



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
RELACIONES INDUSTRIALES  
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

## TRABAJO DE GRADO

# REMUNERACIÓN SALARIAL RECIBIDA, BENEFICIOS RECIBIDOS Y ASPIRADOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL PERCIBIDA

Tutor:  
Navarro, Pedro Vicente

Autores:  
Manzo E., Zuljay R.  
Moncallo P., Nadia M.

Caracas, Noviembre de 2004



Los Errores y los Fracayos no existen,  
sólo son Lecciones y Escalones  
en un camino de ascenso que se llama  
¡Éxito!

Anónimo



## DEDICATORIA

A mi abuela, padres y hermanos. A ti mamá por siempre creer en mi, apoyarme y darme ánimos para seguir adelante en todo lo que me proponga. A ti papá por siempre estar pendiente de mi y hacerme sentir que estás orgulloso. A Carlota, Jaime, Zulaimy, Yerimar y a Mailín, porque son una bonita energía que siempre me acompañan en momentos buenos y malos.

A Pedro por ser más que comprensivo y atento en los momentos fuertes, por compartir y demostrar el amor tan bonito de siempre, simplemente por estar a mi lado en todo momento.

A mis Goddas sin su amistad esto no hubiera sido lo mismo ¡Las Quiero!

A Nadia “mi Célula” por demostrarme que juntas somos una sola y permitirme conocerte mejor y compartir este gran momento que será recordado por siempre como unos de los más exitosos y bonitos de mi vida.

Sin olvidar a Mamá María, simplemente un ángel ¡Gracias por todo!

Zuljay

A ti Abuela porque no pude darte esta alegría en vida, te me fuiste cuando menos lo esperaba y no viste concluida esta bella etapa de mi existencia, allá en donde estás ¡Este Triunfo es Tuyo! Bendición. A mi abuelo Luis porque desde el cielo has sido mi guía  
¡No me Abandones!.

A ti mami, porque eres el pilar fundamental de mi vida, por ti soy lo que soy y hoy te regalo este éxito para que sigas estando orgullosa de mi, Te Quiero. A ti papá, porque a tu manera me enseñaste a no dejarme vencer por adversidades. A mi hermana Karen, porque tienes mucho camino por recorrer y junto a mi viviste que si uno se lo propone lo logra.  
¡Éxito!

A Robert, Juan, Leo y Gaby por siempre estar ahí y demostrarme que los buenos amigos aún existen; a mis Goddas porque de cada una aprendí algo importante y de algún modo esto es un triunfo compartido; a Mamá Zulay por esa fuerza espiritual que siempre nos brindó.

Y a ti Zuljay “mi célula mutada” porque simplemente no existe una compañera mejor. En cada instante compartido me enseñaste algo nuevo y pudiste soportarme y aguantarme a lo largo de este camino. Sé que la vida nunca nos va a separar  
Amiga ¡Lo Logramos!

Nadia



## RECONOCIMIENTO

No existe una mejor oportunidad para agradecer y reconocer la ayuda a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron con el desarrollo de esta investigación:

Primero que nada agradecemos a Telcel C.A y a sus empleados por abrirnos las puertas y permitirnos aplicar los instrumentos necesarios para la investigación. Asimismo extendemos el agradecimiento a los empleados de la Gerencia de Recursos Humanos que nos prestaron su apoyo e interés, específicamente al Lic. Reinaldo Mier y Terán quien confió en nosotras y creyó en los beneficios que la investigación podría traerles a la organización, así como también a Marcelys Suárez, Ana Sanz y Néstor Uzcátegui quienes nos otorgaron momentos de su tiempo para explicar, dotar y recaudar información.

De igual manera reconocemos la ayuda de nuestro Tutor Prof. Pedro Vicente Navarro por guiarnos en el camino de la Metodología, al Lic. en Psicología Juan Mancheño quien con sus conocimientos nos abrió y enseñó el camino hacia la Calidad de Vida Laboral; al Prof. José Naranjo quien sin sus críticas constructivas y sin su ayuda no podríamos haber completado exitosamente este proyecto, así como también a la Prof. María Eugenia Bautista por la colaboración y el tiempo dedicado en pro de nuestra investigación.

Se nos hace ineludible agradecer la ayuda incondicional y entera disposición del Lic. Rafael Suárez, quien nos proporcionó la Lógica y el Conocimiento Estadístico enseñándonos a pensar como Investigadores Sociales, así mismo agradecemos al Prof. Josué Bonilla, pues una parte de este logro se debe a su disposición y preocupación.

Por último, pero no menos importante a nuestros amigos y familiares quienes nos prestaron su apoyo incondicional, su amistad y entusiasmo durante todas las adversidades para seguir adelante con este proyecto que forma una parte importante para nuestra carrera profesional. Y a todas aquellas personas que de una u otra manera nos apoyaron y ayudaron a sacar este proyecto adelante. ¡Gracias!



---

## ÍNDICE

	pp.
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE GRAFICOS	viii
LISTA DE TABLAS	xii
RESUMEN	xv
INTRODUCCIÒN	16
CAPITULO	
I.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
Objetivos	23
II.-MARCO TEÓRICO: Calidad de Vida en el Trabajo, Remuneración Salarial, Beneficios Recibidos y Beneficios Aspirados	25
Calidad de Vida	25
Calidad de Vida en el Trabajo	27
Orígenes	27
Antecedentes Históricos	28
Concepto de Calidad de Vida en el Trabajo	30
Dimensiones de La Calidad de Vida Laboral	33
Calidad de Vida en el Trabajo y Participación y Control	33
Calidad de Vida en el Trabajo y Equidad Económica	34
Calidad de Vida en el Trabajo y Alienación	36
Calidad de Vida en el Trabajo y Medio Ambiente	38
Calidad de Vida en el Trabajo y Satisfacción en el Trabajo	40
Calidad de Vida en el Trabajo e Identidad y Autoestima Laboral	42
Percepción	44
Remuneración Salarial	45
Importancia de la Remuneración Salarial	46



---

Beneficios Recibidos y Aspirados	48
Tipos de Beneficios	50
III.-MARCO METODOLÓGICO	52
Diseño y Tipo de Investigación	54
Unidad de Estudio, Unidad de Análisis, Población y Muestra	55
Operacionalización de Variables: Definición y su Conceptualización	58
Procedimiento de Recolección de Datos	73
Técnica	73
Instrumento	74
Validez de los Instrumentos	74
Procedimiento para la Investigación	82
Estrategia de Medición	83
IV.-ANÁLISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	85
Análisis e Interpretación de los Datos	85
Primer Nivel: Presentación y Análisis de Datos	85
Variable Calidad de Vida Laboral	86
Variable Remuneración Salarial Recibida	93
Variable Beneficios Recibidos	96
Variable Beneficios Aspirados	110
Variables Sociodemográficas	122
Segundo Nivel: Presentación y Análisis de Datos	130
Evaluación individual de los cuatro casos resaltantes	134
Evaluación según las variables sociodemográficas	135
Edad	135
Sexo	137
Estado Civil	139
Estudios Realizados	141
Antigüedad	143
Cargo	145
Tercer Nivel: Presentación y Análisis de Datos	152

---



---

Relación entre Calidad de Vida Laboral, Remuneración Salarial Recibida, Beneficios Recibidos y Beneficios Aspirados	152
V.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	162
Conclusiones	162
Recomendaciones	166
Académicas	166
No académicas	166
BIBLIOGRAFIA	167
Referencias Bibliográficas	167
Referencias Electrónicas	169
Páginas Web Consultadas	170
ANEXOS	171



---

## LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1. Operacionalización Calidad de Vida Laboral	63
2. Operacionalización Remuneración Salarial Recibida	64
3. Operacionalización Beneficios Recibidos	65
4. Operacionalización Beneficios Aspirados	68
5. Operacionalización Variables Sociodemográficas	70
6. Expertos Participantes en la Validación	75
7. Formato para Validación de Expertos	76
8. Validación de Expertos	76
9. Resultados Prueba Piloto	78
10. Confiabilidad Instrumento Calidad de Vida Laboral	79
11. Confiabilidad Instrumentos Remuneración y Beneficios	80
12. Puntaje Total por Categorías de Respuestas para Calidad de Vida Laboral	130
13. Mínimos y Máximos de Puntaje Calidad de Vida Laboral	130
14. Nivel de Calidad de Vida Laboral por Empleado	131
15. Cuadro Resumen de Calidad de Vida Laboral para Variables Sociodemográficas	148
16. Cuadro Resumen de Calidad de Vida Laboral relacionada con Remuneración Salarial Recibida, Beneficios Recibidos y Aspirados para Variables Sociodemográficas	157



---

## LISTA DE GRAFICOS

Gráfico	pp.
1. Calidad de Vida Laboral: Participación y Control	86
2. Calidad de Vida Laboral: Equidad Económica	87
3. Calidad de Vida Laboral: Alienación	88
4. Calidad de Vida Laboral: Medio Ambiente	89
5. Calidad de Vida Laboral: Satisfacción en el Trabajo	90
6. Calidad de Vida Laboral: Identidad y Autoestima Laboral	91
7. Calidad de Vida Laboral: Total CVL	92
8. Remuneración Mensual A: Bs. 500.000 a Bs. 3.000.000	94
9. Remuneración Mensual B: Bs. 3.000.001 a Bs. 5.500.000	94
10. Remuneración Mensual C: Bs. 5.500.001 a Bs. 8.000.000	94
11. Remuneración Mensual D: Bs. 8.000.000 a Bs. 10.500.000	94
12. Remuneración Mensual E: Más de Bs. 10.500.001	94
13. Remuneración Salarial Recibida: Percepción de Equidad	95
14. Beneficios Recibidos: Percepción de Justicia	96
15. Beneficios Recibidos: Percepción de Equidad	97
16. Beneficios Recibidos: Ayuda Educativa	98
17. Beneficios Recibidos: Cheque Alimentación	98
18. Beneficios Recibidos: Cheque Guardería	99
19. Beneficios Recibidos: HCM Básico	100
20. Beneficios Recibidos: Seguro HCM Exceso	100
21. Beneficios Recibidos: Seguro Automóvil	101
22. Beneficios Recibidos: HCM Ambulatorio	101
23. Beneficios Recibidos: Póliza de Accidentes Personales	101
24. Beneficios Recibidos: Exámenes Tutoriales Anuales	101
25. Beneficios Recibidos: Rescarven	101
26. Beneficios Recibidos: Préstamo de adquisición de vehículos	102



---

27. Beneficios Recibidos: Préstamo para adquisición de vivienda	102
28. Beneficios Recibidos: Estacionamiento	103
29. Beneficios Recibidos: Plan Vacacional	104
30. Beneficios Recibidos: Actividades Deportivas	104
31. Beneficios Recibidos: Viáticos Nacionales	107
32. Beneficios Recibidos: Viáticos Internacionales	107
33. Beneficios Recibidos: Traslado	107
34. Beneficios Recibidos: Telefonía Celular	107
35. Beneficios Recibidos: T-motion	107
36. Beneficios Recibidos: Programa Inglés Vía Internet	107
37. Beneficios Recibidos: Programa Inglés Presencial	108
38. Beneficios Recibidos: Internet Oficina	108
39. Beneficios Recibidos: Internet Casa	108
40. Beneficios Recibidos: Telcel.net Banda Ancha	108
41. Beneficios Recibidos: Ubicar	108
42. Beneficios Recibidos: Uniformes	108
43. Beneficios Recibidos: Plan PC	109
44. Beneficios Recibidos: Asistencia Funeraria	109
45. Beneficios Recibidos: Publicación Esquela en Prensa	109
46. Beneficios Recibidos: Arreglos Florales/ Coronas Funerarias	109
47. Beneficios Recibidos: Telefonía Fija	109
48. Beneficios Recibidos: Trámites para obtención de Visa	109
49. Beneficios Recibidos: Total Beneficios Recibidos	110
50. Beneficios Aspirados: Mejora de Calidad de Vida Laboral	111
51. Beneficios Aspirados: Programa Alimentación	111
52. Beneficios Aspirados: Seguro de Vida	113
53. Beneficios Aspirados: HCM Básico para familiar directo	113
54. Beneficios Aspirados: Seguro HCM exceso para familiar directo afiliado	113
55. Beneficios Aspirados: Chequeo Médico	113
56. Beneficios Aspirados: Asistencia Oftalmológica	114
57. Beneficios Aspirados: Asistencia Odontológica	114



---

58. Beneficios Aspirados: Plan de Jubilación/ Pensión	114
59. Beneficios Aspirados: Préstamos para diversos fines	115
60. Beneficios Aspirados: Planes de Ahorro	115
61. Beneficios Aspirados: Adquisición de Acciones	115
62. Beneficios Aspirados: Transporte Personal	116
63. Beneficios Aspirados: Facilidades para Vacaciones	117
64. Beneficios Aspirados: Gimnasio	117
65. Beneficios Aspirados: Bono Pos Vacacional	117
66. Beneficios Aspirados: Días de disfrute por Vacaciones	117
67. Beneficios Aspirados: Pago de estudios para empleados Pregrado	120
68. Beneficios Aspirados: Pago de estudios para hijos Primaria	120
69. Beneficios Aspirados: Pago de estudios para hijos Secundaria	120
70. Beneficios Aspirados: Asignación por Matrimonio	120
71. Beneficios Aspirados: Asignación por nacimiento de hijo	120
72. Beneficios Aspirados: Servicio de Tintorería y Lavandería	120
73. Beneficios Aspirados: Entradas para el Cine	121
74. Beneficios Aspirados: Regalos navideños para hijos de empleados	121
75. Beneficios Aspirados: Revelado fotográfico	121
76. Beneficios Aspirados: Servicio de Peluquería	121
77. Beneficios Aspirados: Servicio para Automóviles	121
78. Beneficios Aspirados: Lentes Correctivos	121
79. Beneficios Aspirados: Total Beneficios Aspirados	122
80. Datos Sociodemográficos: Edad	123
81. Datos Sociodemográficos: Sexo	123
82. Datos Sociodemográficos: Estado Civil	124
83. Datos Sociodemográficos: Estudios Realizados	125
84. Datos Sociodemográficos: Antigüedad	126
85. Datos Sociodemográficos: Cargo (Jerarquía)	128
86. Datos Sociodemográficos: Cargo (Tipo de Trabajo)	129
87. Datos Sociodemográficos: Cargo	129
88. Participación de las tres variables en la Regresión Lineal Múltiple	156

---



---

89. Participación de las dos variables resultantes del modelo en la Regresión Lineal Múltiple 156



---

## LISTA DE TABLAS

Tabla	pp.
1. Resultados Dimensión Participación y Control	86
2. Resultados Dimensión Equidad Económica	87
3. Resultados Dimensión Alienación	88
4. Resultados Dimensión Medio Ambiente	89
5. Resultados Dimensión Satisfacción en el Trabajo	90
6. Resultados Dimensión Identidad y Autoestima Laboral	91
7. Resultados Dimensión Monto Recibido	93
8. Resultados Dimensión Percepción de Equidad	95
9. Resultados Dimensión Percepción de Justicia	96
10. Resultados Dimensión Percepción de Equidad	97
11. Resultados Dimensión Beneficios para cubrir Necesidades Básicas	98
12. Resultados Dimensión Beneficios de Seguridad	99
13. Resultados Dimensión Beneficios Financieros	102
14. Resultados Dimensión Beneficios Socioeconómicos de Transporte	103
15. Resultados Dimensión Beneficios Recreacionales	103
16. Resultados Dimensión Otros Beneficios	104
17. Resultados Dimensión Percepción Mejora de Calidad de Vida Laboral por medio de Otros Beneficios Recibidos	110
18. Resultados Dimensión Beneficios para cubrir Necesidades Básicas	111
19. Resultados Dimensión Beneficios de Seguridad	112
20. Resultados Dimensión Beneficios Financieros	114
21. Resultados Dimensión Beneficios Socioeconómicos de Transporte	116
22. Resultados Dimensión Beneficios Recreacionales	116
23. Resultados Dimensión Otros Beneficios	118
24. Resultados Edad	122



---

25. Resultados Sexo	123
26. Resultados Estado Civil	124
27. Resultados Estudios Realizados	125
28. Resultados Antigüedad	126
29. Resultados Cargo	127
30. Media de la Muestra de Telcel C.A	133
31. Comparación Estadística entre la media propuesta y la media obtenida en la muestra	133
32. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral de la Muestra	134
33. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Edad: 21 a 30 años	135
34. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Edad: 31 a 40 años	136
35. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Edad: Más de 41 años	136
36. Tabla Resumen de la Variable Edad	137
37. Anova para Edad	137
38. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Sexo: Masculino	138
39. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Sexo: Femenino	138
40. Tabla Resumen de la Variable Sexo	138
41. Prueba T para Sexo	139
42. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estado Civil: Soltero	140
43. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estado Civil: Casado	140
44. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estado Civil: Separado/Divorciado	140
45. Tabla Resumen Estado Civil	140
46. Anova para Estado Civil	141
47. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estudios Realizados: Secundaria	141



---

48. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estudios Realizados: Formación Personal o Técnica	141
49. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estudios Realizados: Universitaria Pre-Grado	142
50. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estudios Realizados: Universitaria Post-Grado	142
51. Tabla Resumen Variable Estudios Realizados	143
52. Anova para Estudios Realizados	143
53. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Antigüedad: Menor Antigüedad (Menor a 9 años)	144
54. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Antigüedad: Mayor Antigüedad (Mayor a 9 años)	144
55. Tabla Resumen para Variable Antigüedad	144
56. Prueba T para Antigüedad	145
57. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Cargo: Jerarquía (Supervisor)	145
58. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Cargo: Jerarquía (Supervisor - Supervisado)	146
59. Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Cargo: Jerarquía (Supervisado)	146
60. Tabla Resumen para Cargo	147
61. Anova para Cargo	147
62. Correlación entre Calidad de Vida Laboral y Antigüedad	150
63. Regresión Calidad de Vida Laboral y Antigüedad	150
64. Correlación entre Calidad de Vida Laboral y Cargo	151
65. Regresión Calidad de Vida Laboral y Cargo	151
66. Matriz General de Correlaciones Bivariadas	152
67. Resumen del Modelo General de Regresión Lineal Múltiple	155
68. Variables Excluidas del Modelo General	155



## RESUMEN

Durante los pasados 20 años, el término Calidad de Vida en el Trabajo ha aparecido frecuentemente en discusiones acerca de técnicas para facilitar el cambio, resolver el estrés y evaluar la naturaleza del ambiente laboral. La frase Calidad de Vida en el Trabajo fue introducida primeramente en los sesentas. Su uso original se refería a la calidad de las relaciones entre trabajadores y el medio ambiente laboral considerado como un todo, y estaba intentando enfatizar la dimensión humana del trabajo frecuentemente olvidada por concentrarse en factores técnicos y económicos para el diseño del trabajo. Actualmente, Calidad de Vida en el Trabajo refleja aspectos claves que permiten que el empleado sea capaz de percibir su Calidad de Vida Laboral como buena y manejable (o mala y frustrante). De esta forma, el efecto combinado del nivel de satisfacción con sueldos y beneficios, se sumen para obtener un nivel general de la Calidad de Vida Laboral.

En esencia, la presente investigación busca relaciones entre la Remuneración Salarial recibida y los Beneficios Recibidos y Aspirados que expresan los empleados de Telcel C.A con la Calidad de Vida Laboral percibida. Utilizando para lograr dicho fin, un diseño no experimental-transversal de tipo descriptivo, correlacionando las variables Remuneración y Beneficios con Calidad de Vida Laboral. Se trabaja con una muestra de carácter probabilística y dicha muestra está representada por todos los empleados de la organización que cumplan con los datos sociodemográficos descritos. En este sentido, se emplean dos instrumentos de recolección; un cuestionario que mide el nivel de Calidad de Vida Laboral y otro que mide el nivel salarial recibido y los beneficios recibidos y aspirados por los empleados de Telcel C.A.

Así, el presente estudio será útil por ser una nueva fuente de conocimiento, para futuras investigaciones y para la organización de estudio, en el sentido en que muestra que la relación entre remuneración y beneficios con Calidad de Vida Laboral modificaría la percepción de los trabajadores sobre esta. De esta manera, Telcel C.A podrá utilizar los resultados para encontrar niveles idóneos de Calidad de Vida Laboral para sus trabajadores, entre otros.



## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo enfoca sus lineamientos de investigación en la administración de personal la cual cada día crea formas para aumentar la productividad y llevar un mejor manejo del recurso humano dentro de la empresa. Este recurso humano se caracteriza por poseer una sensibilidad que se despierta ante la motivación o desmotivación dentro de su ambiente de trabajo y de la relación con el mismo, lo que llega a influir los resultados de la empresa. Una de las vías para poder manejar esta motivación y aumentar el desempeño de los empleados es a través de la equidad y de la percepción de un trato equitativo y justo, es por eso que las organizaciones se han vuelto más competitivas surgiendo así las empresas de calidad, empresas eficientes en donde los trabajadores juegan un rol importantísimo, por lo que la Calidad de Vida Laboral juega un papel substancial para tener éxito en la gestión de recursos humanos.

En este sentido, la política de recursos humanos que se pretende estudiar en este trabajo se relaciona con el grado de bienestar físico, psicológico y social que experimentan los empleados de la empresa de Telecomunicaciones Telcel C.A como consecuencia de las condiciones objetivas y subjetivas a que están expuestos durante su vida laboral. Se tiene entonces que el principal interés por la Calidad de Vida en el Trabajo sirve para tratar de solucionar los problemas organizacionales en diversos contextos sociales, como: la incorporación del individuo dentro y fuera de la organización, asumiendo la vida como un elemento importante con el fin de evitar desequilibrios y desbalances dentro y fuera de la empresa.

Esta investigación procura ofrecer una respuesta con respecto a las relaciones entre la Calidad de Vida Laboral de los empleados dentro de Telcel C.A, su Remuneración Salarial y los Beneficios que otorga la empresa y los que podrían incorporar a su plan de compensación total para poder brindarle a los trabajadores de la organización un nivel de Calidad de Vida Laboral que les permita disfrutar de un grado de satisfacción que se refleje dentro y fuera de la



---

misma, para que estos puedan otorgarle a su empresa Telcel C.A todos sus conocimientos en una relación amena que se base en la proporción ganar – ganar.

Tomando en cuenta lo dicho anteriormente, la investigación se divide en distintos apartados los cuales permitirán observar el desarrollo del estudio, se presentan entonces:

- *Capítulo I: Planteamiento del Problema*

En este capítulo lo que se expresa es el contexto en el cual se desenvuelve la pregunta de investigación y en él se mencionan y se relacionan las variables que se desean estudiar así como el objetivo general que engloba el grueso del estudio y el desglosamiento de éste en sus objetivos específicos los cuales ayudarán a analizar la pregunta de investigación.

- *Capítulo II: Marco Teórico*

Conciernen a este capítulo la base teórica del estudio, lo que implica analizar y exponer las teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes que respaldarán el desarrollo del estudio en cuanto a los orígenes, referencias históricas y todos aquellos conceptos que se envuelven dentro de la pregunta de investigación y el planteamiento del problema.

- *Capítulo III: Marco Metodológico*

En el Marco Metodológico constan los pasos que se tuvieron que tomar para guiar el desarrollo de la investigación por el camino correcto, como es definir el tipo y diseño de la investigación, las unidades de estudio y de análisis y el procedimiento de la recolección de datos.

- *Capítulo IV: Análisis y Discusión de los Resultados*

Se presentan los resultados obtenidos de los objetivos del planteamiento del problema con la metodología aplicada para la recolección de éstos. Además se fija la posición de los investigadores con respecto al estudio realizado lo que le agrega valor a este trabajo de grado.

- *Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones*

En este capítulo se presenta el desenlace de la investigación y se expresan las soluciones al planteamiento del problema así como las recomendaciones necesarias que ayudarán a posteriores investigaciones que lleven el mismo lineamiento de investigación.



## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las organizaciones se han vuelto más competitivas, se vive la ola de las empresas de calidad, de empresas eficientes, y en todas ellas, los trabajadores juegan un rol clave, por lo que la Calidad de Vida en el Trabajo <sup>1</sup> cumple un papel significativo para tener éxito en la gestión de hoy. El término Calidad de Vida en el Trabajo constituye uno de los diversos ámbitos de la Calidad de Vida en general, la cual hace referencia al rescate de la dimensión humana a partir de la posibilidad real de satisfacer las necesidades fundamentales aplicables en igualdad de condiciones a todas las personas. (Cascio, 1989)

El concepto de Calidad de Vida en el Trabajo tuvo sus orígenes a final de los años 60 y comienzos de los 70, en una serie de conferencias estimuladas por la alienación del trabajador. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía unas nociones, como la participación en uno de los momentos de adopción de decisiones, aumento en la autonomía en el trabajo diario y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo. Este concepto permaneció ambiguo por un largo tiempo, hasta que en los años 70 y comienzos de los 80 algunas compañías se interesaron en ponerlo en práctica; optaron por apostar por la calidad y comenzaron a aplicar programas de Calidad de Vida. (Smith-Palliser, s.f)

Originalmente, la Calidad de Vida en el Trabajo representaba el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de las empresas mediante sus actividades en ella, en el trabajo, la Calidad de Vida va a determinarse por la satisfacción que el empleado siente con relación a la circunstancia que rodea sus actividades laborales, entre otras. (Chiavenato, 2000). El término Calidad de Vida posee varios significados los cuales son usualmente basados en el grado en que los miembros de una organización son capaces de satisfacer importantes necesidades personales a través de su experiencia en la misma. Hoy se encuentran variadas referencias aconsejadas por entes públicos para su comprensión y manejo, como por ejemplo la que presenta comcare.com.

---

<sup>1</sup> Para efectos de la investigación, se utilizará indistintamente el termino Calidad de Vida en el Trabajo y Calidad de Vida Laboral.



Existen dos puntos de vista acerca del significado de la Calidad de Vida en el Trabajo; uno objetivo, identifica a ésta con un conjunto de condiciones y prácticas objetivas de la organización, es decir, enriquecimiento en el trabajo, supervisión democrática, participación del empleado en la organización y condiciones seguras de trabajo. El otro subjetivo, identifica la Calidad de Vida en el Trabajo con la percepción de que los empleados se encuentren seguros, relativamente satisfechos y capaces de crecer y desarrollarse como seres humanos; relacionando la Calidad de Vida en el Trabajo con el grado en el que el universo de necesidades humanas se satisface. (Cascio, 1989)

En este sentido, la Calidad de Vida Laboral es el grado de bienestar físico, psicológico y social que experimenta la persona como consecuencia de las condiciones objetivas y subjetivas a que está expuesta durante su vida laboral. Generalmente se refiere a la política de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, tales como: compensación y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo – tiempo libre, horario flexibles de trabajo, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado a sus dependientes y beneficios domésticos. (Cascio, 1989)

Para Walton (1974), los factores que involucran a la Calidad de Vida Laboral son: compensación justa, integración social, desarrollo de capacidades humanas, relevancia social, derecho del trabajador y el trabajador mismo.

Existe un documento encontrado en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Chile, según el cual las condiciones objetivas y subjetivas de la Calidad de Vida en el Trabajo deben ser tomadas en cuenta, ya que con ambas se podrá obtener la percepción que tiene el trabajador con respecto a su Calidad de Vida Laboral, sabiendo de antemano que ésta cubre tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores como las de otro nivel.

([www.memberss.tripo.com](http://www.memberss.tripo.com))

Según Kast y Rosenzweig (1987), la satisfacción en el trabajo es el elemento clave de la Calidad de la Vida Laboral, la cual sigue luego del desempeño el cual al ser reconocido es recompensado. Debido a que las recompensas otorgadas al trabajador están expresadas en su



mayoría en remuneraciones salariales y beneficios percibidos, esta investigación se centrará en dos aspectos fundamentales de la Calidad de Vida Laboral: remuneración<sup>2</sup> y beneficios.

En este orden de ideas, se definen estos dos aspectos de la siguiente manera:

**Remuneración:** Según Urquijo (1997), basándose en un concepto de remuneración económica, se define como el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios. La más usual es la conocida como sueldo o salario. Se sabe entonces que el empleado, se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada. Así mismo, las organizaciones se interesan en invertir compensación para las personas, si reciben contribuciones que le permitan el alcance de sus objetivos. Entendiéndose por contribuciones los pagos que hace el trabajador a la organización a la cual pertenece (trabajo, esfuerzo, dedicación, puntualidad, esmero, etc.)

**Beneficios:** Según Morales y Velandia (2001), los beneficios son parte importante del concepto de compensación; en ocasiones se denominan compensaciones indirectas, es decir, que no son retribución propiamente dicha del servicio prestado, sino que sólo se otorgan por pertenecer a la empresa o desempeñar un puesto de trabajo. Incluyen conceptos como protección de la salud, servicios del empleado, servicios a la familia del empleado, pensiones de jubilación o vejez, tiempo de descanso remunerado. Su relación con la productividad es muy débil y su objetivo básico es proteger el bienestar de los empleados.

Ahora bien, la Calidad de Vida Laboral tiene muchos significados diferentes. Para algunos significa la cogestión con una creciente participación de los empleados en la toma de decisiones formales de la organización. Para otros el término sugiere esfuerzos para mejorar la productividad. Algunos sindicatos y grupos de trabajo la consideran como una repartición más equitativa de los ingresos y los beneficios. Terceros la ven como un rompimiento del alto grado de especialización típico en muchas situaciones de trabajo. Finalmente, otros adoptan un punto de vista más amplio aún, de cambiar toda la cultura organizacional humanizando el trabajo. (Kast y Rosenzweig, 1987)

---

<sup>2</sup> Para efectos de la investigación se toma la siguiente consideración; según el diccionario ideológico de la lengua española, se consideran términos análogos a la Remuneración, las palabras: compensación, retribución, asignación, pago, sueldo, salario, etc.



Lares (1994), realiza un estudio con el objetivo de integrar las diversas interpretaciones sobre la Calidad de Vida, a fin de formular una perspectiva, lo suficientemente amplia que incluya dimensiones sociológicas, económicas, psicológicas y políticas, a fin de tratar de formular una perspectiva de carácter integral.

Arredondo (2003), expone la relación y las diferencias entre la Calidad de Vida Laboral y las motivaciones psicosociales en donde se destaca que las actitudes del hombre no sólo dependen de sus rasgos psicológicos, sino que son resultado de su interacción dentro de un contexto social, dentro del cual se encuentra el laboral.

Estas dos investigaciones sintetizan resultados importantes en cuanto a Calidad de Vida Laboral y dimensiones sociológicas, económicas, psicológicas y políticas, y Calidad de Vida Laboral y motivaciones psicosociales. Sin embargo los sistemas de remuneraciones salariales y los beneficios percibidos por los trabajadores juegan un papel importante en la percepción de los individuos de su Calidad de Vida en el Trabajo y estos no fueron dimensionados, y éste método utilizado interesa a los autores de esta investigación. A raíz de esto surge la inquietud de determinar si existe relación o no entre estos componentes: nivel de remuneración salarial y beneficios recibidos y aspirados con la Calidad de Vida en el Trabajo.

La percepción que los individuos poseen de su Calidad de Vida Laboral podría estar compuesta por otras dos: una real y otra deseada o aspirada. La primera podría ser la vivida el día a día en la organización y la satisfacción que ésta podría generarle al trabajador; la segunda podría ser aquella que el trabajador considerara indicada para incrementar la Calidad de Vida Laboral para ese momento. Entonces, la remuneración salarial y los beneficios percibidos por el trabajador serían el, o los factores que modificarían su percepción. En este sentido lo que se plantea es que la relación entre estos dos componentes y la Calidad de Vida Laboral modifique la percepción de los trabajadores.

En consecuencia, se genera la siguiente pregunta de investigación:

¿Existen relaciones entre la remuneración recibida y los beneficios recibidos y aspirados con la Calidad de Vida Laboral percibida por los empleados de Telcel C.A, sede principal Parque Canaima?



---

En este sentido, lo que se persigue con los resultados del desarrollo de la pregunta de investigación es observar la relación que existe entre el nivel de remuneración y beneficios recibidos y aspirados con la Calidad de Vida Laboral percibida por los trabajadores de la organización, a sabiendas que estas variables se encuentran influenciadas por los caracteres sociodemográficos propios de cada individuo. Se desea destacar si hay una relación entre estas variables, cuando los empleados expresan los beneficios ideales y su nivel de remuneración con la Calidad de Vida Laboral percibida.



## Objetivos

### Objetivo General

- Describir las relaciones entre la remuneración recibida y los beneficios recibidos y aspirados con la Calidad de Vida Laboral percibida por los empleados de Telcel C.A, sede principal Parque Canaima.

### Objetivos Específicos

- Identificar los tipos de beneficios recibidos diferentes al salario, asociados a la Calidad de Vida en el Trabajo.
- Identificar los tipos de beneficios aspirados diferentes al salario, asociados a la Calidad de Vida en el Trabajo.
- Identificar el nivel salarial actual del empleado.
- Identificar la Calidad de Vida Laboral en términos de las variables sociodemográficas, tales como:
  - Edad
  - Sexo
  - Estado Civil
  - Estudios Realizados
  - Antigüedad
  - Cargo
- Describir la muestra en términos de las variables sociodemográficas.



- Establecer relaciones entre:
  - Beneficios Recibidos y Calidad de Vida Laboral
  - Beneficios Aspirados y Calidad de Vida Laboral
  - Beneficios Recibidos y Beneficios Aspirados
  - Remuneración y Calidad de Vida Laboral



## MARCO TEORICO

### Calidad de Vida en el Trabajo, Remuneración Salarial y Beneficios Recibidos y Aspirados

El principal objetivo de este capítulo es dar a conocer todos aquellos elementos teóricos necesarios que permitan entender las posibles relaciones entre la Remuneración Salarial y los Beneficios Recibidos y aspirados que expresan los empleados de Telcel C.A, sede principal Parque Canaima con la Calidad de Vida Laboral percibida por ellos. En primer lugar se presenta el concepto sobre Calidad de Vida. Luego se define la Calidad de Vida en el Trabajo en sí, sus orígenes, antecedentes, conceptos y dimensiones que la forman. A parte de esto se definen el concepto de Percepción, Remuneración Salarial y Beneficios.

#### Calidad de Vida

Hoy por hoy, la expresión “Calidad de Vida”, a pesar de ser utilizada frecuentemente, no es un término o concepto que brille por su precisión, puede prestarse a múltiples interpretaciones; difícilmente podrá darse una definición completa y/o satisfactoria sobre un concepto que en su misma naturaleza tiene el germen de la subjetividad. Aunque el concepto de Calidad de Vida no se incorpora de una manera definitiva al vocabulario de las ciencias sociales hasta bien entrada la época de los años setenta, es posible encontrar alusiones directas al tema. Así comienza una pronta necesidad de diferenciar este concepto de otros afines o relacionados. (Zapata, 1987).

Según Benítez Ampudia (2004), en su artículo en línea, expone las acepciones de: término, noción, concepto y categoría de Calidad de Vida, se mencionan indistintamente por varios autores desde 1960 aproximadamente, durante este periodo los científicos sociales han



---

recolectado datos sobre los aspectos socioeconómicos, educación y vivienda como una alternativa para evaluar la Calidad de Vida. Algunos investigadores han sugerido que se debe realizar una diferenciación respecto a la Calidad de Vida relacionada con la salud, que tiene que ver con el valor de los aspectos mismos de la vida y que no son considerados habitualmente tales como: el ingreso, la libertad y la calidad del medio ambiente. Algunos autores que han abordado el tema se citan a manera de ejemplo: los psicólogos Day y Jankey (citado en Benítez Ampudia, 2004), han sugerido mediciones subjetivas para evaluar de forma individual la Calidad de Vida, a través de indicadores como la satisfacción individual respecto de la vida. Meeberg (citado en Benítez Ampudia, 2004), considera que generalmente la Calidad de Vida se ha relacionado con la interpretación subjetiva donde intervienen factores psíquicos y somáticos de los individuos, utiliza al menos cuatro conceptos para el análisis de la Calidad de Vida:

- Sentimiento de satisfacción de la vida en general.
- Capacidad mental para evaluar cada una de nuestras satisfacciones.
- Un estado “aceptable” físico, mental, social y emocional como determinante de la salud del individuo.
- Evaluación objetiva de otra persona que ha vivido condiciones similares.

Así las cosas, se tiene que en una primera aproximación el concepto de Calidad de Vida se asocia globalmente con las condiciones materiales en que se desenvuelven los individuos y con la experiencia personal que se deriva de ellos (Zapata, 1987). En la actualidad Calidad de Vida es el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, hace referencia al rescate de la dimensión humana a partir de la posibilidad real de satisfacer las necesidades fundamentales aplicables en igualdad de condiciones a todos los individuos. (Davis y Newstrom, 1988)

En este sentido, la búsqueda de mejores niveles de vida en lo material y espiritual y de un desarrollo integral del individuo, a través de la satisfacción de sus necesidades, implica conformar una visión conjunta de cada persona, en su entorno familiar, social e institucional.

Leidy (citado en Benítez Ampudia, 2004), ha sugerido que el estado funcional óptimo, consiste en el entero dominio de las funciones vitales y lo define “como un concepto



multidimensional caracterizado por la capacidad de proveerse de las necesidades para la vida, esto es, lo que la gente reúne para sus necesidades básicas en el curso normal de su vida, que cumple con sus funciones y mantiene su salud y bienestar”. El dominio de las funciones a las que Leidy hace referencia, no está solamente confinado al funcionamiento físico, incluye también el funcionamiento psicológico, social y espiritual. Sin embargo, la tendencia ha sido considerar el valor relativo de las funciones solamente en el plano físico

De esta manera, se considera la Calidad de Vida en el Trabajo desde dos puntos de vista: el objetivo y el subjetivo. Se sugiere que las dimensiones objetivas están en relación con el grado de participación, condiciones físicas y distribución económica dentro de la empresa, y las subjetivas con las experiencias personales y sentimientos manifestados por los miembros de las organizaciones. El argumento teórico propuesto considera que la estructura objetiva de las organizaciones está correlacionada con la experiencia subjetiva, ésta última está condicionada por aquella.

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

Finalmente se parte del principio que el interés por la Calidad de Vida en el Trabajo sirve para tratar de solucionar los problemas organizacionales en diversos contextos sociales. Siendo esto así, la Calidad de Vida en el Trabajo constituye una de las áreas de atención más importante y destacada de la Calidad de Vida.

### Calidad de Vida en el Trabajo

Orígenes. La administración científica se centraba especialmente en la especialización y eficiencia de las tareas en estructuras tradicionales de organización. A medida que esta estructura fue evolucionando, se buscaba una división plena de las tareas, indagando sobretodo la eficiencia, reduciendo costos y usando una mano de obra no calificada que puede



capacitarse en corto tiempo para el desempeño del trabajo. Lo que se hacía o no, era definido por las jerarquías al mando del personal técnico (Sevila, 1990). Esta estructura presentaba muchas dificultades, dejaba de lado una adecuada Calidad de Vida Laboral, se notó un gran ausentismo, aburrimiento por las tareas repetitivas, rotación de personal y como consecuencia la calidad sufrió un descenso. Ante esta situación los directivos actuaron con rigidez en las labores de control y supervisión, la organización se hizo más rígida, esto llevó a que la misma entrara en un proceso de deshumanización del trabajo, ante esto el deseo de trabajar declinó.

Según lo anterior, luego de un profundo análisis para la resolución de los problemas, los directivos optaron por rediseñar los empleos y reestructurar las organizaciones creando un ambiente propicio y adecuado para los trabajadores, en otras palabras, crear una mejor Calidad de Vida en el Trabajo.(Sevila, 1990)

Así las cosas, el término Calidad de Vida Laboral, fue emitido por primera vez por Davis en 1972, en la Conferencia de Ander Mouse en Nueva York, anteriormente en 1953 Nadler y Lawler la definieron como una variable, utilizándola de este modo de 1969-1972, como método de uso de 1972-1975, como movimiento de 1975-1980, y así fue como la Calidad de Vida Laboral se definió como una manera de pensar acerca de la gente, trabajo y organización.

Antecedentes históricos. Según Nicaso Cova (1987), cuando se centra el término de Calidad de Vida en el Trabajo, se encuentra con que el concepto tiene diversas acepciones, se conceptualiza de diversas maneras, y los mismos varían según la sociedad y cultura en que se esté trabajando o en la que se esté desarrollando; por ejemplo en Francia la Calidad de Vida en el Trabajo está relacionada directamente con el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, en los países Bajos (Suecia, Finlandia) se define como la democratización del lugar del trabajo. De igual manera, Lares (1998) argumenta que la conceptualización de la Calidad de Vida en el Trabajo y los programas que se implantan en función de la misma, varían de país a país, dependiendo de los marcos económicos, culturales, sociales y políticos.

En algunos países la situación política hace difícil incluir en la conceptualización de la Calidad de Vida en el Trabajo, componentes tales como el derecho de los trabajadores a participar en el control del trabajo y todos aquellos aspectos que tienen relación con el proceso



---

de toma de decisiones dentro de las empresas. Asimismo, se establecen trabas en la aplicación de las dimensiones económicas y otras tendientes a disminuir las diferencias entre los sectores que trabajan en las industrias o empresas.

En otros países, los aspectos de participación y control del proceso del trabajo se consideran cruciales para categorizar la Calidad de Vida en el ambiente Laboral y establecer los estándares correspondientes.

A pesar de las diferencias sobre este tópico, se han llegado a acuerdos entre diversas naciones, en Conferencias Internacionales sobre la Calidad de Vida en el Trabajo. Por ejemplo, en la Conferencia Internacional celebrada en París, Francia en el mes de Septiembre de 1978, donde se analizaron 30 casos sobre la Calidad de Vida en el Trabajo en Europa, Thorsrud (citado en Cova, 1987), se establecía que era indispensable que la gerencia y los trabajadores establecieran acuerdos para iniciar los programas tendientes a mejorar la Calidad de Vida Laboral; que los trabajadores y empleados se involucraran en los procesos de rediseños del trabajo; que participaran en los cambios acordados y la evaluación de los mismos; y que se enfatizaran los programas de adiestramiento para preparar a los recursos humanos en todo lo que concierne a la Calidad de Vida en el Trabajo.

Existen diferentes alternativas, con sus variaciones, para aproximarse a este tópico. Una de esas alternativas enfatiza la atención en los aspectos relacionados con la oportunidad de obtener empleos. Otra alternativa llama la atención sobre los beneficios y protección del trabajo entre los accidentes y riesgos del trabajo y realización integral del trabajador.

La primera alternativa se pudiera definir como de orientación esencialmente económica; la segunda puede ser categorizada como de orientación psico-sociológica.

Bajo la concepción de la primera alternativa la atención que se presta para definir la Calidad de Vida en el Trabajo se dirige hacia los indicadores que tienen que ver con los beneficios económicos y su incidencia en la productividad de las empresas. La otra perspectiva se concentra en formular indicadores que permitan medir los beneficios psicológicos y sociológicos del trabajador; como por ejemplo la satisfacción en el trabajo, motivación, auto-realización y otros aspectos.



La capacidad para conceptualizar y medir la Calidad de Vida en el Trabajo está en relación con la habilidad de evaluar el desarrollo humano que se relacione con las diversas condiciones que se produce en el lugar de trabajo y su ubicación en determinada posición teórica.

La urgencia que existe en formular unas perspectivas que ubique ambas dimensiones para conceptualizar la Calidad de Vida en el Trabajo, determina que es necesario ir más allá de las proposiciones sectoriales. Implica, que al hablar de Calidad de Vida en el Trabajo, se está considerando que más participación y control es preferible a menos participación y control; implica entrelazar este componente considerado como fundamental, con otras dimensiones, algunas categorizadas como objetivas, como por ejemplo, los niveles económicos, medio ambiente, y otras subjetivas como la auto-estima, satisfacción laboral, motivación y otras.

Todas estas referencias según Armando Lares Soto (1998), refuerzan el argumento teórico propuesto para conceptualizar la Calidad de Vida en el Trabajo. Se afirma que parte del argumento teórico propuesto, presupone que el trabajo no es sólo un medio para sostener la vida en su sentido físico, económico y de seguridad; sino también es importante considerarlos como fundamental para la auto-realización individual y colectiva en su sentido holístico.

Cabe destacar que enfocando este estudio hacia el marco venezolano, el concepto de Calidad de Vida Laboral en el país, no se ha manejado como tal sino que está referido fundamentalmente en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), el cual trata de organizar en cierta medida las condiciones satisfactorias para el trabajador con el objeto de evitar enfermedades profesionales y accidentes de trabajos.

Concepto de Calidad de Vida en el Trabajo. Calidad de Vida Laboral es la forma de pensar con respecto a la gente, el trabajo y las organizaciones. (Kast y Rosenzweig, 1987).

En cuanto a Turcotte (1986), la Calidad de Vida en el Trabajo es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total. Para Cherns (citado en Turcotte, 1986), el elemento dinámico es la característica principal de la Calidad de



---

Vida en el Trabajo, así ésta sería el resultado de la combinación de las perspectivas estructurales y sistemáticas a las propuestas siguientes:

- Las organizaciones son sistemas técnicos.
- Aquellas determinan los parámetros de funcionamiento de los sistemas sociales que consisten en:
  - Modos de interacción con base en la tarea, y
  - Modos destinados de manera parcial a la preservación de la integridad del sistema.
- Los objetivos de las organizaciones permiten la elección de tecnologías.
- Los individuos tienen necesidades y se espera que algunas de ellas se cumplan en su trabajo.
- Otras necesidades pueden surgir y requerir de atención en la situación de trabajo.

Cuando Bergeron (citado en Turcotte, 1986) define Calidad de Vida en el Trabajo incluye cinco elementos que resume de la siguiente manera: la aplicación concreta de una filosofía humanista, a través de la introducción de métodos de participación, con intención de modificar uno o varios aspectos del entorno de trabajo, para crear una situación nueva más favorable que conlleve a la satisfacción de los empleados de la empresa.

Normalmente, un modelo global de la Calidad de Vida en el Trabajo debe tomar en cuenta las variables siguientes (Turcotte, 1986):

- La naturaleza de la tarea.
- El entorno de la tarea.
- Las características del individuo.
- Los elementos espaciotemporales.
- La satisfacción frente a la vida general.



---

Estos elementos se deben tener en cuenta para una definición satisfactoria de la Calidad de Vida en el Trabajo.

Ahora, traspasando la Calidad de Vida Laboral de un mundo genérico a un mundo más específico se tiene que, Cova (1987), argumenta que para el caso de Venezuela, la Calidad de Vida en el Trabajo es normativa, ya que al hablar de mejoramiento de las condiciones de trabajo, humanización del trabajo y democratización del mismo se tienen que cumplir ciertas normas; siendo esto así, lo que se fundamenta en este concepto entonces es la autonomía del trabajador, el otorgarle cierta libertad en los procesos creativos dentro de la industria y, reconocer los logros que ellos consiguen en ciertos momentos.

En este mismo orden de ideas, Lares (1998) considera la Calidad de Vida en el Trabajo desde dos puntos de vista: el objetivo y el subjetivo. Sugiere que las dimensiones objetivas están en relación con el grado de participación, condiciones físicas y distribución económica dentro de la empresa, y las subjetivas con las experiencias personales y sentimientos manifestados por los miembros de las organizaciones. El argumento teórico propuesto considera que la estructura objetiva de las organizaciones está correlacionada con la experiencia subjetiva, ésta última está condicionada por aquella.

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

Finalmente se parte del principio que el interés por la Calidad de Vida en el Trabajo sirve para tratar de solucionar los problemas organizacionales en diversos contextos sociales. De esta manera se tiene que la Calidad de Vida en el Trabajo supone la incorporación del individuo dentro y fuera de la organización, asumiendo la vida como un elemento importante con el fin de evitar desequilibrios y desbalances dentro y fuera de la empresa .



## Dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo

Calidad de Vida en el Trabajo y Participación y Control. Algunos analistas piensan que este componente es relevante para lograr la democratización del trabajo y en consecuencia incrementar la Calidad de Vida del Ambiente Laboral, pero algunos autores han analizado la participación restringida a las relaciones industriales y a las técnicas administrativas y han tratado de aislar el concepto de participación del contexto ideológico y político. Otros, han estudiado la participación ampliamente como un aspecto del sistema socialista de la economía, donde es vista como un mecanismo para garantizar la autonomía de las organizaciones. La principal preocupación es reducir la alienación individual y encontrar las vías para desarrollar las potencialidades de los seres humanos.

Las razones principales del creciente interés por la participación en el proceso productivo son: búsqueda de nuevas vías para resolver problemas económicos e industriales, cambio de actitudes de los empleados y trabajadores, preocupación por la concentración de poder en las corporaciones y un creciente interés por el desarrollo de la llamada democracia industrial; sin dejar de un lado la participación de los recursos humanos en el proceso de toma de decisiones. La participación existe en todas las organizaciones lo que varía es su amplitud.

Paul Bernstein (citado en Lares, 1998) utiliza el término democratización del lugar de trabajo para incluir cualquier sistema que intente incrementar la influencia de los empleados y trabajadores en el proceso de toma de decisiones. Muchos autores opinan que la participación se debe a una perspectiva de influencia más que de control, como French, Israel y Aas (citado en Lares, 1998) que opinan que es un proceso donde varias partes influyen mutuamente en la producción de planes, políticas y decisiones. Otros autores establecen que la participación debe considerar los aspectos de control ya que este es más preciso, como David Guest (citado en Lares, 1998), que indica que el uso del control no niega la validez de la influencia pero busca proveer una base específica y concreta.

El término control se puede entender desde una perspectiva negativa, como el derecho de ejercer el veto en el proceso de toma de decisiones, o en términos positivos, como aquella



---

conducta que inicia acciones destinadas al desarrollo de las organizaciones. Lares (1998) explica que según Tannenbaum, la participación en términos de control se refiere al proceso formal de poder involucrarse a través de decisiones tomadas en reuniones grupales...teniendo como postulado la actividad productiva del grupo...el derecho de controlar y dirigir ese esfuerzo pertenece a todos los miembros de éste.

Una forma que se ha encontrado para evitar los problemas de definiciones es presentar el concepto de participación a través de un continuo, por medio de la cual se utiliza control como una dimensión ubicada en un extremo y rangos que van desde limitada participación hasta control por parte de los trabajadores.

Resumiendo, la participación tiene como significado que los empleados y trabajadores de determinada organización se involucren en el proceso de toma de decisiones a diferentes niveles de la misma, no significa que dichos miembros determinen la conducta de la empresa; ellos pueden influir en el resultado de las decisiones pero esta influencia es lograda a través de la presentación de sugerencias, y las personas que están sujetas a recibirlas pueden rechazar las diversas opiniones sin temor a algún tipo de represalias. Es por ello que se promueve la participación a nivel de empresas, ya que se considera que los trabajadores y administradores actuando como equipo tendrán mayor poder e influencia al tratar con otras unidades de la organización.

Con respecto al Control, éste implica participación en todos los niveles dentro del proceso de toma de decisiones, y sugiere que los trabajadores y empleados no sólo participen en las decisiones de las empresas sino que ejercen también un determinado grado de determinación sobre la conducta organizacional. Se relaciona con compartir el poder, en lugar de tomar el poder; se refiere a igualar hasta donde sea posible el poder de los diversos grupos que configuran las instituciones. La participación no implica control a pesar de sus diversas manifestaciones e intensidad; control si implica participación en todos los niveles del proceso de toma de decisiones dentro de las empresas.

Calidad de Vida en el Trabajo y Equidad Económica. El componente económico es considerado uno de los más importantes para analizar la Calidad de Vida en el Trabajo, pues



---

considera la perspectiva económica del recurso como un aspecto digno de tomarse en cuenta a nivel de las organizaciones.

Equidad Económica significa más que un salario, es una distribución equitativa en el ingreso y bienestar del trabajador y control económico sobre los recursos materiales y financieros. El proceso de socialización del trabajo, en la forma de niveles de ingreso, ha sido ineficiente en diversos contextos ya que se ha olvidado de los estímulos individuales, tratándose de resolver hoy en día a través de instrumentos públicos que traten de lograr una mejor distribución del producto nacional en sistema de economía mixta o privada. Trata de acercarse a los principios de distribución de los recursos de acuerdo al trabajo.

Uno de los aspectos debatibles relacionados con el trabajo, es aquel que tiene que ver con lo que se considera una adecuada compensación desde el punto de vista objetivo y subjetivo, que debe obtener por la actividad laboral desempeñada. Walton (citado en Lares, 1998) señala que la compensación adecuada es aquella que considera la evaluación del trabajo en función de las relaciones que se producen entre el pago recibido y factores como necesidad y adiestramiento, la responsabilidad del trabajo y características de las condiciones laborales. Existen perspectivas que valorizan la oferta y la demanda de particulares habilidades del trabajador. Otras señalan que la compensación adecuada se relaciona con la capacidad de pagar más por parte de las empresas considerando como elemento de comparación aquellas empresas exitosas.

Ahora bien, la perspectiva económica neoclásica asume que los trabajadores ingresan al mercado con aptitudes y habilidades capaces de competir entre ellos mismos en base a los salarios, donde la educación formal y las actividades de adiestramiento son cruciales. Considera también que los individuos se concentran en sus salarios y sueldos relacionados con su productividad determinando así lo justo o injusto de su pago recibido. Thurow (citado en Lares, 1998) señala que los salarios y sueldos no son flexibles desde el punto de vista de la teoría neoclásica, ya que parte de la proposición de que la flexibilidad de los mismos se convierte en algo contraproducente en el ambiente de trabajo, donde el aumento del salario del trabajador es la reducción del salario de otro.

El ingreso entonces es considerado como el producto del valor que se obtiene en las horas laborales y en un período determinado, siendo este un punto importante a considerar en



---

el mercado de los salarios, así como también los beneficios que son percibidos fuera del mismo relacionados con seguros médicos, vacaciones, bonos, planes sociales y otros.

En este orden de ideas se tiene que para que sea posible eliminar la división que existe entre los criterios referentes a la equidad económica y que se estimule el sentido socialmente cohesivo de la misma, se necesitaría que la sociedad reconociera y promoviera de manera explícita la existencia de una pauta referencial equitativa del pago. Es necesario reconocer que la oferta y la demanda de recursos humanos especializados operan como elementos que desvían los niveles de pago equitativo. La equidad económica como componente de la Calidad de Vida en el Trabajo tiene una connotación de justicia distributiva organizacional, según la teoría social, influyendo también en el ámbito económico en general; de esta manera se obtiene que una economía que aspira a mejores niveles de desarrollo debe considerar la ampliación del mercado, mediante el consumo de la población en su conjunto y no de una porción minoritaria.

Resumiendo, la Equidad Económica no sólo considera los aspectos del sueldo y salario sino también los beneficios adicionales del trabajo. Ésta se valoriza para conceptualizar las desigualdades que se manifiestan en el lugar de trabajo en materia de ingresos y Beneficios Recibidos en el proceso de producción. Diversas empresas han tratado de relacionar el pago con los resultados de las tareas realizadas y el concepto de productividad, influenciados por la administración científica, contratos de productividad, sugerencias para mejorar el trabajo, hasta una distribución compartida de las ganancias y propiedad común de las empresas. Donde hay desigualdad económica, tarde o temprano los sentimientos de justicia se revelarán gracias a la difusión del pensamiento democrático y a la elevación de los niveles de educación, lo cual trae como consecuencia la estimulación de la generación de los recursos de las organizaciones y el aumento de la autonomía de las mismas (recursos, autodirección, decisiones compartidas, etc.)

Calidad de Vida en el Trabajo y Alienación. La alienación del trabajo representa la negación de las potencialidades del ser humano y se expande hacia diversas áreas de la vida social afectándolas significativamente. Lares (1998) reporta que Marx plantea que el trabajo no produce solamente mercancías; se produce también así mismo y produce al obrero como



---

una mercancía y, además, en la misma proporción en que produce mercancía en general; de esta manera el individuo se enfrenta a él como algo extraño trayendo como consecuencia que el obrero se comporta hacia el producto de su trabajo como hacia un objeto ajeno. Esta proposición fundamenta que el hombre es un ser genérico, no sólo porque convierte en objeto suyo su género como el de las demás cosas, sino también en el sentido en que se comporta hacia sí mismo como hacia el género vivo y actual, como un ente universal.

En este sentido Marx afirma que el trabajo alienado invierte los términos de la relación de hombre con la naturaleza en cuanto a que el hombre precisamente por ser un ente conciente hace de su actividad vital de su esencia un medio para su existencia. Plantea así mismo, que es sólo en la transformación del mundo objetivo que el hombre comienza a manifestarse como un ser genérico. Marx considera que lo que le asigna a un objeto valor de uso es su capacidad para satisfacer necesidades humanas, al mismo tiempo presenta el fenómeno que en la sociedad de producción mercantil los valores de uso se convierten en el soporte material del valor de cambio.

Nisbet (citado en Lares, 1998), en cambio afirma que la noción de alienación reposa sobre la concepción de que el desarrollo del industrialismo amenaza el progreso y el crecimiento individual, plantea que la alienación puede considerarse como la antítesis de las ideas de progreso y de individualismo. Lares (1998) explica que según Simmel los objetos producidos por el hombre para un fin determinado, se hacen independientes de él, es decir, se objetifican; esta objetificación que se produce en la economía monetaria, según él, es una consecuencia inevitable de la evolución de la economía moderna, la cual trae como resultado la contradicción entre el individuo y sus necesidades. Durkheim (citado en Lares, 1998) acepta la idea que la sociedad tiene primacía sobre el individuo, insiste en la sociedad como fenómeno preeminente y como consecuencia el individuo no es ningún ser autónomo, intelectual o anímicamente independiente, por el contrario depende de la sociedad, reglas morales y normas sociales.

Resumiendo, la alienación es un fenómeno social cuya realidad se hace presente en los diversos contextos socioeconómicos. La problemática del trabajador en las organizaciones modernas es cada vez más insistente en dedicar mayor atención a la Calidad de Vida en el Ambiente Laboral, el diagnóstico de problemas que se suscitan en las diversas organizaciones,



---

inclusive en aquellas que aparentemente tienen condiciones óptimas de trabajo y niveles de salarios considerados adecuados, coadyuva a que la alienación haya adquirido derecho de ciudadanía. Visto de esta manera la alienación representa el sentimiento del trabajador de insatisfacción por su exclusión o propia exclusión del proceso de trabajo, es una expresión de no pertenecer o no compartir.

Calidad de Vida en el Trabajo y Medio Ambiente. Dentro de los aspectos importantes de la Calidad de Vida del Trabajo el medio ambiente laboral juega un papel importante pues es donde el trabajador pasa gran parte de su vida y éste representa su marco referencial.

Aún cuando el desarrollo tecnológico y el mejoramiento de las condiciones de vida se han desarrollado, las prácticas del proceso productivo han traído amenazas por parte del medio ambiente laboral a la salud física y mental de los trabajadores; debido a esto muchos experimentos de programas de Calidad de Vida en el Trabajo promueven normativas más rigurosas para tratar de eliminar o controlar dichas amenazas. Debido a la necesidad de seleccionar entre las exigencias de la industria y los riesgos a la salud del trabajador, es que se considera probable que se expandan los programas de Calidad de Vida en el Trabajo donde se haga énfasis en las condiciones físicas del medio ambiente laboral.

En un futuro el proceso de equipamiento y los procesos tecnológicos pueden cambiar ya que las empresas consideran la Calidad de Vida en el Trabajo como un criterio importante para elegir los equipos y los procesos tecnológicos relacionados con los mismos.

Ahora bien, explica Lares (1998) que según Jerone Rosow existe una relación significativa entre los tipos de trabajo y los desordenes psicológicos producidos por los mismos. Este autor argumenta que los costos que implican ignorar dicha relación se reflejan en los altos índices de ausentismo, exceso recargo en los costos producidos por enfermedades y accidentes laborales, baja productividad, altas primas de seguros médicos, etc. Estos trabajadores afectados por problemas laborales desde el punto de vista psicosocial y físico son afectados igualmente fuera del ámbito laboral. En consecuencia, necesariamente hay que considerar la importancia de las condiciones físicas y los peligros y riesgos que para la salud del trabajador existen en su medio ambiente laboral. En este sentido, varios autores consideran



---

que la salud física y mental son quizás los componentes fundamentales que hay que considerar para analizar la Calidad de Vida en el Trabajo en los diversos contextos sociales, y que las reacciones psicológicas que se suscitan en el trabajo están en función de la naturaleza del trabajo mismo y del medio ambiente.

Basado en esto, dos líneas de investigación ofrecen sus enfoques. Una línea de investigación, tradicionalmente categorizada como higiene industrial, se localiza en analizar los efectos que el medio ambiente laboral tiene sobre la salud. Mientras que la otra, se concentra en los efectos psicosociales relacionados con la naturaleza del trabajo, enfatizando la salud mental y enfermedades psicosomáticas.

En la actualidad los problemas ocupacionales de salud creados por la industria están en realidad muy extendidos, cada vez son más graves, variados en forma y relacionados con una variedad de agentes. Por este motivo, las legislaciones y las acciones de los sindicatos han contribuido de alguna manera a minimizar ciertos riesgos para la salud del trabajador; las normativas establecidas en algunos países han sido fundamentadas por programas de Calidad de Vida en el Trabajo, que consideran esta dimensión importante para lograr un mejor bienestar al trabajador.

Así mismo, la insatisfacción y falta de contenido del trabajo, son formas de contaminación que causan problemas de salud a los empleados, y el costo de todo esto lo paga la sociedad a la que pertenece o trabajan los sujetos. En este sentido, es importante tomar en cuenta las alternativas existentes para incrementar los niveles de la Calidad de Vida en el Trabajo sin perder de vista que las organizaciones estén insertadas en un medio ambiente influenciado por la cultura y modos de vida; donde la variación de la Calidad de Vida en el Trabajo requiere de la variación de la calidad del medio ambiente laboral.

Según un punto de vista utilitarista no sólo hay que buscar el interés propio de los individuos sino tender a disminuir la suma de sufrimientos en la tierra y aumentar así la cantidad de bienestar socioeconómico. Una tercera perspectiva propugna la reivindicación de los derechos de la naturaleza como tal incluyendo así sus formas vegetales, minerales y animales. Independientemente de la perspectiva que se adopte lo que se trata es de reconocer que el hombre es sólo una parte del universo; este último hay que valorarlo y respetarlo, pues la vida de la humanidad depende de esta interrelación y así elevar nuestra Calidad de Vida.



---

En resumen, no existen uniformidades de criterio sobre los componentes a incluir sobre la concepción de la Calidad de Vida en el Trabajo, sin embargo, algunas proposiciones permitirán sustentar indicadores relacionados con aspectos sociológicos, económicos, ambientales, psicológicos y otros.

Calidad de Vida en el Trabajo y Satisfacción en el Trabajo. La tradición marxista consideraba que el trabajo en esencia era un medio para desarrollar todas las potencialidades del trabajador; en consecuencia la utilización consciente de la fuerza de la naturaleza debería tomarse en cuenta en función del logro de la satisfacción laboral. En realidad, son pocas las dudas acerca de la importancia que tiene la satisfacción en el trabajo y además éste ha sido el tópico más investigado en la época contemporánea, la razón de su popularidad no es difícil de explicar, pues la mayoría de las personas pasan un largo período de su vida en el lugar de trabajo; por lo tanto entender los factores que inciden en el componente subjetivo, satisfacción laboral, es relevante para aquellas personas que de una u otra manera tiene que ver con la formulación de políticas destinadas a mejorar las condiciones psicosociales que inciden en el proceso de trabajo.

En los últimos años algunos autores han venido cuestionando el valor de los estudios de la satisfacción en el trabajo, como el caso de Lawler (citado en Lares, 1998) quien argumenta que la insatisfacción laboral puede ser tan creativa como la satisfacción ya que puede impulsar al hombre a la búsqueda de mejores destinos. Otras críticas consideran que la satisfacción laboral es un problema subjetivo por lo tanto los resultados pueden ser cambiantes en períodos de tiempo muy cortos. Sin embargo aunque estas objeciones puedan tener alguna razón no se puede dejar de reconocer que las investigaciones sobre este tema nos permite comparar resultados en diversos contextos sociales y determinar aquellos componentes que dentro del proceso de producción tienen incidencia directa en las manifestaciones subjetivas de los empleados.

Las concepciones acerca de la satisfacción en el trabajo han sido fundamentalmente psicológicas y la mayoría le asigna a la misma una connotación positiva. Esta noción está insertada en aquellos modelos de datos que sugieren que la insatisfacción laboral siempre es indeseable y que la satisfacción debe ser maximizada pues ésta tiene gran importancia en la



---

Calidad de Vida en el Trabajo. Los enfoques teóricos sobre satisfacción en el trabajo han sido divididos en dos categorías fundamentales: teorías de contenido y teorías de procesos.

Los Enfoques Teóricos de Contenido enfatizan los factores que influyen en la satisfacción en el trabajo. Tal es el caso de la teoría de Maslow, expone Lares (1998), con su famosa jerarquía de las necesidades, la cual consideraba que las necesidades humanas tienen una jerarquía que influye en la actitud del trabajador, estas necesidades van desde niveles inferiores hasta niveles superiores; para que éstas puedan ser satisfechas, es necesario seguir un orden de satisfacción en la jerarquía o pirámide, de este modo Maslow propone que en la base se tiene las necesidades fisiológicas, luego seguridad, aceptación o afiliación, estima y finalmente autorrealización.

Otro autor ubicado en esta orientación es McClelland (citado en Lares, 1998), quien se basa en la prueba proyectiva de apercepción temática, procedimiento por medio del cual se muestran dibujos en blanco y negro sobre los cuales las personas elaboran y proyectan argumentos e historias. Por su parte Frederick Herzberg (citado en Lares, 1998) plantea su famosa teoría de los dos factores y desarrolla su planteamiento teórico motivación – higiene. Herzberg llegó a la conclusión de que el ser humano tiene dos categorías de necesidades que son independientes una de otra; llama a la primera necesidades de factores higiénicos (política de la empresa, supervisión, condiciones de trabajo, sueldos y salarios, etc.), y a la segunda necesidades motivacionales (éxito, reconocimientos, desarrollo, crecimiento, etc.).

En contraste con estas perspectivas se encuentran las llamadas Teorías de Procesos, las cuales tienen por objetivo describir la interacción existente entre diversas variables y sus relaciones con la satisfacción en el trabajo. Estas teorías ven la satisfacción en el trabajo determinada, no sólo por la naturaleza del trabajo y su contexto, sino también por las necesidades, valores y expectativas que manifiestan los individuos en relación con su trabajo. De este modo consideran que para alcanzar la satisfacción en el trabajo es suficiente incrementar una sola variable, por ejemplo el dinero. Bajo estas perspectivas de proceso se pueden mencionar la teoría de equidad y expectativa de Lawler y O'Gara, la teoría de grupos de referencia de Klay y Maher y la teoría de realización necesidad – valor de Kuhlín (citados en Lares, 1998).



Resumiendo, una de las críticas sobre los estudios de la satisfacción en el trabajo afirma que estos tienden a ser estáticos, presentando una imagen de la satisfacción laboral en determinado período de tiempo, en vez de tomar en cuenta cómo la satisfacción en el trabajo cambia en el curso de la vida del trabajador.

Una aparente evidencia de los problemas que presenta la insatisfacción en el trabajo, es la probabilidad de que el trabajador insatisfecho se retire de la situación laboral a través de ausentismo periódicos o retiros permanentes. La satisfacción en el trabajo tiene una gran significación para los sujetos del proceso de producción visto desde la perspectiva de Calidad de Vida en el Trabajo; bajo esta misma perspectiva la satisfacción en el trabajo es considerada como un factor que ocurre tanto a escala individual como a escala social.

En conclusión, es importante referir que sustentados en el propósito de proteger al trabajo más allá del salario, se ha valorizado ampliamente la satisfacción del trabajador con aquellos aspectos que tiene que ver con su desempeño, lo cual ha traído como consecuencia la implantación de programas de seguridad social los cuales se apegan al mejoramiento del individuo en su salud y aptitudes para el trabajo. Esta dimensión se considera como un estado psicosocial que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales y laborales.

Calidad de Vida en el Trabajo e Identidad y Autoestima Laboral. Cuando el trabajo estimula la autonomía, la autoidentificación es valorizada ampliamente y considerada como una condición significativa para mejorar la Calidad de Vida en el Ambiente Laboral. Es así como se puede afirmar que el trabajo cumple un rol crucial en los componentes psicológicos, sociales y económicos que inciden en nuestras vidas, y que cumplen un papel importante en la formación.

La reforma de la organización del trabajo a través de la organización de empleos que sean más interesantes y variados, ha sido asociada como resultado positivo de autoestima y otros aspectos psicológicos. Implícito aquí, se encuentran los programas de Calidad de Vida en el Trabajo tendientes a democratizar el proceso de producción.



En la actualidad los trabajadores desean realizar tareas con más significados, y para esto requieren la implantación de estructuras que estén apegadas hacia el desarrollo de sus potencialidades. Mientras dentro de las organizaciones la tendencia sea dominar y controlar las tareas realizadas, el desarrollo individual se verá limitado, por ende el crecimiento organizacional también será limitado pues estos están estrechamente ligados. De esta manera el crecimiento de las organizaciones debe ser medido en términos de la evaluación de fases cualitativas superiores, las cuales facilitan el sustento de la democratización del lugar de trabajo y el desarrollo humano.

A raíz de esto surgen teorías como la de sistemas familiares según la cual el individuo o su identidad se relaciona en términos de relativa apertura o cierre, es decir, lo que pasa dentro de las identidades del individuo es visto como un continuo de lo que pasa en las identidades. Lo que quiere decir que el individuo existe en una relación interna y externa y en consecuencia debe ser definida por ambos contextos.

Algunas teorías de las organizaciones consideran la organización informal como el “ID” de la organización formal. Estas son vistas como un proceso dinámico de interacciones entre diferentes tipos de racionalidad, es así como se plantea que las organizaciones para lograr una mayor Calidad de Vida en el Trabajo basada en la democratización de la Calidad de Vida Laboral, necesariamente tiene que considerar los aspectos que se manifiestan en las organizaciones informales, los cuales reflejan, que tales aspectos no han tenido cabida en la estructura formal y buscan salida fuera de ellas. En otras palabras, si se quiere desarrollar la identidad de autoestima del trabajador, es necesario diagnosticar aquellos componentes que lo impulsan a buscar la gratificación del trabajo en la organización informal.

Branden (1993) afirma que la autoestima es la experiencia de ser aptos para la vida y para sus requerimientos. Señala que ésta consiste en la confianza que como seres humanos se tiene en su capacidad de pensar y de afrontar los desafíos de la vida; la considera “el sistema inmunológico de la conciencia”, el cual proporciona resistencia, fuerza y capacidad de regeneración para enfrentar los cambios profundos que se suscitan hoy en día.

En resumen, la identidad considerada como un concepto relacional dentro del trabajo, se configura como una dimensión clave de la realidad subjetiva del trabajador, y como tal, se mantiene en una relación dialéctica en su entorno laboral. De este modo, la identidad laboral



es formada por procesos sociales, y una vez cristalizada, es mantenida, modificada, o reorganizada por las relaciones posibles llevadas a cabo en el lugar de trabajo. En consecuencia, es importante valorizar como elementos fundamentales de la identidad y autoestima laboral, los factores que coadyuven a mantener la autoidentificación del trabajador como ser importante en un ambiente que confirme su identidad. La percepción que tenga el trabajador sobre la valoración de su rol dentro de la empresa, influirá en las condiciones socioeconómicas que como fruto de su actividad laboral adquiriera. La Calidad de Vida en el Trabajo tiene relevancia para la identidad y autoestima del trabajador, en el sentido que esta concepción se dirige hacia la creación de condiciones de trabajo que les permitan a los sujetos obtener retornos económico y psicosociales por los roles desempeñados. De esta manera, la Calidad de Vida en el Trabajo para lograr niveles valorativos superiores, debe promover todas aquellas acciones organizacionales que se apeguen al desarrollo y la solidificación de la autoestima y la identidad de todos los que participan en el proceso de producción.

## Percepción

La percepción es el proceso a través del cual las personas seleccionan, reciben, organizan, e interpretan la información del ambiente donde se desenvuelven. También se puede entender a la percepción, como esa pantalla o filtro a través del cual pasa la información antes de tener un efecto en las personas. La calidad o claridad de las percepciones de una persona, pues, tiene un impacto de primer orden en la calidad en la toma de decisiones o de la acción emprendida en una situación dada. (Shiffman y Cols, 1997). Por ejemplo se menciona que, los administradores que menos problemas tienen con subordinados, reconocen que las percepciones pueden variar, e intentan siempre tenerlo en cuenta. Esto incluye la capacidad de tener las propias percepciones así como también que el resto de las personas posean la suya propia.



## 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 (1997), en su Artículo 133 entiende por salario "...la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuese su denominación o método de cálculo, siempre que pueda valuarse en efectivo, que corresponda al trabajador por la prestación de sus servicios...".

Para Milkovich (1996), 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.

Sin embargo para Juárez (2000), la compensación significa la retribución, la remuneración o la recompensa que la empresa otorga a sus empleados por su trabajo. Se usa para denotar la cantidad mensual en efectivo que los empleados reciben sobre la base de un mes de trabajo; dicho término comúnmente se le denomina sueldo y generalmente este elemento es la parte más significativa de los pagos, en efectivo y periódicos, que el empleado recibe, por lo que resulta fundamental que la empresa tenga elementos técnicos para determinar el nivel de sueldos de su personal. También cabe mencionar que con el sueldo normalmente se está reconociendo el desempeño que las personas ya han demostrado, es decir, el desempeño pasado.



En este sentido, la compensación (sueldos, salarios, etc.), es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez, ayuda a la organización a obtener, mantener y retener la fuerza de trabajo productiva (Werther & Davis, 1999).

Cabe considerar por otra parte, que la compensación es vista de diferentes maneras por la sociedad, los accionistas, los empleados y los empleadores. La sociedad ve el pago como una medida de justicia (p.ej. equidad entre hombres y mujeres). Para los accionistas posee un interés especial por la medida de participación que se le otorga al empleado en la empresa. Para los empleados es un intercambio por su servicio, como una recompensa por un trabajo bien hecho; éstos reflejan sus habilidades personales o el retorno de la educación o entrenamiento que han adquirido. Los empleadores ven la compensación como una fuente de ventaja competitiva, como una posible influencia en las actitudes y comportamiento del trabajo del empleado y su comportamiento organizacional (Milkovich, 1996).

Es común utilizar el término de compensación para designar todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo como empleados de una empresa. De eso que recibe por su trabajo, una parte muy importante esta constituida por el sueldo, y los beneficios, tanto en efectivo como en especies. La otra parte significativa corresponde a la satisfacción que el empleado obtiene de manera directa, con la ejecución de su propio trabajo y de las condiciones laborales en que este se lleve a cabo. (Juárez, 2000)

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 (Juárez, 2000).

**Importancia de la Remuneración.** La compensación 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 compensación 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 Velandia, 2001).

Pero en segundo lugar, las compensaciones 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 Dolan y Shuler (1999), la importancia de la compensación 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.

### Beneficios Recibidos y Aspirados

La historia de los beneficios sociales es reciente y está íntimamente relacionada con la gradual toma de conciencia de la responsabilidad social de la empresa. Los orígenes de los planes de beneficios sociales se deben a los siguientes factores (Chiavenato, 2000):

- Actitud del empleado en cuanto a los beneficios sociales.
- Exigencia de los sindicatos.
- Legislación laboral y de seguridad social impuesta por el gobierno.
- Competencia entre las empresas en la disputa por los recursos humanos, ya sea para mantenerlos o atraerlos.
- Controles salariales ejercidos indirectamente por el mercado mediante la competencia en los precios de los productos o servicios.
- Impuestos fijados a las empresas, las cuales buscan localizar y explorar medios lícitos de lograr deducciones de sus obligaciones tributarias.

En muchas empresas, los planes de beneficios sociales se orientaron en principio hacia una perspectiva paternalista y limitada justificada por la preocupación de retener la fuerza laboral y disminuir la rotación de personal. En la actualidad los beneficios sociales de la empresa, además del aspecto competitivo en el mercado de trabajo, constituyen actividades tendientes a preservar las condiciones físicas e intelectuales de sus empleados. Además de la salud, las actitudes de los empleados son los principales objetivos de estos planes.

En este sentido, cada organización define sus planes de beneficios para atender las necesidades de sus empleados. Generalmente, el plan de beneficios está compuesto de un



---

paquete de beneficios adecuado al perfil de los empleados y de sus actividades. Los beneficios ofrecidos a los empleados tratan de satisfacer varios objetivos individuales, económicos y sociales (Chiavenato 2002):

- **Individuales:** tratan de atender las necesidades individuales de las personas, proporcionándole una vida personal, familiar y laboral más tranquila y productiva, para que cada persona se pueda desligar de las preocupaciones diarias y concentrarse en las actividades laborales. Deberían constituir un esquema integrado capaz de satisfacer los factores higiénicos y algunos de los factores de motivación.
- **Económicos:** deben ser un elemento de atracción y mantenimiento de personal, lo que buscan es; reducir la fatiga física y psicológica, apoyar el reclutamiento de personal y atraer candidatos, reducir la rotación del personal y fijar a las personas en la empresa, reducir el ausentismo, mejorar la calidad de vida de las personas y minimizar el costo de las horas trabajadas.
- **Sociales:** procura llenar de eficiencia, lagunas o ausencia de la previsión social, el sistema educativo y de los demás servicios prestados por el gobierno o por la comunidad, como transporte, seguridad, etc.

En este orden de ideas, según Juárez (2000) el concepto de prestaciones se emplea para denotar los pagos en efectivo adicionales al sueldo así como los servicios o beneficios que se le proporcionan al empleado, tales como: seguros médicos, seguros de vida, entre otros. A diferencia de los sueldos que premian el desempeño individual los beneficios son eficaces para despertar la identificación del personal con su empresa y el sentido de pertenencia a la organización.

Por otra parte, el salario pagado con relación al cargo ocupado constituye sólo una parte del paquete de compensaciones que las empresas suelen ofrecer a sus empleados. En general, la remuneración comprende muchas otras formas, además del pago en salario: una considerable parte de la remuneración total está constituida por los beneficios sociales; estos beneficios constituyen costos de mantenimiento de personal. La remuneración indirecta, es decir, los beneficios sociales, es común para todos los empleados, independientemente del



cargo ocupado, aunque algunas empresas difieran en ello para crear distintos planes según las jerarquías de los empleados (Chiavenato 2000).

Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos parcial o totalmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad.

Tipos de Beneficios. Los planes de beneficios están destinados a auxiliar al empleado en tres áreas de su vida (Chiavenato, 2000):

- En el ejercicio del cargo: bonificaciones, seguro de vida, premios por producción, etc.
- Fuera del cargo, pero dentro de la empresa: descanso, refrigerios, restaurante, transporte, etc.
- Fuera de la empresa, en la comunidad: recreación, actividades comunitarias.

Los beneficios sociales pueden clasificarse:

- En cuanto a sus exigencias.
  - Beneficios Legales: exigidos por la legislación laboral, por la seguridad social o por convenciones colectivas con sindicatos.
    - Prima Anual.
    - Vacaciones.
    - Pensión.
    - Seguro de Accidente de Trabajo.
    - Auxilio por Enfermedad.
    - Subsidio Familiar.
    - Salario por Maternidad.
    - Horas Extras.



- 
- Recargo por Trabajo Nocturno, etc.
  - Beneficios Voluntarios: concedidos por la liberalidad de la empresa, no son exigidos por la ley ni por negociación colectiva.
    - Bonificaciones.
    - Seguro de Vida Colectivo.
    - Restaurante.
    - Transporte.
    - Préstamos.
    - Asistencia Medico-Hospitalaria, diferenciada mediante convenio.
    - Complementación de la pensión, etc.
  - En cuanto a su naturaleza.
    - Beneficios Monetarios: concedidos en dinero a través de la nómina; generan obligaciones sociales que se derivan de ellos.
      - Prima Anual.
      - Vacaciones.
      - Pensión.
      - Complementación de la pensión.
      - Bonificaciones.
      - Planes de Préstamos.
      - Complementación de salarios en las ausencias prolongadas por causa de enfermedad.
      - Reembolso o subsidio de medicamentos.
    - Beneficios No Monetarios: ofrecidos en forma de servicios, ventajas o comodidades para los usuarios.



- 
- Servicio de Restaurante.
  - Asistencia Médico-Hospitalaria y Odontológica.
  - Servicio Social y Conserjería.
  - Club o Asociación Recreativa.
  - Seguro de Vida Colectivo.
  - Conducción o transporte de la casa a la empresa y viceversa.
  - Horario Móvil de entrada y salida del personal de oficina, etc.
- En cuanto a los objetivos.
    - Planes Asistenciales: beneficios que buscan proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y previsión en caso de situaciones imprevistas o emergencias, que muchas veces están fuera de su control o de su voluntad.
      - Asistencia Médico-Hospitalaria.
      - Asistencia Odontológica.
      - Asistencia Financiera Mediante Préstamos.
      - Servicio Social.
      - Complementación de la Pensión.
      - Complementación de los salarios durante ausencia prolongadas por enfermedad.
      - Seguro de Vida Colectivo.
      - Seguro de Accidentes Personales, etc.
    - Planes Recreativos: servicios y beneficios que buscan proporcionar al empleado condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental u ocio constructivo. Pueden extenderse a la familia del empleado.
      - Asociación Recreativa o Club.



- Áreas de Descanso en los Intervalos de Trabajo.
- Música Ambiental.
- Actividades Deportivas.
- Paseos y excursiones Programas, etc.
- Planes Supletorios: servicios y beneficios que buscan proporcionar al empleado ciertas facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su Calidad de Vida.
  - Transporte o conducción del personal.
  - Restaurante en el lugar de trabajo.
  - Estacionamiento privado para los empleados.
  - Horario móvil de trabajo.
  - Cooperativa de productos alimenticios.
  - Agencia bancaria en el lugar de trabajo, etc.
  -



## MARCO METODOLOGICO

De la recopilación y análisis de la información en relación al problema de estudio en donde se presentó el contexto de Calidad de Vida en el Trabajo, definiciones básicas referentes al tema y justificación de su importancia de investigación, delimitando sus objetivos y todas las bases teóricas que orientaran el sentido de la misma de manera precisa, para indicar el tipo de datos que se requiere indagar, se seleccionaron los distintos métodos y las técnicas que posibilitaron la obtención de la información requerida.

Con el fin de cumplir con este aspecto de la investigación, se elaboró la metodología del proyecto. Para lograr esto se siguió una estrategia metodológica que, con base en el diseño y tipo de investigación, unidad de estudio, unidad de análisis, población, muestra, definición de la variable, procedimiento y recolección de datos permitió descubrir y analizar los supuestos del estudio, dando respuesta a la problemática planteada.

### Diseño y Tipo de investigación

Según Hernández, Collado y Lucio (1994), la presente investigación posee un diseño no experimental, la cual se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, es una investigación donde se observan los fenómenos como tal, y cómo se dan en su contexto natural, para luego ser analizados. De este modo Kerlinger (2001) señala que este tipo de investigación es la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente los sujetos a las condiciones, sólo se describe en relaciones y característica.

Hernández et al (1994), expone que en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes y las variables dependientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas.



En cuanto al tipo de investigación, el presente estudio posee un diseño transversal, en donde se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Este diseño puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores. Para dar respuesta al planteamiento de la investigación, se recolectaron datos, a través de un instrumento de medición aplicado en un momento determinado e identificación de las características relevantes que interesa de los respondientes.

A su vez, la investigación presenta la característica de poseer un diseño transversal descriptivo, la cual tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. Lo que se pretende es evaluar en un grupo de personas, una o más variables, y proporcionar su descripción, por lo tanto, es un estudio puramente descriptivo.

#### Unidad de Estudio, Unidad de Análisis, Población, y Muestra

La unidad de estudio viene determinada por el lugar donde se desarrolla la investigación. De esta manera, la unidad de estudio esta representada por la empresa de Telecomunicaciones Telcel C.A, sede Principal, Parque Canaima.

Según Hernández et al (1994), la unidad de análisis es aquella que hace referencia específicamente a los elementos característicos de la población que será sometida a observación. Por lo tanto, la unidad de análisis que se tomó en cuenta en el estudio fue todas las respuestas obtenidas de los empleados de Telcel C.A., sede Principal, Parque Canaima. Dicha Unidad de Análisis se obtuvo por una Nómina de Empleados facilitada por la compañía Telcel C.A. Ésta contenía todos los datos necesarios que luego permitió determinar la población del estudio.

Por otra parte, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones para la investigación (Hernández et al, 1994); en este sentido, la población que se tomó en cuenta fueron todos aquellos hombres y mujeres, empleados de Telcel C.A, sede Principal, Parque Canaima, que cumplen con las características de los grupos



o niveles de cargos expresados: supervisores y supervisados, antiguos en la organización y de reciente ingreso. Para determinar la población de estudio se tomaron en cuenta todos los empleados que cumplieron con las siguientes especificaciones:

- **Sexo:** en la investigación participaron de igual manera los hombres y las mujeres; puesto que poseían la misma probabilidad de ser escogidos, debido a que la proporción de hombre-mujer en Telcel C.A., tiende a ser igual tanto para un género como para el otro.
- **Cargo:** en la investigación participaron todos aquellos empleados cuyo cargo fuera de tipo supervisorio, supervisado o ambos. De esta manera, todos tenían la misma probabilidad de poseer al menos una de las características.
- **Antigüedad:** en la investigación participaron todos aquellos empleados que cumplieron con la característica de antigüedad; la cual para efectos de esta investigación se divide en dos renglones:
  - **Mayor Antigüedad:** son empleados de mayor antigüedad aquellos que posean 9 años (inclusive) ininterrumpidos o más trabajando en Telcel C.A.
  - **Menor Antigüedad:** son empleados de menor antigüedad aquellos que posean más de 6 meses (inclusive) y hasta contados los 3 años trabajando en Telcel C.A.
- **Otras Determinaciones:** en la investigación participan sólo los empleados que gocen de los beneficios otorgados por Telcel C.A.; en este sentido, participaron sólo los empleados fijos de la compañía, siendo éstos los únicos en cumplir con dicha característica.

De esta manera la población obtenida fue de:

Población	580 empleados
-----------	---------------



Además de lo anterior, la muestra que es esencia de un subgrupo de la población, es de tipo probabilística (Tamayo y Tamayo, 1981). En esta investigación la muestra seleccionada fueron aquellos hombres y mujeres, empleados de Telcel C.A, sede Principal, Parque Canaima, que cumplieron con las características de los grupos o niveles de cargos expresados: supervisores y supervisados, de mayor antigüedad o reciente ingreso y que fueron escogidos aleatoriamente a través de un método probabilístico tipo aleatorio simple.

En este sentido, el tipo de muestreo aplicado fue el muestreo al azar simple, en el cual, se listaron todos los empleados de Telcel C.A., determinados por las especificaciones de la población con un número, para luego seleccionarlos por medio de un sorteo donde cada elemento de la población tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado; de esta manera se obtuvieron los integrantes de la muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula acostumbrada para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 * \bar{p} * \bar{q} * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * \bar{p} * \bar{q}}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

p = Proporción de elementos de la población que poseen el atributo en estudio

q = p - 1

E = Error de estimación el cual es la máxima diferencia entre el estimador y el parámetro en estudio

Z = Valor tipificado asociado al nivel de confianza elegido para hacer estimaciones

Para calcular el tamaño de la muestra se tomó la mayor variabilidad de los datos, tomándose un nivel de confianza del 92% y un error del 8%.



De esta manera la muestra obtenida fue de:

Muestra	90 empleados
Proporción de Empleados de Mayor Antigüedad	36
Proporción de Empleados de Menor Antigüedad	54

### Operacionalización de Variables: Definición y su Conceptualización

Una variable según Hernández (1994) es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse. Es aplicable a un grupo de personas u objetos, los cuales pueden adquirir diversos valores respecto a la variable. Las variables adquieren valor en la investigación científica cuando se relacionan con otras.

En este sentido, se destacan dos tipos de variables, las dependientes y las independientes. 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, esto se refiere a “el proceso de encontrar los indicadores que permiten conocer el comportamiento de las variables” (Sabino, 1992), por su parte, “los indicadores son los hechos que se corresponden con los conceptos teóricos que nos interesan”. Este proceso de operacionalización, refleja entonces, todos aquellos aspectos que se desean medir con el instrumento de recolección. Asimismo, las dimensiones son variables que se derivan de una principal o nominal, también son llamadas sub-variables porque actúan con cierta autonomía (parcial), pues la suma de varias dimensiones constituyen la variable principal (Bavaresco, 1989).

Siguiendo este orden de ideas, el estudio posee cinco variables:

Calidad de Vida Laboral: representa la satisfacción de las necesidades de los miembros de las empresas mediante sus actividades en ella, esta va a determinarse por la



percepción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales. Esta variable posee para el estudio una definición operacional, definida como la percepción de los empleados mediante las actividades realizadas en la empresa, las cuales le proporcionan Calidad de Vida Laboral, generada por la Remuneración Salarial recibida, Beneficios Recibidos y aspirados.

Esta variable está determinada por seis indicadores, los cuales son:

- *Participación y Control*: participación significa que los trabajadores y empleados de determinada organización se involucran en el proceso de toma de decisiones a diferentes niveles de la misma, mientras que control, implica participación en todos los niveles del proceso de toma de decisiones y sugiere que los trabajadores y empleados no sólo participan en las decisiones de las empresas, sino que ejercen también, un grado determinado sobre la conducta organizacional. Este indicador viene representado por un número determinado de ítems que ofrecen información sobre: Grados y Bases Normativas, Contenidos y Asuntos, Nivel de Participación e Información.

- *Equidad Económica*: es la distribución equitativa en el ingreso y bienestar del trabajador y mayor control económico sobre los recursos materiales y financieros; la cual debe estimular los recursos, la autodirección, las decisiones compartidas y reducir los abismos entre los frutos recibidos por los miembros de la organización. Este indicador viene representado por un número determinado de ítems que ofrecen información sobre: Control sobre Asuntos económicos, Información financiera, Beneficios y Retornos Económicos.

- *Alienación*: representa el sentimiento del trabajador de insatisfacción por su exclusión o por su propia exclusión del proceso de trabajo; es una expresión de no pertenecer o no compartir. Este indicador viene representado por un número determinado de ítems que ofrecen información sobre: Sentimiento de Impotencia, Aislamiento Social, Ausencia de Significado.

- *Medio Ambiente*: conceptualiza dos elementos importantes, el referido a la salud ocupacional y el de la percepción que manifiesta el trabajador acerca del entorno físico-ambiental de su trabajo. Este indicador viene representado por un número determinado de ítems que ofrecen información sobre: Percepción Ambiental y Salud Ocupacional.



---

- *Satisfacción en el Trabajo*: estado psicosocial que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas laborales y personales. Este indicador viene representado por un número determinado de ítems que ofrecen información sobre: Oportunidad y Desarrollo, Reconocimiento, Logro, Características del Trabajo, Supervisión, Sueldos y Salarios.

- *Identidad y Autoestima Laboral*: se define en función de los procesos de identificación organizacional, conocimiento e identificación de la empresa y la percepción que manifiesta el trabajador acerca de si mismo dentro del ámbito de su trabajo; debe promover todas aquellas acciones organizacionales que propendan hacia el desarrollo y solidificación de la autoestima e identidad de todos los que participan en el proceso de producción. Este indicador viene representado por un número determinado de ítems que ofrecen información sobre: Identificación Organizacional, Identidad y Autoestima.

Remuneración Salarial Recibida: representa el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios. Esta variable posee para el estudio una definición operacional, definida como el sueldo mensual que se le otorga al trabajador por sus servicios.

Esta variable está determinada por dos dimensiones, las cuales son:

- *Monto Recibido en Bolívares*: representa la cantidad mensual de remuneración recibida por el trabajador, la cual según sus indicadores viene dada por un rango, donde el mínimo es de Bs.500.000 y el máximo mayor a Bs. 10.500.000.

- *Percepción de Equidad*: representa el equilibrio que la persona percibe entre sus aportes a los fines de la empresa y lo que considera una compensación justa. Viene representada por indicadores positivos y negativos, lo cual representa la presencia o ausencia de la equidad.

Beneficios Recibidos: representa las retribuciones que sólo se otorgan a los empleados por el hecho de pertenecer a una empresa o desempeñar un puesto de trabajo. Esta variable posee para el estudio una definición operacional, definida como la gama de beneficios distintos al salario que disfruta el empleado por pertenecer a la empresa.

Esta variable está determinada por ocho dimensiones, las cuales son:



---

• *Percepción de Justicia*: es la virtud que inclina a dar a cada empleado lo que le pertenece según su servicio a la empresa. Viene representada por indicadores positivos y negativos, lo cual representa la presencia o ausencia de la justicia.

• *Percepción de Equidad*: representa el equilibrio que la persona percibe entre sus aportes a los fines de la empresa y lo que considera una compensación justa. Viene representada por indicadores positivos y negativos, lo cual representa la presencia o ausencia de la equidad.

- *Beneficios para cubrir Necesidades Básicas.*
- *Beneficios de Seguridad.*
- *Beneficios Financieros.*
- *Beneficios Socio Económicos de Transporte.*
- *Beneficios Recreacionales.*
- *Otros Beneficios.*

Estas últimas seis dimensiones vienen representadas por una serie de indicadores propios de cada beneficio.

**Beneficios Aspirados**: representa las retribuciones que sólo se otorgan a los empleados por el hecho de pertenecer a una empresa o desempeñar un puesto de trabajo. Esta variable posee para el estudio una definición operacional, definida como la gama de beneficios distintos al salario que el empleado gustaría disfrutar para mejorar su Calidad de Vida Laboral dentro de la empresa.

Esta variable está determinada por siete dimensiones, las cuales son:

• *Percepción de Mejora de Calidad de Vida Laboral por medio de Beneficios diferentes a los Recibidos*: mejora de la Calidad de Vida Laboral que la persona percibe al gozar de nuevos beneficios diferentes a los otorgados por la empresa.

- *Beneficios para cubrir Necesidades Básicas.*
- *Beneficios de Seguridad.*



- *Beneficios Financieros.*
- *Beneficios Socio Económicos de Transporte.*
- *Beneficios Recreacionales.*
- *Otros Beneficios.*

Estas últimas seis dimensiones vienen representadas por una serie de indicadores propios de cada beneficio.

#### Datos Sociodemográficos:

- *Edad:* definida conceptual y operacionalmente como el tiempo que una persona ha vivido, a contar desde que nació. Representada por indicadores con un mínimo de 21 años y un máximo mayor a 61 años.
- *Sexo:* definida conceptualmente como la condición orgánica que distingue al macho de la hembra y operacionalmente como la observación de la condición género que distingue a los hombres de las mujeres. Representada por indicadores masculino y femenino.
- *Estado Civil:* definido conceptualmente como la condición de cada individuo en relación con los derechos y obligaciones civiles; condición de soltería, de matrimonio o de viudez de una persona y operacionalmente como la clase o condición a la cual está sujeta la vida de cada uno, ejemplo estado de matrimonio. Representada por cuatro indicadores, soltero, casado, viudo, separado/divorciado.
- *Estudios Realizados:* definida conceptualmente como el nivel de instrucción que poseen las personas y operacionalmente como la condición de una persona que ha recibido estudios o que posee una carrera. Representada por seis indicadores, sin estudios, básica, secundaria, formación personal o técnica, universitaria pre grado, universitaria post grado.
- *Antigüedad:* definida conceptualmente como el tiempo transcurrido desde el momento que se obtiene un empleo y operacionalmente como el tiempo que transcurre luego de haber firmado el contrato de trabajo en determinada organización. Posee dos dimensiones, mayor antigüedad, menor antigüedad: las cuales están representadas por un indicador mínimo de seis meses y un máximo de mayor de doce años.



• *Cargo*: definida conceptualmente como el conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado; y operacionalmente como el puesto que ocupa el empleado dentro de la empresa donde las funciones del mismo le otorgará una posición dentro del organigrama. Posee tres dimensiones:

- *Jerarquía*: representa el nivel dentro del organigrama de la empresa. Representada por tres indicadores: supervisor, supervisado, supervisor y supervisor.
- *Tipo de Trabajo*: representa el tipo de tareas realizadas por el trabajador. Representada por cinco indicadores: Administrativo, Técnico, Profesional, Obrero y Otro.
- *Nombre del Cargo*: denominación del puesto de trabajo dentro del organigrama que ocupa el trabajador. Representada por trece indicadores: Líder de Equipo, Gerente de Área, Supervisor, Coordinador, Ingeniero de Interconexión, ejecutivo de Ventas, Analista, Especialista, Secretaria, Instructor, Generalista, Consultor, Director.

En este sentido se obtienen las variables operacionalizadas de la siguiente manera:

Cuadro 1 Operacionalización Calidad de Vida Laboral

Variable: Calidad de Vida Laboral			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítems
Satisfacción de las necesidades de los miembros de las empresas mediante sus actividades en ella, esta va a determinarse por la percepción que el	Percepción de los empleados mediante las actividades realizadas en la empresa, las cuales le proporcionan Calidad de Vida Laboral, generados por la remuneración	Participación y Control	Cuestionario de CVL: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 65, 66, 67, 68, 108, 110, 111, 112
		Equidad Económica	Cuestionario de CVL: 21, 22, 23, 24, 69, 70, 71, 72, 73, 10.5, 106, 107, 109, 113, 114, 115, 116, 117, 118



empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales.	salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados	Alineación	Cuestionario de CVL: 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 74, 168
		Medio Ambiente	Cuestionario de CVL: 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81
		Satisfacción en el Trabajo	Cuestionario de CVL: 52, 53, 82, 83, 84, 85, 86, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104
		Identidad y Autoestima Laboral	Cuestionario de CVL: 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 87, 88, 89, 90, 91, 92

Cuadro 2 Operacionalización Remuneración Salarial Recibida

Variable: Remuneración Salarial Recibida				
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios	Sueldo mensual que se le otorga al trabajador por sus servicios	Monto recibido en Bs.	De Bs. 500.000 a Bs. 3.000.000	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 2
			De Bs. 3.000.001 a Bs. 5.500.000	
			De Bs. 5.500.001 a Bs. 8.000.000	
			De Bs. 8.000.001 a Bs. 10.500.000	
			Más de Bs. 10.500.001	
		Percepción de Equidad	Positiva	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 1
Negativa				



Cuadro 3 Operacionalización Beneficios Recibidos

Variable: Beneficios Recibidos				
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Retribuciones que sólo se otorgan a los empleados por el hecho de pertenecer a una empresa o desempeñar un puesto de trabajo	Gama de beneficios distintos al salario que disfruta el empleado por pertenecer a la empresa.	Percepción de Justicia	Positiva	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 3
			Negativa	
		Percepción de Equidad	Positiva	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 4
			Negativa	
		Beneficios para cubrir Necesidades Básicas	Ayuda Educativa	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 6
			Cheque Alimentación	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 7
			Cheque Guardería	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 8
		Beneficios de Seguridad	HCM Básico	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 9
			Seguro HCM Exceso	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 10
			Seguro de Automóvil	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 11
			HCM Ambulatorio	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 12
			Póliza de accidentes personales	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 13
			Exámenes Tutoriales anuales	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 14



			Rescarven	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 15
		Beneficios Financieros	Préstamos de adquisición de vehículos	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 16
			Préstamos para la adquisición de viviendas	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 17
		Beneficios Socioeconómicos de Transporte	Estacionamiento	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 18
		Beneficios Recreacionales	Plan Vacacional	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 19
			Actividades Deportivas	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 20
		Otros Beneficios	Viáticos Nacionales	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 21
			Viáticos Internacionales	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 22
			Traslado	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 23
			Telefonía Celular	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 24
			T-motion	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 25
			Programa Inglés vía Internet	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 26
			Programa de inglés presencial	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 27



			Internet – Oficina	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 28
			Internet – Casa	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 29
			Telcel.net Banda ancha	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 30
			Ubicar	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 31
			Uniformes	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 32
			Plan PC	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 33
			Asistencia Funeraria	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 34
			Publicación esquila en prensa	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 35
			Arreglos florales (Coronas Funerarias)	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 36
			Telefonía Fija	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 37
			Trámites para obtención de Visas	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 38



Cuadro 4 Operacionalización Beneficios Aspirados

Variable: Beneficios Aspirados				
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Retribuciones que sólo se otorgan a los empleados por el hecho de pertenecer a una empresa o desempeñar un puesto de trabajo	Gama de beneficios distintos al salario que el empleado gustaría disfrutar para mejorar su Calidad de Vida Laboral dentro de la empresa.	Percepción de mejora de Calidad de Vida Laboral por medio de beneficios diferentes a los recibidos	Positiva	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 5
			Negativa	
		Beneficios para cubrir Necesidades Básicas	Programa Alimentación	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 39
		Beneficios de Seguridad	Seguro de Vida	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 40
			HCM Básico para familiar directo	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 41
			Seguro HCM Exceso para familiar directo afiliado	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 42
			Chequeo médico	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 43
			Asistencia oftalmológica	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 44
			Asistencia odontológica	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 45
		Planes de jubilación/ Pensión	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 46	



		Beneficios Financieros	Préstamos para diversos fines	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 47
			Planes de ahorro	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 48
			Adquisición de acciones o compra de acciones	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 49
		Beneficios Socioeconómicos de Transporte	Transporte personal	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 50
		Beneficios Recreacionales	Facilidades para las vacaciones	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 51
			Días de disfrute por vacaciones	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 52
			Gimnasio	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 53
			Bono post – vacacional	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 54
		Otros Beneficios	Pago de estudios para empleados pregrado	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 55
			Pago de estudios para hijos primaria	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 56
			Pago de estudios para hijos secundaria	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 57
			Asignación por matrimonio	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 58



			Asignación por nacimiento de hijo	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 59
			Servicio de tintorería y lavandería	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 60
			Entradas para el cine	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 61
			Regalos navideños para los hijos de los empleados	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 62
			Revelado fotográfico	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 63
			Servicio de peluquería	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 64
			Servicio para automóviles	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 65
			Lentes correctivas	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 66

En la investigación se utilizaron una serie de variables sociodemográficas las cuales permitieron ampliar el análisis de los resultados; estas variables se definen conceptual y operacionalmente en el siguiente cuadro:

Cuadro 5 Operacionalización Variables Sociodemográficas

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS			
Variable: Edad			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítems
Tiempo que una persona ha vivido, a contar desde que	Tiempo que una persona ha vivido, a contar desde que	21 a 30 años	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 1
		31 a 40 años	



nació.	nació.	41 a 50 años	
		51 a 60 años	
		Más de 60 años	
Variable: Sexo			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítems
Condición orgánica que distingue al macho de la hembra. Conjunto de individuos de un sexo u otro.	Observación de la condición género que distingue a los hombres de las mujeres.	Masculino	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 2
		Femenino	
Variable: Estado Civil			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítems
Condición de cada individuo en relación con los derechos y obligaciones civiles; condición de soltería, de matrimonio o de viudez de una persona	Clase o condición a la cual está sujeta la vida de cada uno, ejemplo estado de matrimonio	Soltero	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 3
		Casado	
		Viudo	
		Separado/ Divorciado	
Variable: Estudios Realizados			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Ítems
Nivel de instrucción que poseen las personas.	Condición de una persona que ha recibido estudios o que posee una carrera.	Sin estudios	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 4
		Básica	
		Secundaria	
		Formación Personal o Técnica	



		Universitaria Pregrado		
		Universitaria Postgrado		
Variable: Antigüedad				
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Tiempo transcurrido desde el momento que se obtiene un empleo	Tiempo que transcurre luego de haber firmado el contrato de trabajo en determinada organización	Mayor Antigüedad	De 6 meses a más de 12 años.	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 6
		Menor Antigüedad		
Variable: Cargo				
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado.	Puesto que ocupa el empleado dentro de la empresa donde las funciones del mismo le otorgarán una posición dentro del organigrama	Jerarquía	Supervisor	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 5
			Supervisado	
			Supervisor y Supervisado	
		Tipo de Trabajo	Administrativo	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 7
			Técnico	
			Profesional	
			Obrero	
		Nombre del Cargo	Líder de Equipo	Cuestionario de Remuneración y Beneficios: 8
			Gerente de Área	
			Supervisor	



			Coordinador	
			Ingeniero de Interconexión	
			Ejecutivo de Ventas	
			Analista	
			Especialista	
			Secretaria	
			Instructor	
			Generalista	
			Consultor	
			Director	

### Procedimiento de Recolección de Datos

#### Técnica

Según Briones (1987), la encuesta es un conjunto de técnicas destinadas a recoger, procesar y analizar informaciones que se dan en unidades o en personas de un colectivo determinado; la versatilidad de la encuesta yace no sólo en la variabilidad de las poblaciones a las cuales puede ser aplicada o en la elección de diseños disponibles, sino también en los muy distintos tipos de datos que pueden ser recogidos. En este sentido la técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación es la denominada Encuesta Social.



## Instrumento

La recolección de datos según Briones (1987) puede hacerse por medio de observaciones, cuestionarios o entrevistas personales. Los cuestionarios son instrumentos destinados a recolectar la información requerida por los objetivos de una investigación; las preguntas de un cuestionario pretenden alcanzar la información que permita cumplir los objetivos de una investigación mediante las respuestas proporcionadas por las personas del universo o la muestra a la cual se refieren aquellos.

En función de los objetivos definidos en la investigación donde se plantean las relaciones entre el nivel de Remuneración Salarial y los Beneficios Recibidos y Aspirados con la Calidad de Vida Laboral de los empleados de Telcel C.A., sede principal, Parque Canaima, ubicado dentro de la modalidad de los denominados estudios descriptivos; se emplearon dos instrumentos de recolección de la información, orientados de manera esencial a alcanzar los fines propuestos. De esta manera, el primer instrumento aplicado fue el Modelo Integral de Calidad de Vida en el Trabajo del Dr. Armando Lares Soto creado en 1998 como parte de una investigación del autor para optar por el Doctorado. El segundo instrumento aplicado fue el Cuestionario de Remuneración y Beneficios; el cual fue elaborado por los investigadores, quienes se basaron en el instrumento elaborado por Márquez y Morett en el 2003 como parte de su tesis de grado titulada Paquete de Beneficios Deseados de Acuerdo al Perfil de Características Personales y Composición familiar del Empleado, para optar al título de Licenciadas.

## Validez de los Instrumentos

Todo instrumento de recolección de datos requiere la planificación del procedimiento de cómo lograr su validez. De acuerdo a esto, los cuestionarios fueron sometidos a un proceso de validación en cuanto a su contenido y estructura.



Chávez (citado en Márquez y Morett, 2003) considera que la validez se refiere a “la correspondencia del instrumento con su contexto teórico. No se expresa en términos de índices numéricos. Se basa en la necesidad de discernimiento y juicios independientes entre expertos. Es el análisis cuidadoso y crítico de la totalidad de los reactivos de acuerdo con el área específica de contenido teórico”.

En este sentido, la validación de los cuestionarios se logró a través de las opiniones emitidas por expertos en el área de Metodología de la Investigación y Relaciones Industriales, quienes evaluaron si las preguntas enunciaban claramente lo que se deseaba preguntar y si la estructura y el estilo de los cuestionarios eran adecuados.

En base a esta información se creó la siguiente matriz donde se identifica a cada experto, así como también, se le asigna un código a cada uno, para luego plasmar su evaluación en una matriz general.

Cuadro 6 Expertos Participantes en la Validación

Código	Experto	Profesión	Empresa o Institución
E1	María Eugenia Bautista	Metodóloga	UPEL
E2	Dafne Bolívar	Industriólogo	Telcel
E3	Marisi Vivas	Industriólogo	Telcel
E4	Reinaldo Mier y Terán	Industriólogo	Telcel

A cada experto junto con los cuestionarios se le entregó un formato de corrección, en el cual debían evaluar, según ciertos criterios previamente establecidos, el contenido y la forma del cuestionario de Remuneración y Beneficios. El formato entregado fue el siguiente:



Cuadro 7 Formato para Validación de Expertos

Preguntas del Cuestionario	MF	MC	E
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

**Criterios**  
 MF: Modificar Forma  
 MC: Modificar Contenido  
 E: Eliminar

Luego de que cada experto entregara su evaluación, se procedió al vaciado de los resultados en la matriz general y se obtuvo:

Cuadro 8 Validación de Expertos

		Preguntas del Cuestionario de Remuneración y Beneficios									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Expertos	E1	E	E	E	MF		E	MF	MF	MF	E
	E2	E	E	E					MF	MF	
	E3						E	MC			
	E4	E	E	E	MF			MC	MF	MF	E



---

El criterio que se obtuvo para modificar forma, contenido o eliminar, fue que a dos o más coincidencias, se realizaba el cambio sugerido por los expertos. En base a este criterio se obtuvo:

Con respecto a las preguntas 1,2 y 3 los expertos consideraron eliminarlas de este cuestionario, debido a que aparecían en el cuestionario de Calidad de Vida Laboral.

Con respecto a la pregunta 4 se modificó forma, en cuanto al formato de las opciones de respuestas.

La pregunta 5 no obtuvo ninguna observación.

Con respecto a la pregunta 6 se eliminó pues según los expertos era una pregunta difícil de medir, y además podría afectar de manera no deseada la tendencia de los resultados.

Con respecto a la 7, los expertos consideraban cambiar la forma de la pregunta o la redacción ya que presentaba una doble percepción, en la cual se perdía información. Debido a esto se decidió cambiar la forma de responder las preguntas, así como la redacción de la pregunta en sí.

Las preguntas 8 y 9 referidas a la gama de los beneficios, fueron cambiadas en forma, ya que los expertos consideraban oportuno designar a cada beneficio un ítem.

La número 10 se eliminó pues al igual que la pregunta 6, según los expertos era una pregunta difícil de medir, y además podría afectar de manera no deseada la tendencia de los resultados.

Estas propuestas fueron aceptadas por los investigadores por considerarse oportunas y por generar una visión más sencilla del cuestionario, lo cual genera un incremento de confianza pues acerca más los datos obtenidos a los resultados esperados.

A raíz de los cambios realizados basados en la opinión de los expertos, se realizó la Prueba Piloto, la cual consiste en la aplicación de los cuestionarios a personas con características semejantes a los de la muestra de la investigación. Según Hernández et al (1994), la prueba piloto analiza si las instrucciones se comprenden y si los ítems funcionan adecuadamente. Los resultados se usan para calcular la confiabilidad y de ser posible la



validez del instrumento de medición. Cabe destacar, que la Prueba Piloto se realizó para ambos cuestionarios.

Esta prueba se aplicó a 5 personas con características similares a la muestra; a cada uno de ellos se le entregó un formato con tres preguntas que consistían en Comprensión, Complejidad y Extensión de los cuestionarios; y los resultados obtenidos se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 9 Resultados Prueba Piloto

Empleados	Preguntas de los Cuestionarios			Puntaje Obtenido	Puntaje Deseado
	1	2	3		
Empleado 1	2	1	0	3	6
Empleado 2	2	2	0	4	6
Empleado 3	1	2	0	3	6
Empleado 4	1	2	1	4	6
Empleado 5	2	2	1	5	6
Totales	8	9	2	18	30

Según los resultados expresados en el cuadro, se obtuvo un resultado general de los cuestionarios de 18 sobre 30; lo cual nos arroja un 60% de confiabilidad. Se puede notar que cada ítem obtuvo su grado de confianza individual. En el primero, referido a la comprensión de las preguntas se obtuvo 8 de 10, lo cual genera un 80% de confiabilidad. El segundo, referido a la complejidad de las preguntas se obtuvo un 9 de 10, lo cual expresa un 90% de confianza. Por último, en el tercero, referido a la extensión de los cuestionarios se obtuvo un 2 sobre 10, lo cual expresa un 20% de confianza.

En base a los resultados obtenidos tanto en la validación por los expertos como en la prueba piloto, se realizaron algunos cambios dirigidos al formato y la presentación del mismo, para así tratar de disminuir el porcentaje restante al 60% de confianza, es decir, el 40%. Esto



debido a que la falla principal está en la extensión de cuestionario; de esta manera, modificando el formato y haciéndolo más liviano a la vista se podría aumentar la confiabilidad. Tales sugerencias fueron recibidas de parte de los expertos.

Una vez realizada esta validación, se procedió a realizar la confiabilidad de los cuestionarios según el Coeficiente Alpha de Cronbach. Este coeficiente requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1, su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente (Hernández et al, 1994).

La interpretación de este coeficiente se explica en el siguiente cuadro (Ruiz, citado en Bautista 2004):

0.81	a	1	=	Muy Alta Confiabilidad
0.61	a	0.81	=	Alta Confiabilidad
0.41	a	0.60	=	Moderada Confiabilidad
0.01	a	0.20	=	Muy Baja Confiabilidad

Se utilizó el programa SPSS Versión 7.5 para calcular dicho coeficiente. Los resultados obtenidos se presentan en la siguiente Tabla:

Cuadro 10 Confiabilidad Instrumento Calidad de Vida Laboral

Confiabilidad CVL			
Dimensiones	Nº de Ítems	$\alpha$ Cronbach	Observaciones
Participación y Control	16	0,7856	Alta Confiabilidad. Se eliminaron cuatro ítems que dieron una correlación negativa para trabajar con una confiabilidad mayor.
Equidad Económica	19	0,7593	Alta Confiabilidad. Se eliminó un ítems que dio una correlación negativa para trabajar con una confiabilidad mayor.
Alienación	18	0,8188	Muy Alta Confiabilidad. Se eliminaron



			dos ítems que dieron una correlación negativa para trabajar con una confiabilidad mayor.
Medio Ambiente	16	0,8275	Muy Alta Confiabilidad
Satisfacción en el Trabajo	19	0,9157	Muy Alta Confiabilidad
Identidad y Autoestima Laboral	17	0,8268	Muy Alta Confiabilidad

Cuadro 11 Confiabilidad Instrumento Remuneración y Beneficios

Confiabilidad Remuneración Salarial Recibida			
Dimensiones	N° de Ítems	$\alpha$ Cronbach	Observaciones
Percepción de Equidad	1	N/A	En este caso el ítems es único y no hay correlación, el resultado mide lo que se quiere medir.
Monto Recibido en Bs.	1	N/A	En este caso el ítems es único y no hay correlación, el resultado mide lo que se quiere medir.
Confiabilidad Beneficios Recibidos			
Dimensiones	N° de Ítems	$\alpha$ Cronbach	Observaciones
Percepción de Justicia	1	N/A	En este caso el ítems es único y no hay correlación, el resultado mide lo que se quiere medir.
Percepción de Equidad	1	N/A	En este caso el ítems es único y no hay correlación, el resultado mide lo que se quiere medir.
Beneficios para cubrir Necesidades Básicas	3	0,5640	Moderada Confiabilidad. Para este caso se complementará con una lista de beneficios recibido por los empleados, a través de la cual, bajo comparaciones se verá el conocimiento de los empleados acerca de los beneficios que reciben.



Beneficios de Seguridad	7	0,4635	Moderada Confiabilidad. Para este caso se complementará con una lista de beneficios recibidos por los empleados, a través de la cual, bajo comparaciones se verá el conocimiento de los empleados acerca de los beneficios que reciben.
Beneficios Financieros	2	0,8814	Muy Alta Confiabilidad.
Beneficios Socioeconómicos de Transporte	1	N/A	En este caso el ítems es único y no hay correlación, el resultado mide lo que se quiere medir.
Beneficios Recreacionales	2	0,5451	Moderada Confiabilidad. Para este caso se complementará con una lista de beneficios recibido por los empleados, a través de la cual, bajo comparaciones se verá el conocimiento de los empleados acerca de los beneficios que reciben.
Otros Beneficios	18	0,8446	Muy Alta Confiabilidad
<b>Confiabilidad Beneficios Aspirados</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Nº de Ítems</b>	<b><math>\alpha</math> Cronbach</b>	<b>Observaciones</b>
Percepción de mejora de CVL por medio de beneficios diferentes a los recibidos	1	N/A	En este caso el ítems es único y no hay correlación, el resultado mide lo que se quiere medir.
Beneficios para cubrir Necesidades Básicas	1	N/A	En este caso el ítems es único y no hay correlación, el resultado mide lo que se quiere medir.
Beneficios de Seguridad	7	0,8073	Muy Alta Confiabilidad
Beneficios Financieros	3	0,5875	Moderada Confiabilidad
Beneficios Socioeconómicos	1	N/A	En este caso el ítems es único y no hay correlación, el resultado mide lo que se



---

---

de Transporte			quiere medir.
Beneficios Recreacionales	4	0,7631	Alta Confiabilidad
Otros Beneficios	12	0,8339	Muy Alta Confiabilidad

### Procedimiento para la Investigación

Para esta estrategia, en base a los cuestionarios de Calidad de Vida Laboral y Remuneración y Beneficios, se requirió del cumplimiento de cuatro partes esenciales:

Primera Parte: en esta fase se procedió a encontrar el tema de investigación, para lo cual se revisó bibliografía, trabajos de grados anteriores, consultas en Internet, entre otros; encontrando así un tema de investigación de interés para las investigadoras. De esta manera, se relacionó el tema elegido con la carrera y específicamente con la mención de ellas, dando origen a las relaciones entre Remuneración Recibida, Beneficios Recibidos y Aspirados con la Calidad de Vida Laboral Percibida. Luego de esto, se definió el objetivo general y los específicos que le dieron respuesta al tema de investigación.

Segunda Parte: en esta fase se realizó la investigación teórica que dio la fundamentación adecuada para poder desarrollar y dar respuesta a los objetivos del tema de investigación.

Tercera Parte: en esta fase se desarrolló el marco metodológico necesario para la investigación, donde se definió el diseño y tipo de investigación, así como la unidad de análisis y estudio, la población y la muestra. Igualmente se seleccionó el instrumento adecuado para la recolección de los datos y se le realizó su debida validación. En esta misma fase se seleccionó la empresa que representó la unidad de estudio de la investigación, en este caso se trabajó con la empresa de Telecomunicaciones Telcel C.A, la cual brindó el apoyo necesario y único para poder desarrollar la totalidad de la investigación dentro de la misma. Por último se procedió a contactar a los empleados que conformaban la muestra de la investigación para aplicarle los cuestionarios de Calidad de Vida Laboral y Remuneración y Beneficios.



---

Cuarta Parte: en esta fase se realizó la recolección de los cuestionarios, para así realizar la tabulación de los datos y su análisis fundamentado en la teoría y objetivos de la investigación, para dar por último las conclusiones, recomendaciones y aportes de la investigación.

### Estrategia de Medición

Una vez que los cuestionarios han sido llenados y se ha hecho el control de calidad de la información recogida se procede a codificar las respuestas que han de recibir un tratamiento cuantitativo. La codificación consiste en asignar números iguales a respuestas iguales o a características iguales de las personas. (Briones, 1987). Deben codificarse porque de lo contrario no pueden efectuarse ningún tipo de análisis o solamente se puede contar el número de respuestas en cada categoría; para ello es necesario transformar las respuestas en símbolos o valores numéricos; los datos deben resumirse, codificarse y prepararse para el análisis. Cuando las personas no responden a un ítem o contestan incorrectamente o no puede registrarse la información se crea una o varias categorías de valores perdidos y se les asignan sus respectivos códigos.

Para poder realizar la codificación se deben efectuar cuatro pasos:

- Codificar las categorías de ítems, preguntas y categorías de contenido u observación no precodificadas
- Elaborar el libro de códigos
- Efectuar físicamente la codificación

Cabe destacar que en uno de los cuestionarios se utilizaron dos preguntas abiertas, las cuales son definidas por Hernández et al (1994) como particularmente útiles cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es insuficiente, o cuando se desea profundizar una opinión. Estas preguntas abiertas se codifican una vez que se conocen todas las respuestas de los sujetos a los cuales se les aplicó el instrumento; el procedimiento consiste en encontrar y darles nombre a los patrones generales



---

de respuesta, listar estos patrones y después asignar un valor numérico o símbolo a cada patrón. El resto de las preguntas de ambos cuestionarios eran preguntas cerradas.

En este sentido, para la investigación se realizaron dos libros de códigos, uno para cada cuestionario ya que las posibilidades de respuesta de cada uno de ellos eran diferentes; se codificaron de la siguiente manera:

El primer cuestionario, poseía una escala de Likert que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala, a cada punto se le asigna un valor numérico, así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones. (Hernández et al, 1994). El segundo cuestionario poseía tipos de respuestas dicotómicas (sí o no).

El libro de códigos es un manual para el investigador y los codificadores. Los cuestionarios contestados y sus escalas de aplicación administradas son transferidos a una matriz, la cual es el conjunto de datos simbólicos o numéricos producto de la aplicación del instrumento. Esta matriz es lo que habrá que analizar. (Hernández et al, 1994). Igual que con los libros de código, se realizó una matriz para cada cuestionario.



## ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

### Análisis e Interpretación de los Datos

La Unidad de Estudio que sirvió como base para la investigación y de la cual se obtuvieron los datos fue la empresa de Telecomunicaciones Telcel C.A., ésta es considerada como una de las empresas de telecomunicaciones más importantes de América Latina. Es líder en Venezuela del mercado de telefonía celular, y se encuentra a la vanguardia tecnológica con la CDMA y la Tercera Generación Celular 1XRTT. Se ubica en los primeros lugares del ranking en Internet y redes privadas, atendiendo a unas 300 compañías de las más importantes del país, y es la primera empresa que, a partir de la apertura de las telecomunicaciones en noviembre de 2000, brinda telefonía fija inalámbrica, larga distancia nacional e internacional y conexiones de banda ancha con la tecnología Wíreles Local Loop.

Fundada en 1991, Telcel cuenta con una red completamente digital de telecomunicaciones que abarca unos 3.500 kilómetros, compuesta por sistemas de microondas, fibra óptica, el cable Panamericano (del cual es socio), y una estación terrena de acceso satelital, todo lo cual le permite brindar cobertura al 98% del territorio poblado del país (Telcel BellSouth, C.A, <http://intranet.ve.bsla.bls.com/quienes/historia.asp>).

#### Primer Nivel.- Presentación y Análisis de Datos.

En este nivel se desarrollan los resultados generales obtenidos en la investigación, estos son presentados en tablas de frecuencia y en gráficos resumen. Cada resultado está expresado por Variable, y a su vez éstas están desglosadas por Dimensión.

## Variable Calidad de Vida Laboral

Tabla 1 Resultados Dimensión Participación y Control

Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Participación y Control	Totalmente de Acuerdo	0	0
	De Acuerdo	12	13,3
	Parcialmente de Acuerdo	56	62,2
	En Desacuerdo	22	24,4
	Totalmente en Desacuerdo	0	0
	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 1 se puede observar que 56 empleados de los 90 de la muestra, expresaron estar Parcialmente de Acuerdo con su posición de Participación y Control dentro de Telcel C.A; lo que representa un 62% del total. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados encuestados poseen una posición neutra, es decir, ni positiva ni negativa con respecto a esta dimensión como parte de su Calidad de Vida Laboral. Se puede destacar que un 24% de los empleados están en Desacuerdo con esta dimensión, lo que refleja que hay un descontento en cuanto al proceso de toma de decisiones y participación en los diferentes niveles de la empresa. Mientras que sólo el 13% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con este proceso. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 1: Calidad de Vida Laboral





Tabla 2 Resultados Dimensión Equidad Económica

Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Equidad Económica	Totalmente de Acuerdo	0	0
	De Acuerdo	3	3,3
	Parcialmente de Acuerdo	48	53,3
	En Desacuerdo	39	43,3
	Totalmente en Desacuerdo	0	0
	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 2 se puede observar que 48 empleados de los 90 de la muestra, expresaron estar Parcialmente de Acuerdo con su posición de Equidad Económica dentro de Telcel C.A; lo que representa un 53% del total. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados encuestados poseen una posición neutra, es decir, ni positiva ni negativa con respecto a esta dimensión como parte de su Calidad de Vida Laboral. Se puede destacar que un 43% de los empleados están en Desacuerdo con esta dimensión, lo que refleja que hay un descontento en cuanto a la distribución equitativa del ingreso, bienestar y control económico sobre los recursos materiales y financieros de la empresa. Mientras que sólo el 3% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con este proceso. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 2: Calidad de Vida Laboral

Equidad Económica

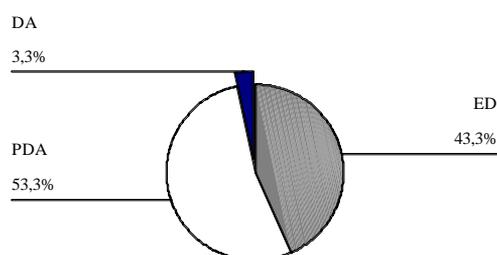




Tabla 3 Resultados Dimensión Alienación

Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alienación	Totalmente de Acuerdo	2	2,2
	De Acuerdo	57	63,3
	Parcialmente de Acuerdo	30	33,3
	En Desacuerdo	1	1,1
	Totalmente en Desacuerdo	0	0
	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 3 se puede observar que 57 empleados de los 90 de la muestra, expresaron estar De Acuerdo con su posición de Alienación dentro de Telcel C.A; lo que representa un 63% del total. Asimismo el 2% de los encuestados esta Totalmente de Acuerdo con esta posición. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados encuestados poseen una posición positiva con respecto a esta dimensión como parte de su Calidad de Vida Laboral. Se puede destacar que un 30% de los empleados están en una posición neutra, es decir, ni positiva ni negativa con respecto a esta dimensión. De esta manera la mayoría de los empleados encuestados posee un sentimiento positivo con respecto a la satisfacción en su proceso de trabajo, es decir, posee un sentimiento de pertenencia a la empresa. Sólo el 1% de los encuestados manifestó estar en Desacuerdo con este proceso. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 3: Calidad de Vida Laboral

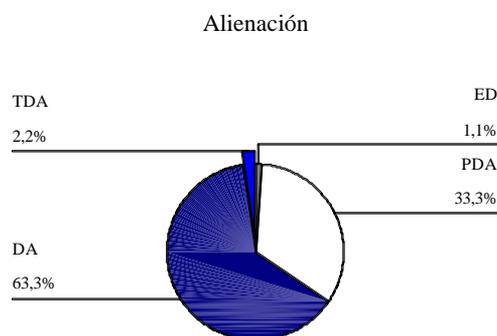


Tabla 4 Resultados Dimensión Medio Ambiente

Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Medio Ambiente	Totalmente de Acuerdo	3	3,3
	De Acuerdo	45	50
	Parcialmente de Acuerdo	39	43,3
	En Desacuerdo	3	3,3
	Totalmente en Desacuerdo	0	0
	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 4 se puede observar que 45 empleados de los 90 de la muestra, expresaron estar De Acuerdo con su posición de Medio Ambiente dentro de Telcel C.A; lo que representa un 50% del total. Asimismo el 3% de los encuestados esta Totalmente de Acuerdo con esta posición. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados encuestados poseen una posición positiva con respecto a esta dimensión como parte de su Calidad de Vida Laboral. Se puede destacar que un 43% de los empleados están en una posición neutra, es decir, ni positiva ni negativa con respecto a esta dimensión. De esta manera la mayoría de los empleados encuestados se manifiesta positivamente con el entorno físico ambiental de su trabajo referido a la salud ocupacional y a la percepción del mismo. Sólo el 3% de los encuestados manifestó estar en Desacuerdo con este proceso. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 4: Calidad de Vida Laboral

Medio Ambiente

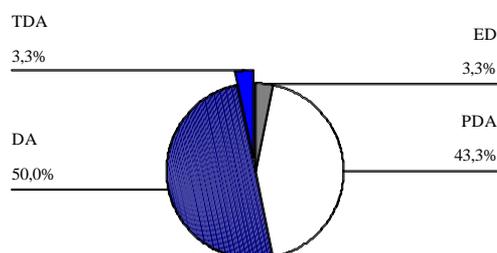




Tabla 5 Resultados Dimensión Satisfacción en el Trabajo

Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfacción en el Trabajo	Totalmente de Acuerdo	5	5,6
	De Acuerdo	50	55,6
	Parcialmente de Acuerdo	34	37,8
	En Desacuerdo	1	1,1
	Totalmente en Desacuerdo	0	0
	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 5 se puede observar que 50 empleados de los 90 de la muestra, expresaron estar De Acuerdo con su posición de Satisfacción en el Trabajo dentro de Telcel C.A; lo que representa un 56% del total. Asimismo el 6% de los encuestados esta Totalmente de Acuerdo con esta posición. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados encuestados poseen una posición positiva con respecto a esta dimensión como parte de su Calidad de Vida Laboral. Se puede destacar que un 38% de los empleados están en una posición neutra, es decir, ni positiva ni negativa con respecto a esta dimensión. De esta manera la mayoría de los empleados encuestados refleja un estado psicosocial que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas laborales y personales. Sólo el 1% de los encuestados manifestó estar en Desacuerdo con este proceso. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 5: Calidad de Vida Laboral

Satisfacción en el Trabajo

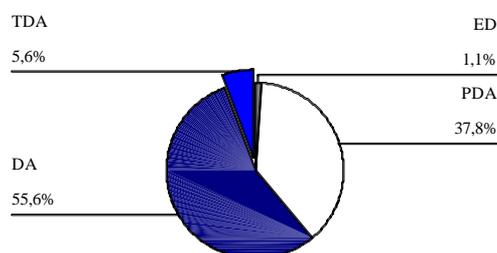




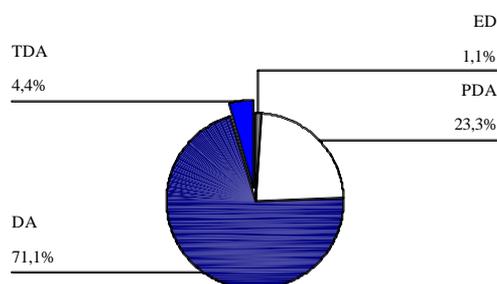
Tabla 6 Resultados Dimensión Identidad y Autoestima Laboral

Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Identidad y Autoestima Laboral	Totalmente de Acuerdo	4	4,4
	De Acuerdo	64	71,1
	Parcialmente de Acuerdo	21	23,3
	En Desacuerdo	1	1,1
	Totalmente en Desacuerdo	0	0
	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 6 se puede observar que 64 empleados de los 90 de la muestra, expresaron estar De Acuerdo con su posición de Identidad y Autoestima Laboral dentro de Telcel C.A; lo que representa un 71% del total. Asimismo el 4% de los encuestados esta Totalmente de Acuerdo con esta posición. Esto quiere decir que la mayoría de los empleados encuestados poseen una posición positiva con respecto a esta dimensión como parte de su Calidad de Vida Laboral. Se puede destacar que un 23% de los empleados están en una posición neutra, es decir, ni positiva ni negativa con respecto a esta dimensión. De esta manera la mayoría de los empleados encuestados posee un sentimiento en función de los procesos de identificación organizacional, conocimiento e identificación de la empresa y la percepción que manifiesta acerca de sí mismo dentro del ámbito de su trabajo. Sólo el 1% de los encuestados manifestó estar en Desacuerdo con este proceso. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 6: Calidad de Vida Laboral

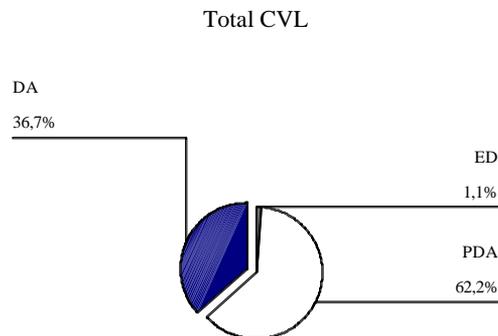
Identidad y Autoestima Laboral





En resumen, se puede observar que el 62% de los empleados encuestados posee una posición neutra, es decir, ni positiva ni negativa en cuanto a su Calidad de Vida Laboral dentro de Telcel C.A.; el 37% está De Acuerdo a su Calidad de Vida Laboral y sólo el 1% está en Desacuerdo con ésta. Estos resultados reflejan que la mayoría de los empleados encuestados están indecisos con respecto a su percepción de Calidad de Vida Laboral y sólo el 37% de la muestra reflejan la satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante sus actividades en ella, determinadas por la percepción que sienten con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 7: Calidad de Vida Laboral





## Variable Remuneración Salarial Recibida

Tabla 7 Resultados Dimensión Monto Recibido

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Monto Recibido en Bs.	De Bs. 500.000 a Bs. 3.000.000	Si	71	78,9
		No	19	21,1
		Valor Perdido	0	0
	De Bs. 3.000.001 a Bs. 5.500.000	Si	15	16,7
		No	75	83,3
		Valor Perdido	0	0
	De Bs. 5.500.001 a Bs. 8.000.000	Si	2	2,2
		No	88	97,8
		Valor Perdido	0	0
	De Bs. 8.000.001 a Bs. 10.500.000	Si	0	0
		No	0	0
		Valor Perdido	0	0
	Más de Bs. 10.500.001	Si	2	2,2
		No	88	97,8
		Valor Perdido	0	0

En la Tabla 7 se puede observar que 71 empleados de los 90 de la muestra, reciben un salario mensual comprendido entre Bs. 500.000 y Bs. 3.000.000 dentro de Telcel C.A; lo que representa un 79% del total. Se puede destacar que un 17% de los empleados encuestados reciben un salario mensual comprendido entre Bs. 3.000.001 y Bs. 5.500.000; mientras que un



2% de los empleados encuestados reciben un salario mensual comprendido entre Bs. 5.500.001 y Bs. 8.000.000 y otro 2% recibe un salario superior a Bs.10.500.001. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen por nivel de salario mensual recibido:

Gráfico 8: Remuneración Mensual A  
Bs. 500.000 - Bs. 3.000.000

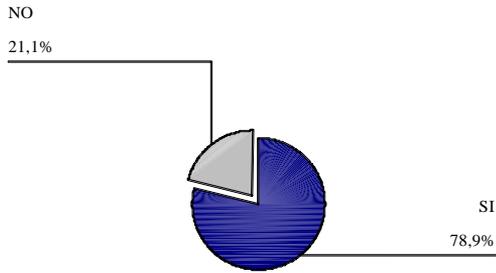


Gráfico 9: Remuneración Mensual B  
Bs. 3.000.001 - Bs. 5.500.000

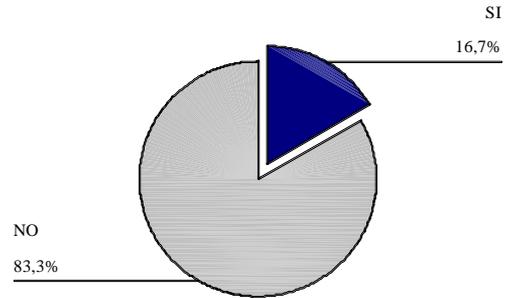


Gráfico 10: Remuneración Mensual C  
Bs. 5.500.001 - 8.000.000

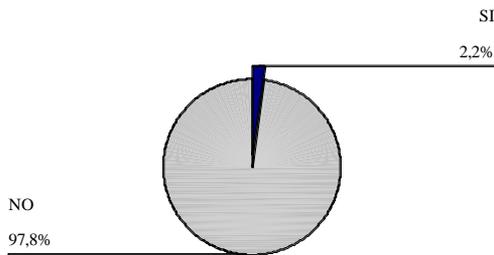


Gráfico 11: Remuneración Mensual D  
Bs. 8.000.001 - Bs. 10.500.000

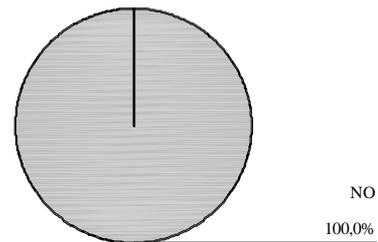


Gráfico 12: Remuneración Mensual E  
Más de Bs. 10.500.001

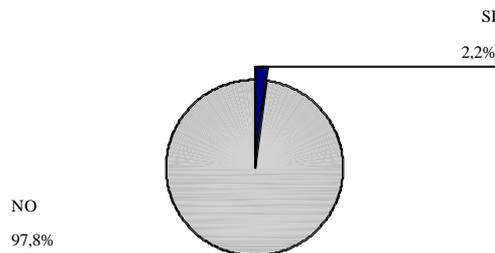




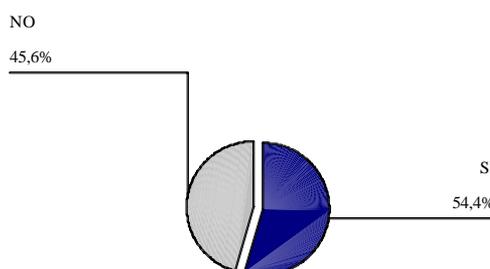
Tabla 8 Resultados Dimensión Percepción de Equidad

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Percepción de Equidad	Positiva	Si	49	54,4
		No	41	45,6
	Negativa	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 8 se puede observar que 49 empleados de los 90 de la muestra, es decir, el 54% de los encuestados perciben un equilibrio entre sus aportes a los fines de la empresa y lo que se considera una compensación justa. Mientras que el 46% de los empleados encuestados no poseen esta percepción de Equidad. Puede observarse que no hay mayor diferencia entre los que perciben la equidad salarial y los que no la perciben; sin embargo se inclina hacia una percepción positiva. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 13: Remuneración Salarial Recibida

Percepción de Equidad





## Variable Beneficios Recibidos

Tabla 9 Resultados Dimensión Percepción de Justicia

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Percepción de Justicia	Positiva	Si	46	51,5
	Negativa	No	44	48,9
		Valor Perdido		0

En la Tabla 9 se puede observar que 46 empleados de los 90 de la muestra, es decir, el 52% de los encuestados perciben la virtud que inclina dar a cada uno de ellos lo que le pertenece según sus servicios a la empresa. Mientras que el 49% de los empleados encuestados no poseen esta percepción de Justicia. Puede observarse que no hay mayor diferencia entre los que perciben justos beneficios y los que no lo perciben; sin embargo se inclina hacia una percepción positiva.. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 14: Beneficios Recibidos

Percepción de Justicia

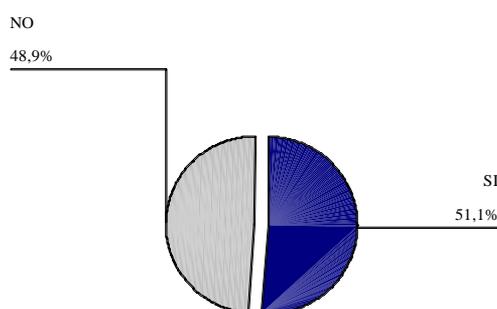




Tabla 10 Resultados Dimensión Percepción de Equidad

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Percepción de Equidad	Positiva	Si	41	45,6
		No	49	54,4
	Negativa	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 10 se puede observar que 41 empleados de los 90 de la muestra, es decir, el 46% de los encuestados perciben un equilibrio entre sus aportes a los fines de la empresa y lo que se considera una compensación justa. Mientras que el 54% de los empleados encuestados no poseen esta percepción de Equidad. Puede observarse que no hay mayor diferencia entre los que perciben la equidad en los beneficios que reciben y los que no la perciben; sin embargo se inclina hacia una percepción negativa. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 15: Beneficios Recibidos

Percepción de Equidad

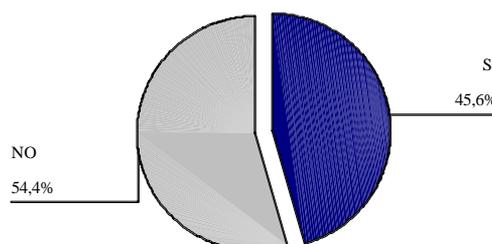




Tabla 11 Resultados Dimensión Beneficios para Cubrir Necesidades Básicas

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios para Cubrir Necesidades Básicas	Ayuda Educativa	Si	2	2,2
		No	87	96,7
		Valor Perdido	1	1,1
	Cheque Alimentación	Si	9	10
		No	77	85,6
		Valor Perdido	4	4,4
	Cheque Guardería	Si	11	12,2
		No	75	83,3
		Valor Perdido	4	4,4

En la Tabla 11 se puede observar que el 2% de los empleados encuestados reciben el beneficios de Ayuda Educativa, el 10% el de Cheque de Alimentación y el 12% el de Cheque de Guardería; es decir, el 8% de los empleados encuestados reciben los Beneficios para cubrir Necesidades Básicas. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen:

Gráfico 16: Beneficios Recibidos

Ayuda Educativa

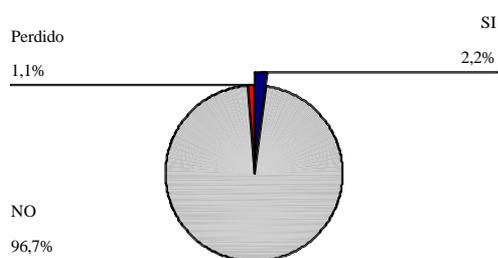


Gráfico 17: Beneficios Recibidos

Cheque Alimentación

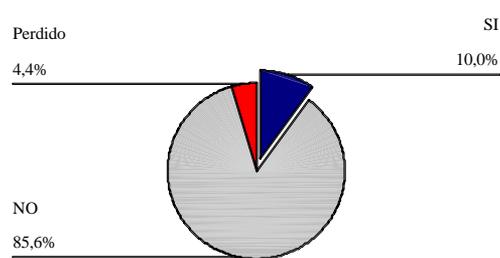


Gráfico 18: Beneficios Recibidos

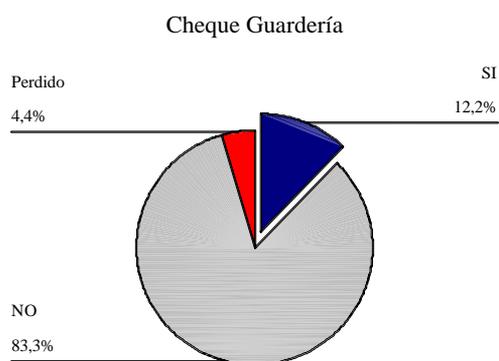


Tabla 12 Resultados Dimensión Beneficios de Seguridad

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios de Seguridad	HCM Básico	Si	89	98,9
		No	1	1,1
		Valor Perdido	0	0
	Seguro HCM Exceso	Si	80	88,9
		No	9	10
		Valor Perdido	1	1,1
	Seguro de Automóvil	Si	47	52,2
		No	42	46,7
		Valor Perdido	1	1,1
HCM Ambulatorio	Si	47	52,2	
	No	41	45,6	
	Valor Perdido	2	2,2	
Póliza de accidentes personales	Si	75	83,3	
	No	13	14,4	
	Valor Perdido	2	2,2	



Exámenes Tutoriales anuales	Si	8	8,9
	No	80	88,9
	Valor Perdido	2	2,2
Rescarven	Si	66	63,3
	No	23	25,6
	Valor Perdido	1	1,1

En la Tabla 12 se puede observar que el 99% de los empleados encuestados reciben el beneficios de HCM Básico, el 89% el de Seguro HCM Exceso, 52% el de Seguro de Automóvil, 52% el de HCM Ambulatorio, 83% el de Póliza de Accidentes Personales, 9% el de Exámenes Tutoriales Anuales y un 63% el de Rescarven; es decir, el 64% de los empleados encuestados reciben los Beneficios de Seguridad. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen:

Gráfico 19: Beneficios Recibidos

HCM Básico

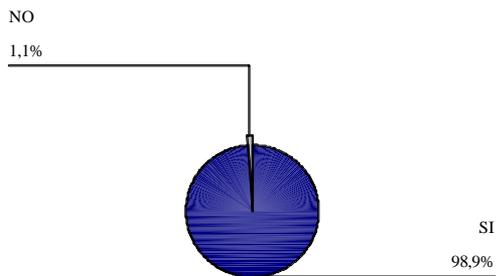


Gráfico 20: Beneficios Recibidos

Seguro HCM Exceso

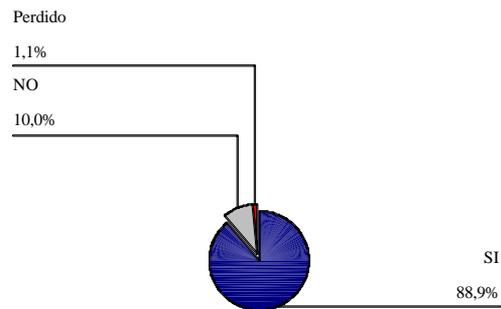




Gráfico 21: Beneficios Recibidos

Seguro Automóvil

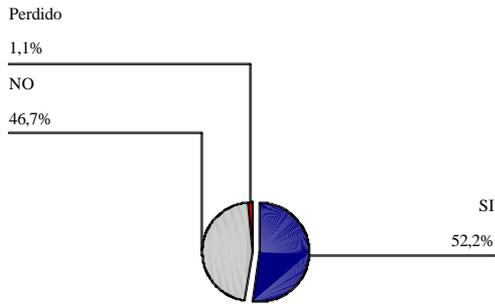


Gráfico 22: Beneficios Recibidos

HCM Ambulatorio

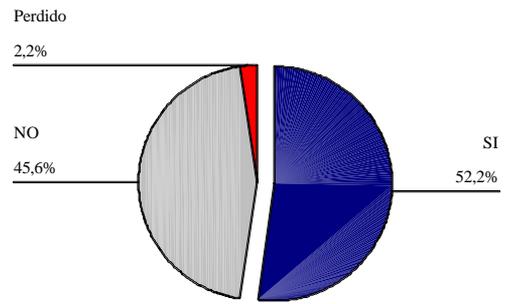


Gráfico 23: Beneficios Recibidos

Póliza de Accidentes Personales

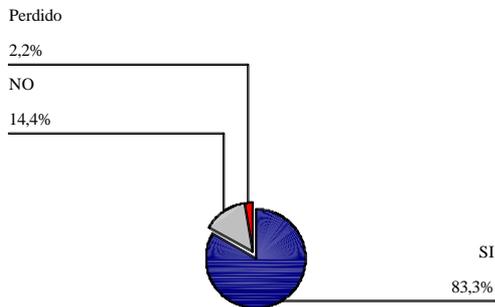


Gráfico 24: Beneficios Recibidos

Exámenes Tutoriales Anuales

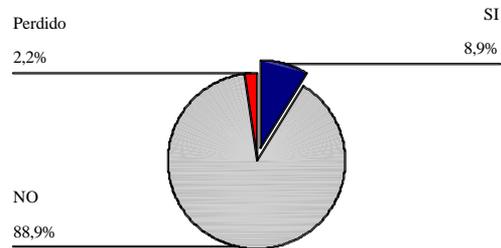


Gráfico 25: Beneficios Recibidos

Rescarven

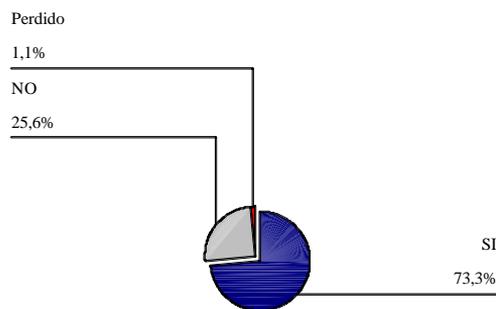


Tabla 13 Resultados Dimensión Beneficios Financieros

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios Financieros	Préstamos de adquisición de vehículos	Si	5	5,6
		No	83	92,2
		Valor Perdido	2	2,2
	Préstamos para la adquisición de viviendas	Si	5	5,6
		No	83	92,2
		Valor Perdido	2	2,2

En la Tabla 13 se puede observar que el 6% de los empleados encuestados reciben el beneficios de Préstamos de adquisición de vehículos y el 6% el de Préstamos para la adquisición de viviendas; es decir, el 6% de los empleados encuestados reciben los Beneficios Financieros. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen:

Gráfico 26: Beneficios Recibidos  
Préstamos de adquisición de vehículos

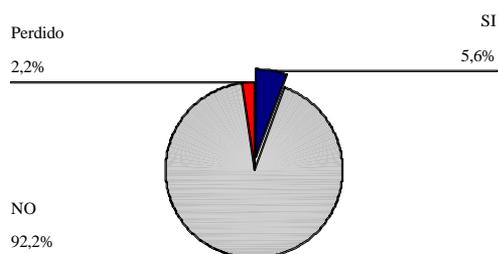


Gráfico 27: Beneficios Recibidos  
Préstamos para adquisición de Vivienda

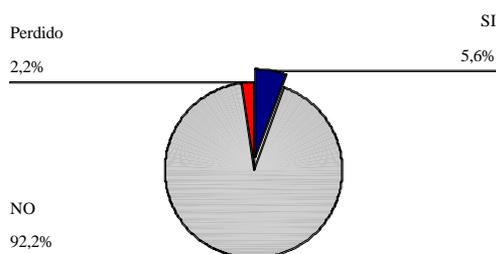


Tabla 14 Resultados Dimensión Beneficios Socioeconómicos de Transporte

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios Socioeconómicos de Transporte	Estacionamiento	Si	75	83,3
		No	15	16,7
		Valor Perdido	0	0

En la Tabla 14 se puede observar que el 83% de los empleados encuestados reciben el Beneficio de Estacionamiento; es decir, el 83% de los empleados encuestados reciben los Beneficios Socioeconómicos de Transporte. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 28: Beneficios Recibidos

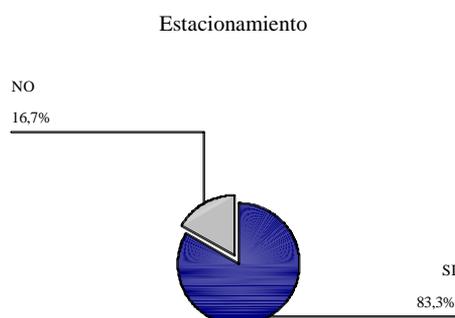


Tabla 15 Resultados Dimensión Beneficios Recreacionales

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios Recreacionales	Plan Vacacional	Si	45	50
		No	43	47,8
		Valor Perdido	2	2,2
	Actividades Deportivas	Si	49	54,4
		No	38	42,2
		Valor Perdido	3	3,3



En la Tabla 15 se puede observar que el 50% de los empleados encuestados reciben el beneficios de Plan Vacacional y el 54% el de Actividades Deportivas; es decir, el 52% de los empleados encuestados reciben los Beneficios Recreacionales. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen:

Gráfico 29: Beneficios Recibidos

## Plan Vacacional

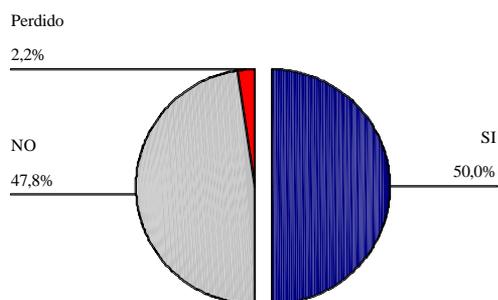


Gráfico 30: Beneficios Recibidos

## Actividades Deportivas

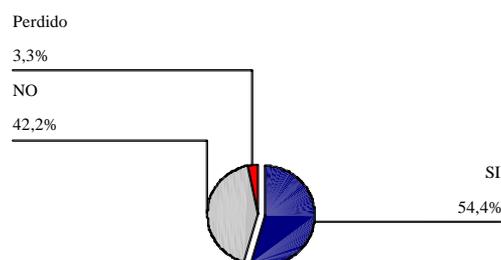


Tabla 16 Resultados Dimensión Otros Beneficios

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Otros Beneficios	Viáticos Nacionales	Si	46	51,1
		No	44	48,9
		Valor Perdido	0	0
	Viáticos Internacionales	Si	30	33,3
		No	58	64,4
		Valor Perdido	2	2,2
	Traslado	Si	27	30
		No	60	66,7
		Valor Perdido	3	3,3
Telefonía Celular	Si	88	97,8	
	No	2	2,2	
	Valor Perdido	0	0	



T-motion	Si	50	55,6
	No	38	42,2
	Valor Perdido	2	2,2
Programa Inglés vía Internet	Si	24	26,7
	No	64	71,1
	Valor Perdido	2	2,2
Programa de inglés presencial	Si	6	6,7
	No	80	88,9
	Valor Perdido	4	4,4
Internet – Oficina	Si	56	62,2
	No	32	35,6
	Valor Perdido	2	2,2
Internet – Casa	Si	16	17,8
	No	73	81,1
	Valor Perdido	1	1,1
Telcel.net Banda ancha	Si	6	6,7
	No	82	91,1
	Valor Perdido	2	2,2
Ubicar	Si	36	40
	No	53	58,9
	Valor Perdido	1	1,1
Uniformes	Si	45	50
	No	44	48,9
	Valor Perdido	1	1,1



Plan PC	Si	19	21,1
	No	70	77,8
	Valor Perdido	1	1,1
Asistencia Funeraria	Si	48	53,3
	No	41	45,6
	Valor Perdido	1	1,1
Publicación esquila en prensa	Si	34	37,8
	No	56	62,2
	Valor Perdido	0	0
Arreglos florales (Coronas Funerarias)	Si	27	30
	No	61	67,8
	Valor Perdido	2	2,2
Telefonía Fija	Si	32	35,6
	No	56	62,2
	Valor Perdido	2	2,2
Trámites para obtención de Visas	Si	19	21,1
	No	69	76,7
	Valor Perdido	2	2,2

En la Tabla 16 se puede observar que el 51% de los empleados encuestados reciben el beneficio de Viáticos Nacionales, el 33% el de Viáticos Internacionales, 30% el de Traslado, 98% el de Telefonía Celular, 56% el de T-Motion, 27% el de Programa Inglés vía Internet, 7% el de Programa de Inglés Presencial, 62% el de Internet oficina, 18% el de Internet Casa, 7% el de Telcel.net banda Ancha, 40% el de Ubicar, 50% el de Uniformes, 21% el de Plan PC, 53% el de Asistencia Funeraria, 38% el de publicación Esquila en Prensa, 30% el de Arreglos Florales (Corona Funerarias), 36% el de telefonía Fija y 21% el de Trámite para obtención de



Visas; es decir, el 38% de los empleados encuestados reciben Otros Beneficios. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen:

Gráfico 31: Beneficios Recibidos

Viáticos Nacionales

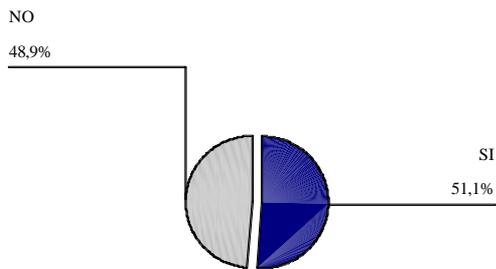


Gráfico 32: Beneficios Recibidos

Viáticos Internacionales

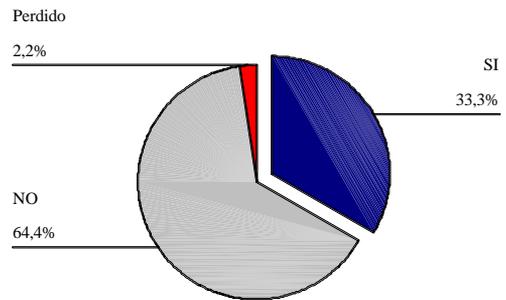


Gráfico 33: Beneficios Recibidos

Traslado

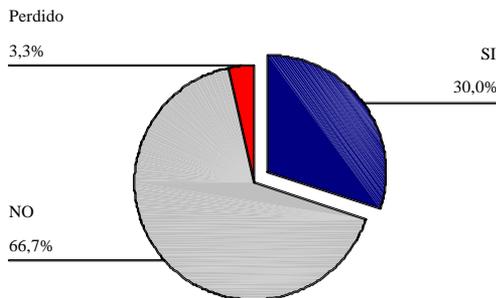


Gráfico 34: Beneficios Recibidos

Telefonía Celular

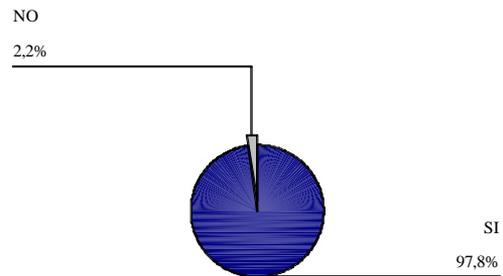


Gráfico 35: Beneficios Recibidos

T-motion

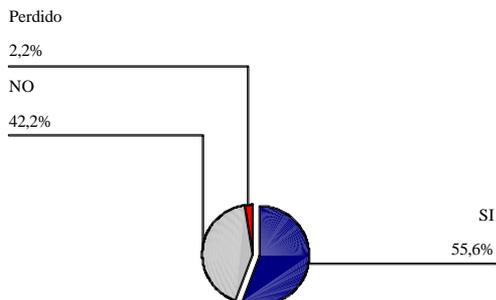


Gráfico 36: Beneficios Recibidos

Programa Inglés vía Internet

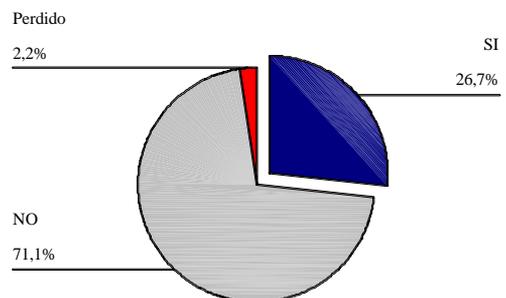




Gráfico 37: Beneficios Recibidos

Programa de Inglés Presencial

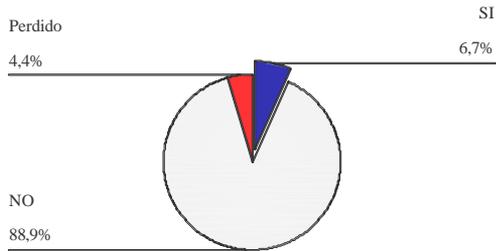


Gráfico 38: Beneficios Recibidos

Internet Oficina

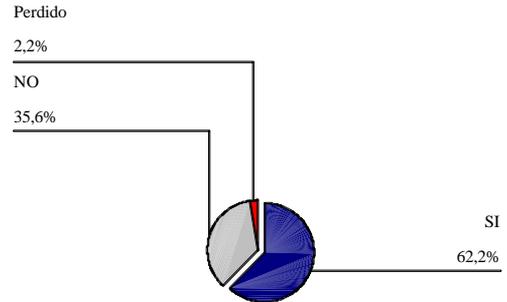


Gráfico 39: Beneficios Recibidos

Internet Casa

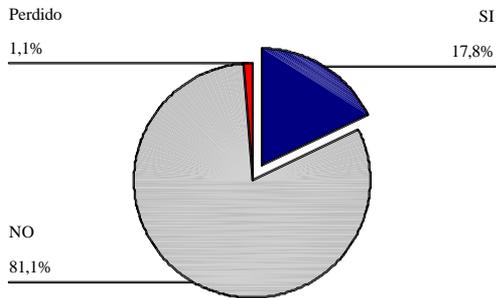


Gráfico 40: Beneficios Recibidos

Telcel.net Banda Ancha

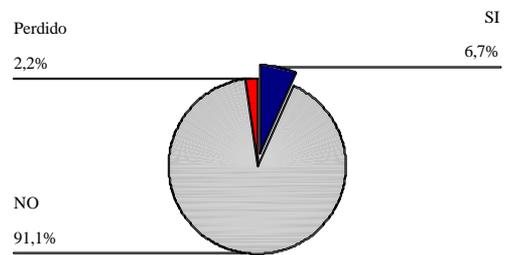


Gráfico 41: Beneficios Recibidos

Ubicar

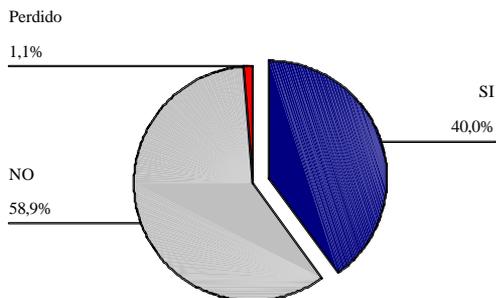


Gráfico 42: Beneficios Recibidos

Uniformes

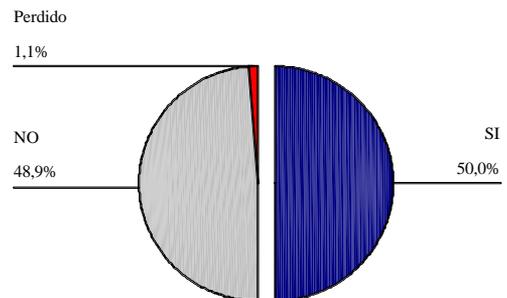




Gráfico 43: Beneficios Recibidos

Plan PC

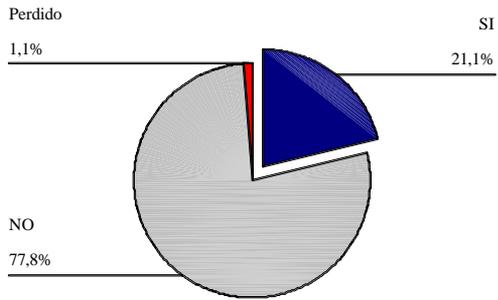


Gráfico 44: Beneficios Recibidos

Asistencia Funeraria

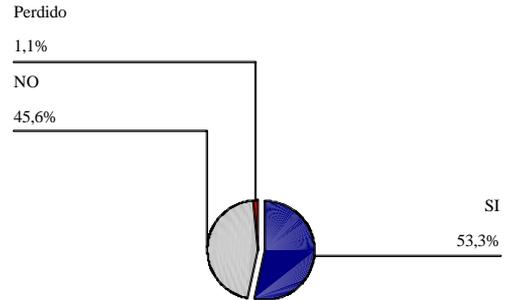


Gráfico 45: Beneficios Recibidos

Publicación esquila en prensa

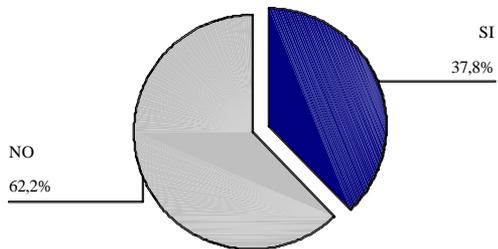


Gráfico 46: Beneficios Recibidos

Arreglos Florales/ Coronas Funerarias

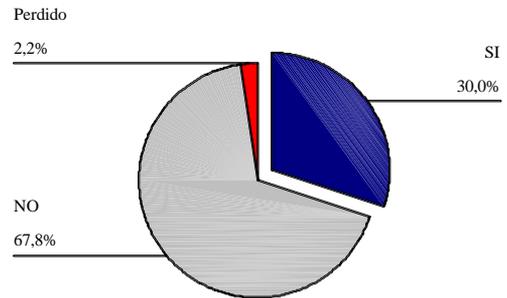


Gráfico 47: Beneficios Recibidos

Telefonía Fija

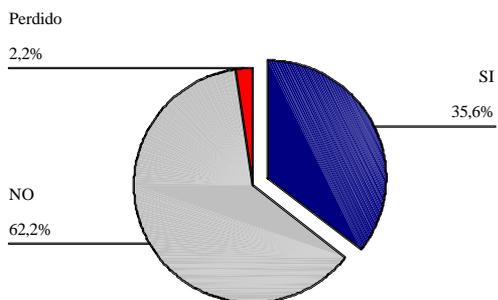


Gráfico 48: Beneficios Recibidos

Trámites para obtención de Visa

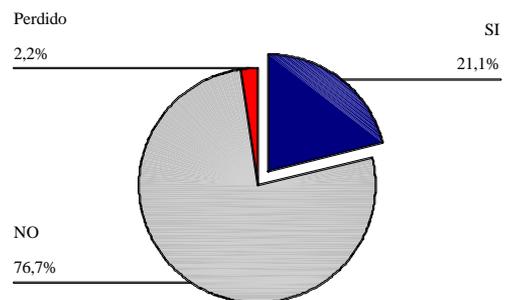
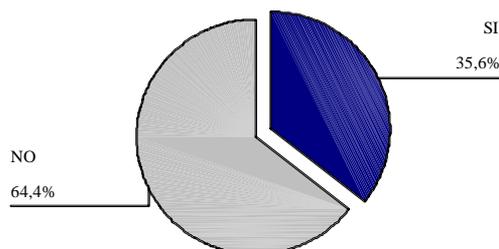


Gráfico 49 Beneficios Recibidos

Total Beneficios Recibidos



## Variable Beneficios Aspirados

Tabla 17 Resultados Dimensión Percepción Mejora de Calidad de Vida Laboral por medio de Otros Beneficios Recibidos

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Percepción de mejora de Calidad de Vida Laboral por medio de otros beneficios diferentes a los recibidos	Positiva	Si	86	95,6
	Negativa	No	3	3,3
		Valor Perdido	1	1,1

En la Tabla 17 se puede observar que 86 empleados de los 90 de la muestra, es decir, el 96% de los encuestados perciben una mejora de Calidad de Vida Laboral al gozar de nuevos beneficios diferentes a los otorgados por la empresa. Mientras que el 3% de los empleados encuestados no poseen esta percepción de Mejora de Calidad de Vida Laboral. Puede observarse que hay una gran diferencia entre los que perciben esta mejora de Calidad de Vida Laboral y los que no la perciben. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 50: Beneficios Aspirados  
Mejora de Calidad de Vida Laboral

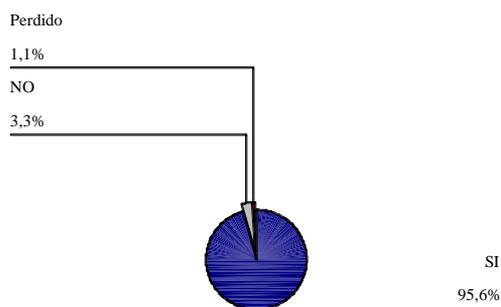


Tabla 18 Resultados Dimensión Beneficios para cubrir Necesidades Básicas

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios para cubrir Necesidades Básicas	Programa Alimentación	Si	59	65,6
		No	26	28,9
		Valor Perdido	5	5,6

En la Tabla 18 se puede observar que el 66% de los empleados encuestados aspiran el Beneficio de Programa Alimentación; es decir, el 66% de los empleados encuestados aspiran recibir diferentes Beneficios para cubrir Necesidades Básicas. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 51: Beneficios Aspirados  
Programa Alimentación

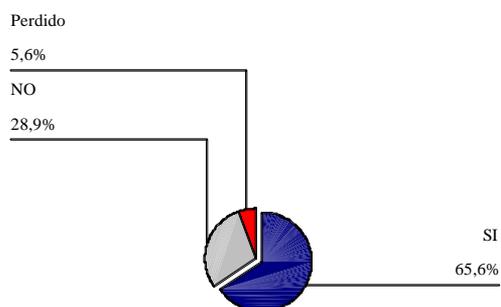




Tabla 19 Resultados Dimensión Beneficios de Seguridad

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios de Seguridad	Seguro de Vida	Si	73	81,1
		No	13	14,4
		Valor Perdido	4	4,4
	HCM Básico para familiar directo	Si	66	73,3
		No	15	16,7
		Valor Perdido	9	10
	Seguro HCM Exceso para familiar directo afiliado	Si	68	75,6
		No	13	14,4
		Valor Perdido	9	10
	Chequeo Médico	Si	76	84,4
		No	9	10
		Valor Perdido	5	5
	Asistencia Oftalmológica	Si	73	81,1
		No	12	13,3
		Valor Perdido	5	5,6
	Asistencia Odontológica	Si	74	82,2
		No	12	13,3
		Valor Perdido	4	4,4
Planes de Jubilación/ Pensión	Si	72	80	
	No	13	14,4	
	Valor Perdido	5	5,6	

En la Tabla 19 se puede observar que el 81% de los empleados encuestados aspiran el beneficio de Seguro de Vida, el 73% el de HCM Básico para familiar directo, 76% el de Seguro HCM exceso para familiar directo afiliado, 84% el de Chequeo Médico, 81% el de Asistencia Oftalmológica, 82% el de Asistencia Odontológica y un 14% el de Planes de Jubilación Pensión; es decir, el 70% de los empleados encuestados aspiran recibir diferentes Beneficios de Seguridad. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen:

Gráfico 52: Beneficios Aspirados

Seguro de Vida

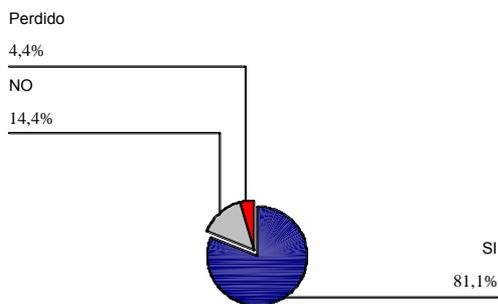


Gráfico 53: Beneficios Aspirados

HCM Básico para familiar directo

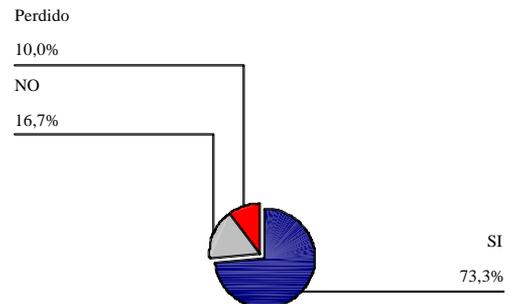


Gráfico 54: Beneficios Aspirados

Seguro HCM exceso para familiar directo afiliado

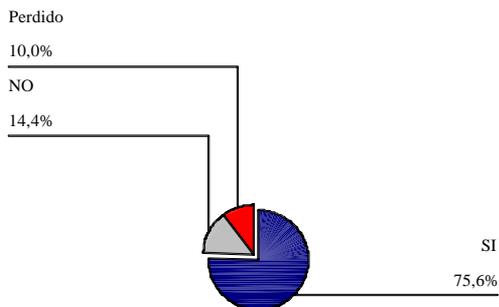


Gráfico 55: Beneficios Aspirados

Chequeo Médico

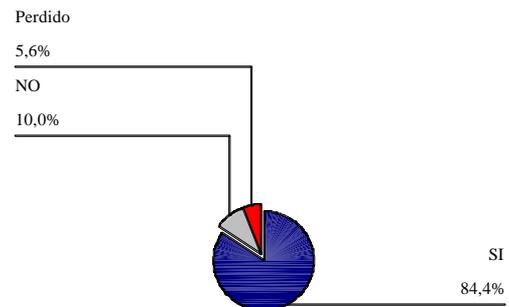




Gráfico 56: Beneficios Aspirados

## Asistencia oftalmológica

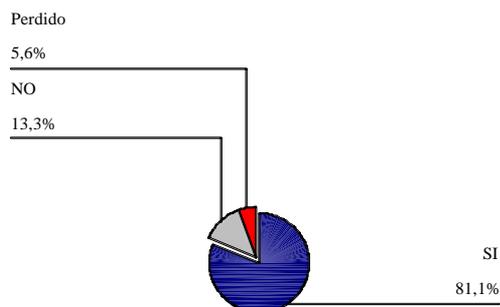


Gráfico 57: Beneficios Aspirados

## Asistencia Odontológica

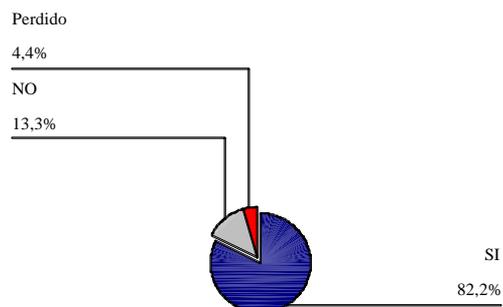


Gráfico 58: Beneficios Aspirados

## Planes de Jubilación/ Pensión

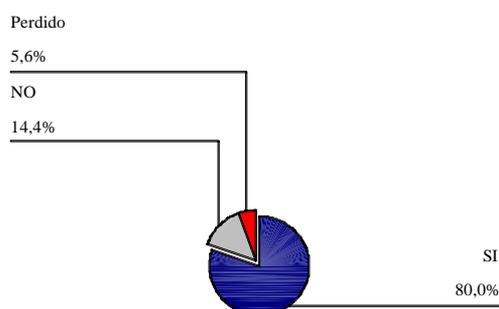


Tabla 20 Resultados Dimensión Beneficios Financieros

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios Financieros	Préstamos para diversos fines	Si	70	77,8
		No	18	20
		Valor Perdido	2	2,2
	Planes de Ahorro	Si	78	86,7
		No	12	13,3
		Valor Perdido	0	0



Adquisición de acciones o compra de acciones	Si	55	61,1
	No	29	32,2
	Valor Perdido	6	6,7

En la Tabla 20 se puede observar que el 78% de los empleados encuestados aspiran el beneficio de Préstamos para diversos fines, el 87% el de Planes de Ahorro y el 61% el de Adquisición de Acciones o Compras de Acciones; es decir, el 75% de los empleados encuestados aspiran recibir diferentes Beneficios Financieros. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen:

Gráfico 59: Beneficios Aspirados

Préstamos para diversos fines

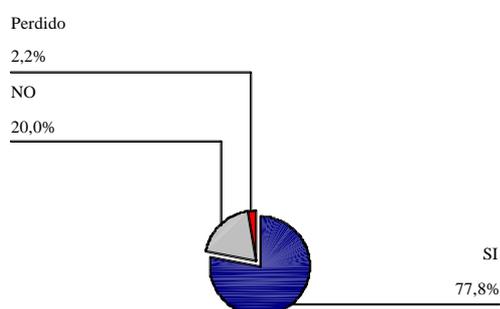


Gráfico 60: Beneficios Aspirados

Planes de Ahorro

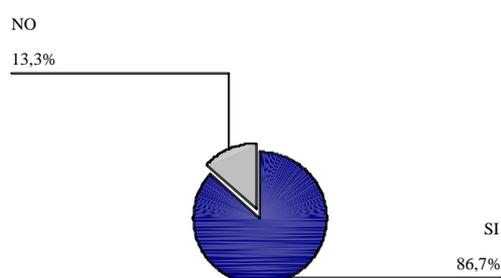


Gráfico 61: Beneficios Aspirados

Adquisición de acciones

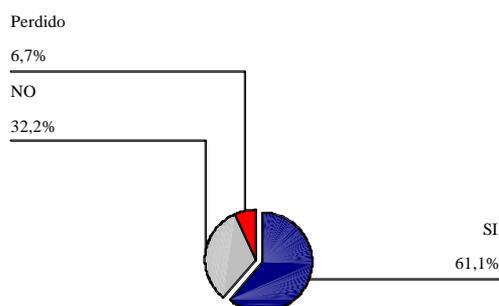


Tabla 21 Resultados Dimensión Beneficios Socioeconómicos de Transporte

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios Socioeconómicos de Transporte	Transporte personal	Si	33	36,7
		No	50	55,6
		Valor Perdido	7	7,8

En la Tabla 21 se puede observar que el 37% de los empleados encuestados aspiran el beneficio de Transporte Personal; es decir, el 37% de los empleados encuestados aspiran recibir diferentes Beneficios Socioeconómicos de Transporte. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

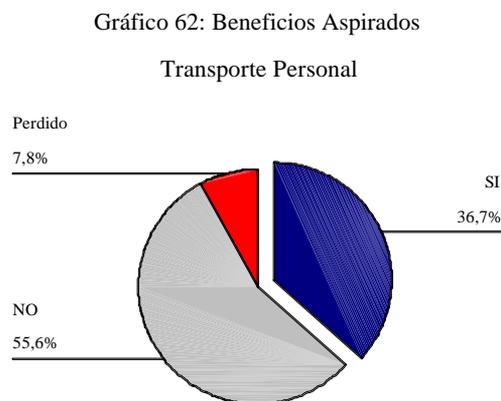


Tabla 22 Resultados Dimensión Beneficios Recreacionales

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Beneficios Recreacionales	Facilidades para las Vacaciones	Si	50	55,6
		No	32	35,6
		Valor Perdido	8	8,9
	Gimnasio	Si	60	66,7
		No	23	25,6



	Valor Perdido	7	7,8
Bono post – Vacacional	Si	53	58,9
	No	32	35,6
	Valor Perdido	5	5,6
Días de disfrute por Vacaciones	Si	71	78,9
	No	16	17,8
	Valor Perdido	3	3,3

En la Tabla 22 se puede observar que el 56% de los empleados encuestados aspiran el beneficios de Facilidades para las Vacaciones, el 67% el de Gimnasio, 59% el de Bono Post-vacacional y el 79% el de Día de disfrute por Vacaciones; es decir, el 65% de los empleados encuestados aspiran recibir diferentes Beneficios Recreacionales. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen:

Gráfico 63: Beneficios Aspirados  
Facilidades para Vacaciones

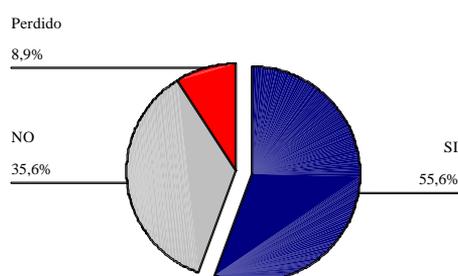


Gráfico 64: Beneficios Aspirados  
Gimnasio

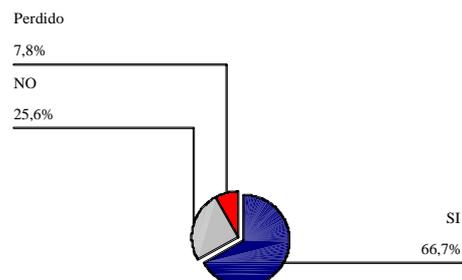


Gráfico 65: Beneficios Aspirados  
Bono Pos Vacacional

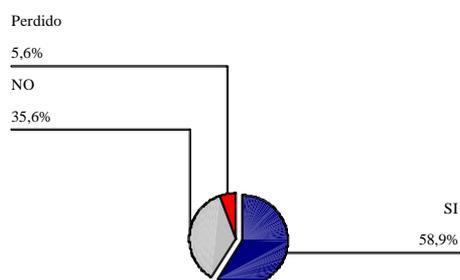


Gráfico 66: Beneficios Aspirados  
Días de disfrute por Vavaciones

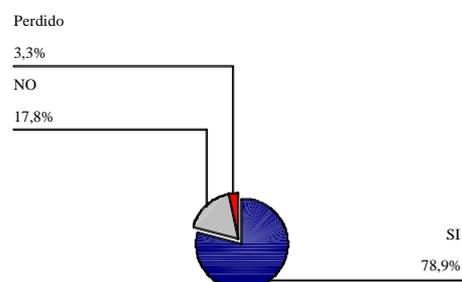




Tabla 23 Resultados Dimensión Otros Beneficios

Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Otros Beneficios	Pago de estudios para Empleados pregrado	Si	57	63,3
		No	25	27,8
		Valor Perdido	8	8,9
	Pago de estudios para hijos primaria	Si	56	62,2
		No	25	27,8
		Valor Perdido	9	10
	Pago de estudios para hijos secundaria	Si	49	54,4
		No	33	36,7
		Valor Perdido	8	8,9
	Asignación por matrimonio	Si	52	57,8
		No	28	31,1
		Valor Perdido	10	11,1
	Asignación por nacimiento de hijo	Si	61	67,8
		No	22	24,4
		Valor Perdido	7	7,8
	Servicio de Tintorería y Lavandería	Si	53	58,9
		No	30	33,3
		Valor Perdido	7	7,8
	Entradas para el cine	Si	38	42,2
		No	40	44,4
		Valor Perdido	12	13,3



Regalos navideños para los hijos de los empleados	Si	61	67,8
	No	19	21,1
	Valor Perdido	10	11,1
Revelado Fotográfico	Si	33	36,7
	No	45	50
	Valor Perdido	12	13,3
Servicio de Peluquería	Si	35	38,9
	No	46	51,1
	Valor Perdido	9	10
Servicio para Automóviles	Si	46	51,1
	No	36	40
	Valor Perdido	8	8,9
Lentes Correctivos	Si	58	64,4
	No	25	27,8
	Valor Perdido	7	7,8

En la Tabla 23 se puede observar que el 63% de los empleados encuestados aspiran el beneficios de Pago de estudios para empleados pre-grado, el 62% el de Pago de estudios para hijos primaria, 54% el de Pago de estudios para hijos secundaria, 58% el de Asignación por matrimonio, 68% el de Asignación por Nacimiento de Hijo, 59% el de Servicio de Tintorería y lavandería, 42% el de Entradas para el Cine, 68% el de Regalos Navideños para los hijos de los empleados, 38% el de Revelado Fotográfico, 39% el de Servicio de Peluquería, 51% el de Servicio para Automóviles y el 64% el de Lentes Correctivos; es decir, el 56% de los empleados encuestados aspiran recibir Otros Beneficios diferentes. Todo esto se puede ver reflejado en los siguientes gráficos resumen:



Gráfico 67: Beneficios Aspirados

Pago de estudios para empleados Pregrado

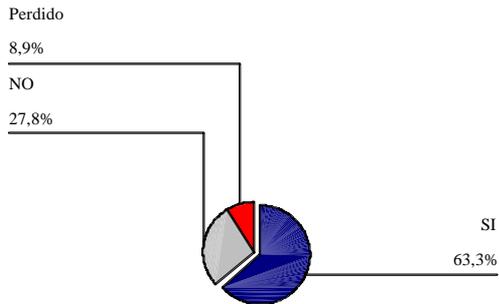


Gráfico 68: Beneficios Aspirados

Pago de estudios para hijos Primaria

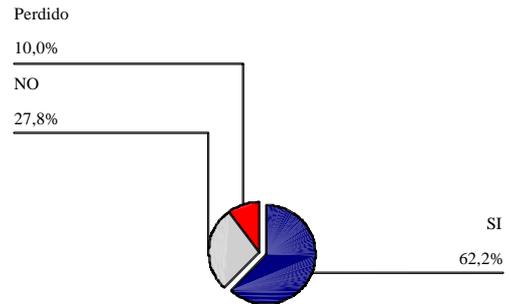


Gráfico 69: Beneficios Aspirados

Pago de estudios para hijos Secundaria

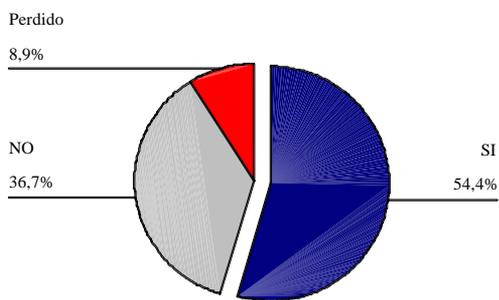


Gráfico 70: Beneficios Aspirados

Asignación por Matrimonio

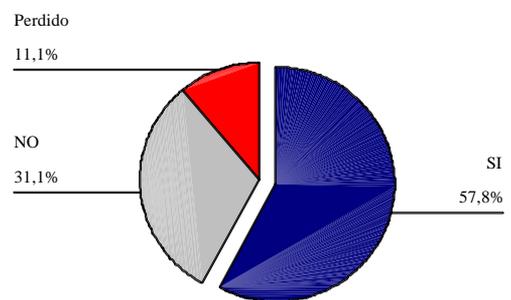


Gráfico 71: Beneficios Aspirados

Asignación por nacimiento de hijo

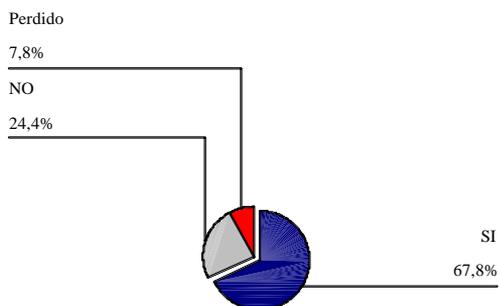


Gráfico 72: Beneficios Aspirados

Servicio de tintorería y lavandería

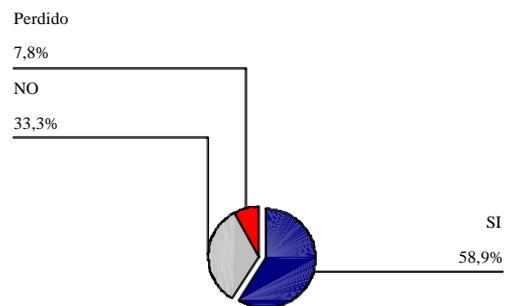




Gráfico 73: Beneficios Aspirados

Entradas para el Cine

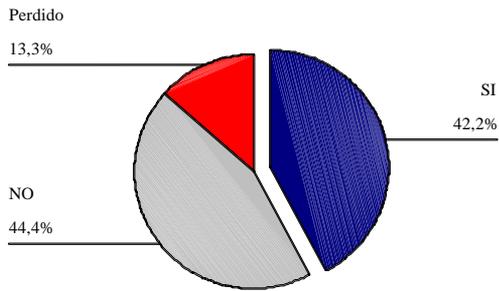


Gráfico 74: Beneficios Aspirados

Regalos navideños para hijos de los empleados

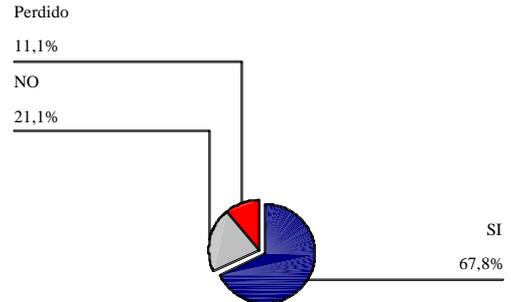


Gráfico 75: Beneficios Aspirados

Revelado fotográfico

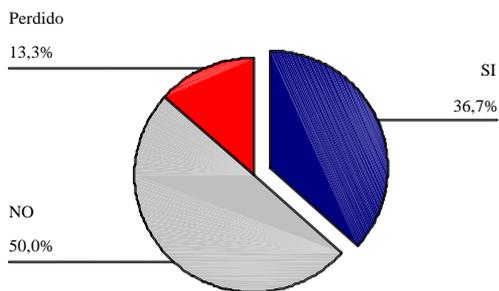


Gráfico 76: Beneficios Aspirados

Servicio de Peluquería

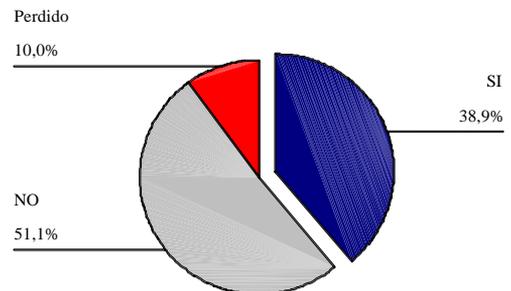


Gráfico 77: Beneficios Aspirados

Servicio para Automóviles

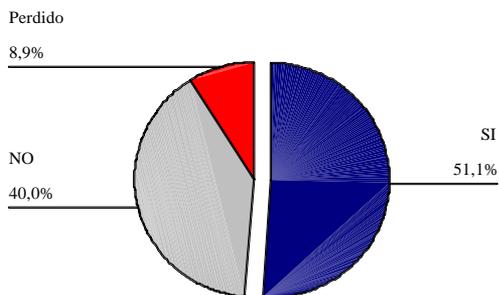


Gráfico 78: Beneficios Aspirados

Lentes Correctivos

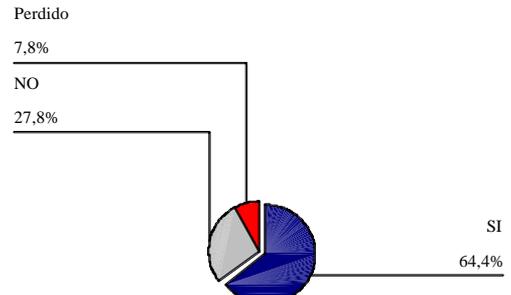
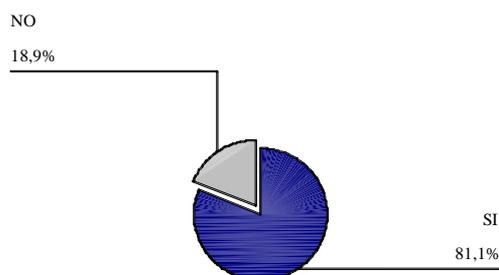


Gráfico 79: Beneficios Aspirados

Total Beneficios aspirados



## Variables Sociodemográficas

Tabla 24 Resultados Edad

Variable: Edad			
Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
21 a 30 años	Indicar cantidad de años	35	38,9
31 a 40 años		47	52,2
41 a 50 años		5	5,6
51 a 60 años		1	1,1
Más de 61 años		0	0
	Valor Perdido	2	2,2

En la Tabla 24 se observa que un 39% de los empleados encuestados están comprendidos entre 21 a 30 años, un 52% entre 31 a 40 años, un 6% entre 41 a 50 años y 1% entre 51 a 60 años. Se puede ver que la mayoría de los empleados encuestados oscila entre 31 a 40 años, lo que representa una muestra medianamente joven. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Grafico 80: Datos Sociodemográficos

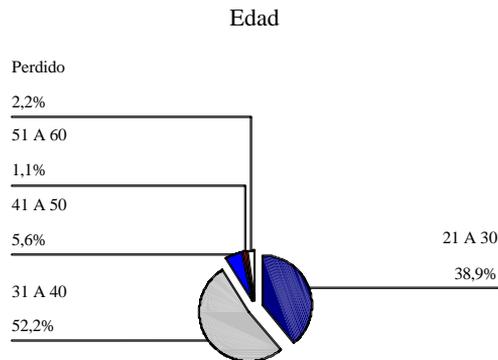


Tabla 25 Resultados Sexo

Variable: Sexo			
Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	Indicar Sexo	41	45,6
Femenino		49	54,4
	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 25 se observa que un 46% de los empleados encuestados son de género masculino mientras que un 54% son de género femenino. Se puede ver que no hay mayor diferencia entre géneros dentro de la muestra. Sin embargo se inclina hacia el género femenino. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 81: Datos Sociodemográficos

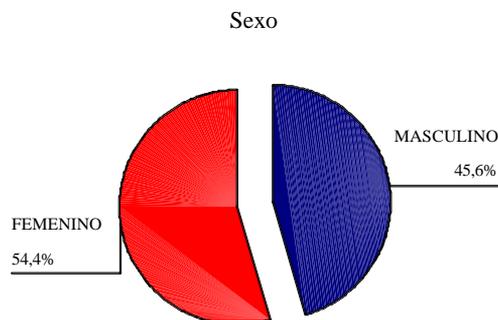




Tabla 26 Resultados Estado Civil

Variable: Estado Civil			
Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Soltero	Indicar Estado Civil	36	40
Casado		53	58,9
Viudo		0	0
Separado/ Divorciado		1	1,1
Valor Perdido		0	0

En la Tabla 26 se observa que un 40% de los empleados encuestados son Solteros, un 59% son Casados y 1% son Separados/Divorciados. Se puede ver que la mayoría de los empleados encuestados son Casados. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 82: Datos Sociodemográficos

## Estado Civil

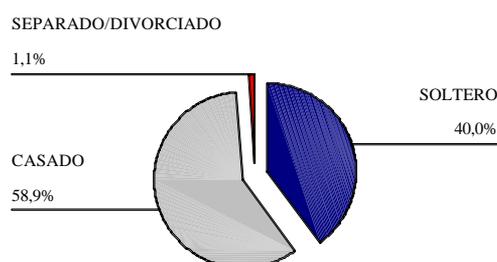




Tabla 27 Resultados Estudios Realizados

Variable: Estudios Realizados			
Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sin estudios		0	0
Básica		0	0
Secundaria	Indicar Estudios Realizados	1	1,1
Formación Personal o Técnica		11	12,2
Universitario Pregrado		54	60
Universitario Posgrado		24	26,7
	Valor Perdido	0	0

En la Tabla 27 se observa que 1% de los empleados encuestados poseen Secundaria como nivel de estudio, un 12% posee Formación Personal o Técnica como nivel de estudio, un 60% posee un nivel de estudio Universitario Pre-grado y un 27% posee un nivel de estudio Universitario Post-grado. Se puede ver que la mayoría de los empleados encuestados posee un nivel de estudio de Universitario Pre-grado, lo que refleja una muestra con estudios superiores universitarios. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 83: Datos Sociodemográficos

## Estudios Realizados

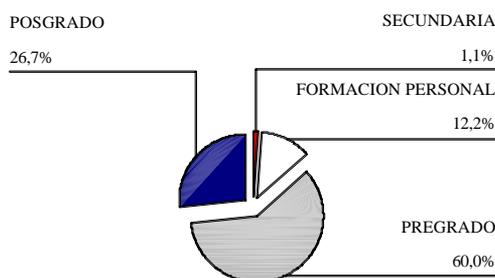


Tabla 28 Resultados Antigüedad

Variable: Antigüedad				
Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menor Antigüedad	6 meses a 3 años	Indicar Antigüedad	46	51,1
	3 años a 6 años		13	14,4
	6 años a 9 años		7	7,8
9 años a 12 años	18		20	
Mayor Antigüedad	Más de 12 años		6	6,7
	Valor Perdido	0	0	

En la Tabla 28 se observa que un 51% de los empleados encuestados están comprendidos entre 6 meses a 3 años de antigüedad, un 14% entre 3 años a 6 años, un 8% entre 6 años a 9 años, un 20% entre 9 años a 12 años y un 7% más de 12 años. Se puede ver que la mayoría de los empleados encuestados oscilan entre 6 meses a 3 años y más de 9 años, lo que demuestra que los de menor antigüedad representan el 51% y los de mayor antigüedad representan el 27%, ratificando la población considerada para el estudio. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 84: Datos Sociodemográficos

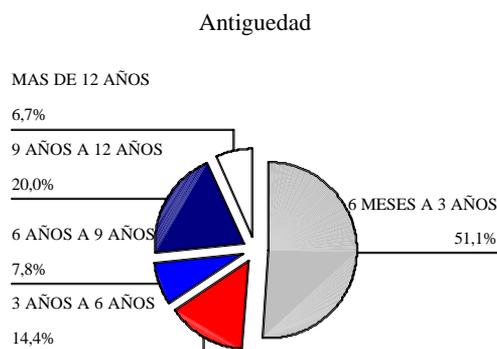




Tabla 29 Resultados Cargo

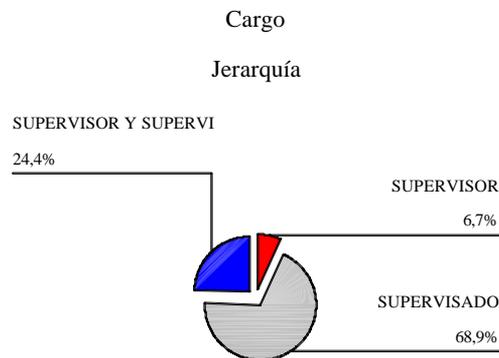
Variable: Cargo				
Dimensiones	Indicadores	Alternativas de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Jerarquía	Supervisor	Indicar Jerarquía	6	6,7
	Supervisado		62	68,9
	Supervisor y Supervisado		22	24,4
		Valor Perdido	0	0
Tipo de Trabajo	Administrativo	Indicar Tipo de Trabajo	28	31,1
	Técnico		8	8,9
	Profesional		52	57,8
	Obrero		0	0
	Otro		2	2,2
	Valor Perdido	0	0	
Nombre del cargo	Líder de Equipo	Indicar Nombre del Cargo	3	3,3
	Gerente de Área		5	5,6
	Supervisor		6	6,7
	Coordinador		14	15,6
	Ingeniero de Interconexión		2	2,2
	Ejecutivo de Ventas		5	5,6
	Analista		11	12,2
	Especialista		18	20
	Secretaria		2	2,2



Instructor	1	1,1
Generalista	2	2,2
Consultor	1	1,1
Director	1	1,1
Valor Perdido	19	21,1

En la Tabla 29 se observa en la Jerarquía del Cargo que un 7% de los empleados encuestados son Supervisores, un 69% sin Supervisados y un 24% son Supervisores y Supervisados. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

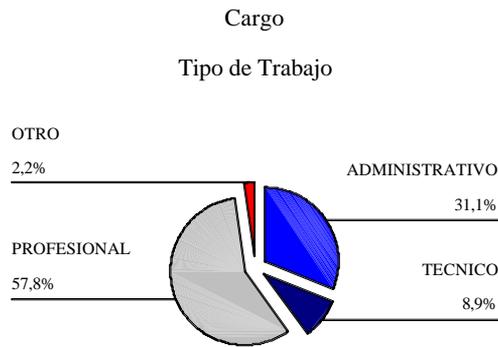
Gráfico 85: Datos Sociodemográficos



En la Tabla 29 se observa en el Tipo de Trabajo que un 31% de los empleados encuestados poseen un tipo de trabajo Administrativo, un 9% trabajo Técnico, un 58% trabajo Profesional y un 2% posee otro tipo de trabajo. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

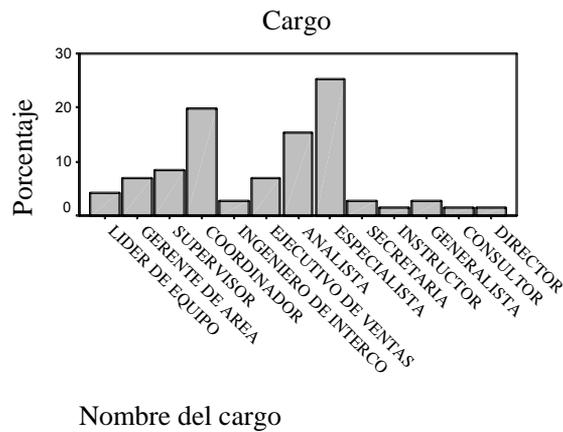


Gráfico 86: Datos Sociodemográficos



En la Tabla 29 se observa que un 3% de los empleados encuestados son Líderes de Equipo, un 6% son Gerentes de Área, un 7% son Supervisores, un 16% son Coordinadores, un 2% son ingenieros de Interconexión, un 6% son Ejecutivos de Ventas, un 12% son Analistas, un 20% son Especialistas, un 2% son Secretarías, 1% son Instructores, un 2% son Generalistas, 1% son Consultores y 1% son Directores. Todo esto se puede ver reflejado en el siguiente gráfico resumen:

Gráfico 87: Datos Sociodemográficos





## Segundo Nivel.- Presentación y Análisis de Datos.

En este nivel se muestran los resultados generales brutos, así como sus mínimos, máximos y los índices del cuestionario de Calidad de Vida Laboral obtenidos en la investigación, dichos resultados son presentados en tablas. Así mismo se identifica la Calidad de Vida Laboral en términos de las variables sociodemográficas utilizadas en el estudio, para de esta manera responder a uno de los objetivos específicos planteados para la investigación.

Cuadro 12 Puntaje Total por Categorías de Respuestas para Calidad de Vida Laboral

Categoría de Respuestas	Índice	Puntaje	Nivel de Calidad de Vida Laboral	Siglas
Totalmente de Acuerdo	5	560	Alta	ACVL
De Acuerdo	4	448	De Alta a Moderada	
Parcialmente de Acuerdo	3	336	Moderada	MCVL
En Desacuerdo	2	224	De Moderada a Baja	
Totalmente en Desacuerdo	1	112	Baja	BCVL

En el Cuadro 12 se presenta el puntaje por índice del primer cuestionario, el cual demuestra la posición de Calidad de Vida Laboral en el que se ubicará el resultado obtenido por los empleados encuestados de la empresa de telecomunicaciones Telcel C.A. luego de responder al cuestionario.

Cuadro 13 Mínimos, Máximos y Punto Medio del Puntaje de Calidad de Vida Laboral

	Puntaje
Máximo Puntaje a Obtener	560
Punto Medio	336
Mínimo Puntaje a Obtener	112

En el Cuadro 13 se presenta el puntaje mínimo y el máximo que se puede obtener en el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral, así como el punto medio a partir del cual se puede



señalar una Moderada Calidad de Vida Laboral. Cada puntaje es utilizado para evaluar la Calidad de Vida Laboral de cada empleado encuestado, así como también para el promedio total de la muestra seleccionada. Los valores expresados tanto en el Cuadro 12 como en el Cuadro 13 vienen dados por la sumatoria del valor de los ítems del Cuestionario, en el que el resultado máximo a obtener sería 560 si el sujeto respondiese a todos los ítems con el puntaje máximo (5) y de 112 si respondiera con el puntaje mínimo (1) a cada ítem. En cuanto al punto medio, el valor de 336 es el valor que le corresponde luego de asignar a cada puntuación de la Escala de Likert el valor en número bruto. Esto quedaría reflejado explícitamente en el Cuadro 12.

Cuadro 14 Nivel de Calidad de Vida Laboral por Empleado

Empleado	Puntaje Obtenido	Nivel de Calidad de Vida Laboral	Empleado	Puntaje Obtenido	Nivel de Calidad de Vida Laboral
1	341	MCVL	46	372	MCVL
2	334	MCVL	47	457	ACVL
3	382	MCVL	48	338	MCVL
4	333	MCVL	49	361	MCVL
5	311	MCVL	50	418	MCVL
6	341	MCVL	51	448	ACVL
7	352	MCVL	52	402	MCVL
8	291	BCVL	53	372	MCVL
9	348	MCVL	54	397	MCVL
10	333	MCVL	55	411	MCVL
11	386	MCVL	56	311	MCVL
12	357	MCVL	57	406	MCVL
13	419	MCVL	58	373	MCVL
14	331	MCVL	59	384	MCVL
15	311	MCVL	60	444	MCVL
16	392	MCVL	61	378	MCVL



---

17	373	MCVL	62	333	MCVL
18	349	MCVL	63	362	MCVL
19	319	MCVL	64	340	MCVL
20	393	MCVL	65	322	MCVL
21	399	MCVL	66	341	MCVL
22	317	MCVL	67	334	MCVL
23	426	MCVL	68	382	MCVL
24	429	MCVL	69	333	MCVL
25	309	MCVL	70	311	MCVL
26	374	MCVL	71	333	MCVL
27	378	MCVL	72	386	MCVL
28	395	MCVL	73	357	MCVL
29	357	MCVL	74	419	MCVL
30	401	MCVL	75	331	MCVL
31	399	MCVL	76	311	MCVL
32	337	MCVL	77	399	MCVL
33	367	MCVL	78	394	MCVL
34	374	MCVL	79	335	MCVL
35	314	MCVL	80	370	MCVL
36	354	MCVL	81	374	MCVL
37	322	MCVL	82	320	MCVL
38	392	MCVL	83	395	MCVL
39	371	MCVL	84	404	MCVL
40	406	MCVL	85	319	MCVL
41	366	MCVL	86	423	MCVL
42	227	BCVL	87	429	MCVL



43	380	MCVL	88	303	MCVL
44	394	MCVL	89	406	MCVL
45	379	MCVL	90	366	MCVL

En el cuadro 14 se observa que sólo dos empleados de la muestra se destacan por su Alta Calidad de Vida Laboral, dos se destacan por Baja Calidad de Vida Laboral y el resto de la muestra posee una Moderada Calidad de Vida Laboral. Lo que demuestra que en la empresa de Telecomunicaciones Telcel C.A., la mayoría de los empleados poseen un índice de Calidad de Vida Laboral Moderado.

Partiendo de los resultados estadísticos obtenidos los números indican que el promedio general de Calidad de Vida Laboral obtenido por los encuestados en Telcel C.A., se encuentra relativamente cerca de la media del grupo. Para comparar la media propuesta (336) y la media obtenida por la muestra (365,19) se realiza una prueba t.

Tabla 30 Media de la Muestra de Telcel C.A

	N	Media	Desviación Standar	Promedio Standar del Error
Calidad	90	365,19	40,544	4,274

Tabla 31 Comparación Estadística entre la media propuesta y la media obtenida en la muestra

	T	df	Sig. (2 colas)	Diferencia de la Media	95% de Confianza en el Intervalo de Diferencia	
					Bajo	Alto
Calidad	6,830	89	,000	29,189	20,70	37,68

En los resultados obtenidos se puede ver que la media obtenida en la prueba (365,19) es significativamente más alta que la propuesta (336), es decir, que la Calidad de Vida Laboral es mayor que la del punto medio propuesto, lo que no significa que sea una Calidad de Vida Laboral muy alta pues aun otorgando el puntaje más alto (402,87) el valor no alcanza el índice 4 de Calidad de Vida Laboral (448), es decir, que sigue encontrándose en un margen de Moderada Calidad de Vida Laboral. Por lo tanto, dichos resultados reflejan que Telcel C.A.



posee una Moderada Calidad de Vida Laboral mayor a la propuesta pero sin dejar de ser Moderada.

Tabla 32 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral de la Muestra

N	Válido	90
	Valor Perdido	0
	Media	365,19
	Mediana	370,50
	Desviación Estándar	40,544
	Asimetría	-,236
	Error de Asimetría Estándar	,254
	Curtosis	,353
	Error de Curtosis Estándar	,503
	Mínimo	227
	Máximo	457
Percentiles	25	333,00
	50	370,50
	75	395,00

#### Evaluación individual de los cuatro casos resaltantes

Con respecto al caso 8 se puede destacar que esta persona posee una mayor antigüedad en la organización, se encuentra ubicada entre 41 y 50 años, es Hombre, Casado, con estudios Técnicos y con un cargo Supervisado-Supervisorio. A simple viste se podría decir que estas variables podrían interferir en la percepción de Calidad de Vida Laboral, pero sólo a manera de suposición, pues con los datos obtenidos no se puede llegar a una conclusión de lo ocurrido. Ahora bien, en cuanto al caso 42, quien también posee una Baja Calidad de Vida Laboral se puede destacar que esta persona posee una menor antigüedad en la organización, se encuentra ubicada entre 21 y 30 años, es Mujer, Soltera, con estudios Universitarios y con un cargo Supervisado.

Como se ve existe una distinción clara entre ambos sujetos, lo que pudiera significar dos cosas: que la Calidad de Vida sea igual para cualquier grupo sociodemográfico o que uno de los dos casos sea un caso extremo que se sale de la tendencia del grupo.



En cuanto a los casos 47 y 51, a diferencia de los casos anteriores, ambos sujetos poseen una menor antigüedad en la organización, se encuentran ubicados entre 21 y 30 años, son Mujeres, Solteras, con estudios Universitarios y con un cargo Supervisado.

En base a estos resultados se podría suponer que el caso 42 es el caso extremo que se sale de la tendencia de su grupo pues posee las mismas características de los casos 47 y 51 y sin embargo dice poseer una Baja Calidad de Vida Laboral al contrario de los otros sujetos quienes claramente expresan tener Alta Calidad de Vida Laboral.

### Evaluación según las variables sociodemográficas

Edad: La Calidad de Vida Laboral obtenida muestra una similitud entre cada nivel de edad, es decir, que no hay diferencia en la percepción entre los diferentes niveles de edad.

Tabla 33 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Edad: 21 a 30 años

N	Válido	35
	Valor Perdido	0
Media		362,89
Mediana		357,00
Desviación Estándar		44,284
Asimetría		-,305
Error de Asimetría Estándar		,398
Curtosis		1,620
Error de Curtosis Estándar		,778
Mínimo		227
Máximo		457
Percentiles	25	334,00
	50	357,00
	75	393,00



Tabla 34 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Edad: 31 a 40 años

N	Válido	47
	Valor Perdido	0
	Media	370,96
	Mediana	374,00
	Desviación Estándar	37,715
	Asimetría	-,195
	Error de Asimetría Estándar	,347
	Curtosis	-1,010
	Error de Curtosis Estándar	,681
	Mínimo	303
	Máximo	444
Percentiles	25	333,00
	50	374,00
	75	401,00

Tabla 35 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Edad: Más de 41 años

N	Válido	6
	Valor Perdido	0
	Media	330,00
	Mediana	326,00
	Desviación Estándar	30,932
	Asimetría	,245
	Error de Asimetría Estándar	,845
	Curtosis	-1,226
	Error de Curtosis Estándar	1,741
	Mínimo	291
	Máximo	374
Percentiles	25	306,00
	50	326,00
	75	357,50



Tabla 36 Tabla Resumen de la Variable Edad

	N	Media	Desviación Standar	Std. Error	95% de Confianza en el Intervalo de la Media		Mínimo	Máximo
					Límite Inferior	Límite Superior		
21 a 30 años	35	362,89	44,284	7,485	347,67	378,10	227	457
31 a 40 años	47	370,96	37,715	5,501	359,88	382,03	303	444
Más de 41 años	6	330,00	30,932	12,628	297,54	362,46	291	374
Total	88	364,95	40,975	4,368	356,27	373,64	227	457

Tabla 37 Anova para Edad

	Suma de Cuadrado	df	Media Cuadrado	F	Sig.
Entre Grupos	9174,360	2	4587,180	2,848	,063
Con los Grupos	136893,45 8	85	1610,511		
Total	146067,81 8	87			

La media de cada grupo pareciera incrementar a medida que aumenta la edad, pero cuando se observa el grupo de más de 41 años, ésta baja treinta puntos con respecto a la primera, sin embargo, la N de este grupo es 6 y esto hace que el error sea de casi 13 puntos, es decir, que no se puede decir con propiedad que la Calidad de Vida Laboral varíe significativamente entre los niveles de edad. En este sentido la variación de los valores entre estos niveles de edad no es significativa y ninguna supera la media general.

Sexo: En cuanto a los resultados generados en la variable Sexo, se puede observar que la diferencia de medias entre grupos es de 10 puntos. La media grupal del sexo femenino supera en dos puntos la media general de la Calidad de Vida Laboral, mientras que la de los hombres está 8 puntos por debajo.



Tabla 38 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Sexo: Masculino

N	Válido	41
	Valor Perdido	0
	Media	362,24
	Mediana	352,00
	Desviación Estándar	42,630
	Asimetría	,282
	Error de Asimetría Estándar	,369
	Curtosis	-,979
	Error de Curtosis Estándar	,724
	Mínimo	291
	Máximo	457
Percentiles	25	325,50
	50	352,00
	75	398,00

Tabla 39 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Sexo: Femenino

N	Válido	49
	Valor Perdido	0
	Media	367,65
	Mediana	372,00
	Desviación Estándar	38,985
	Asimetría	-,769
	Error de Asimetría Estándar	,340
	Curtosis	2,366
	Error de Curtosis Estándar	,668
	Mínimo	227
	Máximo	448
Percentiles	25	338,50
	50	372,00
	75	392,50

Tabla 40 Tabla Resumen de la Variable Sexo

	Sexo	N	Media	Desviación Standar	Promedio Standar del Error
CVL	MASCULINO	41	362,24	42,630	6,658
	FEMENINO	49	367,65	38,985	5,569



Tabla 41 Prueba T para Sexo

		Nivel del Test para Varianzas Iguales		t-test para Promedios Iguales					95% de Confianza en el Intervalo de Diferencia	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2 colas)	Diferencia de la Media	Error Standar de la Diferencia	Bajo	Alto
CVL	Varianzas iguales asumidas	3,020	,086	-,628	88	,532	-5,409	8,611	22,521	11,703
	Varianzas iguales no asumidas			-,623	82,076	,535	-5,409	8,680	22,676	11,858

Sin embargo, la diferencia entre sexo no es significativa, la variación de la media es de sólo 5 puntos entre ambos sexos y el error es bastante alto, lo que significa que la posibilidad de que lo ocurrido sea por causalidad es alta. En este sentido la Calidad Laboral percibida en ambos grupos no posee diferencia significativa y se conserva en el rango de Moderada.

Estado Civil: En este grupo lo primero que destaca es que bajo la categoría de Divorciado sólo se encuentra un sujeto, por lo tanto no se pueden realizar descripciones de lo que sucede en este grupo, pues los resultados obtenidos no reflejan nada cuando se trata de un sólo individuo. Fuera de este caso, las medias son similares para el grupo de Casados y para el grupo de Solteros.

Tabla 42 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estado Civil: Soltero

N	Válido	36
	Valor Perdido	0
Media		367,81
Mediana		369,50
Desviación Estándar		45,750
Asimetría		-,423
Error de Asimetría Estándar		,393
Curtosis		1,371
Error de Curtosis Estándar		,768
Mínimo		227
Máximo		457
Percentiles	25	337,25



	50	369,50
	75	397,75

Tabla 43 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estado Civil: Casado

N	Válido	
	Valor Perdido	
		53
		0
	Media	363,87
	Mediana	371,00
	Desviación Estándar	37,240
	Asimetría	-,118
	Error de Asimetría Estándar	,327
	Curtosis	-1,101
	Error de Curtosis Estándar	,644
	Mínimo	291
	Máximo	429
Percentiles	25	332,00
	50	371,00
	75	395,00

Tabla 44 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estado Civil: Separado/Divorciado

N	Válido	
	Valor Perdido	
		1
		0
	Media	341,00
	Mediana	341,00
	Mínimo	341
	Máximo	341
Percentiles	25	341,00
	50	341,00
	75	341,00

Tabla 45 Tabla Resumen Estado Civil

	N	Media	Desviación Standar	Std. Error	95% de Confianza en el Intervalo de la Media		Mínimo	Máximo
					Límite Inferior	Límite Superior		
SOLTERO	36	367,81	45,750	7,625	352,33	383,29	227	457
CASADO	53	363,87	37,240	5,115	353,60	374,13	291	429
SEPARADO/DIVORCIADO	1	341,00	.	.	.	.	341	341
Total	90	365,19	40,544	4,274	356,70	373,68	227	457



Tabla 46 Anova para Estado Civil

	Suma de Cuadrado	df	Media Cuadrado	F	Sig.
Entre Grupos	924,075	2	462,037	,277	,759
Con los Grupos	145373,714	87	1670,962		
Total	146297,789	89			

En cuanto a la variable sociodemográfica Estado Civil, se puede ver que en los solteros la media es cuatro puntos mayor que en los casados y 26 puntos más que en los divorciados, sin embargo, en función de los resultados obtenidos, se nota claramente que esta diferencia entre los grupos no es significativa. Lo que indica que no hay mayor cambio en la percepción de Calidad de Vida Laboral en cuanto al Estado Civil de los encuestados.

Estudios Realizados: En relación a los estudios realizados el análisis de los resultados es limitado por la baja N que presenta el grupo Secundaria, grupo en el cual sólo hay un individuo.

Tabla 47 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estudios Realizados: Secundaria

N	Válido	1
	Valor Perdido	0
Media		379,00
Mediana		379,00
Mínimo		379
Máximo		379
Percentiles	25	379,00
	50	379,00
	75	379,00

Tabla 48 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estudios Realizados: Formación Personal o Técnica

N	Válido	11
	Valor Perdido	0
Media		372,82
Mediana		374,00
Desviación Estándar		43,632



Asimetría		-,216
Error de Asimetría Estándar		,661
Curtosis		,269
Error de Curtosis Estándar		1,279
Mínimo		291
Máximo		444
Percentiles	25	349,00
	50	374,00
	75	392,00

Tabla 49 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estudios Realizados: Universitaria Pre-Grado

N	Válido	54
	Valor Perdido	0
Media		366,54
Mediana		372,00
Desviación Estándar		43,766
Asimetría		-,388
Error de Asimetría Estándar		,325
Curtosis		,517
Error de Curtosis Estándar		,639
Mínimo		227
Máximo		457
Percentiles	25	333,00
	50	372,00
	75	401,25

Tabla 50 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Estudios Realizados: Universitaria Post-Grado

N	Válido	24
	Valor Perdido	0
Media		358,08
Mediana		363,50
Desviación Estándar		32,034
Asimetría		,142
Error de Asimetría Estándar		,472
Curtosis		-,801
Error de Curtosis Estándar		,918
Mínimo		309
Máximo		426
Percentiles	25	333,25
	50	363,50
	75	382,00



Tabla 51 Tabla Resumen Variable Estudios Realizados

	N	Media	Desviación Standar	Std. Error	95% de Confianza en el Intervalo de la Media		Mínimo	Máximo
					Límite Inferior	Límite Superior		
SECUNDARIA	1	379,00	.	.	.	.	379	379
FORMACION PERSONAL O TECNICA	11	372,82	43,632	13,156	343,51	402,13	291	444
PREGRADO	54	366,54	43,766	5,956	354,59	378,48	227	457
POSGRADO	24	358,08	32,034	6,539	344,56	371,61	309	426
Total	90	365,19	40,544	4,274	356,70	373,68	227	457

Tabla 52 Anova para Estudios Realizados

	Suma de Cuadrado	df	Media Cuadrado	F	Sig.
Entre Grupos	2140,893	3	713,631	,426	,735
Con los Grupos	144156,89 6	86	1676,243		
Total	146297,78 9	89			

Los datos muestran un descenso de la media a medida que incrementa el nivel de estudio. En cuanto a la formación técnica se puede ver que el error se incrementa notablemente en más del doble, esto consecuencia de la N que es de sólo 11 individuos. Por lo tanto, con un nivel de significación de 0,735 estos resultados reflejan que no hay diferencia significativa entre los grupos de estudios realizados.

Antigüedad: En base a las medias obtenidas en los grupos de menor antigüedad y mayor antigüedad se puede decir que los de mayor antigüedad poseen una media más alta que los de menor antigüedad y en comparación de la media general de Calidad de Vida Laboral los encuestados de mayor antigüedad se encuentran por encima de la media general en 16 puntos.



Tabla 53 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Antigüedad: Menor Antigüedad (Menor a 9 años)

N	Válido	66
	Valor Perdido	0
	Media	359,61
	Mediana	357,00
	Desviación Estándar	41,61
	Asimetría	-,004
	Error de Asimetría Estándar	,295
	Curtosis	,580
	Error de Curtosis Estándar	,582
	Mínimo	227
	Máximo	457
Percentiles	25	332,50
	50	357,00
	75	392,25

Tabla 54 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Antigüedad: Mayor Antigüedad (Mayor a 9 años)

N	Válido	24
	Valor Perdido	0
	Media	380,54
	Mediana	386,00
	Desviación Estándar	33,66
	Asimetría	-,920
	Error de Asimetría Estándar	,472
	Curtosis	1,028
	Error de Curtosis Estándar	,918
	Mínimo	291
	Máximo	429
Percentiles	25	368,00
	50	386,00
	75	401,75

Tabla 55 Tabla Resumen para Variable Antigüedad

	Antigüedad en la empresa	N	Media	Desviación Standar	Media Standar del Error
CVL	Menos de 9 años	66	359,61	41,607	5,121
	Más de 9 años	24	380,54	33,662	6,871



Tabla 56 Prueba T para Antigüedad

		Niveles del Test para Varianzas Iguales		t-test para Medias Iguales						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2 colas)	Diferencia de la Media	Error Standar de la Diferencia	95% de Confianza en el Intervalo de Diferencia	
								Bajo	Alto	
CVL	Varianzas iguales asumidas	2,216	,140	-2,213	88	,029	-20,936	9,459	39,734	-2,137
	Varianzas iguales no asumidas			-2,443	50,174	,018	-20,936	8,570	38,147	-3,724

En este sentido se puede decir que si hay diferencias significativas entre estos dos niveles de antigüedad en cuanto a la Calidad de Vida Laboral percibida, debido a que el nivel de significancia a dos colas es de 0,29 puntos, lo que excluye la posibilidad de la causalidad en las diferencias entre niveles de antigüedad. En este sentido, la diferencia de puntuación entre el grupo de mayor antigüedad y el de menor (la cual es de 21 puntos) pudiera estar viéndose afectada por los años de trabajo dentro de la organización.

Cargo: Los datos obtenidos en cuanto al cargo se realizaron en función de la Jerarquía (Supervisor, Supervisor-Supervisado y Supervisado) pues era el grupo que representaba mejor la posición en cuanto a cargo reflejada por los empleados. En estos tres niveles se observó diferencias significativas entre las medias de cada grupo, con la limitación que uno de los grupos (Supervisores) posee sólo 6 sujetos.

Tabla 57 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Cargo: Jerarquía (Supervisor)

N	Válido	6
	Valor Perdido	0
	Media	384,83
	Mediana	382,00
	Desviación Estándar	22,93
	Asimetría	,111
	Error de Asimetría Estándar	,845



	Curtosis	,027
	Error de Curtosis Estándar	1,741
	Mínimo	352
	Máximo	418
Percentiles	25	367,75
	50	382,00
	75	406,00

**Tabla 58 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Cargo: Jerarquía (Supervisor - Supervisado)**

N	Válido	22
	Valor Perdido	0
	Media	347,36
	Mediana	336,50
	Desviación Estándar	32,80
	Asimetría	,270
	Error de Asimetría Estándar	,491
	Curtosis	-1,063
	Error de Curtosis Estándar	,953
	Mínimo	291
	Máximo	401
Percentiles	25	319,75
	50	336,50
	75	378,00

**Tabla 59 Resultados Estadísticos Nivel de Calidad de Vida Laboral por Cargo: Jerarquía (Supervisado)**

N	Válido	62
	Valor Perdido	0
	Media	369,61
	Mediana	372,00
	Desviación Estándar	42,57
	Asimetría	-,416
	Error de Asimetría Estándar	,304
	Curtosis	,764
	Error de Curtosis Estándar	,599
	Mínimo	227
	Máximo	457
Percentiles	25	336,50
	50	372,00
	75	399,00



Tabla 60 Tabla Resumen para Cargo

	N	Media	Desviación Standar	Std. Error	95% de Confianza en el Intervalo de la Media		Mínimo	Máximo
					Límite Inferior	Límite Superior		
Supervisor	6	384,83	22,930	9,361	360,77	408,90	352	418
Supervisor – supervisado	22	347,36	32,796	6,992	332,82	361,90	291	401
Supervisado	62	369,61	42,574	5,407	358,80	380,42	227	457
Total	90	365,19	40,544	4,274	356,70	373,68	227	457

Tabla 61 Anova para Cargo

	Suma de Cuadrado	df	Media Cuadrado	F	Sig.
Entre Grupos	10519,155	2	5259,577	3,370	,039
Con los Grupos	135778,63 4	87	1560,674		
Total	146297,78 9	89			

En general, los resultados expresan una similitud entre las medias del grupo 1 (Supervisores) y grupo 3 (Supervisados) con la media general de Calidad de Vida Laboral, mientras que el grupo 2 (Supervisor-Supervisado) posee una media de 23 puntos por debajo de la media general de Calidad de Vida Laboral, lo que pareciera reflejar que posiblemente exista una diferencia de este grupo con respecto a los otros. En base a un nivel de significancia del 0,039 se puede decir que la discrepancia de los valores de la media es notable para el cargo de Supervisor-Supervisado, lo que podría significar que para este nivel de exigencias, la Calidad de Vida Laboral percibida por los individuos se vea afectada por el tipo de cargo.

En este orden de ideas, se propone un cuadro resumen que engloba los resultados obtenidos del nivel de significancia de las diferencias de Calidad de Vida Laboral para cada variable sociodemográfica:



Cuadro 15 Cuadro Resumen de Calidad de Vida Laboral para Variables Sociodemográficas

Variable Sociodemográfica	N	Nivel de Significancia	Observaciones
Antigüedad	Menor Antigüedad	66	La diferencia entre los grupos es significativa. Se podría presumir una posible relación entre CVL* y Antigüedad.
	Mayor Antigüedad	24	
Cargo	Supervisor	6	La diferencia entre los grupos es significativa. Se podría presumir una posible relación entre CVL* y Cargo.
	Supervisor-Supervisado	22	
	Supervisado	62	
Edad	21 a 30 años	35	No hay diferencia significativa entre la media de los grupos, la probabilidad de que se de un efecto de casualidad en estas diferencias es alto
	31 a 40 años	47	
	Más de 41 años	6	
Sexo	Masculino	41	No hay diferencia significativa entre la media de los grupos, la probabilidad de que se de un efecto de casualidad en estas diferencias es alto
	Femenino	49	
Estado Civil	Soltero	36	No hay diferencia significativa entre la media de los grupos, la
	Casado	53	



	Divorciado	1		probabilidad de que se de un efecto de casualidad en estas diferencias es alto
Estudios Realizados	Secundaria	1	0,735	No hay diferencia significativa entre la media de los grupos, la probabilidad de que se de un efecto de casualidad en estas diferencias es alto
	Técnica	11		
	Universitaria Pre-Grado	54		
	Universitaria Post-Grado	24		

\*CVL : Calidad de Vida Laboral

En resumen, basados en los resultados obtenidos en este nivel se puede decir que en sólo dos variables sociodemográficas existen diferencias significativas en cuanto a la percepción de Calidad de Vida Laboral, mientras que en el resto de las variables la diferencia entre grupos no resulta significativa. En este sentido se puede decir que en sólo dos casos la probabilidad de casualidad es escasa, mientras que en el resto de las variables, la casualidad se hace partícipe. Es importante mencionar que tales diferencias entre las medias obtenidas, tanto en los casos significativos como en los que no, se mantienen siempre en un rango de Moderada Calidad de Vida Laboral, aún cuando algún grupo logró obtener el máximo puntaje obtenido en los resultados de la muestra, no se ubicaría en otro rango diferente al de Moderada Calidad de Vida, exceptuando los dos casos mencionados anteriormente (47 y 51) en el cuadro 14, que se ubicaron en una Alta Calidad de Vida Laboral.

En este mismo orden de ideas, se puede ver que los 4 casos señalados al comienzo del nivel encajan perfectamente en las descripciones de cada grupo, exceptuando el caso 42, que presentando características similares a grupos que reflejan entre Moderada y Alta Calidad de Vida Laboral expresa tener una Baja Calidad de Vida; en consecuencia, este datos es una caso extremo que sale de la tendencia de los grupos.

Tanto para las deducciones individuales como para las que se realizaron en base a las variables sociodemográficas se asume que todas las observaciones realizadas son exploraciones preliminares, pues no se está comprobando estadísticamente que estas variables



sociodemográficas influyan efectivamente en la Calidad de Vida Laboral, ya que con estas simples observaciones no se puede determinar si éstas tienen comportamientos similares entre quienes reportan Moderada Calidad de Vida Laboral; por lo tanto sólo se puede decir que pareciera haber mediación de estas variables.

Ahora bien, en base a la significancia obtenida entre dos variables sociodemográficas y Calidad de Vida Laboral, se decidió correr una correlación para cada caso, en las cuales se obtuvo lo siguiente:

Tabla 62 Correlación entre Calidad de Vida Laboral y Antigüedad

		Calidad	Antigüedad en la Empresa
Calidad	Correlación de Pearson	1	,230(*)
	Sig. (2-colas)	.	,029
	N	90	90
Antigüedad en la Empresa	Correlación de Pearson	,230(*)	1
	Sig. (2-colas)	,029	.
	N	90	90

\* Correlación es significativa al nivel 0,05 (2-colas).

Tabla 63 Regresión Calidad de Vida Laboral y Antigüedad

Modelo	R	R Cuadrado	R Cuadrado Corregida	Error Std. de Estimación
1	,230(a)	,053	,042	39,684

a Independiente: (Constante), Antigüedad en la empresa

En general, la antigüedad pareciera ser una variable interviniente en la percepción de Calidad de Vida Laboral, pues en los resultados se puede ver que aún cuando la correlación no es fuerte, hay un nivel de significancia alto. Por lo tanto, se puede decir que la Calidad de Vida obtenida en la variable Antigüedad si es diferente a la de los demás grupos y viene dada por el hecho de pertenecer más tiempo a la organización, lo que podría significar que los empleados que poseen más tiempo en la organización poseen una Calidad Laboral mejor que los que no.



Tabla 64 Correlación entre Calidad de Vida Laboral y Cargo

		Calidad	Cargo (Jerarquía)
Calidad	Correlación de Pearson	1	,071
	Sig. (2-colas)	.	,506
	N	90	90
Cargo (Jerarquía)	Correlación de Pearson	,071	1
	Sig. (2-colas)	,506	.
	N	90	90

Tabla 65 Regresión Calidad de Vida Laboral y Cargo

Modelo	R	R Cuadrado	R Cuadrado Corregida	Error Std. Estimación
1	,071(a)	,005	-,006	40,670

a Independiente: (Constante), Nivel

En general se puede observar que la correlación entre estas dos variables es débil, y a su vez posee una significancia de 0,506, es decir, que posiblemente esta variable no tiene influencia directa en la percepción de Calidad de Vida Laboral de los empleados, sin embargo, las diferencias entre medias señaladas anteriormente (las cuales poseían una significancia de 0,39) señala que de alguna manera hay diferencia significativas entre las jerarquías de los cargos y que no es por casualidad.

Esta discrepancia podría venir dada por la antigüedad, ya que quizás, los empleados más antiguos pertenecen a su vez al grupo de Supervisores y de esta manera marcan la diferencia en la media de Calidad de Vida Laboral. Nuevamente se recuerda que estas conclusiones, son simplemente inferencias preliminares que no están comprobadas estadísticamente, por lo tanto para verificar este supuesto, se debería realizar una correlación entre el nivel de Supervisados y la Calidad de Vida Laboral.



### Tercer Nivel.- Presentación y Análisis de Datos.

En este nivel se desarrolla el objetivo específico que le da respuesta al planteamiento del problema de la investigación, es decir, las relaciones entre Beneficios Recibidos y Calidad de Vida Laboral; Beneficios Aspirados y Calidad de Vida Laboral; Remuneración Salarial Recibida y Calidad de Vida Laboral y Beneficios Recibidos y Beneficios Aspirados.

Relación entre Calidad de Vida Laboral, Remuneración Salarial Recibida, Beneficios Recibidos y Beneficios Aspirados

Tabla 66 Matriz General de Correlaciones Bivariadas

		CVL	TOTAL_RR	TOTAL_BR	TOTAL_BA
CVL	Correlación de Pearson	1,000	-,173	-,161	,259(*)
	Sig. (bilateral)	,	,104	,130	,014
	N	90	90	90	90
TOTAL_RR	Correlación de Pearson	-,173	1,000	-,276(**)	,186
	Sig. (bilateral)	,104	,	,008	,078
	N	90	90	90	90
TOTAL_BR	Correlación de Pearson	-,161	-,276(**)	1,000	-,149
	Sig. (bilateral)	,130	,008	,	,160
	N	90	90	90	90
TOTAL_BA	Correlación de Pearson	,259(*)	,186	-,149	1,000
	Sig. (bilateral)	,014	,078	,160	,
	N	90	90	90	90

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

El coeficiente de correlación que relaciona la Calidad de Vida Laboral con cada una de sus variables independientes (Remuneración Salarial Recibida, Beneficios Recibidos y Aspirados) intenta determinar con que precisión describe o explica la relación entre las



variables presentes en una ecuación lineal (Murray, 1.991). Es decir, que en el cuadro presentado anteriormente se observan las relaciones (positivas o negativas, fuertes o débiles) que existen bivariadamente, es decir, dos a dos, entre las variables Remuneración y Beneficios con la Calidad de Vida Laboral, en donde cada una de ellas intenta explicar los cambios presentados en la variable dependiente de manera individual.

En este sentido, se obtiene que las relaciones entre la Remuneración Salarial Recibida con la Calidad de Vida Laboral y los Beneficios Recibidos con la Calidad de Vida Laboral no representan una correlación significativa, es decir, la probabilidad de no asociación entre estas variables tiende a ser considerable, ya que no se destaca ningún nivel de significancia que represente el riesgo de asumir la asociación y además poseen un nivel de relación bajo, esto no quiere decir que estas variables no estén relacionadas entre sí, sino que su nivel de asociación es (estadísticamente) bajo. Se podría decir en general que los empleados que presenten un nivel de Calidad de Vida Laboral óptimo no necesariamente tienen que estar recibiendo una Remuneración Salarial menor a la que merece por su trabajo sino que debido a su status de una buena Calidad de Vida Laboral el nivel de Remuneración que recibe no es considerado como el adecuado para asociarse con su nivel de Calidad de Vida Laboral; al igual que con los Beneficios Recibidos, éstos, no llegan a satisfacer el nivel de Calidad de Vida Laboral demostrado por el trabajador y no llegan a asociarse con su nivel de Calidad de manera considerable para que se relacionen fuertemente y de manera positiva.

De igual manera ocurre con la relación entre Beneficios Recibidos y Beneficios Aspirados, presentan una correlación negativa y un valor de asociación bajo, lo cual expresa que ha medida que se reciban mayores Beneficios de la empresa el trabajador tiende a disminuir su nivel de Beneficios Aspirados.

En cambio, en estas relaciones la variable que en conjunto con la Calidad de Vida Laboral presenta un nivel de significancia estadísticamente importante (0,05) es la variable independiente: Beneficios Aspirados, esta posee un nivel de relación de 0,259, que, aunque no tiende a ser un valor alto (ya que los valores de la correlación de Pearson se encuentran entre -1 y +1) resulta substancial por el nivel de significancia que posee, ya que este representa “el grado de riesgo que estamos dispuesto a asumir, de que rechazaremos una hipótesis nula cuando en realidad es cierta” (Salkind, 1.999) y este riesgo sólo se ve representado en un 5%.



Además, su signo indica que ha medida que aumente la Calidad de Vida Laboral de los empleados de Telcel, C.A se presenta una tendencia a aspirar más Beneficios; de lo cual se infiere que los empleados que posean un nivel de Calidad de Vida Laboral bueno estarán pendientes de no bajar ese nivel de Calidad y debido a esto tienden a aspirar mayores Beneficios a los ya recibidos. Además también podría plantearse la posibilidad que debido a que poseen un nivel de Calidad de Vida Laboral óptimo y los Beneficios que reciben de la empresa no son los que le garantizan mantener o aumentar ese nivel de Calidad, tienden a aspirar aquellos Beneficios que son diferentes a los otorgados por la empresa, para de esta manera aumentar dicha Calidad de Vida. Es decir, parece ser que aquellos empleados de Telcel, C.A que expresaron poseer un nivel de Calidad de Vida Laboral bueno no se encuentran satisfechos con los Beneficios que le otorga la empresa y es por esto que tienden a demostrar la aspiración de unos Beneficios diferentes y así mantener o aumentar su Calidad de Vida laboral dentro de la organización.

Así las cosas, se debe destacar que para que las variables independientes puedan explicar o determinar los cambios que se pueden producir en la dependiente, éstas deben actuar por separado, es decir, deben ser independientes entre ellas, para evitar una baja explicación del modelo producto de los problemas de colinealidad.

Explicado esto, se destaca entonces, que en la matriz de correlaciones bivariadas se observa una relación fuerte (-0,276) con un nivel de significancia alto (0,01) y de signo negativo entre dos variables independientes: Remuneración Salarial Recibida y Beneficios Recibidos; esto anticipa un problema de colinealidad entre estas dos variables a la hora de participar en el modelo de regresión múltiple, ya que poseen una relación significativa entre ellas lo que no les permite trabajar de manera individual ante los cambios que pudieran presentarse en la variable de Calidad de Vida Laboral.

Debido a esto, se plantea aplicar el modelo de regresión lineal múltiple entre las variables para observar el comportamiento de las independientes con la dependiente, ya anticipando que se posee un problema de colinealidad entre dos variables de las tres que componen el estudio. Como solución a esta contrariedad de la colinealidad, mediante el uso del programa estadístico spss y la herramienta stepwise que proporciona el modelo de regresión lineal múltiple del programa, se decide optar por el modelo (modelo 1) que mejor se



ajuste a la relación sobresaliente entre estas variables, es por esto que se obtiene el siguiente cuadro resumen en donde sólo participan dos de las variables independientes presentes en el estudio, ya que se elimina la que posee una fuerte correlación con una de las presentes en el mismo (en este caso se elimina total\_br).

Tabla 67 Resumen del Modelo General de Regresión Lineal Múltiple

Modelo	R	R		Error tip. de la estimación
		R Cuadrado	Corregido	
1	,259(a)	,067	,056	39,383
2	,343(b)	,118	,097	38,521

a Independientes: (Constante), total\_ba

b Independientes: (Constante), total\_ba, montos

Tabla 68 Variables Excluidas del Modelo General

Modelo		Beta	t	Sig.	Correlación Parcial	Estadístico de Colinealidad Tolerancia
1	total_br	-,125(a)	-1,202	,233	-,128	,978
	montos	-,229(a)	-2,232	,028	-,233	,965
2	total_br	-,196(b)	-1,884	,063	-,199	,914

a Independientes en el Modelo: (Constante), total\_ba

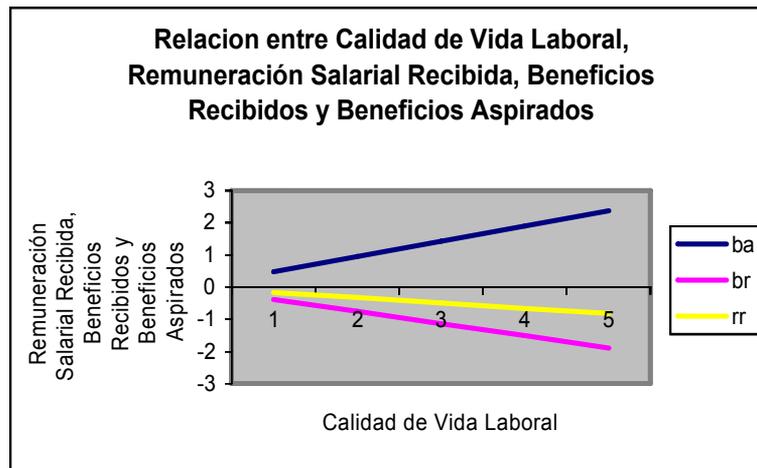
b Independientes en el Modelo: (Constante), total\_ba, montos

c Dependiente Variable: CVL

Lo primero que se observa en el Modelo General es que el R resultante es muy bajo por lo que el error presente en las variables tiende a ser muy alto. Como se mencionó antes este coeficiente (R) lo que indica es la relación existente entre la Calidad de Vida Laboral con (en este caso, por el ajuste del modelo) Remuneración Salarial Recibida y Beneficios Aspirados, el cual intenta determinar con que precisión describe o explica la relación entre estas en una ecuación lineal. Entonces, lo que se puede deducir es que no existe una asociación significativa entre las mismas, debido al alto valor del error y la poca significancia que poseen, pero es el modelo que mejor se ajusta al tratar de medir la relación existente entre ellas.

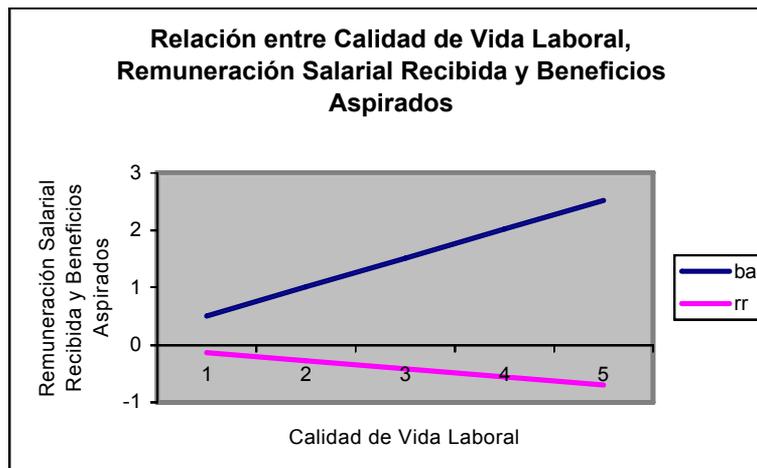
Al graficar el comportamiento de estas variables actuando en una misma ecuación lineal como resultado de una regresión lineal múltiple puede observarse claramente el problema de colinealidad que presentan así como su comportamiento positivo o negativo.

Gráfico 88 Participación de las tres variables en la Regresión Lineal Múltiple



En este gráfico puede notarse el comportamiento de colinealidad presente entre las variables Beneficios Recibidos y Remuneración Salarial Recibida, así como también el recorrido negativo que poseen así como el de la variable Beneficios Aspirados la cual es positiva.

Gráfico 89 Participación de las dos variables resultantes del modelo en la Regresión Lineal Múltiple



El gráfico representa el mejor modelo que puede obtenerse con la participación de las variables que representen mayor significación. Ya como se dijo anteriormente existe un problema de colinealidad por lo que se decide no trabajar con tres variables sino con las dos que mejor se relacionen independientemente entre ellas, de este ajuste se obtiene el comportamiento de las variables Beneficios Aspirados y Remuneración Salarial Recibida presentes en el gráfico.



De esta manera, habiéndose obtenido unas asociaciones con tan poca significancia entre las variables Calidad de Vida Laboral, Remuneración Salarial Recibida, Beneficios Recibidos y Beneficios Aspirados y, habiéndose encontrado un problema de colinealidad y una sola asociación significativa entre estas variables se plantea asociar la variable Calidad de Vida Laboral con los datos sociodemográficos para estudiar su comportamiento con respecto a estas variables independientes.

Cuadro 16 Cuadro Resumen de Calidad de Vida Laboral relacionada con Remuneración Salarial Recibida, Beneficios Recibidos y Aspirados para Variables Sociodemográficas

Variable Sociodemográfica	N	R Cuadrado Corregido de la Regresión Lineal	Observaciones
Antigüedad	Menor Antigüedad	66	0,145 Aumenta la Colinealidad Aumenta Significancia con BA Error alto
	Mayor Antigüedad	24	0,17 No existe Colinealidad No existe Significancia con BA Error alto
Cargo	Supervisor	6	0,998 No existe Colinealidad No existe Significancia con BA Significancia con BR Error bajo
	Supervisor-Supervisado	22	-0,29 Baja la Colinealidad No existe Significancia con BA Error alto
	Supervisado	62	0,159 No existe Colinealidad Aumenta Significancia con BA Error alto



---

				No existe Colinealidad
	21 a 30 años	35	0,239	Aumenta Significancia con BA Significancia con BR Error alto
Edad	31 a 40 años	47	0,112	Aumenta Colinealidad No existe Significancia con BA Significancia con RR Error alto
	Más de 41 años	6	-0,284	No existe Colinealidad No existe Significancia con BA Colinealidad entre BA y BR Error alto
	Masculino	41	0,26	Aumenta Colinealidad No hay Significancia con BA Error alto
Sexo	Femenino	49	0,250	No existe Colinealidad Aumenta Significancia con BA Error alto
	Soltero	36	0,184	No existe Colinealidad No existe Significancia con BA Significancia con BR Error alto
Estado Civil	Casado	53	0,081	Aumenta Colinealidad No existe Significancia con BA Error alto

---



	Divorciado	1	-	-
	Secundaria	1	-	-
Estudios Realizados	Técnica	11	0,034	RR Se torna Constante No existe Colinealidad No existe Significancia con BA Error alto
	Universitaria Pre-Grado	54	0,135	No existe Colinealidad Aumenta Significancia con BA Error alto
	Universitaria Post-Grado	24	0,016	No existe Colinealidad No existe Significancia Error alto

En líneas generales se puede apreciar que los cambios en las relaciones, entre Calidad de Vida Laboral, Remuneración Salarial Recibida, Beneficios Recibidos y Aspirados en conjunto con cada una de las variables sociodemográficas, no son muy significativos, ya que estos varían en pequeñas proporciones, pero vale destacar lo que parece ofrecer los datos con estos cambios dentro de este contexto.

En el caso de la Antigüedad, parece ser que cuando se es de reciente ingreso dentro de la empresa los empleados aspiran percibir unos beneficios diferentes a los que reciben para aumentar su Calidad de Vida Laboral, en cambio los de mayor antigüedad parecen estar cómodos con la Calidad de Vida Laboral que le pudiera estar proporcionando la empresa por medio de la remuneración y los beneficios que disfruta en ella.

En términos de Cargo (niveles supervisores, supervisor – supervisado y supervisado), los empleados que son supervisores poseen un nivel de Calidad de Vida Laboral en términos de remuneración y beneficios muy aceptable, ya que puede destacarse que fue el único grupo con una R alta lo que indica una buena relación, pero es importante subrayar que en este grupo sólo se encontraron seis personas como participantes de la muestra por lo que no se puede



inferir que esto es así en la empresa ya que no se cuentan con datos suficientes. En el nivel supervisor – supervisado la colinealidad baja al igual que la relación con los beneficios, se puede inferir entonces que estos empleados no se encuentran muy a gusto con los Beneficios Recibidos y al parecer le prestan más importancia a la Remuneración Salarial. En el nivel supervisado, los empleados parecen aspirar más beneficios que los demás grupos dentro del cargo, por lo que se infiere que ellos prefieren tener la seguridad que le brinda los beneficios que la que le ofrece el salario, además porque no parecen estar satisfechos con sus beneficios actuales.

Según la Edad, los más jóvenes se encuentran bien con sus beneficios actuales pero no dejan de aspirar otros diferentes y así ayudar a mejorar sus Calidad de Vida Laboral, en cambio el grupo intermedio se encuentra bien con su Remuneración Salarial y los beneficios no dejan de estar mal ni bien para ellos.

En cuanto al Sexo, los hombres parecen estar más satisfechos que las mujeres con respecto a su Calidad de Vida Laboral ya que éstos no aspiran tantos beneficios como las mujeres por lo que se encuentran un poco más satisfechos con sus beneficios actuales pero difieren en su remuneración.

Con respecto al Estado Civil, los empleados solteros se encuentran mejor con la remuneración actual y más aceptable con los beneficios actuales que les proporciona la empresa en estos momentos a diferencia de los casados que aspiran otros beneficios y remuneración distinta para así mejorara su Calidad de Vida Laboral.

Por último, según los Estudios Realizados, el grupo que parece ser más exigente es el de Pregrado ya que aspiran tener beneficios diferentes a los recibidos.

Así las cosas, puede resumirse entonces que la relación entre la variable dependiente Calidad de Vida Laboral con las variables independientes Remuneración Salarial Recibida, Beneficios Recibidos y Aspirados no poseen un nivel de asociación ya que dos de estas tres variables independientes presentan un problema de colinealidad lo que lleva a la reducción del modelo de regresión a dos variables independientes (Remuneración Salarial Recibida y Beneficios Aspirados). De igual manera se observa que una vez efectuado este paso el nivel de asociación no aumenta significativamente y el nivel de error presentado es grande, por lo que parece ser que las relaciones entre estas variables pueden ocurrir al azar en un porcentaje



---

considerable. Para finalizar, se relacionaron estas variables con las variables sociodemográficas, dado que éstas son variables moderadoras que pudieran afectar la relación entre las otras variables independientes y la Calidad de Vida Laboral. Con estas relaciones se buscó representar por cada uno de ellas los posibles cambios que pueden generar por pertenecer a distintos grupos de los datos sociodemográficos.



---

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Mediante el desarrollo de la investigación se pretendió responder la pregunta presentada en el planteamiento del problema al inicio del estudio, para lo cual se tuvo que pasar por una serie de pasos que mostrarían el camino a la posibilidad de la relación entre Remuneración Recibida, Beneficios Recibidos y Aspirados y la Calidad de Vida Laboral que manifestaran tener los empleados pertenecientes a la muestra de Telcel C.A.

En este sentido, se obtuvo una lista de Remuneración Salarial Recibida y Beneficios Recibidos por los empleados de Telcel C.A mediante la aplicación del cuestionario de Remuneración y Beneficios; con los resultados se obtuvieron los intervalos de Remuneración más destacados así como el nombre y la cantidad de beneficios que recibía cada empleado de Telcel C.A, observándose, que algunos de los individuos encuestados desconocía parte de los beneficios de los cuales gozaba por pertenecer a la organización. Igualmente, a través de este cuestionario se consiguió la gama de Beneficios Aspirados por los empleados encuestados.

A partir de los datos obtenidos del cuestionario de Calidad de Vida Laboral se obtuvo el índice de cada empleado encuestado de Telcel, referido a esta variable. A partir de este índice se obtuvo la media de la muestra, la cual reflejó ser más alta que el punto medio propuesto, esta diferencia se obtuvo mediante una prueba t. La media del grupo encuestado se ubica en una posición de Moderada Calidad de Vida Laboral, lo que nos indica que dentro de Telcel C.A, los empleados satisfacen sus necesidades mediante sus actividades en ellas y esta satisfacción está determinada por la percepción que el empleado siente con relación a las circunstancias que rodean sus actividades laborales. Siguiendo este orden de ideas, en base a los resultados estadísticos obtenidos se puede decir que:



---

- No hay diferencia significativa en la Calidad de Vida Laboral en cuanto a Edad, Sexo, Estudios Realizados y Estado Civil.

- Sí hay diferencia significativa en la Calidad de Vida Laboral en cuanto a Antigüedad y Cargo (Jerarquía).

Ahora bien, en cuanto a las relaciones entre Calidad de Vida Laboral y Beneficios Recibidos, Calidad de Vida Laboral y Beneficios Aspirados, Calidad de Vida Laboral y Remuneración Recibida, y Beneficios Aspirados y Beneficios Recibidos, se tiene que:

- No existe un nivel de asociación significativa que pudiera determinar una relación entre la Calidad de Vida Laboral y los Beneficios Recibidos por los empleados de Telcel C.A., ya que ésta tiende a ser negativa y con un valor absoluto bajo.

- Existe una asociación significativa entre la variable Calidad de Vida Laboral y Beneficios Aspirados, lo que determina una relación entre ellas con un nivel de significancia aceptable.

- No existe un nivel de asociación significativa que pudiera determinar una relación entre la Calidad de Vida Laboral y la Remuneración Salarial Recibida por los empleados de Telcel C.A., ya que ésta tiende a ser negativa y con un valor absoluto bajo.

- Existe un nivel de asociación entre la variable Beneficios Recibidos y Beneficios Aspirados, pero no con un nivel de significancia que pudiera determinar una relación entre ellas.

Una vez obtenidos y explicados los objetivos específicos que componen la investigación se plantea como resultado general que: No existen niveles de asociaciones significativas entre Remuneración y Beneficios Recibidos con la Calidad de Vida Laboral, mientras que sí existe una significancia considerable que puede determinar una relación entre los Beneficios Aspirados y la Calidad de Vida Laboral.

Posteriormente, procedió a correr un modelo de regresión que se ajustara al tipo de asociaciones expresadas anteriormente, el cual demostró un problema de Colinealidad entre dos variables independientes. De esta manera, se relacionó sólo la variable Remuneración Salarial Recibida y Beneficios Aspirados con la Calidad de Vida Laboral, quienes



demonstraron no poseer un nivel de asociación significativa que las pueda relacionar. Sin embargo, esto no quiere decir que la relación entre estas sea inexistente. A partir de la obtención de estos resultados, se relacionaron cada una de las variables Sociodemográficas (Edad, Sexo, Estado Civil, Estudios Realizados, Antigüedad y Cargo) con Calidad de Vida Laboral, Remuneración Salarial Recibida y Beneficios Aspirados para encontrar alguna influencia de éstas en las principales variables del estudio. Estas relaciones no mostraron un nivel de significancia aceptable que pudiera determinar alguna intervención de los datos demográficos.

En general, se puede decir que la Calidad de Vida Laboral percibida por los empleados de Telcel C.A sigue las normas necesarias para brindar a sus empleados buenas condiciones de trabajo, alta humanización del mismo y una definida democratización de éste. Asimismo, el empleado goza de libertad en sus procesos creativos dentro de la organización y reconoce el logro de ésta aun cuando él no haya participado, es decir, que los empleados de Telcel C.A, poseen un nivel de Identificación Laboral. En este mismo orden de ideas, la Calidad de Vida Laboral registrada en Telcel C.A cumple con los dos puntos de vista propuestos por el autor Lares, el objetivo y el subjetivo; se percibe que las condiciones ambientales cumplen con todos los requerimientos. En cuanto a las subjetivas, Telcel C.A brinda oportunidades de desarrollo a sus empleados enriqueciendo sus experiencias personales y sus sentimientos laborales. Finalmente, se podría decir que el individuo está incorporado dentro y fuera de la organización logrando un equilibrio entre estos dos ámbitos.

De igual manera, se sabe que la relación Remuneración Salarial – Calidad de Vida Laboral es inversa y débil; la cual no es necesariamente la más óptima, quizás esta relación podría ser directamente proporcional y mostrar una percepción por parte de los empleados de una remuneración equilibrada.

En cuanto a la relación entre Beneficios Recibidos y Calidad de Vida Laboral, la cual resultó inversa y con un nivel de asociación no significativo, se podría inferir que quizás los beneficios recibidos no son los que les generan la Calidad de Vida Laboral adecuada al empleado. Sin embargo, la relación entre Los Beneficios Aspirados y la Calidad de Vida Laboral fue positiva y significativa, lo que podría reflejar que los beneficios que aspiran sean los que les genere la Calidad de Vida Laboral que ellos consideran adecuada.



---

Asimismo, con la relación Beneficios Recibidos y Aspirados existe un nivel de asociación (aunque no significativo) entre estos, el cual a su vez es negativo o inverso. Lo que podría significar que los empleados no están recibiendo los beneficios que mejoren su percepción de Calidad de Vida Laboral, lo cual les genera una necesidad de aspiración de beneficios diferentes a los ya recibidos; de esta manera si obtienen los beneficios que los satisface tenderán a aspirar menos beneficios.

Así las cosas, se observa que la respuesta a la pregunta de investigación está enunciada visiblemente en las relaciones expuestas anteriormente, concluyendo de esta manera que no existen relaciones significativas entre la Remuneración Recibida y los Beneficios Recibidos con la Calidad de Vida Laboral percibida por los empleados de Telcel C.A; y sí existe relación significativa entre los Beneficios Aspirados y la Calidad de Vida Laboral percibida por los empleados de Telcel C.A sede principal Parque Canaima.



---

## Recomendaciones

### Académicas

- Realizar nuevas investigaciones del tema tomando en cuenta cada una de las dimensiones de la Calidad de Vida Laboral como variables dependientes.
- Continuar las investigaciones en el área estudiada tomando en cuenta una muestra que asegure la representatividad de los grupos sociodemográficos y los niveles de cargo de la empresa, en función de los cuales se puedan realizar comparaciones con el fin de obtener un estudio más específico.
- El seminario del proyecto de Trabajo de Grado debe aportar a los estudiantes un mayor número de lineamientos metodológicos que permitan lograr el buen desarrollo de la investigación de manera más efectiva y eficiente. Además, este seminario podría dictarse por menciones para llevar los lineamientos metodológicos y teóricos de la mano.

### No Académicas

- Concientizar a los trabajadores de Telcel C.A sobre la importancia de la Calidad de Vida Laboral presente en la empresa, principalmente a aquellos empleados que cumplen con cargos supervisorios y que tienen personal bajo su cargo.
- Otorgar la relevancia correspondiente a la investigación realizada ya que proporciona datos importantes para Telcel C.A que pueden tomarse en cuenta para la elaboración de planes de compensación que contengan la variable Calidad de Vida Laboral.
- Tomar acciones con respecto a los planes de compensación que ofrece la empresa a los empleados, específicamente hacer conocer a dichos trabajadores cuales son los beneficios que realmente disfrutan por el trabajo que realizan y por pertenecer a Telcel C.A



## BIBLIOGRAFÍA

### Referencias Bibliográficas

Alfonso, R. & Toro, F (2000) Incidencia de los Recursos Intangibles en el nivel de Competitividad alcanzado por la empresas líderes del mercado, cuyas sedes corporativas se encuentran ubicadas en la zona Metropolitana de Caracas. Tesis de Grado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Bautista, M, (2004) Manual de Metodología de Investigación. Venezuela: s.e

Bavaresco, A, (1997) Proceso Metodológico en la Investigación. Como hacer un Diseño de Investigación. Venezuela: EdiLUZ.

Briones, G, (1987) Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales. México: Editorial Trillas

Cascio, W. F. (1989). Managing Human Resources: Productivity, Quality of work life, Profits. (Segunda Edición). Estados Unidos de América: Mc Graw – Hill

Castellano. (1999). Diccionario Básico (1ª edición). Colombia: Editorial Voluntad.

Castellanos, G. (1974) Hipótesis Estadística con aplicaciones. México: Mc Graw – Hill

Chiavenato, I., (2000). Administración de Recursos Humanos. (Quinta Edición). Colombia: Mc Graw – Hill

Chiavenato, I., (2002). La Gestión de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill

Cova, N. (1987). Calidad de Vida y Cambio. Reformas Institucionales y Públicas. Caracas: Conciencia 21



---

Davis & Newstrom (1988). El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw – Hill

Díaz, V. & Marcarno, M. (1999). Análisis del sistema de Compensación Total y de su impacto sobre el nivel de satisfacción de los participantes de u programa de “trabajo móvil” como una nueva modalidad del organización del trabajo. Tesis de Grado, Universidad católica Andrés Bello, Caracas

Dolan & Shuler (1999). La Gestión de Recursos Humanos. España: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Collado, C., & Lucio, P., (1994). Metodología de la Investigación. Colombia: Mc Graw – Hill

Juárez, O., (2000). Administración de la Compensación. México: Oxford

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1987) Administración en las Organizaciones: Enfoque de Sistemas y Contingencias. (Cuarta Edición). México: Mc Graw – Hill

Kerlinger, F. (1979). Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento. México: Mc Graw – Hill

Lares, A., (1998). Calidad de Vida en el Trabajo: Un Modelo Integral. Caracas: Consultores Asociados BL

Larousse (1994). Diccionario Enciclopédico. (7ª Edición). México: Ediciones Larousse

Legislación Laboral Práctica (Artículo N° 133). (2000, Agosto). Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 5152 (Extraordinario), Junio 19, 1997.

Márquez, I & Morett, M (2003) Paquete de Beneficios deseados de acuerdo al perfil de características personales u composición familiar del empleado. Tesis de Grado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas

Milkovich & Newman (1996). Compensation. (Sexta Edición). Mc Graw-Hill.

Morales, J. A., & Velandia, N. (2001). Salarios. Estrategia y Sistema de Salarial y de Compensación. Colombia: Mc Graw – Hill

Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Venezuela: Editorial Panapo.

Salkind, N. (1999). Métodos de Investigación. México: Prentice Hall.



Seashore, S. E., (1975). Defining and Measuring the Quality of Work Life, en The Quality of Working Life, The Free Press, Londres, 1975

Shiffman, L., Lazar, K. (1997). Comportamiento del Consumidor. México: Prentice Halls Editors

Spiegel, M (1991). Estadística. España: Editorial McGrawHill.

Tamayo, M. (1985). El Proceso de Investigación Científica. México: Editorial Limusa

Turcotte, P. (1986). Calidad de Vida en el Trabajo. Antiestrés y creatividad. México: Trillas

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2003). Manual de Trabajos de Grado de especialización y Maestría y Tesis Doctorales. (3ª edición). Caracas: Autor.

Urquijo, J. (1997). La Administración de Sueldos y Salarios. Venezuela

Wether, W., & Davis, K., (1999). Administración de Personal y Recursos Humanos. (Cuarta Edición). México: Mc Graw-Hill.

Zapata, R. (1987). Calidad de Vida y Cambio. Reformas Institucionales y Publicas. Caracas: Conciencia 21

#### Referencias Electrónicas

Arredondo, A. M., (2003) Relación entre la Calidad de Vida Laboral y Motivaciones Psicosociales. Consultado el 25 de Noviembre de 2003 de la Word Wide Web:

[http://www.pue.udlap.mx/tesis/udlap/lps/arredondo\\_c\\_am/capitulo6.pdf](http://www.pue.udlap.mx/tesis/udlap/lps/arredondo_c_am/capitulo6.pdf)

Benítez, A., (2004) Consideraciones Biológicas y Sociales en Torno a la Calidad y Condiciones de Vida como Determinantes de la Salud Enfermedad. Consultado el 25 de Mayo de 2004 de la Word Wide Web :  
[http://www.naya.org.ar/congreso2002/ponencias/carlos\\_benitez.htm](http://www.naya.org.ar/congreso2002/ponencias/carlos_benitez.htm)



---

Sevila, R., (1990). Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida en el Trabajo. Consultado el día 29 de Noviembre de 2003 de la Word Wide Web: <http://200.34.41.59/portafolio/desarrollo.htm>

Smith – Palliser, Marck. (Sin Fecha).Calidad de Vida en el Trabajo. Consultado el día 25 de Noviembre de 2003 de la Word Wide Web: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cvtuch.htm>

### Páginas Web Consultadas

[www.telcel.net.ve](http://www.telcel.net.ve)

[www.contactoprofesional.com](http://www.contactoprofesional.com)

[www.bcfed.com](http://www.bcfed.com)

[www.nfer.ac.uk](http://www.nfer.ac.uk)

[www.comcare.gov.au](http://www.comcare.gov.au)

[www.eanpc.org](http://www.eanpc.org)

[www.geocities.com](http://www.geocities.com)

[www.acesco.com](http://www.acesco.com)

[www.members.tripod.com](http://www.members.tripod.com)

[www.avantel.net](http://www.avantel.net)

[www.yahogroups.com](http://www.yahogroups.com)

[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)

[www.accionempresarial.cl](http://www.accionempresarial.cl)



## ANEXOS