

En cuanto a la Dimensión Medio Ambiente Laboral, los empleados se sienten conformes con el entorno donde desarrollan sus actividades y opinan que les brinda el bienestar personal suficiente para el mejor desempeño de sus funciones. También tienen una buena percepción en cuanto a la Dimensión Satisfacción en el trabajo, sin embargo, en la Dimensión Alineación en el trabajo los trabajadores no visualizan un futuro en la organización y manifiestan que no existe desarrollo profesional en la organización y no están informados sobre políticas que la organización este llevando en beneficio de los trabajadores. Estos puntos negativos pueden ser abordados a través de planes adecuados de crecimiento profesional y desarrollo de carrera.

En la Dimensión Identidad y Autoestima Laboral los trabajadores manifestaron que sus necesidades sociales no son satisfechas de forma adecuada y tampoco conocen cabalmente cual es la misión de la empresa. Un mayor conocimiento de la filosofía empresarial por parte de los miembros de la organización puede mejorar los niveles de compromiso y sentido de pertenencia.

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

A continuación se presentan algunas recomendaciones con el fin de promover mejoras en el nivel de calidad de vida laboral de la organización:

- Organizar talleres de comunicación dirigidos a todos los niveles organizativos. El propósito es mantener informados al personal sobre los aspectos relacionados con las políticas, planes y proyectos emprendidos por la empresa.
- Implementar procesos de capacitación dirigidos a los supervisores en temas relacionados con el liderazgo efectivo y el trabajo en equipo.
- Establecer propuestas de actividades sociales y recreativas en las cuales el personal pueda interactuar y relacionarse de forma positiva con el resto de miembros de la organización.

- Organizar planes de carrera donde el trabajador pueda actualizar sus conocimientos sobre la base de métodos, técnicas y procedimientos acordes a su área de trabajo.
- Desarrollar planes de evaluación del desempeño con el fin de llevar a cabo reubicaciones de los puestos de trabajo y colocar al personal en una área donde pueda demostrar sus habilidades y conocimiento, así como su creatividad.
- Establecer políticas de motivación de personal con el propósito de incentivar un mayor desempeño.
- Proponer programas de reconocimiento al personal, de mejoras salariales e incentivos que impacten positivamente en la motivación y sentido de pertenencia de los trabajadores. Adicionalmente, es necesario que se lleven a cabo campañas de divulgación sobre la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y políticas que permitan una mayor identificación con la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Alguacil, J. (2000). *Calidad de vida y praxis urbana*. España: Centro de Investigaciones Sociológicas y Siglo XXI.
- Anda, M. (2017). *Calidad de vida laboral: El bienestar logrado a través del trabajo y su influencia en la administración del tiempo libre en los colaboradores de Siemens Ecuador en el primer semestre del año 2017* [Trabajo de Grado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de la investigación. Metodología de la investigación*. 5ta. Edición. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arredondo, A. (2003). *Relación entre la calidad de Vida laboral y motivaciones psicosociales* [Trabajo de grado]. Universidad de las Américas Puebla, México. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/arredondo_c_am/.
- Asamblea Constituyente de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Constitución. (Gaceta Oficial No. 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999).
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2002). Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (Gaceta Oficial No. 39.912 de fecha 30 de abril de 2012).
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2005). Ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente de Trabajo (Gaceta Oficial No. 38.236 de fecha 26 de julio de 2005).
- Balestrini, M. (2002). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Sexta edición. Caracas: BL Consultores Asociados.
- Blanch, J. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. España: Ediciones UOC.
- Britto, G., Castro, L. y Sabogal, J. (2020). *Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas IN AND OUT* [Tesis de pregrado]. Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/20044>.
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, VI (23), 143-160. Recuperado de: <https://rrhh.esgc.wikispaces.com/file/view/Calidad+de+vida+laboral.pdf>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Novena edición. Colombia: Internacional S.A.
- Da Silva, M. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional* (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona, Barcelona, España. Recuperado de: <https://www.tesisenred.net/handle/10803/2669>.
- Delgado, P. y Salcedo, T. (2010). Aspectos conceptuales sobre los indicadores de calidad de vida. *La Sociología en sus Escenarios*, 17. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/6803>
- Delgado, Y., Colombo, L. y Orfila, R. (2003). *Conduciendo la investigación*. Venezuela: Editorial Comala.
- Dolan, S., Schuler, R., Valle, R. y Jackson, S. (2003). *La Gestión de los Recursos Humanos*. Segunda Edición. España: McGraw-Hill Interamericana de España.

- Duro, A. (2008). Modelo conjunto de vida laboral y salud mental en el trabajo: Valor explicativo del modelo y sus escalas. *Cuadernos de Administración*, (39), 9-18.
- Echeverri, P. y Espitia, E. (2020). Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID 19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia. Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17393/PaolaAndrea_EcheverriGomez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Espinosa, M. y Morris, P. (2002). Calidad de vida en el trabajo. Percepciones de los trabajadores. Cuadernos de investigación No. 16. Chile: Dirección del Trabajo. Departamento de estudios.
- French, W. y Bell, C. (1996). *Desarrollo organizacional. Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. 5ta edición. México: Editorial Prentice Hall.
- García, A. (2007). Percepción de los trabajadores sobre la calidad de vida en el trabajo en empresas exitosas según Venezuela Competitiva (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9709.pdf>.
- González, G. y Monroy, M. (2018). Percepción de calidad de vida laboral y compromiso organizacional afectivo según categorización demográfica (Trabajo de Grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://w2.ucab.edu.ve/tesis-aprobadas-10585.html>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5° Edición. Bogotá: McGraw Hill.
- Lares, A. (1998). *Calidad de vida en el trabajo: un modelo integral*. Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Marín, M. (2011). *Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz*. Ciudad Guayana, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1974.pdf>.
- Moronta, V. y Nuñez, E. (2016). Calidad de vida en el trabajo de los trabajadores de una empresa de servicio de transporte privado ubicada en Valencia, estado Carabobo [Trabajo de grado]. Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Organización Internacional del Trabajo (2022). Trabajo decente. Recuperado de: <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>.
- Organización Mundial de la Salud (1996). 49a Asamblea Mundial de la Salud. Resoluciones y Decisiones. Ginebra.
- Patiño, P. (2015). Calidad de vida laboral: influencia de los turnos rotativos en el equilibrio entre trabajo - vida familiar y la planificación del tiempo libre de los operarios de planta de la Empresa Endesa de la ciudad de Quito, en el primer semestre del año 2015 [Trabajo de grado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9884>.
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v37n2/2011-7485-psdc-37-02-31.pdf>.
- Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2007). Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (Gaceta Oficial N° 38.596 del 03 de enero de 2007).
- Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2012). Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario de fecha 7 de mayo de 2012).
- Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2015). Ley del Cestaticket Socialista para los Trabajadores y Trabajadoras (Gaceta Oficial N° 40.773 de fecha 23 de octubre de 2015).
- Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. España: Editorial UOC.
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Paraninfo.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). Población y muestra [Documento en línea]. Recuperado de: <http://tesisdeinvestigacion.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayoy-tamayo.html>.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Cuarta Edición. México: Editorial Limusa-Noriega Editores.