UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESTUDIOS DE POSTGRADO

ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN

Postgrado en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales

Opción: Recursos Humanos y Relaciones Industriales

Trabajo Especial de Grado

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA LOS TRABAJADORES DE PDVSA CVP, PUERTO ORDAZ

presentado por:
Marín Lanz Mayerling Dayana
para optar al título de
Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales

Asesor
Troisi Rosinella

Ciudad Guayana, Enero 2011

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIDAD: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES INDUSTRIALES

SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Lic. Aurora Brito Querales
Directora
Postgrado en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales
Presente

Estimada Directora:

Me dirijo a usted en la oportunidad de hacer de su conocimiento, que el Trabajo Especial de Grado titulado: **PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA LOS TRABAJADORES DE PDVSA CVP, PUERTO ORDAZ**, realizado y presentado por el participante (la) Lic. Marin Lanz Mayerling Dayana, C.I. 14.440.155, estudiante del postgrado en Gerencia de Recursos Humanos y Relaciones Industriales de Ucab Guayana, se ha concluido; y que en mi condición de asesor, hago constar que he leído y revisado en mencionado Trabajo, y manifiesto que se encuentra listo para la evaluación definitiva
Ciudad Guayana, 15 de Noviembre de 2010

Troisi Rosinella

Firma

Cédula de Identidad N° 9.909.206

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso y a nuestro Señor Jesucristo.

A mis padres Ricardo Marín y Marisol Lanz.

A mis hermanos Dean Marín y Yatzuri Marín.

A mi esposo Yimmy Caraballo.

Mayerling Marín

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso y a Nuestro Señor Jesucristo.

A mis padres, Ricardo Marín y Marisol Lanz por haberme dado una buena crianza y todo su amor.

A mis hermanos, Dean Marín y Yatzuri Marín por estar siempre presentes en todos los momentos de éste largo camino que es la vida.

A mi esposo, Yimmy Caraballo por todo el amor, cariño, comprensión y apoyo que siempre me ha brindado.

A la profesora Rosinella Troisi, por haber aceptado ser la tutora de esta investigación y por todas las asesorías y todo su apoyo.

Mayerling Marín

INDICE

DEDICATORIA **iii**

AGRADECIMIENTO **iv**

INDICE DE TABLAS **x**

INDICE DE CUADROS **xi**

INDICE DE GRÁFICOS **xii**

INDICE DE ILUSTRACIÓN **xiii**

RESUMEN **xiv**

INTRODUCCIÓN **1**

CAPITULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema 3

Objetivos de la investigación

General 7

Específicos 7

Justificación de la investigación 8

Alcance 9

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Organización 10

Visión de PDVSA CVP 12

Misión de PDVSA CVP 12

Ubicación Geográfica de PDVSA CVP 13

Antecedentes de la investigación 14

Bases Teóricas 15

Evolución histórica del concepto de la Calidad de Vida 15

Concepto de Calidad de Vida 18

Indicadores de Calidad de Vida 20
Orígenes, concepto y desarrollo de Calidad de Vida Laboral 23
Consolidación del concepto de Calidad de Vida Laboral 25
Indicadores de la Calidad de Vida Laboral 31
Descripciones de las Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral 39
Participación y Control 39
Equidad Económica 41
Alienación en el Trabajo 41
Medio Ambiente 42
Satisfacción en el Trabajo 43
Identidad y Autoestima Laboral 45
Programas de Calidad de Vida en el Trabajo 47
Beneficios de los Programas de Calidad de Vida en el Trabajo 50
Limitaciones Programas de Calidad de Vida en el Trabajo 53
Relación entre los programas de calidad de vida en el trabajo y algunas áreas de Recursos Humanos 54
La Productividad y la Calidad de Vida en el Trabajo 56
Operacionalización de la variable 57
Bases legales 59

CAPITULO III MARCO METOLÓGICO

Tipo de investigación 64
Según la Modalidad: Proyectiva 64
Diseño de la investigación 64
De Campo 64
Nivel de la investigación 65
Según el Propósito: Aplicada 65

Según el Nivel de Conocimiento: Descriptiva 66
Según la Estrategia: De Campo 67
Población 67
Muestra 67
Técnicas de recolección de datos 69
Observación documental 70
Observación simple 70
Encuesta 70
Instrumentos de recolección de datos 71
Cuestionario 74
Validez 75
Confiabilidad 75
Técnicas de procesamiento y análisis de los datos 76
Cuantitativo 76
Cualitativo 76

CAPITULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Resultados 78
Dimensión Participación y Control 80
Información 80
Contenido y Asuntos 84
Nivel de Participación y Control 90
Dimensión Equidad Económica 95
Beneficio y Retorno económico 95
Dimensión Alienación en el trabajo 100
Sentimiento de Impotencia o Falta de Poder 100
Aislamiento Social 103
Ausencia de Significación 108

Dimensión Medio Ambiente 116
Percepción Ambiental 116
Salud Ocupacional 131
Dimensión Satisfacción en el Trabajo 135
Oportunidad de Desarrollo en la Organización 135
Reconocimiento 140
Logro 144
Características del Trabajo 148
Supervisión 152
Sueldo y salario 155
Dimensión Identificación y Autoestima Laboral 161
Identificación Organizacional 161
Identidad y Autoestima Laboral 166

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones 171
Recomendaciones 175

CAPITULO VI PROPUESTA

Título 178
Objetivo de la Propuesta
Objetivo General 178
Objetivos Específicos 179
Justificación 179
Fundamentación 180
Alcance 182
Duración 182
Descripción de las Actividades del Programa de C.V.L. 183

Fase I 183
Fase II 184
Fase III 188
Fase IV 189
Fase V 189
Fase VI 192
Fase VII 193
Plan de Acción del Programa de C.V.L. 194
Factibilidad de la propuesta 196
Factibilidad Psico-social 196
Factibilidad del Recurso Humano 196
Factibilidad Financiera 196
Presupuesto del Programa de C.V.L. 198

BIBLIOGRAFIA 199

ANEXOS

A Cuestionario 205

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		pp.
1	Conceptualización del concepto de calidad de vida laboral	28
2	Operacionalización de las variables	57
3	Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral	73
4	Indicador Información	80
5	Indicador Contenido y Asuntos	84
6	Indicador Nivel de Participación y Control	90
7	Indicador Beneficio y Retorno Económico	95
8	Indicador Sentimiento de Impotencia y Falta de Poder	100
9	Indicador Aislamiento Social	103
10	Indicador Ausencia de Significación	108
11	Indicador Ausencia de Significación (cont.)	111
12	Indicador Percepción Ambiental	116
13	Indicador Percepción Ambiental (cont.)	121
14	Indicador Percepción Ambiental (cont.)	126
15	Indicador Salud Ocupacional	131
16	Indicador Oportunidad de Desarrollo en la Organización	135
17	Indicador Reconocimiento	140
18	Indicador Logro	144
19	Indicador Características del Trabajo	148
20	Indicador Supervisión	152
21	Indicador Sueldo y Salario	155
22	Indicador Identificación Organizacional	161
23	Indicador Identidad y Autoestima Laboral	166

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		pp.
1	Caracterización de la muestra	69
2	Cuadro de opciones de repuesta	72
3	Indicador Información	83
4	Indicador Contenido y Asuntos	88
5	Indicador Nivel de Participación y Control	93
6	Resumen de la Dimensión Participación y Control	93
7	Indicador Beneficio y Retorno Económico	98
8	Resumen de la Dimensión Equidad Económica	98
9	Indicador Sentimiento de Impotencia y Falta de Poder	102
10	Indicador Aislamiento Social	107
11	Indicador Ausencia de Significación	114
12	Resumen de la Dimensión Alienación en el Trabajo	114
13	Indicador Percepción Ambiental	130
14	Indicador Salud Ocupacional	133
15	Resumen de la Dimensión Medio Ambiente	134
16	Indicador Oportunidad de Desarrollo en la Organización	139
17	Indicador Reconocimiento	142
18	Indicador Logro	146
19	Indicador Características del Trabajo	151
20	Indicador Supervisión	154
21	Indicador Sueldo y Salario	159
22	Resumen de la Dimensión Satisfacción en el Trabajo	159
23	Indicador Identificación Organizacional	165
24	Indicador Identidad y Autoestima Laboral	170
25	Resumen de la Dimensión Identidad y Autoestima Laboral	170

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		pp.
1	Información	81
2	Contenido y Asuntos	85
3	Nivel de Participación y Control	90
4	Beneficio y Retorno Económico	96
5	Sentimiento de Impotencia y Falta de poder	101
6	Aislamiento Social	104
7	Ausencia de Significación	108
8	Ausencia de Significación (cont.)	111
9	Percepción Ambiental	117
10	Percepción Ambiental (cont.)	122
11	Percepción Ambiental (cont.)	127
12	Salud Ocupacional	131
13	Oportunidad de Desarrollo en la Organización	136
14	Reconocimiento	140
15	Logro	144
16	Características en el Trabajo	149
17	Supervisión	152
18	Sueldo y Salario	156
19	Identificación Organizacional	162
20	Identidad y Autoestima Laboral	167

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración		**pp.**
1	Modelo Representativo de la Calidad de Vida Laboral	39
2	Relaciones entre la Calidad de Vida en el Trabajo y Recursos Humanos.	55
3	Modelo Integral de la Calidad de Vida Laboral	181

RESUMEN

La calidad de vida laboral en su acepción más amplia, tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador y también con todo lo relacionado con su entorno laboral. De lo anterior, partió la necesidad de realizar la presente investigación, en donde se formuló un Programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de PDVSA CVP Puerto Ordaz.

La metodología desarrollada se presentó bajo la modalidad de investigación proyectiva con diseño de campo. La población utilizada fue de cincuenta y un (51) trabajadores cuya muestra fue seleccionada bajo el criterio de muestreo probabilístico y estuvo conformada por treinta y tres (33) trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de calidad de vida laboral, el cual estuvo conformado por seis dimensiones, éstas son: participación y control, equidad económica, alineación, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral.

De acuerdo a los resultado de la investigación se tiene que: La dimensión Participación y Control se ubicó en renglón deficiente, es decir los trabajadores consideran que no se sienten participe en el proceso de toma de decisiones; la dimensión Equidad Económica se encuentra en la opción deficiente, es decir perciben que no existe equidad económica en cuanto a los recursos que obtiene la empresa y el retorno económico que reciben; la dimensión Alienación en el Trabajo se ubicó en la opción bueno, es decir el personal siente que pertenece realmente a los equipos de trabajo; la dimensión Medio Ambiente se ubicó entre la opción bueno, es decir los trabajadores encuentran acorde el medio ambiente laboral; la dimensión Satisfacción en el trabajo se situó en el renglón bueno, lo que se deduce que el personal se encuentra satisfecho en su trabajo; y finalmente la dimensión Identidad y Autoestima Laboral en donde se obtuvo una calificación como bueno, es decir, los trabajadores consideran que su trabajo esta contribuyendo a reforzar su identidad organizacional. En términos generales se llegó a la conclusión que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz poseen una buena Calidad de Vida Laboral.

Este estudio aportó a PDVSA CVP Puerto Ordaz información acerca de las debilidades existentes en relación con los aspectos más relevantes del entorno de trabajo, lo permitió desarrollar un Programa de CVL que le permitirá a PDVSA CVP orientar sus fuerzas y recursos hacia actividades de mayor importancia para el bienestar del trabajador.

Descriptores: Calidad de vida, Vida laboral, Alienación, Satisfacción, Identidad laboral

INTRODUCCIÓN

La tendencia actual de todas las organizaciones, es crear ambientes laborales propicios en donde los trabajadores se sientan motivados y satisfechos alcanzando así mayores habilidades y conocimientos que le permitan un mejor desempeño en su trabajo.

Por ello, la nueva empresa Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA), tiene como principal lineamiento valorizar al recurso humano con el fin de promover y estimular la participación del personal en las actividades sociales. Sin embargo, a pesar de esta nueva visión el Centro de Calidad de Vida perteneciente a la Gerencia de Recursos Humanos Corporativo, no posee un programa destinado a mejorar los aspectos que influyen en el entorno laboral actual.

La importancia de la presente investigación es aportar información acerca de las siguientes dimensiones basadas en el modelo del Sociólogo Armando Lares tales como: la equidad económica, participación y control, alineación en el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral, con la finalidad de elaborar un programa de calidad de vida laboral que permita a PDVSA CVP orientar sus fuerzas y recursos hacia el bienestar de los empleados a través de la mejora de las condiciones laborales.

El estudio a realizado es Proyectivo, ya que con los resultados de un previo diagnóstico se diseñó un Programa de Calidad para los trabajadores de PDVSA CVP Puerto Ordaz. El instrumento que se utilizó es un cuestionario con escalamiento tipo Likert.

El contenido está dividido en seis (6) capítulos:

Capítulo I: se plantea el problema de la investigación, objetivos, justificación y alcance de la misma.

Capítulo II: se presenta el marco teórico que contiene los antecedentes de la organización, antecedentes de la investigación y las bases teóricas relacionados con el estudio.

Capítulo III: se introduce orientaciones metodológicas como el tipo y diseño de la investigación, la definición de la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y análisis de los datos.

Capítulo IV: comprende el análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo V: Las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Capítulo VI: se presenta la propuesta del estudio.

CAPITULO I
EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Las organizaciones actualmente están inmersas en un mundo globalizado y competitivo; por ello es necesario que la alta gerencia implante mecanismos para cumplir con sus objetivos, tales como: planeamiento estratégico, tecnología de punta, políticas de personal, entre otros; logrando así disponer de una fuerza de trabajo motivada para un desempeño eficaz y eficiente y al mismo tiempo satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus empleados.

De allí la importancia de crear ambientes laborales más propicios y motivadores, con el propósito de satisfacer las necesidades de los trabajadores entre las cuales se pueden mencionar: condiciones de trabajos seguros e higiénicos, seguridad en el puesto, oportunidad de avanzar por méritos y sentir a la empresa como apoyo permanente de desarrollo integral, personal y familiar.

Actualmente el término calidad de vida en el trabajo tiene gran relevancia ya que representa el grado de satisfacción de las necesidades personales importantes en el trabajo; Gibson (2006), define la calidad de vida laboral como "… una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brinda oportunidades de desarrollo y progreso personal". (p. 369).

Con respecto a lo anterior, se planteó la necesidad de realizar un cambio cultural que reponga la importancia del factor humano, o si quiere, en la humanización de los ambientes laborales. La humanización del trabajo no es un tema nuevo. La tensión entre condiciones de trabajo y rendimiento económico históricamente ha estado en la óptica de los trabajadores y empleadores en una lógica contradictoria, sin embargo hoy día, adquiere nuevas formas de expresión, porque el trabajo como un derecho y los derechos asociados al trabajo están amenazados, por un debilitamiento de los estándares éticamente aceptables para aumentar la rentabilidad.

La importancia de mejorar la productividad y la calidad de vida en el trabajo es evidente para todos aquellos que trabajan en las empresas. La caída de la productividad influye en la pérdida de la competitividad de las empresas así como el nivel de vida de las personas.

Ahora bien, los procesos de cambios económicos, políticos y sociales, ocurridos en Venezuela en diciembre de 2002, ocasionaron pérdidas y daños económicos al país y, por ende, a la industria petrolera estimados en, aproximadamente, tres mil millones de dólares ($ 3.000.000.000), lo que influyó en el rediseño de las estrategias de negocio.

Por lo antes expuesto, PDVSA se vio en la necesidad de redimensionar sus planes estratégicos con el propósito de valorizar tanto el recurso natural como el humano, creando valores organizacionales fomentados en la integración entre el trabajador, comunidad y empresa, logrando así el desarrollo endógeno expresado en una mejor calidad de vida.

Cabe señalar que la Gerencia de Recursos Humanos es una función de apoyo, encargada de asesorar a las demás organizaciones[1] de la empresa, mediante el cumplimiento de un plan de acción que asegure la calidad y disponibilidad del capital humano.

La Gerencia de Recursos Humanos Corporativa se encuentra conformada por dos (2) áreas: Servicios Organizaciones y Servicios al Personal; dentro de ésta última se encuentra el Centro de Calidad de Vida.

Recientemente, de acuerdo a nuevos lineamientos establecidos por PDVSA Corporativa se definieron la misión y objetivos de ésta área enmarcándolas hacia actividades deportivas, culturales y recreativas para los trabajadores de la empresa y las comunidades, situación que al parecer ha conllevado a dejar de un lado un aspecto muy importante que es la calidad de vida dentro del ambiente de trabajo. Por consiguiente, el Centro de Calidad de Vida carece de un programa que refleje actividades destinadas al mejoramiento del trabajador en su entorno laboral.

Así mismo, el Centro de Calidad de Vida de la Gerencia de Recursos Humanos no se encuentra presente en las regiones donde hace vida PDVSA CVP (Corporación Venezolana del Petróleo), el mismo se encuentra ubicado en la sede de Maracaibo, quedando desasistidos las sedes de Caracas, Puerto La Cruz, Maturín y Puerto Ordaz.

Así mismo, se han observado varias situaciones que podrían estar presentándose en el ambiente de trabajo, éstas son: poca participación de los trabajadores en las actividades laborales, insuficiencia de información

[1] PDVSA considera “Organizaciones” a las instancias organizativas o a las unidades que forman parte de la misma organización, independientemente de su jerarquía o función.

sobre los beneficios que les brinda la organización a los trabajadores, falta de mantenimiento de las instalaciones y equipos de trabajo, poco interés en actividades y asuntos que le conciernen a los trabajadores de CVP, incumplimiento del horario, desmotivación, inconformidad por beneficios salariales, ausencia de equipos de trabajo y de un ambiente armónico laboral.

Esta situación de persistir podría conducir a la empresa a una crisis en el ambiente laboral evidenciándose en problemas como: no satisfacción de los trabajadores, disminución de la productividad y carencia de retos, elementos que reunidos contribuirían a una alineación negativa, es decir sentimientos que conllevan al trabajador a no tener el control real de sus decisiones, sentimientos de no estar integrado en un grupo y finalmente pierde noción de la importancia de su trabajo.

Por lo anteriormente expuesto surgió el interés que lleva a plantear las siguientes preguntas de investigación

¿Cuáles son los conocimientos de los trabajadores sobre los beneficios de la empresa?

¿Cuáles son las condiciones ambiéntales para trabajar?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los empleados de PDVSA CVP Puerto Ordaz?

¿Cómo está la equidad salarial?

¿Cómo es el control en la toma de decisiones?

¿Cómo perciben los trabajadores su contribución a la gestión de la empresa?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un Programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

Objetivos Específicos

- Identificar el grado de conocimiento que poseen los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, acerca de los beneficios que ofrece la empresa.

- Describir las condiciones físicas del trabajo, iluminación, ruido, espacio disponible y demás aspectos existentes en el ambiente laboral de la empresa PDVSA CVP.

- Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores.

- Evaluar los elementos de la Equidad Económica, Alienación en el Trabajo e Identidad y Autoestima Laboral considerados en la calidad de vida laboral de los trabajadores de PDVSA CVP.

- Formular un programa destinado al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los trabajadores, en atención a las necesidades y según las dimensiones evaluadas.

Justificación de la Investigación

La calidad de vida en el trabajo tiene como finalidad brindar un ambiente adecuado que conlleve a la satisfacción, motivación y rendimiento laboral de los trabajadores.

Actualmente el Centro de Calidad de Vida de PDVSA CVP no dispone de un programa destinado a mejorar la calidad de vida laboral del trabajador, debido a que sólo se desarrollan actividades deportivas olvidándose de los aspectos internos y externos del individuo en su entorno laboral, tales como equidad salarial, percepción ambiental, salud ocupacional, reconocimiento, identidad organizacional, autoestima laboral logro entre otros. Por lo que es necesario incorporar programas tendentes a mejorar en forma integral la calidad de vida laboral, para que se cumplan en objetivos de dicha unidad.

Por ello, la presente investigación busca analizar la situación actual existente en la calidad de vida laboral de los trabajadores, con el objetivo de diseñar un programa que abarque los aspectos más relevantes del trabajador y su entorno laboral.

Este estudio representa un aporte muy novedoso para la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), ya que existen pocos antecedentes del tema en el área laboral, lo que se constituirá en una fuente bibliográfica a ser consultada por los estudiantes de esta Institución.

Es de especial importancia, señalar que los resultados a obtener aportarán información relevante para el área Recursos Humanos, sobre el tema de la calidad de vida en el trabajo al igual que servirá de base para el desarrollo de investigaciones sucesivas.

El estudio proporcionará a la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA CVP, información acerca de las debilidades existente en la calidad de vida laboral de los trabajadores, permitiendo orientar sus fuerzas y recursos hacia actividades de mayor importancia para el bienestar de los trabajadores.

La propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral busca ampliar conocimientos a la autora sobre el tema de calidad de vida en el trabajo, debido a que permite desarrollar habilidades y destrezas en la resolución de problemas y proponer recomendaciones en el área de estudio.

Alcance

Esta investigación se realizará en la empresa PDVSA CVP sede Puerto Ordaz, Estado Bolívar. De acuerdo a los resultados a obtener, el estudio se centrará en la formulación de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz y se realizará en el período comprendido ente Junio a Marzo 2010.

La aprobación y futura implementación de la Propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz dependerá del visto bueno de la alta gerencia tomando en consideración la factibilidad psico-social, financiera y humana

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Organización

La Corporación Venezolana del Petróleo (CVP) es la filial más joven de la nueva Petróleos de Venezuela S.A., después de la reactivación de la Industria, tras su paralización. Se ha encargado de administrar y controlar los diferentes negocios de PDVSA con empresas petroleras privadas, nacionales y extranjeras que invierten y operan en nuestro país, actividades basadas en un nuevo orden jurídico según el artículo 302 de la Constitución Bolivariana de Venezuela, el articulo 5 de la Ley Orgánica de Hidrocarburos, los lineamientos del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación y los lineamientos del Ministerio de Energía y Minas.

La nueva CVP, contribuye con el desarrollo del país, a través de dos (02) proyectos fundamentales: Proyecto de Desarrollo Sustentable en sinergia con los operados y socios transnacionales y se encarga de la constitución de Fideicomisos con organismos del Estado, tal es el caso del Fondo de Desarrollo Económico y Social del País (FONDESPA), FONDUR y el Ministerio de Agricultura y Tierra, todos ellos administrados por el Banco de desarrollo Económico y Social (BANDES).

La Corporación Venezolana del Petróleo, “una filial de propósitos especiales” de Petróleos de Venezuela, controla y administra todo lo concerniente a los negocios que se realizan con otras empresas petroleras de capital nacional o extranjero.

Es así como esta filial de PDVSA maximiza el valor de los hidrocarburos para el Estado venezolano en función del bienestar colectivo, a través de las recién creadas Empresas Mixtas, los Convenios de Asociación, los Convenios de Exploración a Riesgo y Ganancias Compartidas, el desarrollo de los proyectos de gas Costa Afuera; y el Proyecto de Cuantificación y Certificación de la Faja Petrolífera del Orinoco, mediante el cual se probará que Venezuela es el país con las mayores reservas de hidrocarburos del mundo. Así mismo, la CVP participa en la definición de modelos de negocios futuros con terceros que se celebren en el marco de la Ley Orgánica de Hidrocarburos.

Actualmente la CVP se encuentra en proceso histórico por la Nacionalización de la Faja Petrolífera del Orinoco, los Convenios Operativos de Exploración a Riesgos y Ganancias Compartidas que se encontraban en poder de empresas extranjeras, que se dedicaban únicamente a la explotación de los recursos del país y se olvidaban de desarrollar zonas aledañas a sus campos de producción.

Debido a lo antes expuesto el Presidente de la Republica Bolivariana de Venezuela por Decreto Ley de fecha 26 de febrero de 2007 autoriza a Petróleos de Venezuela a través de su filial la Corporación Venezolana de Petróleo, a concretar la efectiva migración a Empresas Mixtas, de los Convenios de Asociación de la Faja Petrolífera del Orinoco (Ameriten, Sincor, Cerro Negro y Petrozuata), la operadora Sinoven S.A., así como de los, Convenios de Exploración a Riesgos y Ganancias Compartidas (Golfo de Paria Oeste, Golfo de Paria Esta y La Ceiba).

Dicha situación va a producir un gran impacto en el ámbito nacional y local ya que por medio de los Distritos Sociales pertenecientes a CVP, se va impulsar el desarrollo endógeno de las zonas cercanas a las áreas operativas de cada una de las Empresas Mixtas. Lo anterior se logrará a través de un programa de creación de infraestructura social que mejorará la calidad de vida de los venezolanos.

Además, PDVSA, a través de la CVP ejecuta el financiamiento de obras de servicios destinadas al desarrollo de infraestructura para el país, vialidad, actividad agrícola, cooperativismo, salud, educación, apoyo a las Empresas de Propiedad Social y cualquiera otra inversión productiva, gracias a importantes fideicomisos establecidos con el Banco de Desarrollo Económico y Social (Bandes) y el Banco del Tesoro.

La Corporación Venezolana del Petróleo, a través de sus proyectos de desarrollo, constituye el brazo ejecutor de PDVSA para apalancar el desarrollo económico, endógeno y social de Venezuela, cumpliendo de esta manera con los lineamientos del Gobierno Bolivariano de Venezuela y en correspondencia con el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación.

Misión de PDVSA CVP

Maximizar el valor de los hidrocarburos al Estado venezolano, mediante una eficiente y eficaz administración y control de los negocios, generando nuevas oportunidades de inversión a través del desarrollo de proyectos y empresas relacionadas directas e indirectamente con la industria de los hidrocarburos, canalizando los recursos financieros necesarios para la ejecución de obras, servicios o cualquier otra inversión productiva vinculando

los beneficios obtenidos con el bienestar colectivo, alienado con el Plan de Desarrollo de la Nación.

Visión de PDVSA-CVP

Ser la filial líder para que la riqueza del petróleo y el gas pueda llegar a la población, mediante el desarrollo armónico del país, con visión de soberanía y desarrollo sustentable.

Ubicación geográfica de PDVSA-CVP

La Corporación Venezolana del Petróleo, esta distribuida a lo largo del territorio nacional, teniendo su sede principal en Caracas Distrito Capital específicamente en la Calle Cali con Avenida Veracruz, Edificio Pawa, Las Mercedes, Caracas.

Sin embargo, la Corporación también tiene sedes regionales:

- CVP Oriente: Edificio PDVSA, Guaraguao. Puerto La Cruz. _ Estado Anzoátegui, piso 4.
- CVP Oriente: Edificio PDVSA CVP, Zona Industrial Unare II. Puerto Ordaz – Estado Bolívar
- CVP Occidente: Avenida Libertador con Avenida 12, Centro Petrolero Torre Lama, piso 5, El Saladillo, Maracaibo Estado Zulia.
- CVP Cumaná: Edificio Kristal Center, Av. Gran Mariscal, frente al Estadio. Cumaná - Estado Sucre.
- CVP Maturín. Centro Comercial PetroOriente, Piso 1. Maturín – Estado Monagas.

Antecedentes de la Investigación

Para la realización de la presente investigación, se hizo necesario revisar otros trabajos elaborados que se relacionan con el tema planteado, así como también una series de teorías acerca de las diversas concepciones de la calidad de vida en el trabajo, las cuales servirán de base para la comprensión del tema objeto de estudio. Se pueden mencionar:

García, Alexis (2008), presentó un Trabajo Especial de Grado en la Universidad Católica Andrés Bello, Facultad de Ciencias Sociales, titulado **"Identificar el nivel de calidad de vida en el trabajo percibido por los empleados de dos (2) empresas privadas, con fines de lucro y sede en el área metropolitana de Caracas consideradas exitosas por la organización Venezuela Competitiva en los años 2005 y 2006".** Este estudio surgió como repuesta a una necesidad de conocer el nivel de calidad de vida en el trabajo que perciben los trabajadores de dos empresas consideradas exitosas, las dimensiones evaluadas fueron: remuneración, condiciones de seguridad, oportunidad de desarrollo, oportunidad de progreso y estabilidad, integración social, balance social y significado social.

El investigador concluye que los trabajadores de ambas empresas perciben un nivel de calidad de vida en el trabajo medianamente aceptable, con relación al nivel de competitividad de las mismas. Su relación con el presente estudio, se refiere al establecimiento de criterios que permitan medir el nivel de calidad de vida de una población laboral determinada.

Navajas, Joaquín (2003), realizó una Tesis en la Universidad Autónoma de Barcelona, Unidad de Psicología, titulada **"De la calidad de**

vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación". El eje de este trabajo fue la gestión de la calidad, entendida esta como una práctica histórica y actualmente hegemónica del Management que tiene lugar en las organizaciones para controlar y hacer trabajar de un modo determinado a los trabajadores.

Se concluyó que cuan efímeras e históricamente limitadas son las soluciones de las organizaciones, por muy universales que éstas se proclamen en un momento determinado. De este modo la calidad de vida laboral y su modelo hegemónico de intervención en las organizaciones en los setenta se nos muestra claramente dependientes de su contexto sociocultural, es decir como su interés por el bienestar de los trabajadores era una repuesta obligada de las elites ante la ofensiva sindical de la clase trabajadora en su lucha política en el lugar del trabajo.

Se relaciona con la investigación, ya que investiga el surgimiento de la calidad de vida laboral a la calidad y como ésta es utilizada como instrumento de manejo del recurso humano.

Da Silva, Marinalva (2006), realizó una Tesis en la Universidad Autónoma de Barcelona, Unidad de Psicología, titulada **"Nuevas perceptivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional"**. En este estudio se analiza la evolución del concepto calidad de vida laboral, y como se puede potenciar conjuntamente con la eficacia organizacional, en términos de desempeño laboral.

Del estudio se concluye que la calidad de vida laboral cuando es percibida como satisfactoria, añade ventajas para el trabajador y la organización.

Se relaciona con la investigación ya que determinan las dimensiones que más contribuyen con la calidad de vida laboral y su relación directa a la eficacia organizacional.

Bases Teóricas

Para el estudio de esta investigación es necesario tratar todo lo concerniente a la calidad de vida en el trabajo, sus factores o variables que inciden de una u otra manera en ella.

Evolución histórica del concepto de la Calidad de Vida

El interés por la calidad de vida ha existido desde hace varios años. Sin embargo, la aparición del concepto como tal es relativamente nueva.

A partir de la década de los sesenta (60) en Occidente, es cuando se empieza a difundir el término de calidad de vida, como consecuencia de la preocupación del gran número de síntomas sociales presentados en los países desarrollados y la tendencia de conocer el bienestar humano de la sociedad. Debido a lo antes expuesto, se evidenció que la comunidad a pesar de contar con un buen salario no era razón para estar satisfecho, reconociendo con esto que existen otros aspectos que influyen en las necesidades de los individuos.

Más tarde, se pasó ha establecer una concepción pero en el ámbito social y económico, donde se estudiaba a los individuos con el propósito de conocer con mayor profundidad las condiciones de vida del hombre, las necesidades sociales, así como también los beneficios económicos tales como: alimentación, vivienda, educación, transporte y salud; que necesita el individuo para alcanzar sus metas, objetivos personales y laborales.

En torno a lo anterior, se promovió la idea de establecer un mejor bienestar social en las poblaciones, para así obtener una adecuada calidad de vida.

Así, aunque históricamente han existido dos aproximaciones básicas de éste: aquella que lo concibe como una entidad única y la que lo considera como un concepto compuesto por unas series de elementos que intervienen en la vida de un individuo, es importante señalar que cualquier enfoque que se utilice, se deberá considerar aspectos de tipo social, económico y familiar del individuo.

Concepto de Calidad de Vida

Es un concepto complejo e integral que permite abarcar varias perspectivas de la vida del individuo. Por ende, se considera muy amplio por cuanto está ligado a la satisfacción de las necesidades sociales y laborales.

Dentro de este orden de ideas, éste concepto tiene diferentes interpretaciones, es decir, no existe un criterio único con relación al mismo. No obstante para abordar la definición de Calidad de Vida, se hace necesario definir los dos (2) componentes que lo conforman:

La Real Academia Española (2004) define Calidad: como “la condición concreta de un objeto, o conjuntos de cualidades o propiedades que caracterizan una cosa o una persona”. (p.186)

Cabe resaltar que este término abarca varios elementos que influyen en la satisfacción las necesidades humanas, debido a que permite el

desarrollo y crecimiento pleno tanto biológico como psicológico de las sociedades.

Con respecto, al segundo componente la Real Academia Española señala que la Vida es “Cualquier cosa que produce una gran satisfacción o da valor a la existencia de alguien”. (p. 850)

De allí, se considera que el concepto hace referencia a la capacidad que tienen los seres vivos para reproducirse, desarrollarse y relacionarse de acuerdo a sus aspiraciones y metas. En tal sentido, diferentes autores han realizado ciertas aproximaciones teóricas referentes al tema. Entre éstos autores se encuentran: El diccionario electrónico Wikipedia (2009) define la calidad de vida “como el bienestar, felicidad y satisfacción de un individuo, que le otorga a éste cierta capacidad de actuación, funcionamiento o sensación positiva de su vida” (p. 1)

Para la Red Nacional de Educación (2009) la calidad de vida es:

> El bienestar, felicidad, satisfacción de la persona que le permite una capacidad de actuación o de funcionar en un momento dado de la vida. Es un concepto subjetivo, propio de cada individuo, que está muy influido por el entorno en el que vive como la sociedad, cultura, escalas de valores, entre otras. (p. 1)

Según la Organización Mundial de la Salud, (citado por la Red Nacional de Educación), la calidad de vida es:

> La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. (p. 2)

De lo anterior se puede destacar, que la calidad de vida es la satisfacción de las necesidades que se presentan a lo largo de la vida del ser humano y depende de las metas, objetivos propuestos y cultura. Es por ello que incluye varios aspectos importantes para el bienestar social del ciudadano: trabajo, educación, salud y vivienda.

A pesar de esta aparente falta de acuerdo entre los investigadores sobre la definición de la calidad de vida, el mismo ha tenido un impacto significativo durante los últimos años en los estudios relacionados con el tema.

Indicadores de Calidad de Vida

Para esta investigación es relevante tener como marco de referencia los elementos que intervienen en la calidad de vida, debido a que existe relación con el tema planteado. De esta manera la expresión no debe considerarse como algo único, sino que comprende un conjunto de variables que la integran para que de esta manera sea más fácil su comprensión.

No obstante, algunos estudiosos sobre la materia han clasificados varios modelos, entre los cuales se pueden mencionar:

Reig (1994), citado por Arredondo (s/f) manifiesta que existen siete (7) áreas importantes de la calidad de vida de un ser humano las cuales son:

1. **Vida intelectual**: es el saber si lo que sé está pensando es de calidad, en otras palabras si es justo, satisfecho, equitativo, razonable.

2. **Vida emocional**: es saber si las emociones se están adaptando a todas nuestras experiencias diarias, con el fin de sentirnos satisfechos tanto personalmente, como la sociedad en general en la que nos desenvolvemos.
3. **Vida física**: es decir sentirse bien física, mental y socialmente.
4. **Vida social**: es la interacción con los miembros de la sociedad en la que el individuo se desenvuelve, haciendo que se integre positivamente o sea rechazado.
5. **Vida familiar**: es la relación satisfactoria o insatisfactoria que se mantiene con los miembros de la familia.
6. **Vida económica**: esta en función de los bienes que posee el individuo para satisfacer sus necesidades económicas plenamente.
7. **Vida laboral**: es conocer que tan satisfecha está la persona con su trabajo, se siente a gusto o presenta frustraciones dentro de su ambiente de trabajo. (p.5)

Blishen y Atkinson (1978), citado por Arredondo (s/f), señalan la existencia de dos (2) tipos de indicadores de calidad de vida:

1. **Indicadores objetivos**: los cuales definen la calidad deriva en términos tangibles o fungibles.
2. **Indicadores subjetivos**: la cual es la propia definición del individuo. Es decir, cómo perciben ellos mismos la calidad de vida. (p.2)

Otros indicadores citado por Delgado y Salcedo (2003), son los desarrollados por La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), actualmente

son los métodos e indicadores de medición del desarrollo, pobreza y calidad de vida más utilizados universalmente.

1. **Ingreso**: es un método indirecto de medición de la pobreza, que examina el potencial de consumo de las familias a partir de su ingreso corriente. Este método se enmarca en el enfoque bienestarista, que supone que con el ingreso percibido las familias adquieren una combinación de bienes y servicios, que les permite maximizar su utilidad de acuerdo a sus preferencias
2. **Necesidades Básicas Insatisfechas** (NBI): Este enfoque es considerado como un método directo de medición de pobreza. Identifica como pobres a todas aquellas personas cuyo consumo efectivo de bienes no permite satisfacer alguna necesidad básica. Sus indicadores son:
    a) hacinamiento
    b) vivienda inadecuada
    c) abastecimiento inadecuado de agua
    d) carencia o inconveniencias de servicios sanitarios para el desecho de excretas
    e) inasistencia a escuelas primarias de los menores de edad escolar; y,
    f) un indicador indirecto de capacidad económica

3. **El Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo y su Índice sobre el Desarrollo Humano (IDH):** este método se basa en el universalismo, porque reconoce las reivindicaciones vitales, y plantea la necesidad de avalar, la posibilidad de que todas las personas aumenten su capacidad, de forma íntegra para que de acuerdo a sus expectativas y necesidades, puedan darle a esas capacidades el mejor uso posible. El

propósito del desarrollo consiste en crear una atmósfera en que todos puedan aumentar su capacidad y las oportunidades puedan ampliarse para las generaciones presentes y futuras. (p.18)

Orígenes, concepto y desarrollo de Calidad de Vida Laboral

En la década de los setenta surgió una intensa preocupación por mejorar el entorno laboral de los trabajadores y las expectativas del propio trabajo conllevando esto un movimiento orientado hacia el estudio y mejora de la calidad de vida laboral.

Sin embargo, los orígenes del estudio de la calidad de vida laboral pueden situarse en los trabajos desarrollados durante 1947 por el Instituto Tavistock de Relaciones Humanas de Londres. Este primer enfoque se caracterizaba por tener una inspiración claramente socio-psicológica, es decir, se basaba en la psicología y sociología como herramienta de estudio y de solución de los problemas sociales que tenían que ver con el trabajo. (Flores, 2008).

A pesar de esta primera aproximación, Van Eijnatten (citado por Flores, 2008) sostiene que fueron dos los antecedentes inmediatos del denominado “movimiento de calidad de vida laboral”, que tuvo su desarrollo en los Estados Unidos durante los años setenta. Por un lado, la teoría de los sistemas socio técnicos que surgió en 1950 y que postula que la organización está compuesta por dos sistemas, el técnico y el social. Por otro lado, las experiencias de intervención desarrolladas durante los años 60 en las organizaciones bajo el marco de la democracia industrial escandinava.

Según Flores (2008) El primer enfoque, el sociotécnico se desarrollo fundamentalmente a partir de la teoría general de sistemas y de unas series de estudios relacionados con la industria del carbón británica.

El objetivo principal de este sistema fue el construir organizaciones más eficaces y lograr el perfecto encaje de las personas con el sistema técnico, pero sin perder de vista el fin eminentemente productivo y competitivo de la organización.

El segundo enfoque corresponde con los programas desarrollados bajo el nombre de Democracia Industrial Escandinava llevados a cabo en Suecia y Noruega durante los años 60. Sus principios de basan en democratizar la vida laboral, posibilitando la participación política de los trabajadores en el lugar de trabajo e introduciendo el derecho a gestionar y dirigir sus vidas laborales. En fin, el enfoque tiene como punto central la participación de los trabajadores en la toma de decisiones respecto a su trabajo. Fachett (citado por Flores.2008).

Paralelamente a este movimiento, surgió en Estados Unidos el movimiento del Desarrollo Organizacional. El cual buscaba lograr un cambio global de la organización para mejorar su eficacia y eficiencia así como el bienestar de los trabajadores. Sus objetivos principales eran:

1. El desarrollo humano; a través de la participación de los trabajadores en las decisiones que afectan a su actividad laboral.
2. El desarrollo estructural; mediante el incremento de la competencia de la organización y la adecuación de su estructura y funcionamiento a

las características de las personas y grupos integrantes de la organización.

3. El desarrollo tecnológico; a través de cambios y transformaciones en al tecnología con el fin de que la organización pudiese dar repuesta a las exigencias del entorno. Mateu (citado por Flores, 2008).

En fin, los planteamientos propuestos por el enfoque socio técnico, los principios establecidos por los programas escandinavos, así como el movimiento de desarrollo organizacional sentaron las bases para el desarrollo del movimiento de la calidad de vida laboral.

Todos estos acontecimientos posibilitaron que a principios de los años 70 se consolidara el movimiento de la CVL con la creación de la Conferencia Internacional sobre Calidad de Vida en el Trabajo que tuvo lugar en la Universidad de Columbia en septiembre de 1972.

A partir de ese año muchos han sido los estudios realizados por los investigadores y las organizaciones a fin de construir unas bases teóricas sobre la calidad de vida laboral.

Sobre el tema expuesto se puede inferir que los dos grandes objetivos de la calidad de vida laboral han sido el incremento de la productividad organizacional y el bienestar de los trabajadores.

Consolidación del concepto de Calidad de Vida Laboral

Desde la aparición del concepto de CVL en los años setenta hasta la actualidad, han sido numerosos los intentos por definir este constructor, sin

que en la actualidad exista una definición clara, precisa y que haya sido aceptada por la mayoría de los científicos en el mundo.

Sin embargo, esta terminología ha tenido diversos enfoques por parte de varios grupos de la sociedad, entre éstos se pueden señalar:

Para el individuo, la calidad de vida en el trabajo puede ser vista como la experiencia adquirida en el trabajo. Para la organización, es la consecuencia de la motivación de los empleados y la productividad organizacional.

Desde la perspectiva social, es considerada como la calidad del ambiente laboral y la salud e higiene en el trabajo. En el ámbito internacional, se puede examinar desde dos (2) orientaciones: la primera referente a las sociedades industrializadas que perciben la calidad de vida laboral como la participación en el proceso de toma de decisiones, y la segunda hacia las sociedades en desarrollo en donde la consideran como la creación de buenas condiciones físicas, higiénicas y seguridad de los empleados y un salario aceptable.

Evidentemente existen varias concepciones acerca de éste concepto. A continuación se mencionan las definiciones de varios autores.

Según Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), define la calidad de vida en el trabajo como “filosofía y práctica en la administración que mejora la dignidad del empleado, introduce un cambio cultural y ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo”. (p. 175)

Chiavenato (2007), señala que la calidad de vida en el trabajo "representa el grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su actividad en la organización". (p.351)

Dolan (2003), señala que "la calidad de vida en el trabajo representa una cultura organizacional, o de estilo de gestión innovadora en donde los empleados tienen la sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad de sus labores dentro de la empresa". (p.281)

De lo planteado anteriormente sobre la definición de calidad de vida en el trabajo, se concluye que es el nivel de satisfacción que perciben los individuos en su entorno laboral, que esta determinado por factores como: la motivación, el clima laboral, las condiciones físicas y ambientales del trabajo, los beneficios económicos, el contexto familiar y social.

El concepto de calidad de vida laboral, en su acepción más amplia, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laboral, además también abarca las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que éste proporciona. (Flores 2008). Se puede decir, que es un concepto que pretende reconciliar aspectos del trabajo que tienen que ver con las experiencias individuales y con los objetivos organizacionales.

A continuación se presenta una exhaustiva revisión bibliográfica (véase tabla 1) en donde se clasifican las definiciones de calidad de vida laboral en dos grandes bloques, dependiendo de la valoración objetiva o subjetiva que se haga de ella. En este sentido González, Peiró y Bravo

(citado por Flores, 2008) hacen referencia de dos perspectivas generales en el abordaje conceptual del término: 1) las definiciones que acentúan la calidad de vida laboral tal y como es vivida por el trabajador; y 2) las definiciones que destacan los aspectos del entorno laboral

Tabla Nº 1.
Conceptualización del concepto de calidad de vida laboral

Autor	Año	Definición	Enfoque
Walton	1973	Un proceso de humanizar el trabajo	Objetivo
Katzell y Yankelovich	1975	Un trabajador disfruta de alta CVL cuando: a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro; b) está motivado para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y, c) cuando siente que su vida laboral encaja con su vida privada y existe un equilibrio entre las dos, de acuerdo con sus valores personales	Subjetivo
Suttle	1977	Grado en que los miembros de la organización satisfacen las necesidades personales importante a través de sus experiencias en la organización.	Subjetivo
Boisvert	1977	Conjunto de consecuencias favorables para la vida laboral del individuo, la organización y la sociedad.	Subjetivo
Guest	1979	Proceso a través del cual una organización trata de expandir el potencial creativo de sus miembros implicándoles en las decisiones que afectan a su trabajo.	Objetivo
Greenberg y Glaser	1980	La esencia de la CVL es dar a los trabajadores, de todos los niveles de la organización, la oportunidad de tener influencia sustancial sobre su entorno de trabajo a través de la participación en las decisiones relacionadas con su trabajo y así aumentar su autoestima y satisfacción.	Objetivo
Carlson	1980	Es una meta y a la vez un proceso continuo para ir logrando esa meta. Como meta, la CVL es un compromiso de toda organización por mejorar el trabajo; la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación, satisfacción, y eficacia para las personas en todos los niveles de la organización. Como proceso, apela a los esfuerzos para lograr estas metas a través de una implicación activa de las personas dentro de la organización.	Objetivo
Burke	1982	La CVL, tiene como metas humanizar el lugar de trabajo (mejorar las condiciones de trabajo y las relaciones humanas) y dar a los empleados más voz en aquello que les afecta.	Objetivo
Nadler y Lawler	1983	CVL es una forma de pensar sobre las personas, el trabajo y las organizaciones. Sus elementos distintivos tienen que ver con (1) el impacto del trabajador sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, y (2) la participación en la solución de problemas y toma de decisiones organizacionales.	Objetivo

Tabla Nº 1 (cont.)

Autor	Año	Definición	Enfoque
Delamotte y Takezawa	1984	Conjunto de problemas laborales y sus contramedidas reconocidas como importantes determinantes en la satisfacción del trabajador y la productividad en muchas sociedades durante un periodo de crecimiento económico.	Objetivo
Maccoby	1984	Un proceso de negociación entre los colectivos de una organización. Es un compromiso entre directivos y sindicatos para apoyar determinadas actividades encaminadas a incrementar la participación de los trabajadores.	Objetivo
Mateu	1984	La oportunidad para todos los empleados, a todos los niveles de la organización, de influir eficazmente sobre su propio ambiente de trabajo, a través de la participación en las decisiones que afectan al mismo, logrando así una mayor autoestima, realización personal y satisfacción en el trabajo.	Objetivo
Turcotte	1985	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.	Subjetivo
Sun	1988	CVL es un proceso dinámico y continuo para incrementar la libertad de los empleados en el puesto de trabajo mejorando la eficacia organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de intervenciones de cambio organizacional planificadas, que incrementan la productividad y la satisfacción.	Objetivo
Fernández y Giménez	1988	CVL es el grado en que la actividad de vida laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relaciones, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano.	Objetivo/Subjetivo
Robbins	1989	La CVL es el proceso a través del cual una organización responde a las necesidades de sus empleados desarrollando los mecanismos que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones sobre sus vidas laborales	Objetivo
Kiernan y Knutson	1990	CVL es la interpretación de los individuos sobre su rol en el lugar de trabajo y la interacción de este rol con las expectativas de otros. La CVL significa una cosa diferente para cada individuo y suele variar en función de la edad, puesto y/o lugar ocupado en la empresa.	Subjetivo
Fields y Thacker	1992	Esfuerzos corporativos entre los representantes de la dirección y de los sindicatos para implicar a los empleados en el proceso de toma de decisiones del trabajo.	Objetivo
Munduate	1993	La CVL puede ser entendida como meta, como proceso o como una filosofía. Como una meta implica la mejora de la efectividad organizacional mediante la gestión de los recursos humanos; como proceso necesita el esfuerzo de cada uno de los miembros de la organización para pasar de un sistema de control a un sistema de implicación; y como filosofía considera a las personas como un recurso capaces de contribuir con sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y compromiso en este proceso de cambio.	Objetivo

Tabla Nº 1 (cont.)

Autor	Año	Definición	Enfoque
Kerce y Boot-Kewley	1993	CVL es una forma de pensar en la gente, el trabajo y la organización	Objetivo
González, Peiró y Bravo	1996	La CVL puede ser definida como la estimación o la apreciación subjetiva del conjunto de compensaciones que se obtienen del entorno y de la actividad laboral y que responden, en niveles satisfactorios a las demandas, expectativas, deseos y necesidades de esa persona en el propio trabajo y fuera de el.	Subjetivo
De La Poza y Prior	1998	La CVL hace referencia a un conjunto de estrategias de cambio con objeto de optimizar las organizaciones, los métodos de gestión y/o los puestos de trabajo, mediante la mejora de las habilidades y aptitudes de los trabajadores, fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios y traspasando poder, responsabilidad y autonomía a los niveles inferiores.	Objetivo
Fernández Ríos	1999	Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.	Subjetivo
Lau y May	2000	La CVL se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorables que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidad de desarrollo profesional y personal.	Subjetivo
Sirgy, Efraty, Siegel y Lee	2001	Satisfacción de los empleados respecto a sus necesidades a través de recursos, actividades y resultados que provienen de la participación en el lugar de trabajo.	Subjetivo
Segurado y Agulló	2002	La CVL persigue alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más segura y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal.	Objetivo/Subjetivo
Martel y Dupuis	2006	La CVL se relaciona con una condición experimentada por el individuo en su búsqueda de metas laborales jerárquicamente organizadas, donde la reducción de la distancia que separa al individuo de esas metas se refleja como un impacto positivo en su calidad de vida en general, en su rendimiento organizacional y en su funcionamiento en la sociedad.	Subjetivo

Fuente: Flores Noelia “Calidad de vida laboral en empleo protegido. Evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales” p. 24

Como se puede observar, la CVL es un concepto amplio y heterogéneo debido a la riqueza y pluralidad de temas estrechamente

vinculados con el mundo del trabajo; también difuso y ambiguo como consecuencia de las diferentes disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio desde los que trata de abordarse; y por supuesto controvertido por los matices políticos e ideológicos e intereses particulares subyacentes que condicionan los planteamientos y las intervenciones llevadas a cabo en el ámbito de trabajo en aras de mejorar la calidad de vida del mismo. (Segurado y Agulló, 2002).

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo (objetiva) y la perspectiva de la CVL psicológica (subjetiva). Ambas difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

En definitiva, la calidad de vida laboral es un término utilizado para dar cuenta de la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus condiciones objetivas (seguridad, higiene, salario, entre otros) como subjetivas (la forma en que es vivida por el trabajador). Se trata de un concepto multidimensional que requiere la integración de ambas condiciones. (Flores, 2008).

Indicadores de la Calidad de Vida Laboral

Como se ha señalado anteriormente, hoy en día no existe una sola definición a la calidad de vida en el trabajo, debido a que los investigadores

siempre argumentan variables o dimensiones que se consideran indispensables según la percepción de cada uno de ellos.

Son éstos algunos de los factores que dificultan el consenso acerca de su alcance y significado llegando incluso en ocasiones a hacerse un uso gratuito del término cayendo de este modo en el vacío conceptual, en procederes metodológicos inadecuados, en análisis parciales y/o sesgados. En definitiva, todo ello genera una falta de sistematización de este campo de estudio que dificulta sobremanera un abordaje serio y riguroso del concepto.

Por ello se expondrá diversos modelos planteados para medir la calidad de vida laboral.

Fernández (citado por Chiavenato 2007), indicó las dimensiones que determinan la calidad de vida en el trabajo:

- **Condiciones de trabajo**: limpieza, higiene, orden protección, seguridad.
- **Salud**: asistencia (empleado/familia) educación, toma de conciencia, salud ocupacional.
- **Moral**: identidad con la tarea, relaciones interpersonales, reconocimiento y retroalimentación, orientación hacia las personas.
- **Remuneración**: salarios (equidad interna y externa), bonos, participación en los resultados, beneficios sociales.
- **Participación**: expresión personal, repercusión sobre las ideas aportadas, programas de participación, programas de capacitación.
- **Comunicación**: conocimientos de las metas, flujo de información, conductos formales.
- **Imagen corporativa**: identificación con la empresa, imagen interna y externa, responsabilidad comunitaria, enfoque en el cliente.
- **Relación jefe/subordinado**: apoyo socioemocional, orientación técnica, igualdad de trato, administración a través del ejemplo.

- **Organización con el trabajo**: innovaciones, grupos de trabajo, variedad, ritmo.(p.350)

Se puede mencionar que la calidad de vida en el trabajo abarca no sólo los elementos intrínsecos del cargo sino también los aspectos extrínsecos que afectan las actitudes, personalidades y comportamientos importantes para la productividad, motivación, creatividad y ambiente de trabajo.

Sayeed y Sinha (1974), citado por Arredondo (s/f), mencionan que existen varios aspectos para medir la calidad de vida, pero la más importante es la satisfacción de la vida en general, ya que esta engloba el entorno familiar, social y laboral. El modelo es el siguiente:

1. **Condiciones físicas de trabajo**. Iluminación, seguridad, higiene, y en general el espacio en donde se desenvuelve el trabajador.
2. **Estado mental**: es el grado psicológico en que se encuentre el sujeto.
3. **Beneficios económicos**: los salarios, recompensas remunerativas o no remunerativas que percibe un trabajador.
4. **Orientación a la carrera**: es el estar en el lugar indicado, en base a las habilidades de cada individuo.
5. **Estrés en el trabajo**: aspectos estresantes dentro del área de trabajo, tareas, proyectos, rendimiento, productividad.
6. **Avances sobre méritos**: reconocimiento, subir de puesto.
7. **Efectos sobre la vida personal**: mejoramiento en sus relaciones, mejor control de metas y logros personales.
8. **Relación entre el sindicato y el patrón**: relación de equidad y beneficio para el trabajador.
9. **Auto respeto**. El valor que se va a dar a cada trabajador.

10. **Supervisión**: esta puede ser ejecutada por sus superiores o por el mismo.
11. **Confianza en la administración**: es el nivel de credibilidad que sentirá el trabajador por su empresa.
12. **Apatía**: es la falta de motivación en un trabajador, motivo que sin duda afecta el desarrollo laboral.
13. **Desarrollo significativo**: es como se va desarrollando y como se va resolviendo sus proyectos de vida.
14. **Control, influencia y participación**: es referente a las actividades dentro del trabajo.
15. **Compromiso del empleado**: es la entrega y el respeto al lugar en donde labora.
16. **Satisfacción de la vida en general**: esto incluye los ámbitos, laboral familiar y social.
17. **Clima organizacional**: es la percepción de los miembros acerca de cómo la organización y sus subsistemas se relacionan con sus miembros y con el entorno. (p. 10).

Dolan (2003), sostiene que para mejorar la calidad de vida en el trabajo hay que tomar en cuenta los siguientes elementos:

1. **El individuo**, es decir, el trabajador con todas sus características.
2. **El puesto de trabajo**, es decir, sus características y requisitos.
3. **El entorno**, que se subdivide en entorno interno y externo. El entorno *interno* es aquel que enmarca el puesto de trabajo. En esta categoría se incluye el entorno físico, el entorno tecnológico es decir, las herramientas y equipos utilizados, y el marco y estructura de la organización. En el entorno *externo* se incluyen las obligaciones familiares, las creencias culturales, el sistema de valores sociales, normas y tendencias, la legislación, la ubicación geográfica, el clima y otras condiciones del ambiente natural, y las circunstancias económicas.

4. **Las relaciones entre el individuo, el puesto de trabajo y el entorno** (tanto interno como externo). (p.327)

En este modelo se observa que los elementos propuestos para determinar la calidad de vida en el trabajo, se presentan de forma muy general, no existe una división clara de estas dimensiones que permitan identificar los aspectos que afectan el desempeño del empleado.

Casas y Ramón (2002), diseñaron un modelo de calidad de vida laboral en el que incluían dos (2) grandes dimensiones: una relacionada con el entorno en que se realiza el trabajo y otra con la experiencia subjetiva de los trabajadores. Dichos autores argumentan que la calidad de vida laboral es multidimensional y esta relacionada con los aspectos más relevantes para la satisfacción, motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores. Las dimensiones son las siguientes:

Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral

- Medioambiente físico
  - Condiciones de confort y funcionalidad
  - Seguridad (higiene, manejo de productos tóxicos o peligrosos, contagiosos)
- Medioambiente tecnológico
  - Adecuación equipos e instrumentos
  - Mantenimiento y suministros
- Medioambiente contractual
  - Salarios (objetivos y subjetivos)
  - Estabilidad laboral
  - Cobertura jurídica
- Medioambiente productivo
  - Horarios
  - Recursos
- Medioambiente profesional

    - Promoción y carrera profesional
    - Formación e investigación

Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral

- Esfera privada y mundo laboral
    - Interacción afectiva entre lo privado y lo laboral
- Individuo y actividad profesional
    - Satisfacción con el propio trabajo (autonomía, implicación, reputación del puesto)
    - Relación con pacientes
- Individuo y grupo laboral
    - Plano humano: relaciones de compañerismo y amistad
    - Plano técnico: cohesión y apoyo/soporte mutuo
    - Plano organizativo: comunicación horizontal
    - Plano jerárquico micro: liderazgo, comunicación ascendente y descendente, organización del trabajo, control, incentivos
- Individuo, grupo laboral e institución
    - Apoyo y colaboración entre unidades
- Institución y función directiva
    - Percepción de estar dirigidos
    - Canales de participación en decisiones. (p. 156)

Asegurado y Agulló (2002) han elaborado un modelo con indicadores utilizados más frecuentes a través de los cuales evaluar la CVL, clasificados en categorías según procedan del individuo, del medio ambiente de trabajo, de la organización o del entorno socio-laboral. Bajo la categoría indicadores individuales se recogen aquellos trabajos interesados en la evaluación de la CVL percibida por el trabajador, es decir, cómo experimenta y se desarrolla el individuo en su entorno de trabajo a través de variables del tipo: grado de satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, etc.

Otros indicadores se han centrado en las condiciones y el medio ambiente de trabajo teniendo en cuenta variables tales como: seguridad e

higiene, aspectos ergonómicos, nuevas tecnologías, siniestralidad; diseño del puesto, características y contenido del trabajo, variedad de las tareas, confort, entre otros. El modelo es el siguiente:

1. **Indicadores individuales – Satisfacción laboral**
    - Expectativas, motivación
    - Actitudes y valores hacia el trabajo
    - Implicación, compromiso, centralidad del trabajo
    - Calidad de vida laboral percibida

2. **Medio ambiente de trabajo – Condiciones de trabajo**
    - Diseño ergonómico
    - Seguridad e higiene
    - Nuevas tecnologías
    - Análisis de puestos
    - Características y contenido del trabajo

3. **Organización – Organización del trabajo, efectividad y productividad**
    - Organigrama, estructura y funcionamiento
    - Cultura y cambio organizacional
    - Participación y toma de decisiones
    - Factores psicosociales
    - Aspectos sociales, comunicación, clima laboral

4. **Entorno sociolaboral – Calidad de vida, salud y bienestar de los trabajadores**
    - Condiciones de vida, prejubilación, estilo de vida
    - Variables sociodemográficas
    - Factores socio-económicos: políticas de empleo, seguridad y estabilidad laboral
    - Prevención de riesgos laborales

Después de una revisión previa de los diversos modelos planteados para el diagnóstico de la Calidad de Vida Laboral, esta investigación se basará en un modelo desarrollado por el sociólogo Armando Lares (1998) llamado Modelo Integral de Calidad de Vida en el Trabajo.

Según Lares (1998) el Modelo de Calidad de Vida en el Trabajo es un modelo que dirige su atención hacia un fenómeno social de indudable preocupación e interés por parte de diversos sectores de la sociedad, y en este sentido justifica que sea categorizado a través de una serie de indicadores sociales englobados en unas series de dimensiones.

En relación a lo anterior, dicho modelo incluye dimensiones objetivas relacionadas con el grado de participación y control, equidad económica, ambiente laboral y dimensiones subjetivas relacionadas con la satisfacción en el trabajo, identidad, autoestima y alienación, los mismos representan sentimientos que demuestran los trabajadores como resultado de su vida laboral. Las dimensiones mencionadas anteriormente se consideran importantes, ya que se adapta a las necesidades plasmadas en los objetivos y el desarrollo de la investigación.

Modelo representativo de la Calidad de Vida en el Trabajo

Dimensiones	Indicadores
PARTICIPACIÓN Y CONTROL	INFORMACIÓN CONTENIDO Y ASUNTOS NIVEL DE PARTICIPACIÓN
EQUIDAD ECONÓMICA	BENEFICIO Y RETORNO ECONÓMICO
ALIENACIÓN	SENTIMIENTO DE IMPOTENCIA AISLAMIENTO SOCIAL AUSENCIA DE SIGNIFICACIÓN
MEDIO AMBIENTE	PERCEPCIÓN AMBIENTAL SALUD OCUPACIONAL
SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO RECONOCIMIENTO LOGRO CARACTERISTICAS DEL TRABAJO SUPERVISIÓN SUELDOS Y SALARIOS
IDENTIDAD Y AUTOESTIMA LABORAL	IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL IDENTIDAD Y AUTOESTIMA

© Armando Lares

Ilustración 1. Modelo de Calidad de Vida Laboral
Fuente: Lares Armando *"Calidad de Vida Laboral un Modelo*

Descripción de las dimensiones e indicadores de la Calidad de Vida Laboral

Participación y control: se refiere al grado por medio del cual los trabajadores participan y controlan en el proceso de toma de decisiones.

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

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

Este indicador se mide a través de los siguientes ítems:

- Extensión de los límites establecidos por los niveles directivos para la información.
- Cantidad de comunicación establecida entre los diversos sectores, interactuante en la organización.

b) **Contenido y Asuntos**: esta relacionado con los asuntos e información que los miembros de la empresa consideran en el proceso de toma de decisiones relacionados con el personal a su cargo.

Los siguientes ítems se han formulado para medir este indicador:

- Promoción de personal y adiestramiento.
- Horas de trabajo.
- Formulación de nuevos planes y programas.

c) **Nivel de Participación y control**: se refiere al grado en el cual los trabajadores expresan sus ideas en el proceso de toma de decisiones, es decir, si en realidad éstos son considerados en la empresa.

Para medir este indicador se consideró los siguientes ítems:

- Nivel del proceso de control.
- Estructuras establecidas para la participación.

Equidad Económica: considera no solo aspectos restringidos del concepto de sueldo y salario, sino también los beneficios adicionales que se pueden obtener en la organización a la cual pertenecen los trabajadores. Los siguientes indicadores sociales que se considerarán para operacionalizar la equidad económica esta es:

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

   El siguiente ítem se emplea para medir este indicador:

   - Beneficios percibidos por los empleados de la organización.

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

a) **Sentimiento de impotencia o Falta de poder**: este indicador ayuda a medir los sentimientos que manifiestan los trabajadores, cuando éstos sienten que no tienen influencia y control sobre los resultados de su actividad laboral.

   El siguiente ítem mide este indicador:

   - Supervisión

b) **Aislamiento social**: se refiere a la percepción que experimenta los trabajadores de su ambiente laboral, tales como: sentimiento de no

estar integrado a un grupo y la ausencia de identificación con la empresa.

Los siguientes ítems miden este indicador:

- Niveles de contactos sociales en la organización.
- Separación del grupo o de las normas estandarizadas por los grupos de trabajo.
- Deseos de cambiar de organización.

c) **Ausencia de significación**: este indicador mide la relación existente entre los procesos de la empresa y el conocimiento del trabajador en cuanto a éstos, en relación con lo anterior Lares (1998) expresa que la ausencia de significación "… se experimenta cuando el individuo deja de entender el funcionamiento de la empresa o industria a la cual pertenece" (p. 273)

Dos (2) ítems fundamentales se propondrán para medir este importante indicador:

- Percepción de los trabajadores acerca del trabajo que realizan.
- Percepción sobre el futuro del trabajador en la organización.

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

a) **Percepción ambiental**: este indicador mide la percepción que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo.

Los siguientes ítems se propondrán para categorizar este indicador:

- Opinión sobre las condiciones físicas donde se desarrolla el trabajo.
- Opinión sobre la iluminación del ambiente laboral.
- Opinión sobre el ruido.
- Opinión sobre la temperatura en el lugar de trabajo.
- Percepción espacial.
- Medio ambiente y descanso laboral.
- Medio ambiente y sanitario.
- Medio ambiente y enfriadores de agua.

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

A continuación los ítems que miden la salud ocupacional:

- Medio ambiente y salud ocupacional.
- Equipamiento y salud ocupacional.

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

a) **Oportunidad de desarrollo en la organización**: este indicador mide la percepción que tiene los trabajadores sobre sí la empresa les ofrece oportunidad para desarrollarse dentro de la misma.

Los siguientes ítems mide este indicador:

- Niveles de satisfacción con las oportunidades de adiestramiento que pueda ofrecer la empresa.
- Satisfacción con la aplicación de los conocimientos.
- Opiniones acerca del desarrollo de la carrera en la empresa.

b) **Reconocimiento**: se refiere a la satisfacción que manifiestan los trabajadores cuando éstos perciben que su labor es reconocida por parte de sus supervisores.

A continuación los ítems que miden este indicador:

- Niveles de percepción sobre la política de motivación establecida por la empresa.
- Orientaciones recibidas en relación con el trabajo.

c) **Logro**: este indicador mide la satisfacción que tienen los trabajadores acerca de sus logros tanto profesionales como personales.

Ítems relacionados con este indicador:

- Opinión sobre los resultados obtenidos en el trabajo en función de las capacidades que el trabajador considera que posee.
- Relación logro y responsabilidad asignada en el trabajo.

d) **Características del trabajo**: esta relacionada con la satisfacción de los empleados en cuanto a la naturaleza del trabajo que realiza

A continuación ítems relacionados con este indicador:

- Percepción sobre los retos que plantea el trabajo.
- Satisfacción con la complejidad del trabajo.

e) **Supervisión**: se refiere a las técnicas de supervisión implantadas por la empresa.

El siguiente ítem mide este indicador:

- Nivel de satisfacción con los supervisores.

f) **Sueldo y salario**: esta referida al pago justo y equitativo acorde con el esfuerzo, dedicación, exigencia y antigüedad, así como también al grado en que el sistema de remuneración incentiva al logro de un mejor desempeño.

Ítems relacionados con este indicador:

- Satisfacción con los sueldos y salarios.
- Percepción acerca del sueldo recibido y el rol desempeñado.
- Comparación con otros sectores dentro de la empresa.

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

a) **Identificación organizacional**: es el grado de pertenencia que expresan los trabajadores sobre la organización. Lares (1998)

sostiene que es "… la identificación que pueda manifestar el empleado o trabajador con la organización a la cual pertenece … tiene como consecuencia una mayor motivación y dedicación con las tareas que deben realizarse" (p. 280)

Este indicador se medirá a través de los siguientes ítems:

- Conocimiento e identificación.
- Horarios de trabajo.
- Identificación y tiempo de trabajo.

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

Los siguientes ítems miden este indicador.

- Percepción del trabajo realizado en la organización.
- Percepción del cargo en la estructura y actitudes de los compañeros de trabajo.
- Pérdida de la confianza laboral.
- Valoración por parte de los supervisores.

Este modelo permitió clarificar y responder los objetivos propuestos en la investigación, y proveer de guías de acción para la formulación de programas destinados a mejorar la calidad de vida en el ambiente laboral.

Es importante destacar que el modelo escogido esta compuesto por seis (6) dimensiones que tiene una connotación conceptual que lo justifica y valoriza, acompañados éstos con sus respectivos indicadores e ítems, los cuales servirán para poder establecer patrones de análisis de la intensidad y

magnitud del fenómeno a estudiar; en este caso la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

Programas de Calidad de Vida en el Trabajo

Un programa de calidad de vida tiene como propósito el desarrollo integral del trabajador, identificación del empleado con la empresa y el mejoramiento de su nivel de vida, en relación con lo anterior Kast y Rosenzweig (1997), sostienen que “los programas de calidad de vida laboral tienen un punto de vista positivo sobre los trabajadores, ya que permite mejorar su capacidad y disposición por contribuir al desarrollo de la organización”. (p.693)

Igualmente señalan:

Los programas comporten la creencia de que el personal responderá creativamente, productivamente y con satisfacción a las condiciones que le confieran:

- Dignidad personal y respeto, reflejado en elementos para que los individuos influyan en los acontecimientos que les afectan.
- Una razonable medida de autocontrol y autonomía;
- Reconocimiento personal a las contribuciones hechas a la efectividad organizacional.
- Recompensas que vayan de acuerdo con el desempeño, incluyendo oportunidades para desarrollarse, para enfrentar retos y para experimentar variedad, así como para recibir más pagos, promociones y asignaciones favorables.

- Identificación con los grupos de trabajo y organizaciones que son fuentes de orgullo y apoyo.
- Seguridad en el trabajo, protección contra el trato arbitrario y condiciones de trabajo adecuados. (p.693)

Sobre este aspecto Smith (s/f), planteó que algunos criterios son importantes al implantar programas de calidad de vida laboral, ya que permitirán encaminar al personal de la organización a una mejor satisfacción de sus necesidades. Estos son:

- **Suficiencia en las retribuciones**: esto puede ser logrado por suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.
- **Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo**: establecer condiciones de trabajo que minimicen el riego de enfermedades y daños; una edad limite en el trabajo que es potencialmente perjudicial para aquellos de menor o mayor edad de lo establecido.
- **Oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas**: se incluyen en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación relativa de una sola retroalimentación acerca de los resultados de una actividad como una base de autorregulación.
- **Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad**: este proceso abarca asignación de trabajos y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador, oportunidades de ascenso, y seguridad en el empleo.

- **Integración social en el trabajo de la organización**: esto significa liberarse de prejuicios, igualdad, movilidad, apertura interpersonal, apoyo constante a los equipos de trabajo.
- **Balancear entre trabajo y vida**: esto significa que los requerimientos de trabajo, incluyendo programas y presupuestos, asuntos urgentes y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano, y que las oportunidades de ascenso no requieran de cambios geográficos.

Los programas de calidad de vida en el trabajo ofrecen estrategias destinadas al crecimiento y desarrollo de los empleados tanto en el ámbito laboral como familiar, y en consecuencia afecta la productividad de la empresa debido a que el personal se encuentra motivado en la realización de sus funciones.

De allí que éstas pautas buscan satisfacer, atraer y retener a los trabajadores para así lograr el desempeño eficaz de la empresa.

Cabe resaltar, que los aspectos específicos de cada programa varían de una empresa a otra, depende de la manera como se implanten o apliquen los procesos. Entre los aspectos que incluyen los programas están: la participación del sindicato de los trabajadores; autonomía en la planificación del trabajo; disponibilidad de capacitación en habilidades; rotación de los equipos de trabajo; participación en los equipos de trabajo; seguridad en el puesto y por último actitud positiva por parte de los supervisores hacia los empleados.

Aún cuando muchos de los programas de calidad de vida han tenido éxito, con frecuencia han surgido muchas dificultades para mantenerse o ampliar los procesos a lo largo de los años. Algunas de las razones que considera según Goodman, citado por Wendell (1995), son:

Los cambios en el liderazgo del sindicato, expectativas que eran demasiadas elevadas, esfuerzos orientados a los niveles de producción y de oficina, atención insuficiente a los cambios en los niveles gerenciales y profesionales y muy poca atención a las recompensas financieras a largo plazo para los trabajadores. (p. 247)

En resumen, un programa de calidad de vida en el trabajo, es una forma de vida diferente dentro de la organización que permite a una persona mejorar su desarrollo, debido a la satisfacción de una amplia gama de necesidades personales y de desempeño mediante su experiencia dentro de la empresa. En efecto, los proyectos de Calidad de Vida en el Trabajo son programas que se aplican a cualquier esfuerzo de humanizar los empleos buscando el bienestar y desarrollo de todos los actores del proceso (empleados, obreros, personal administrativo, técnicos, gerentes y otros) y al mismo tiempo la eficacia, eficiencia y competitividad organizacional.

Beneficios de los Programas de Calidad de Vida en el Trabajo

Los programas de calidad de vida en el trabajo, originan una serie de beneficios tanto para la organización como para el trabajador, lo cual se puede reflejar en:

- Evolución y desarrollo del trabajador.

- Una elevada motivación.
- Mejor desenvolvimiento de sus funciones.
- Menores tasas de ausentismo.
- Menor rotación en el empleo.
- Menos quejas por parte de los trabajadores.
- Tiempo de ocio reducido.
- Mayor satisfacción laboral.
- Mayor eficiencia en la organización.
- Mayor productividad.

Actualmente, empresas líderes están elaborando políticas y prácticas innovadoras en este campo, las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores de acuerdo al conjunto de objetivos de la empresa, y que incluyen la atracción y retención de los mejores talentos.

Para Education Fund, Business for Social Responsability citado por Acción RSE (s/f), existen estudios recientes que han demostrado una positiva relación entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito empresarial. Los beneficios para la empresa incluyen:

> **Mejora el Funcionamiento Financiero**: las compañías con un manejo abierto, un sistema participativo que incorpore la transparencia empresarial en el poder de decisión del empleado y una compartida apuesta al éxito financiero en la compañía, experimentan significativos aumentos en la productividad, eficiencia, ventas y beneficios.
>
> **Incrementa el Valor de Mercado:** Variados estudios han demostrado que los beneficios derivados de programas y estrategias efectivos en lugares de trabajo - y los costos por no hacerlo- están unidos al valor del stock de la compañía.

Incrementa la productividad: En 1998, la empresa Fleet Financial Group rediseño las labores y obligaciones en dos de sus sitios de trabajo para acomodar la vida de laboral de los empleados y sus necesidades, y se encontró que el estrés declino, el cambio de un lugar a otro se redujo y las metas de producción fueron cumplidas o excedidas.

Reduce los Costos Operativos: El estudio de la Conferencia 2000, entre 200 ejecutivos de 158 compañías encontró que un gran número de compañías multinacionales reportó un gran ahorro e incremento en su funcionamiento, después de implementar nuevas formas de trabajo que incentivaban a los empleados a crear y compartir conocimientos.

Mejora la Habilidad para Retener y Atraer a los Mejores Empleados: Las estrategias para conciliar Trabajo y Vida Personal, se han convertido en aspectos muy atractivos y significativos, especialmente, entre profesionales jóvenes y trabajadores especializados. En 1997 se realizó un estudio a dos mil administradores en 4 compañías y éste arrojó que más del 75% de ellos, llegó a la conclusión que ofrecer flexibilidad laboral incentivaba la retención de empleados.

Fortalece la Confianza y Lealtad de los Empleados: Algunos estudios sugieren que el nivel de confianza de empleados esta directamente relacionado con la respuesta de la compañía a sus necesidades. Una medición, realizada en 1999, apoyada en la información del Instituto Walker Hudson hecha a dos mil empleados en 48 estados (USA) detectó que los factores que tienen mayor influencia en la calidad de vida laboral son: transparencia, preocupación por el empleado, confianza, reputación de la empresa, trabajo y recursos para el trabajador.

Reduce el Ausentismo: Estudios muestran de que a mayor compromiso de la empresa con sus empleados, hay menor tasa de ausentismo. En Florida (USA) el Equipo Aladdin, realizó una reducción de un 50% en ausentismo y aumentó la productividad en un 10%, después de implementar una jornada flexible de 4.5 días a la semana.

Fortalece la Reputación: Los programas de calidad de vida laboral en la empresa pueden fortalecer la reputación de la compañía entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas y también con la comunidad en la cual operan. En 1998 un estudio de la Corporación

> Cultural realizado por el grupo Hays, en el que se estudiaron 10 compañías del listado de "Las Compañías más Admiradas" de la revista Fortune, encontró que "las compañías más admiradas son las que han decidido poner énfasis en el trabajo de equipo, focus groups, en la transparencia en el tratamiento a sus trabajadores, en la iniciativa y las innovaciones". (p.1)

Como se puede observar los beneficios que brindan los Programas de Calidad de Vida Laboral permiten a las organizaciones orientar sus fuerzas y recursos hacia actividades de mayor importancia para el alcance de sus metas y objetivos.

Limitaciones de los Programas de Calidad de Vida en el Trabajo.

De igual manera, es conveniente resaltar que también existen algunas limitaciones al momento de la implantación de los programas de calidad de vida en el trabajo, se pueden mencionar a continuación:

- Algunos empleados no deseen mejorar su calidad de vida en el trabajo, ya que algunas veces son incapaces de asumir nuevas responsabilidades, resistencia a trabajar en grupos, les desagrada los cambios y los deberes más complejos, por esa razón se hace más difícil su aplicación.
- Los mejores trabajos no concuerdan con los pagos que reciben, esto se debe que los trabajadores piensan que su salario no va de acuerdo a los nuevos deberes implantados, o los nuevos procedimientos de trabajo, por lo que creen que deberían mejorar su sueldo.
- Aumento de costo; al mejorar o reestructurar los puestos de trabajo es posible que se necesite nueva tecnología, nuevos ambientes,

nuevas herramientas, nueva capacitación, lo cual hará que la organización tenga más costos en su funcionamiento.

- El equipo tecnológico no es adaptable, esto sucede cuando algunas organizaciones realizan inversiones tan gigantescas en equipos tecnológicos, que no pueden hacer cambios sustanciales mientras estos no se sustituyan. Cuando las condiciones tecnológicas se convierten en un problema para el empleado en lo concerniente al desarrollo de sus actividades, lo que trae como consecuencia atrasos en desempeño laboral.

Relación entre los programas de calidad de vida en el trabajo y algunas áreas de Recursos Humanos.

Dolan y Schuler (2003), señalaron que existen áreas de Recursos Humanos que están vinculadas con las aplicaciones de programas de calidad de vida en el trabajo. (p. 323) “ver ilustración 2”

Estos son:

- **Análisis de los puestos de trabajo**: cuando los programas de calidad de vida laboral son implantados hacia la mejora de las tareas esto va a generar un cambio en las características de los puestos de trabajo.

- **Formación y perfeccionamiento**: es importante considerar que para la obtención de buenos resultados de un programa de calidad de vida laboral, es necesario primero, que los gerentes aprendan los fundamentos de la gestión participativa y segundo que los empleados

adquieran habilidades de autogestión para que ambos se involucren más en el proceso productivo de la organización.

- **Gestión y planificación de la carrera profesional**: la aplicación de planes que fomenten la trayectoria profesional puede considerarse un programa de calidad de vida en el trabajo. Dolan y Schuler (1999), agregan que: "…este tipo de programas aumenta la satisfacción con el trabajo y como consecuencia directa, se reduzca el absentismo y la rotación de personal". (p.323)

- **Relaciones laborales**: para que los programas de calidad de vida en el trabajo tengan éxito va a depender de las relaciones entre el empleado y dirección, mientras más armoniosas sean éstas, menos resistencia se tendrá al cambio y viceversa.

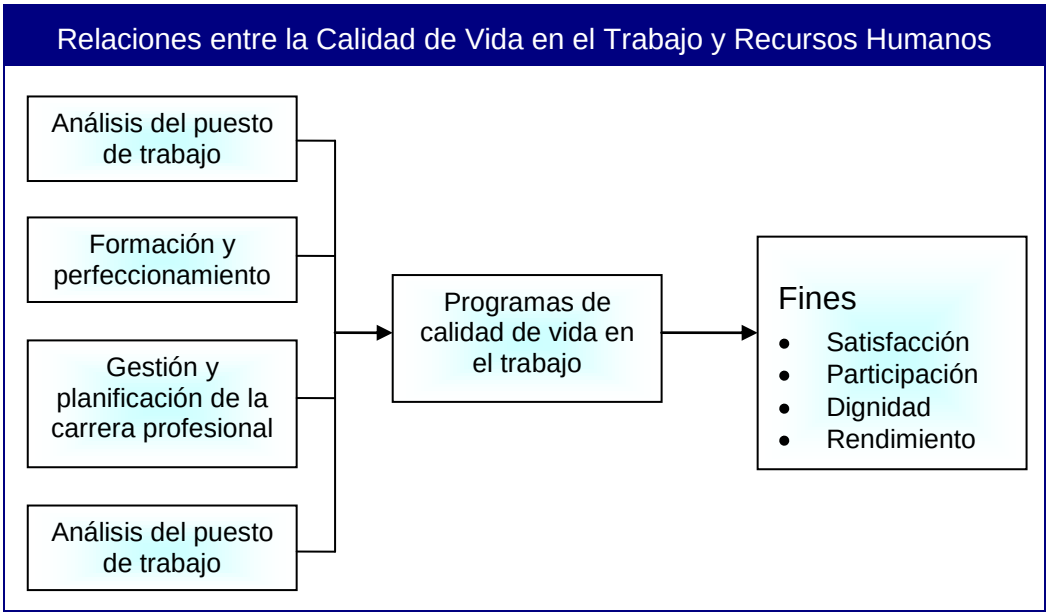


Ilustración 2: Relaciones entre la Calidad de Vida en el Trabajo y Recursos Humanos

Fuente: Simón Dolan, Randall Shuler y Ramón Valle *"La Gestión de los Recursos Humanos"* p.323

La Productividad y la Calidad de Vida en el Trabajo

En el pasado, las organizaciones incrementaban sus tecnologías a fin de lograr una mayor productividad obteniéndose con esto que las personas trabajaran, produjeran más y que se dedicaran menos tiempo al descanso deteriorándose así la calidad de vida en el trabajo de muchos empleados.

Por consiguiente, muchos investigadores han creado varios enfoques para aumentar la productividad, sin tener que sacrificar el bienestar físico y psicológico de la persona.

Con respecto a la anterior, Dolan y Schuler (2003), expresan que las empresas tienen un profundo interés en mejorar la calidad de vida de sus trabajadores para que estos se sientan más sanos, contentos, satisfechos y por consiguiente sean más productivos. (p. 322)

Es importante destacar que la productividad y la calidad de vida en el trabajo se encuentran íntimamente relacionadas, debido aquellas organizaciones que logran ser altamente eficientes, son porque satisfacen y motivan a sus empleados para que éstos desarrollen actividades destinadas a alcanzar los objetivos establecidos.

De allí pues, que si las empresas tienen una mayor productividad poseen los recursos necesarios para implantar programas destinados a la mejora del entorno laboral del trabajador, permitiendo así su desarrollo integral.

Operacionalización de la variable

De acuerdo con el modelo escogido para el desarrollo de la investigación, se podría decir, que el concepto de calidad de vida laboral engloba unas series de dimensiones e indicadores, que se exponen a continuación:

Tabla Nº 2
Operacionalización de la variable Calidad de vida laboral

Definición Nominal	Definición Real Dimensiones	Definición Operacional Indicadores
Calidad de Vida Laboral Es considerada desde dos puntos de vistas: el objetivo y el subjetivo. Se sugiere que las dimensiones objetivas están en relación con el grado de participación y control, condiciones físicas y equidad económica dentro de la empresa, y las subjetivas con las experiencias personales y sentimentales manifestadas por los miembros de las organizaciones.	**Participación y Control:** es el grado por medio del cual los trabajadores participan y controlan el proceso de toma de decisiones.	**Información:** es la cantidad y calidad de información obtenida por los trabajadores, requerida para evaluar aquellos aspectos que tienen que ver con el proceso de toma de decisiones. **Contenido y Asuntos:** está relacionada con los asuntos e información que los miembros de la empresa consideran en el proceso de toma decisiones. **Nivel de Participación y Control:** es el grado en el cual los trabajadores expresan sus ideas en el proceso de toma de decisiones.
	Equidad económica: Se considera no sólo los aspectos restringidos del concepto de sueldo y salario, sino también los beneficios adicionales que se pueden obtener en la organización.	**Beneficio y Retorno económico:** se refiere a la igualdad interna que deberá existir entre el beneficio y el retorno económico.
	Alienación en el trabajo: se considera como una falta de poder y reflejo de sentimientos de impotencia por parte del trabajador.	**Sentimiento de impotencia o falta de poder:** mide los sentimientos que manifiestan los trabajadores, cuando éstos sienten que no tienen influencia y control sobre los resultados de su actividad.

Tabla Nº 2 (cont.)

Definición Nominal	Definición Real Dimensiones	Definición Operacional Indicadores
		Aislamiento social: se refiere a la percepción que experimenta los trabajadores de su ambiente laboral. **Ausencia de significación:** mide la relación existente entre los procesos de la empresa y el conocimiento del trabajador.
	Medio ambiente: se refiere a los aspectos relacionados con todos los elementos que afectan la salud y a la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico y ambiente en el trabajo.	**Percepción ambiental:** mide la percepción que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo. **Salud ocupacional:** se refiere a todos aquellos aspectos que se encuentran en el ambiente laboral, que de una u otra manera afecta la salud e higiene de los trabajadores.
Calidad de Vida Laboral	**Satisfacción en el trabajo:** se refiere al estado psicológico que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales.	**Logro:** mide la satisfacción que tienen los trabajadores acerca de sus logros tanto profesionales como personales. **Características del trabajo:** está relacionada con la satisfacción de los empleados en cuanto a la naturaleza del trabajo que realizan. **Supervisión:** se refiere a las técnicas de supervisión implantadas por la empresa. **Sueldo y Salario:** está referida al pago justo y equitativo acorde con el esfuerzo, dedicación, exigencia y antigüedad, así como también al grado en que el sistema de remuneración incentiva al logro de un mejor desempeño
	Identidad y Autoestima laboral: es el grado de satisfacción que manifiestan los trabajadores en cuanto a: la autonomía del trabajo, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de logros.	**Identidad organizacional**: es el grado de pertenencia que expresan los trabajadores sobre la organización. **Identidad y Autoestima laboral:** mide la percepción que tiene los trabajadores referentes a su estatus y el rol dentro de la empresa.

Fuente: Lares Armando *"Calidad de Vida Laboral un Modelo Integral"*

Bases Legales

Luego de una revisión exhaustiva en leyes y reglamentos de la República Bolivariana de Venezuela, se evidenció referencia sobre la calidad de vida tanto en lo laboral como lo social.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela señala en su Artículo 80 que el Estado garantizará la calidad de vida de los ancianos a través de un sistema de seguridad social integral.

Así mismo, el Articulo 83 de la Constitución de República Bolivariana de Venezuela, expresa que el derecho a la salud es fundamental y en consecuencia una obligación del Estado el crear políticas orientadas a elevar la calidad de vida de la población.

Por otra parte, el Articulo 111 de la Constitución de República Bolivariana de Venezuela relaciona el término de calidad vida con el derecho de los ciudadanos al deporte y en consecuencia garantizará los recursos para su promoción.

En síntesis se pudo evidenciar que en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela existen tres artículos que hacen mención a la calidad de vida en términos de garantizar la seguridad social a los ancianos, el derecho a la salud y a la recreación.

Ahora bien la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social, en su Artículo 3 señala que la presente Ley rige las relaciones entre los ciudadanos

y los organismos del Sistema de Seguridad Social a fin de promover la calidad de vida de las personas.

Los Artículos 52 y 58 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social señalan la creación del Régimen Prestacional de Salud y Régimen Prestacional de Servicios Sociales al Adulto Mayor respectivamente con el objetivo de mejorar y mantener su calidad de vida y bienestar social de los personas.

Por otra parte, la Ley Orgánica del Trabajo en su parágrafo primero estable que los subsidios o beneficios que el patrono les otorga a los trabajadores a fin de mejorar su calidad de vida tiene carácter salarial. Sin embargo la ley señala “podrán establecer que hasta un veinte por ciento (20%) del salario se excluya de la base de cálculo de los beneficios, prestaciones o indemnizaciones que surjan de la relación de trabajo, fuere de fuente legal o convencional.” (p. 29)

A pesar que la Ley Orgánica del Trabajo menciona en un artículo la calidad de vida y en su Reglamento no hacen alusión alguna, en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo hacen acotación en ocho artículos. Entre los más importante se encuentran los siguientes:

Artículo 11 expresa que la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos: La formación, educación y comunicación; así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida

de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo. (p. 4)

En este sentido en Articulo 52 Numeral 6, señala la importancia de hacer seguimiento de las estadísticas para profundizar el conocimiento de los procesos de trabajo, así como la relación existente entre la calidad de vida, la salud y la recreación.

De igual forma, Articulo 55, menciona que el patrono esta en la obligación de exigir a los trabajadores el cumplimiento de las normas y políticas de seguridad y prevención, la participación en los programas de recreación y utilización del tiempo libre, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y por ende la productividad.

Con relación a lo anterior el Artículo 56 numeral 6 señala la obligación del patrono de informar ante Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y al Instituto Nacional de Capacitación y Recreación el desarrollo de los programas antes mencionados y el impacto de los mismos en la calidad de vida, salud y productividad de los trabajadores.

Así mismo, el Artículo 102 recalca la importancia de la educación y divulgación de los programas destinados a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social para la calidad de vida de trabajadores y trabajadoras, y como valor agregado al trabajo

En el Artículo 111 le da atribución a los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo de velar por el desarrollo de los programas de recreación y

turismo social, como medio para fortalecer e incrementar la calidad de vida, la productividad, la integración familiar y el bienestar social.

En definitiva la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo relaciona el término de calidad de vida en función de mejorar las condiciones de trabajo, salud y recreación. Así mismo, la vinculación directa con el aumento de la productividad dejando de un lado la calidad de vida en lugar del trabajo

Por ultimo, La Convención Colectiva Pdvsa Petróleo, S.A 2007-2009 señala lo siguiente:

> Que la Industria Petrolera y Gasífera constituye para el Estado Venezolano, pilares estratégicos para asegurar nuestra soberanía económica, social y política y que estos recursos económicos deben orientarse a la consolidación del sistema socialista, el desarrollo endógeno y satisfacción de las necesidades del pueblo venezolano con el propósito de mejorar su calidad de vida. (p.1)

En la Cláusula 22 expresan que a través de la Gerencia de Calidad de Vida conjuntamente con el Club Recreacional promoverán Programas Culturales y Deportivos a fin de que los trabajadores participen junto con su familia en actividades deportivas, viajes y así como disfrute de los Clubes de la industria.

Como se puede observar en la Convención Colectiva Pdvsa Petróleo señalan que la Gerencia de Calidad de Vida será la encargada de promover actividades deportivas y culturales para el disfrute del trabajador y la familia. Sin embargo, no fomentan actividades ni programas orientados a mejorar la calidad de vida en el ambiente laboral, olvidando un poco la importancia del termino “trabajo” ya que el mismo cumple una función integradora o

significativa de la persona, da sentido a la vida en la medida que permite que las personas puedan realizarse personalmente a través de este. Desde este punto de vista el trabajo aumenta la autoestima y la valoración social del individuo.

En suma, cuando el trabajo cumple esta función es decir existe Calidad de Vida Laboral se puede considerar una experiencia de vital significación. De allí la importancia de tomar en cuenta la calidad de vida en el ambiente laboral para los programas que desarrolla la Gerencia de Calidad de vida de PDVSA CVP.

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

Presentar la metodología que guió esta investigación, fue el propósito fundamental del presente capítulo, el mismo expresa el resultado de la revisión de textos especializados en el aspecto metodológico, consulta a expertos y estudios del área, así como aportes propios. De igual forma se tratarán aspectos referentes al tipo y diseño de investigación, población, muestra y finalmente las técnicas de recolección de información y procesamiento de datos.

Tipo de Investigación

De acuerdo al problema planteado referente a una propuesta de un programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de PDVSA CVP Puerto Ordaz, y en función de los objetivos, se incorporó el tipo de investigación denominado proyectiva. Según Fernández (2010), consiste “en la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar un problema. Se ubican las investigaciones para inventos, programas, diseños”. (p.10)

En función a este tipo de investigación el estudio presentó un diagnóstico de la situación actual del problema planteado, a fin de conocer las debilidades acerca de la calidad de vida laboral de los trabajadores de PDVSA CVP Puerto Ordaz; y por último atendiendo a los resultados del diagnóstico se propuso un programa de Calidad de Vida Laboral.

Diseño de la Investigación

Balestrini (2002) establece que los diseños de investigación se clasifican en bibliográficos y de campo.

De Campo

Tamayo (2007) señala que una investigación es de campo cuando los datos son recogidos directamente de la realidad de los hechos lo que permite la verificación de los datos obtenidos. (p. 110)

Para la Universidad Nacional Abierta (1979) el diseño de campo permite "…cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión y modificación, en caso de que se tengan dudas con respectos a ellos" (p. 238)

El estudio a realizado es de campo, debido a que la información fue recolectada a través de un instrumento denominado cuestionario, que se aplicó a los trabajadores de la empresa PDVSA CVP, Puerto Ordaz, siendo esté el lugar donde se presentarán los hechos.

Nivel de la Investigación

Según el propósito: aplicada

La investigación es aplicada ya que según Sabino (2003) "concentra su atención en estas posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías

generales, encaminando sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean los hombres" (p. 42)

De acuerdo con lo anterior es aplicada, debido a que esta investigación se fortaleció con unas series de teorías que permitieron llevar a la practicar las herramientas indispensables para la resolución del problema planteado.

Según el nivel de conocimiento: descriptiva

La presente investigación es de tipo descriptivo ya que se especificó las características relacionadas con el tema a estudiar. Sobre este aspecto Tamayo (2007), indica que ésta investigación comprende "la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual ... trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta". (p. 46)

Méndez (2001) sostiene que el estudio descriptivo "… identifica características del universo de investigación, señala formas de conductas y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación".(p. 137)

En función de los objetivos propuestos, el tipo de investigación es descriptiva, porque permitió diagnosticar, analizar e interpretar la situación actual de la calidad de vida de los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz. Determinando así las dimensiones que influyen en la satisfacción de

los empleados, logrando delimitar la investigación de acuerdo a los requerimientos del área de estudio.

Según la estrategia empleada por el investigador: de campo

En atención a los objetivos propuestos en el estudio la estrategia empleada es de campo ya que se aplicó un instrumento de recolección de datos directamente en las áreas sujetas a estudio, para posteriormente realizar un análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

Población

En la presente investigación, las unidades de análisis objeto de observación fue la totalidad de los trabajadores de la empresa PDVSA CVP, Puerto Ordaz. Todos ellos constituyen el universo de estudio de la situación planteada. Para Flames (2001) la población es “... el conjunto de personas con características afines que son objeto de estudio”. (p. 21)

Es importante destacar que la población de estudio estuvo conformada por cincuenta y un (51) trabajadores, de la empresa PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

Muestra

El tipo de muestreo seleccionado fue el muestreo probabilístico. Hernández, Fernández y otros (2008), señalan al respecto: “subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos". (p. 241). La razón de tal selección fue motivada a la

posibilidad de elegir al azar a los trabajadores quedando cada uno de ellos con la misma probabilidad de ser seleccionados.

La fórmula para obtener la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Npq}{(N-1)D + pq}$$

$$D = \frac{B^2}{Z^2_{\alpha/2}}$$

Donde:

$n =$ *tamaño muestreal = 33 trabajadores*

$N =$ *tamaño poblacional = 51 trabajadores*

$B =$ *límite para el error de estimación = 10%*

$P_i =$ *probabilidad de éxito = 0,5*

$q_i =$ *probabilidad de fracaso = 0,5*

$Z_{\alpha/2} =$ *coeficiente de confianza = 1,96*

$D =$ *valor del error = 0,00260382*

La muestra seleccionada fue de treinta y tres (33) trabajadores, la cual estuvo conformada por los siguientes cargos: Analista mayor, Analistas, Asistente y Secretaria. Para determinar el porcentaje que se escogió de cada uno de los grupos de cargos se aplicó la siguiente formula:

$$\Re sh = \frac{n}{N}$$

Donde:

n = tamaño muestreal = 33 trabajadores

N = tamaño poblacional = 51 trabajadores

$\Re sh$ *= fracción constante = 0,6470*

De manera que el total de la subpoblación se multiplicó por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato. A Continuación se detalla la caracterización de la muestra.

Cuadro Nº 1
Caracterización de la muestra

Cargo	Total población (*fh*) = 0,6470 *Nh (fh) = nh*	Muestra
Analista mayor	4	3
Analista	37	24
Asistente	7	5
Secretaria	3	2
Total	**51**	**33**

Fuente: Estudio sobre la Calidad de Vida Laboral 2009

Técnicas de recolección de datos.

Dentro de la metodología se representa el conjunto de procedimientos que permitió recolectar la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos. Entre las técnicas de recolección se destacan:

Observación documental

Para el análisis profundo de las fuentes documentales referente al tema de la calidad de vida laboral se utilizó la observación documental, debido a que permitió la obtención secundaria de datos a través de las lecturas iniciales de textos, artículos de Internet, manuales de la empresa PDVSA y todos aquellos materiales escritos de interés para el desarrollo de la investigación.

Observación simple

La observación simple permitió visualizar situaciones en el ambiente laboral, tales como poca participación en eventos de la empresa, incumplimiento del horario de trabajo, descontento con los beneficios que ofrece la empresa entre otros, los cuales podrían estar influyendo en la calidad de vida laboral.

Encuesta

Para la recolección directa de información se utilizó la encuesta. Arías (2006) define la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”. (p.72)

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que se empleó en este estudio. Tamayo (2007) sostiene que éste "…contiene aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos y precisa el objeto de estudio" (p. 185)

De acuerdo con la anterior definición se considera este instrumento como un medio idóneo ya que permitió proporcionar información a través de diferentes enunciados sobre aspectos relacionados con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

Para el presente estudio se utilizó un cuestionario el cual estuvo conformado por cuarenta y siete (47) enunciados basadas en la escala de Likert. Según Hernández y Fernández (2008) consiste en: "un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías". (p. 341)

El instrumento de medición de la calidad de vida en el trabajo fue el diseñado por el sociólogo Armando Lares (1998). Este consta de seis (6) dimensiones: participación y control, equidad económica, alienación, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral, subdivididas en unas series de indicadores con sus respectivos ítems.

Cabe destacar que el cuestionario estuvo conformado por cuarenta y siete (47) ítems basados en las siguientes opciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo; éstas serán codificadas a través de una escala con valores numéricos, como se indica a continuación:

Cuadro Nº 2
Cuadro de Opciones de respuesta

Valor	Actitud
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	De acuerdo
4	Totalmente de acuerdo

Fuente: Estudio sobre la Calidad de Vida Laboral 2009

Las opciones de respuestas se interpretaron de la siguiente manera: los valores uno (1) y dos (2) se consideraron como “malo” y “deficiente” respectivamente, y los valores cuatro (3) y cinco (4) como “moderadamente bueno” y “excelente”. Por consiguiente, partiendo de la codificación de los datos, éstos fueron transformados en valores numéricos, lo que permitió facilitar la tabulación.

A continuación se presenta la ubicación de la preguntas con respecto a los indicadores medidos:

Tabla Nº 3
Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Pregunta
Participación y Control	Información	Limites Cantidad de información	6 38
	Contenido y Asuntos	Participación en programas y proyectos Horario de trabajo Desarrollo de personal y adiestramiento	41 47 45
	Nivel de Participación y Control	Estructura y participación Niveles de decisiones de control	15 34
Equidad Económica	Beneficio y Retorno Económico	Beneficios recibidos	25 y 28
Alienación en el Trabajo	Sentimiento de Impotencia o Falta de Poder	Supervisión	31
	Aislamiento Social	Niveles de contacto social en el trabajo Separación de grupos o normas estandarizadas Cambio de trabajo	17 19 23
	Ausencia de Significación	Percepción del futuro del trabajador en la empresa Insatisfacción con los propósitos personales Percepción sobre el trabajo que realiza	3 12 y37 40
Medio Ambiente	Percepción Ambiental	Opinión sobre la iluminación Opinión sobre la temperatura en el trabajo Medio ambiente y descanso laboral Medio ambiente y enfriadores de agua Percepción espacial Opinión sobre las condiciones físicas en el trabajo. Opinión sobre el ruido Medio ambiente y sanitario	1 13 16 22 26 y 32 29 43 46
	Salud Ocupacional	Medio ambiente y salud ocupacional Equipamiento	10 35

Tabla Nº 3 (cont.)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Pregunta
Satisfacción en el Trabajo	Oportunidad de Desarrollo en la Organización.	Satisfacción con la aplicación de conocimiento Desarrollo de carrera en la organización Nivel de satisfacción con las oportunidades de capacitación	2 5 14
	Reconocimiento	Orientaciones recibidas en el trabajo Percepción sobre la política de motivación	11 27
	Logro	Resultados obtenidos en el trabajo Relación logro y responsabilidad	30 44
	Características del Trabajo	Satisfacción con la complejidad del trabajo Percepción sobre los retos que plantea el trabajo	8 24
	Supervisión.	Satisfacción con los supervisores	4
	Sueldo y Salario	Satisfacción con los sueldos y salarios Comparación con otros sectores dentro de la empresa Percepción sueldo recibido y rol desempeñado	18 20 42
Identidad y Autoestima Laboral	Identificación Organizacional	Horario de trabajo Conocimiento e identificación	21 33 39
	Identidad y Autoestima Laboral	Percepción del cargo en la estructura y actitudes de los compañeros de trabajo Valoración por parte de los supervisores Percepción en el trabajo	7 9 36

Fuente: Estudio sobre la Calidad de Vida Laboral 2009

Validez

El criterio de validez del instrumento tiene que ver con la validez del contenido y la validez de construcción. La validez estable relación del instrumento con las variables que pretende medir y, la validez de construcción relacionan los ítems del cuestionario aplicado; con los

basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica.

Por consiguiente, y en concordancia con los objetivos de la presente investigación se utilizó el cuestionario llamado Escala de Calidad de Vida Laboral, el cual fue diseñado y validado por el Sociólogo Armando Lares. Este cuestionario ha sido utilizado previamente en recientes investigaciones tales como: Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrence Venezolana. (Caso. Aviación Militar Venezolana) de Pedro Rafael Camacaro y Percepción de Trabajadores sobre la Calidad de Vida en el Trabajo en Empresas exitosas según Venezuela Competitiva de Alexis García.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, el cual requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero (0) y uno (1). Es aplicable a instrumentos con escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como repuesta más de dos (2) alternativas. Su formula determina el grado de consistencia y precisión.

El resultado arrojado fue de 0,896, lo que demostró que hubo una alta comprensión de instrumento.

Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Para procesar y examinar los datos obtenidos se empleó dos (2) tipos de análisis: cualitativo y cuantitativo ya que permitió realizar un estudio minucioso de los datos para luego ser presentados.

Cuantitativo

Según Sabino (2003) la técnica cuantitativa "se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación… se nos presenta como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentados convenientemente" (p. 134)

En este sentido se realizó un análisis cuantitativo con la información que obtuvo de la aplicación del cuestionario a los trabajadores PDVSA CVP, Puerto Ordaz, la cual fue tabulada por medio del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) y graficadas en el programa Excel 2003 con el propósito de visualizar a través de gráficas tipo columnas, el porcentaje de respuestas dadas en cada ítems.

Cualitativo

El análisis cualitativo representa las diversas interpretaciones de los resultados que arrojó la investigación bien sea numéricos o verbales con relación a lo anterior Sabino (2003) sostiene que:

> Se refiere al que procedemos a hacer con la información de tipo verbal que, de un modo general, se ha recogido mediante fichas de uno u otro

> tipo … El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información (p.135)

Para que los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presenta investigación, se necesitó introducir una fase de análisis e interpretación de los resultados, con el propósito de intentar dar respuestas a los objetivos planteados en el estudio y evidenciar los principales aspectos sobre la calidad de vida laboral de los trabajadores PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

CAPITULO IV
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez codificados los resultados del cuestionario, se procedió a transcribir los datos en el Sistema SPSS 11.0, con el propósito de presentar la información recolectada, de igual manera se introdujo la técnica de gráfica de barras para la cual se utilizó el programa Excel XP permitiendo así ilustrar los hechos encontrados, atendiendo a las dimensiones del estudio.

El contenido de valoración de cada opción estuvo basado según los criterios de la investigación, cada enunciado elegido como Totalmente de Acuerdo representó una puntuación de cuatro (4) puntos, aquellos escogidos como De Acuerdo representaron una puntuación de tres (3) puntos, los que están en Desacuerdo con dos (2) puntos y finalmente la opción Totalmente en Desacuerdo representó un (1) punto.

Resultados

Los datos fueron primeramente analizados por cada ítem en donde se tomo en consideración desde el porcentaje más alto hasta el más bajo y la media. Luego se procedió a realizar los análisis correspondientes a cada indicador, para tal fin se tomo en cuenta el promedio aritmético de las medias correspondiente a los ítems que representan cada uno de los indicadores.

Para el análisis general de las dimensiones se consideraron el promedio aritmético de la media por cada indicador.

A continuación se presentan los resultados obtenidos por medio de la aplicación de un cuestionario a treinta y tres (33) trabajadores de la empresa PDVSA CVP, Puerto Ordaz. Estos resultados fueron representados a través de tablas y gráficas ambas expresadas en porcentajes.

DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN Y CONTROL

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Información.

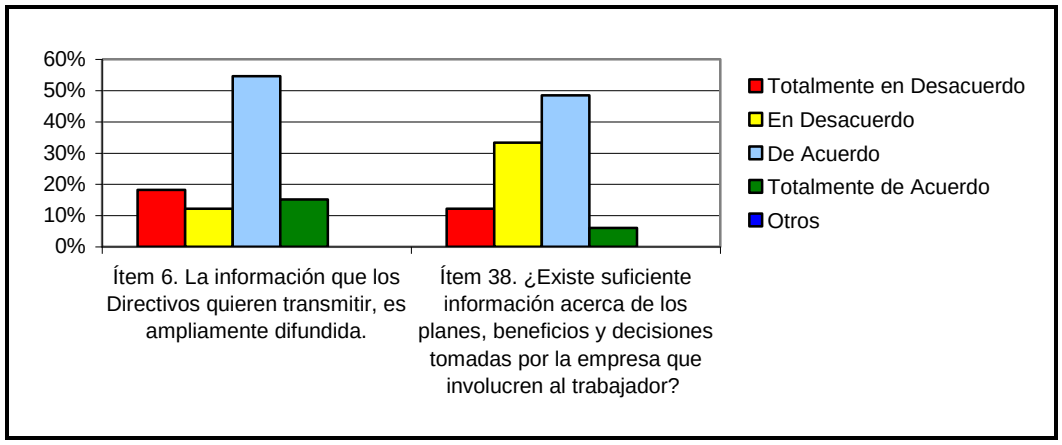
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 6 y 38.

Tabla Nº 4
Indicador Información

ESCALA	**Ítem 6**. La información que los Directivos quieren transmitir, es ampliamente difundida.	**Ítem 38**. ¿Existe suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomadas por la empresa que involucren al trabajador?
Totalmente en Desacuerdo	18%	12%
En Desacuerdo	12%	33%
De Acuerdo	55%	48%
Totalmente de Acuerdo	15%	6%
Otros	0%	0%
Total	100%	100%
Media	2,66 ≈ 3	2,48 ≈ 2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 1
Información



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítems seis (6)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y cinco por ciento (55%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con la cantidad de información difundida por los Directivos de la empresa, el dieciocho por ciento (18%) expresaron estar totalmente en desacuerdo, el quince por ciento (15%) estuvieron totalmente de acuerdo y finalmente el menor porcentaje de doce por ciento (12%) señalaron estar en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que la cantidad de información difundida por los Directivos de la empresa es buena.

Análisis del ítem seis (6)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los Directivos de la empresa difunden información, debido a que el cincuenta y cinco por ciento (55%) de los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz manifestaron su acuerdo con relación a este ítem.

Ítem treinta y ocho (38)

Con respecto a este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cuarenta y ocho por ciento (48%) los manifestaron su acuerdo con la cantidad de información recibida acerca de los planes y beneficios que brinda PDVSA CVP, Puerto Ordaz, el treinta y tres por ciento (33%) estuvieron en desacuerdo, el doce por ciento (12%) expresaron estar totalmente en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje de seis por ciento (6%) estuvieron totalmente de acuerdo con este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción dos (2), lo que significa que la cantidad de información recibida acerca de los planes y beneficios y decisiones tomadas por la empresa es considerada deficiente.

Análisis del ítem treinta y ocho (38)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció la existencia de poca información acerca de los planes, beneficios y las

decisiones tomadas por la empresa, ya que el cuarenta y ocho por ciento (48%) de los trabajadores manifestaron su acuerdo sobre este ítem. Sin embargo un total de cuarenta y cinco por ciento (45%) señalaron su desacuerdo

Análisis del Indicador Información

Cuadro Nº 3
Indicador Información

Información	
Media	3

Se observó que el personal manifestó la existencia de una buena cantidad de información. Sin embargo de acuerdo a observaciones realizadas actualmente la información no es difundida de la forma más idónea y oportuna hacia los niveles más bajos de la organización, creando con esto rumores e incertidumbre acerca de los planes y beneficios que ofrece la empresa y de los cambios que ocurren en los mismos.

En síntesis, se puede decir que los trabajadores de la PDVSA CVP, Puerto Ordaz tienen un grado de percepción bueno del Indicador Información.

Análisis de los Resultados del Indicador Contenido y Asuntos.

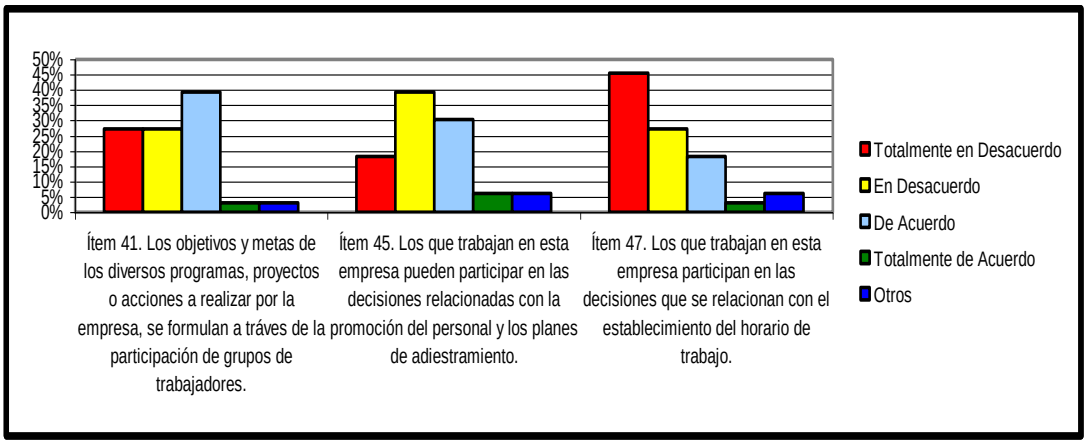
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 41, 45 y 47.

Tabla Nº 5
Indicador Contenido y Asuntos

ESCALA	**Ítem 41.** Los objetivos y metas de los diversos programas, proyectos o acciones a realizar por la empresa, se formulan a través de la participación de grupos de trabajadores.	**Ítem 45.** Los que trabajan en esta empresa pueden participar en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y los planes de adiestramiento.	**Ítem 47.** Los que trabajan en esta empresa participan en las decisiones que se relacionan con el establecimiento del horario de trabajo.
Totalmente en Desacuerdo	27%	18%	45%
En Desacuerdo	27%	39%	27%
De Acuerdo	39%	30%	18%
Totalmente de Acuerdo	3%	6%	3%
Otros	3%	6%	6%
Total	100%	100%	100%
Media	2,12 ≈ 2	2,12 ≈ 2	1,6 ≈ 2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 2
Contenido y Asuntos



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem cuarenta y uno (41)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y nueve por ciento (39%) los cuales manifestaron su acuerdo en cuanto a la participación de grupos de trabajadores en la formulación de los objetivos y metas de los diversos proyectos de PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

Las opciones totalmente en desacuerdo y en desacuerdo obtuvieron ambas veintisiete por ciento (27%), y finalmente el menor de los porcentajes con un tres por ciento (3%) la opción otros, es decir los trabajadores que no contestaron el ítem y la opción totalmente de acuerdo.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción dos (2), lo que significa que la

participación de grupos de trabajadores en la formulación de las metas y objetivos de los diversos programas es deficiente.

Análisis del ítem cuarenta y uno (41)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció una notable diferencia de las opiniones en relación a la participación de los trabajadores en la formulación de las metas y objetivos de los diversos programas, debido a que un treinta y nueve por ciento (39%) respondieron de manera positiva y otros dos (2) grupos con veintisiete por ciento (27%) cada uno respondieron de manera negativa a este ítem, lo que indica que predomina la tendencia negativa de este ítem.

Ítem cuarenta y cinco (45)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados un treinta y nueve por ciento (39%) manifestaron su desacuerdo en relación a la participación de los trabajadores en las decisiones relacionadas con la promoción de personal y los planes de adiestramiento.

El treinta por ciento (30%) estuvieron de acuerdo, el dieciocho por ciento (18%) por ciento señalaron estar totalmente en desacuerdo y finalmente con un seis por ciento (6%) las opciones totalmente de acuerdo y otros.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor dos (2), lo que significa que la participación de los trabajadores en las decisiones relacionadas con el personal es deficiente.

Análisis del ítem cuarenta y cinco (45)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que en PDVSA CVP, Puerto Ordaz, al parecer no existe participación de los trabajadores en las decisiones relacionadas con el personal, debido a que un treinta y nueve por ciento (39%) de los encuestados respondieron de manera negativa a este ítem.

Ítem cuarenta y siete (47)

En relación con este ítem se observó que un mayor porcentaje de los encuestados un cuarenta y cinco por ciento (45%) manifestaron estar totalmente en desacuerdo en que los trabajadores participen en el establecimiento del horario de trabajo. El veintiocho por ciento por ciento (28%) señalaron su desacuerdo, el dieciocho por ciento (18%) expresaron su acuerdo, el seis por ciento (6%) de los encuestados no respondieron al ítem y finalmente, el tres por ciento (3%) estuvieron totalmente de acuerdo con respecto al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción (2), lo que significa que la participación de los trabajadores en el establecimiento del horario de trabajo es deficiente.

Análisis del ítem cuarenta y siete (47)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que en PDVSA CVP, Puerto Ordaz existe poca participación de los trabajadores en cuanto al establecimiento del horario de trabajo, ya que el sesenta y ocho por ciento (68%) de los encuestados respondieron de manera negativa a este ítem.

Análisis del Indicador Contenido y Asuntos

Cuadro Nº 4
Indicador Contenido y Asuntos

Contenido y Asuntos	
Media	2

Se manifiesta claramente en los datos analizados que el personal tiene una deficiente participación en el proceso de toma de decisiones relacionadas con asuntos inherentes a PDVSA CVP, Puerto Ordaz, debido a que en la mayoría de los casos estas decisiones son tomadas exclusivamente por la Junta Directiva de Petróleos de Venezuela S.A. En

resumen, se puede decir, que los trabajadores tienen un grado de percepción deficiente del indicador Contenido y Asuntos.

Análisis de los Resultados del Indicador Nivel de Participación y Control.

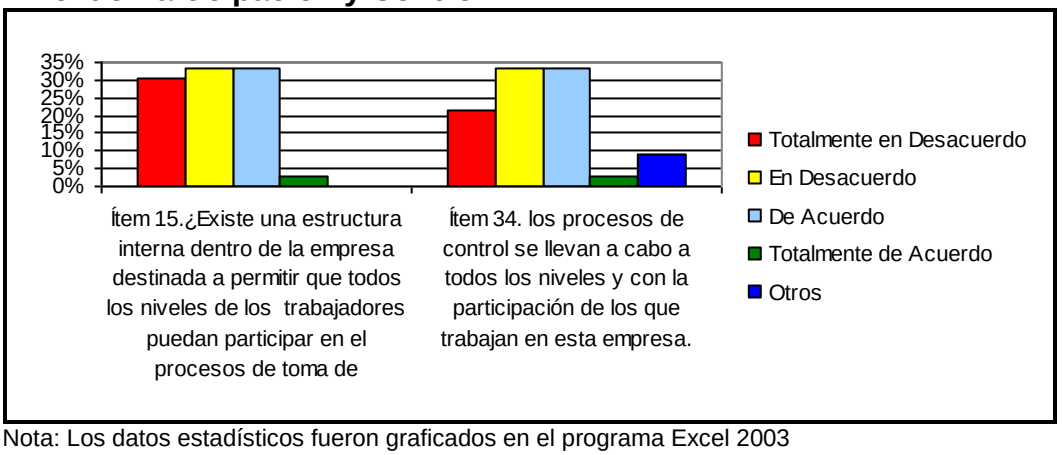
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 15 y 34.

Tabla Nº 6
Indicador Nivel de Participación y Control

ESCALA	**Ítem 15**.¿Existe una estructura interna dentro de la empresa destinada a permitir que todos los niveles de los trabajadores puedan participar en el procesos de toma de decisiones?	**Ítem 34.** Los procesos de control se llevan a cabo a todos los niveles y con la participación de los que trabajan en esta empresa.
Totalmente en Desacuerdo	30%	21%
En Desacuerdo	33%	33%
De Acuerdo	33%	33%
Totalmente de Acuerdo	3%	3%
Otros	0%	9%
Total	100%	100%
Media	1,96 ≈ 2	2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 3
Nivel de Participación y Control



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem quince (15)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados un treinta y tres por ciento (33%) fue ubicado en las opciones en desacuerdo y de acuerdo, evidenciándose diferentes criterios en cuanto a la existencia de estructura destinada a permitir que todos los niveles de la empresa participen en el proceso de toma de decisiones. Sin embargo el treinta por ciento (30%) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo y finalmente el menor porcentaje de un tres por ciento (3%) no respondió al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor dos (2), lo que significa que la estructura destinada a permitir que todos los niveles de la empresa participen en el proceso de toma de decisiones es considerada deficiente.

Análisis del ítem quince (15)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que en PDVSA CVP, Puerto Ordaz, no existe una estructura que permita la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones, ya que un sesenta y tres por ciento (63%) de los trabajadores encuestados respondieron de manera negativa a este ítem.

Ítem treinta y cuatro (34)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados un treinta y tres por ciento (33%) fue ubicado en las opciones en desacuerdo y de acuerdo, evidenciándose nuevamente diversidad de opiniones en cuanto a la participación de los trabajadores en los procesos de control en los diferentes niveles de la empresa. El veintiún por ciento (21%) manifestaron estar totalmente en desacuerdo, el nueve por ciento (9%) de los trabajadores no respondieron al ítem y finalmente un tres por ciento (3%) expresó su total acuerdo.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción dos (2), lo que significa que la participación de los trabajadores en los procesos de control es deficiente.

Análisis del ítem treinta y cuatro (34)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció una notable diferencia de las opiniones, en relación a la participación de los trabajadores en el proceso de control, ya que un treinta y tres por ciento (33%) respondieron de manera positiva con respecto a un treinta y tres por ciento (33%) y un veintiuno por ciento (21%) que respondieron de manera negativa a este ítem.

Análisis del Indicador Nivel de Participación y Control

Cuadro Nº 5
Indicador Nivel de Participación y Control

Nivel de Participación y Control	
Media	2

En relación con los resultados antes obtenido, los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, consideran que su participación es deficiente en los procesos de toma de decisiones inherentes asuntos relacionados con las políticas establecidas por la empresa.

En este sentido, se evidenció que los mayores porcentajes de los resultados obtenidos mostraron una tendencia hacia la opción dos (2), es decir, en desacuerdo, lo que muestra una clara inclinación en rechazar la existencia de niveles donde se promueva la participación de los trabajadores. En síntesis, se puede decir que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, tienen un grado de percepción deficiente del indicador Nivel de Participación y Control.

Análisis General de la Dimensión Participación y Control

Cuadro Nº 6
Resumen de la Dimensión Participación y Control

Indicador	Promedio
Información	**3**
Contenido y Asuntos	**2**
Nivel de Participación y Control	**2**

La Dimensión Participación y Control se refiere al grado por medio del cual los trabajadores de la empresa participan, es decir, influencian en el proceso de toma de decisiones, mientras que el Control implica la determinación o las decisiones finales de este proceso.

En relación con lo anterior, los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, no se consideran participe en el proceso de toma de decisiones que se efectúan en la empresa, de igual manera sienten que no poseen el control real en el proceso.

Con los datos expuestos en la Cuadro Nº 6, se puede concluir que la Dimensión Participación y Control se encuentran en la categoría deficiente, debido a que un (1) indicador esta ubicado el la categoría bueno y dos (2) indicadores se ubicaron en el renglón deficiente, es decir, que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, perciben que la información transmitida por la empresa es buena, en cambio, la participación en los temas considerados en el proceso de toma de decisiones y el grado de participación de los trabajadores lo perciben como deficiente.

DIMENSIÓN EQUIDAD ECONÓMICA

Análisis de los Resultados del Indicador Beneficio y Retorno Económico.

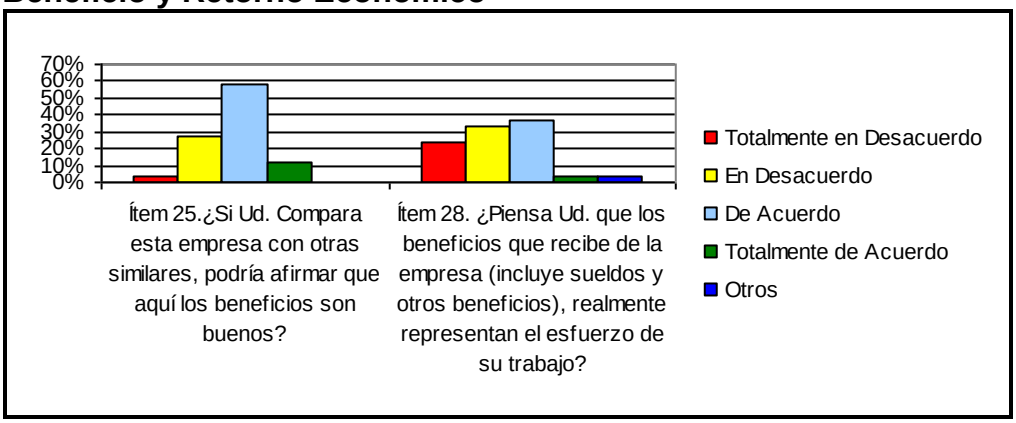
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 25 y 28.

Tabla Nº 7
Indicador Beneficio y Retorno Económico

ESCALA	**Ítem 25**.¿Si Ud. Compara esta empresa con otras similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos?	**Ítem 28**. ¿Piensa Ud. que los beneficios que recibe de la empresa (incluye sueldos y otros beneficios), realmente representan el esfuerzo de su trabajo?
Totalmente en Desacuerdo	3%	24%
En Desacuerdo	27%	33%
De Acuerdo	58%	36%
Totalmente de Acuerdo	12%	3%
Otros	0%	3%
Total	100%	100%
Media	2,78 ≈ 3	2,12 ≈ 2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 4
Beneficio y Retorno Económico



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem veinticinco (25)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados un cincuenta y ocho por ciento (58%) manifestaron estar de acuerdo en que los beneficios son buenos en comparación con otras empresas, el veintisiete por ciento (27%) estuvieron en desacuerdo, el doce por ciento (12%) expresaron su total acuerdo y finalmente el menor porcentaje de ocho por ciento (8%) señalaron estar totalmente en desacuerdo.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que los beneficios en comparación con las otras empresas son buenos.

Análisis del ítem veinticinco (25)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los beneficios que ofrece PDVSA CVP, Puerto Ordaz son moderados con respectos a otras empresas, debido a que el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los trabajadores respondieron de manera positiva a este ítem.

Ítem veintiocho (28)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y seis por ciento (36%), los cuales manifestaron estar de acuerdo en que los beneficios representan el esfuerzo de su trabajo, el treinta y tres por ciento (33%) señalaron su desacuerdo, el veinticuatro por ciento (24%) estuvieron totalmente en desacuerdo y finalmente con el menor porcentaje de tres por ciento (3%) las opciones otros, es decir los trabajadores que no respondieron el ítem y la opción totalmente de acuerdo.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor dos (2), lo que significa que los beneficios obtenidos producto del esfuerzo laboral son considerados deficientes.

Análisis del ítem veintiocho (28)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció una notable diferencia de las opiniones en relación a los beneficios recibidos por

la empresa, debido a que el treinta y seis por ciento (36%) respondió de manera positiva y un treinta y tres por ciento (33%) y veinticuatro (24%) de los trabajadores contestaron de manera negativa a este ítem.

Análisis del Indicador Beneficio y Retorno Económico

Cuadro Nº 7
Indicador Beneficio y Retorno Económico

Beneficio y Retorno Económico	
Media	2

De los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el personal de PDVSA CVP, Puerto Ordaz manifestó que los beneficios recibidos son deficientes con respecto al esfuerzo desempeñado en sus labores. De igual forma consideran que existe una distribución poco equitativa de los recursos que obtiene la empresa, es decir, sostienen que mientras más recursos perciban en PDVSA CVP, mayor deberá ser los beneficios que reciban los trabajadores. En resumen, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción deficiente del indicador Beneficio y Retorno Económico.

Análisis General de la Dimensión Equidad Económica

Cuadro Nº 8
Resumen de la Dimensión Equidad Económica

Indicador	Promedio
Beneficio y retorno económico	**2**

El personal de PDVSA CVP, Puerto Ordaz percibe que hay una deficiente equidad económica en cuanto a los recursos que obtiene la

empresa y el retorno económico que perciben los trabajadores a través de los beneficios que les ofrece la empresa.

De acuerdo con los datos expuestos anteriormente se concluye que la Dimensión Equidad Económica se encuentra en la opción deficiente, ya que la media obtuvo un resultado de valor dos (2), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, tienen una percepción deficiente de esta dimensión.

ALIENACIÓN EN EL TRABAJO

Análisis de los Resultados del Indicador Sentimiento de Impotencia o Falta de Poder.

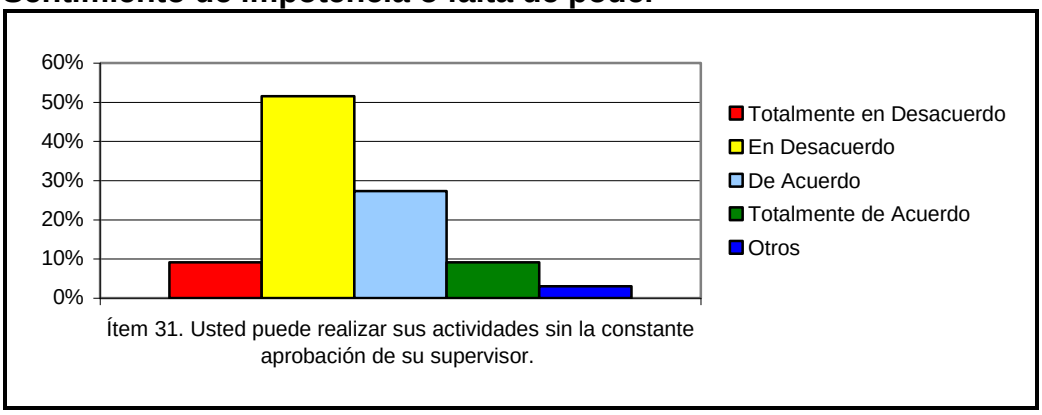
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en el ítem 31.

Tabla Nº 8
Indicador Sentimiento de impotencia o falta de poder

ESCALA	**Ítem 31**. Usted puede realizar sus actividades sin la constante aprobación de su supervisor.
Totalmente en Desacuerdo	9%
En Desacuerdo	52%
De Acuerdo	27%
Totalmente de Acuerdo	9%
Otros	3%
Total	100%
Media	2,30 ≈ 2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 5
Sentimiento de impotencia o falta de poder



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem treinta y uno (31)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y dos por ciento (52%), los cuales manifestaron estar en desacuerdo en que pueden realizar sus actividades sin la constante aprobación de su supervisor, el veintisiete por ciento (27%) expresaron su acuerdo, las opciones totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo ambas con un nueve por ciento (9%) y finalmente con el menor de tres por ciento porcentaje (3%) la opción otros, es decir los trabajadores que no respondieron al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor dos (2), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, poseen poca libertad en sus acciones sin la aprobación de sus superiores.

Análisis del Ítem treinta y uno (31)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció los trabajadores pueden realizar poca acción en la empresa sin la previa aprobación de sus superiores, ya que el cincuenta y dos por ciento (52%) de los trabajadores respondieron de manera negativa este ítem.

Análisis del Indicador Sentimiento de Impotencia o Falta de Poder

Cuadro Nº 9
Indicador Sentimiento de Impotencia o Falta de Poder

Sentimiento de Impotencia o Falta de Poder	
Media	2

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se deduce que los trabajadores PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten insatisfechos al no poseer suficiente autonomía en sus funciones, debido a que necesitan tener el consentimiento o aprobación de sus supervisores inmediatos para efectuar sus labores en la empresa. En síntesis, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción deficiente del indicador Sentimiento de Impotencia o Falta de Poder.

Análisis de los Resultados del Indicador Aislamiento Social.

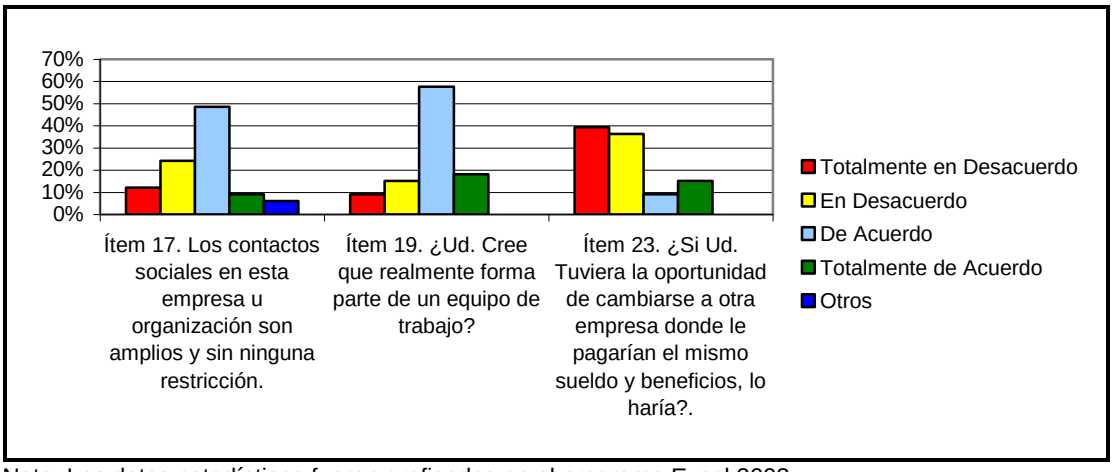
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 17, 19 y 23.

Tabla Nº 9
Indicador Aislamiento Social

ESCALA	**Ítem 17**. Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.	**Ítem 19.** ¿Ud. Cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo?	**Ítem 23.** ¿Si Ud. Tuviera la oportunidad de cambiarse a otra empresa donde le pagarían el mismo sueldo y beneficios, lo haría?.
Totalmente en Desacuerdo	12%	9%	39%
En Desacuerdo	24%	15%	36%
De Acuerdo	48%	58%	9%
Totalmente de Acuerdo	9%	18%	15%
Otros	6%	0%	0%
Total	100%	100%	100%
Media	2,42 ≈ 2	2,84 ≈ 3	2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 6
Aislamiento Social



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem diecisiete (17)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados un cuarenta y ocho por ciento (48%), manifestaron estar de acuerdo con que los contactos sociales en la empresa son amplios y sin ninguna restricción, el veinticuatro por ciento (24%) señalaron su desacuerdo, el doce por ciento (12%) expresaron su total desacuerdo, el nueve por ciento (9%) estuvieron en total acuerdo y finalmente un seis por ciento (6%) en la opción otros, es decir los trabajadores que no respondieron al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor dos (2), lo que significa que los contactos sociales en la empresa son deficiente.

Análisis del Ítem diecisiete (17)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que en la empresa los contactos sociales no son amplios, muy a pesar que un cuarenta y ocho por ciento (48%) de los encuestados respondieron de manera positiva este ítem.

Ítem diecinueve (19)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados un cincuenta y ocho por ciento (58%) manifestaron estar de acuerdo en que realmente forman parte de un equipo de trabajo, el dieciocho por ciento (18%) estuvieron totalmente de acuerdo, el quince por ciento (15%) expresaron su desacuerdo y finalmente con el menor porcentaje con un nueve por ciento (9%) los que señalaron estar totalmente en desacuerdo con respecto al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor tres (3), lo que significa que la conformación de los grupos de trabajos en la empresa son buenos.

Análisis del Ítem diecinueve (19)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, consideran que forman parte de un equipo de trabajo.

Ítem veintitrés (23)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y nueve por ciento (39%), los cuales manifestaron estar totalmente en desacuerdo en que se cambiarían a otra empresa en donde le pagaran los mismos beneficios, el treinta y seis por ciento (36%) expresó su desacuerdo, el quince por ciento (15%) estuvieron totalmente de acuerdo y finalmente el menor porcentaje de nueve por ciento (9%) señalaron su acuerdo con respecto al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor dos (2), lo que significa que los trabajadores están en desacuerdo en la posibilidad de cambiarse de trabajo en donde le ofrecerían los mismos beneficios.

Análisis del Ítem veintitrés (23)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los encuestados no desean cambiarse a otra empresa, ya que el setenta y cinco por ciento (75%) de los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz respondieron de manera negativa a este ítem.

Análisis del Indicador Aislamiento Social

Cuadro Nº 10
Indicador Aislamiento Social

Aislamiento Social	
Media	3

Según lo antes mencionado, se puede apreciar que el personal perteneciente a PDVSA CVP, Puerto Ordaz, considera que forman parte realmente de un equipo de trabajo, debido a que expresan su satisfacción en cuanto a las relaciones sociales dentro de la empresa y esto se evidencia en su negativa de cambiarse de trabajo en donde le ofrecerían los mismos beneficios. En resumen, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción bueno del indicador Aislamiento Social.

Análisis de los Resultados del Indicador Ausencia de Significación.

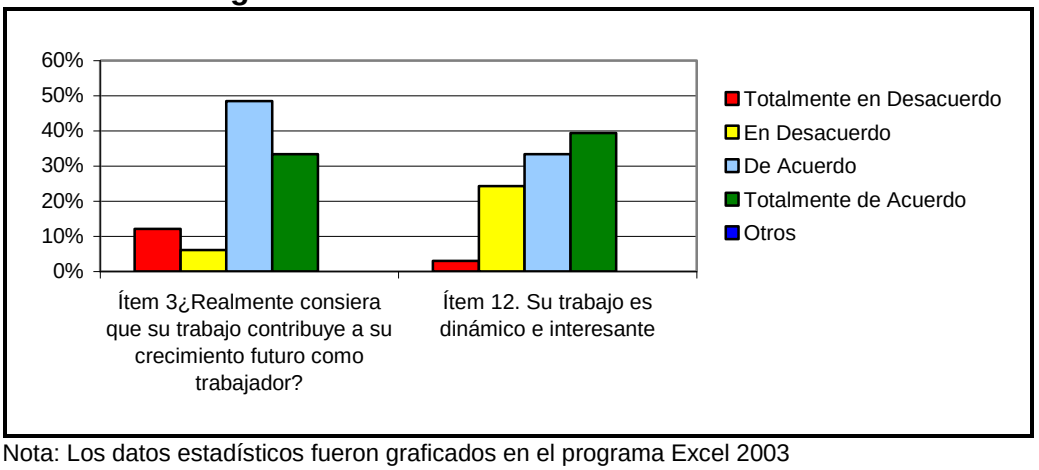
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 3 y 12.

Tabla Nº 10
Indicador Ausencia de Significación

ESCALA	**Ítem 3**¿Realmente considera que su trabajo contribuye a su crecimiento futuro como trabajador?	**Ítem 12**. Su trabajo es dinámico e interesante
Totalmente en Desacuerdo	12%	3%
En Desacuerdo	6%	24%
De Acuerdo	48%	33%
Totalmente de Acuerdo	33%	39%
Otros	0%	0%
Total	100%	100%
Media	3,03 ≈ 3	3,09 ≈ 3

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 7
Ausencia de Significación



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem tres (3)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cuarenta y ocho por ciento (48%), los cuales manifestaron estar de acuerdo en que su trabajo contribuye a su crecimiento profesional, el treinta y tres por ciento (33%) expresaron estar totalmente de acuerdo, el doce por ciento (12%) indicaron estar totalmente en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje de seis por ciento (6%) estuvieron en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor tres (3), lo que significa que su trabajo contribuye a su crecimiento profesional.

Análisis del Ítem tres (3)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que su trabajo contribuye a su crecimiento profesional, ya que el cuarenta y ocho por ciento (48%) de los trabajadores encuestados respondieron de manera positiva este ítem.

Ítem doce (12)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y nueve por ciento (39%) los cuales manifestaron estar totalmente en de acuerdo en que su trabajo sea dinámico

e interesante, el treinta y tres por ciento (33%) estuvieron de acuerdo, el veinticuatro por ciento (24%) expresaron estar en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje de tres por ciento (3%) señalaron estar totalmente en desacuerdo.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor tres (3), lo que significa que los trabajadores consideran que labor es dinámica e interesante.

Análisis del Ítem doce (12)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que en su trabajo no es monótono y aburrido, ya que el setenta y dos por ciento (72%) de los trabajadores encuestados respondieron de manera positiva este ítem.

Continuación del análisis de los Resultados del Indicador Ausencia de Significación.

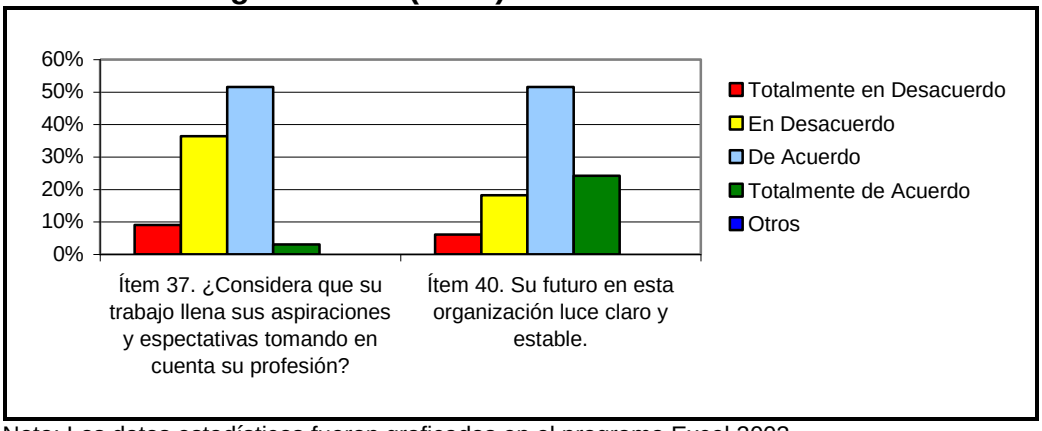
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 37 y 40.

Tabla Nº 11
Indicador Ausencia de Significación

ESCALA	**Ítem 37.** ¿Considera que su trabajo llena sus aspiraciones y expectativas tomando en cuenta su profesión?	**Ítem 40.** Su futuro en esta organización luce claro y estable.
Totalmente en Desacuerdo	9%	6%
En Desacuerdo	36%	18%
De Acuerdo	52%	52%
Totalmente de Acuerdo	3%	24%
Otros	0%	0%
Total	100%	100%
Media	2,48 ≈ 2	2,93 ≈ 3

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 8
Ausencia de Significación (cont.)



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem treinta y siete (37)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y dos por ciento (52%) los cuales manifestaron estar de acuerdo en que su trabajo llena sus expectativas y aspiraciones, el treinta y seis por ciento (36%) expresaron su desacuerdo, el nueve por ciento (9%) estuvieron totalmente de acuerdo y finalmente el menor porcentaje de tres por ciento (3%) señalaron estar totalmente de acuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor dos (2), lo que significa que su trabajo llena sus expectativas y aspiraciones de manera deficiente.

Análisis del Ítem treinta y siete (37)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que su trabajo llena sus expectativas y aspiraciones, ya que el cincuenta y dos por ciento (52%) de los trabajadores respondieron de manera positiva este ítem. Sin embargo un cuarenta y cinco por ciento (45%) de los encuestados respondió de manera negativa, razón por la cual se obtuvo una media de valor dos (2).

Ítem cuarenta (40)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y dos por ciento (52%) los cuales manifestaron estar de acuerdo en que su futuro en la empresa luzca estable y claro, el veinticuatro por ciento (24%) expresaron estar totalmente de acuerdo, el dieciocho por ciento (18%) estuvieron en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje de seis por ciento (6%) señalaron estar totalmente en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor tres (3), lo que significa que los trabajadores en PDVSA CVP se visualizan de manera muy estable y positiva dentro de la organización.

Análisis del Ítem cuarenta (40)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que su futuro en la empresa no luce muy seguro, ya que el setenta y seis por ciento (76%) de los trabajadores encuestados respondieron de manera positiva a este ítem.

Análisis del Indicador Ausencia de Significación

Cuadro Nº 11
Indicador Ausencia de Significación

Ausencia de Significación	
Media	3

De acuerdo con lo antes expuesto, es importante destacar que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, perciben que su desempeño laboral satisface sus metas profesionales, lo que conlleva a que tengan una buena percepción sobre su futuro en la organización.

En síntesis, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción bueno del indicador Ausencia de Significación.

Análisis General de la Dimensión Alienación en el Trabajo

Cuadro Nº 12
Resumen de la Dimensión Alienación en el Trabajo

Indicador	Promedio
Sentimiento de Impotencia	**2**
Aislamiento Social	**3**
Ausencia de Significación	**3**

De esta Dimensión se deduce que el personal encuestado se encuentra satisfecho en su cargo, de modo que sienten que pertenecen realmente a los equipos de trabajo. Sin embargo manifestaron su insatisfacción por no poder realizar sus labores sin la previa autorización de los niveles Directivos y de los supervisores inmediatos.

De acuerdo con los datos expuestos anteriormente, se concluye que la Dimensión Alienación en el trabajo se encuentra en el renglón bueno, ya que la media se obtuvo un resultado próximo al valor tres (3), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, tienen una buena percepción de la Dimensión Alienación en el Trabajo.

MEDIO AMBIENTE

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Percepción Ambiental.

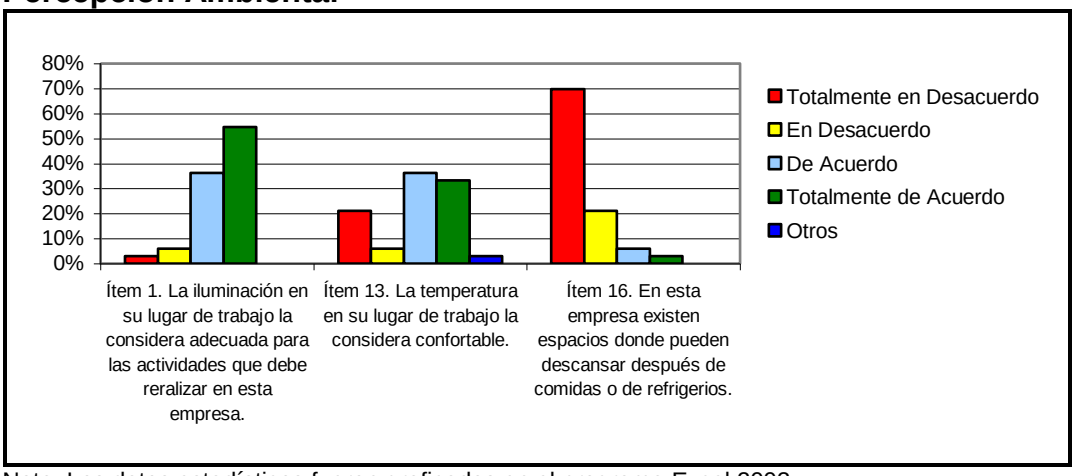
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 1, 13 y 16.

Tabla Nº 12
Indicador Percepción Ambiental

ESCALA	**Ítem 1.** La iluminación en su lugar de trabajo la considera adecuada para las actividades que debe realizar en esta empresa.	**Ítem 13.** La temperatura en su lugar de trabajo la considera confortable.	**Ítem 16.** En esta empresa existen espacios donde pueden descansar después de comidas o de refrigerios.
Totalmente en Desacuerdo	3%	21%	70%
En Desacuerdo	6%	6%	21%
De Acuerdo	36%	36%	6%
Totalmente de Acuerdo	55%	33%	3%
Otros	0%	3%	0%
Total	100%	100%	100%
Media	3,42 ≈ 3	2,75 ≈ 3	1,42 ≈ 2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 9
Percepción Ambiental



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem uno (1)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de cincuenta y cinco por ciento (55%), los cuales manifestaron estar totalmente de acuerdo con la iluminación en su lugar de trabajo es adecuada para realizar sus actividades, el treinta y seis por ciento (36%) estuvieron de acuerdo, el seis por ciento (6%) señalaron su desacuerdo y finalmente el menor porcentaje el tres por ciento (3%) expresaron estar totalmente en desacuerdo.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor tres (3), lo que significa que la iluminación en su lugar de trabajo la consideran buena.

Análisis del Ítem uno (1)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, consideran que su lugar de trabajo posee una buena iluminación dispensable para el buen ejercicio de sus funciones, ya que noventa y un por ciento (91%) de los encuestados respondieron de manera positiva el ítem.

Ítem trece (13)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y seis por ciento (36%), los cuales manifestaron estar de acuerdo en cuanto a la conformidad de la temperatura en su lugar de trabajo, el treinta y tres por ciento (33%) estuvieron totalmente de acuerdo, el veintiún por ciento (21%) señalaron estar totalmente en desacuerdo, el seis por ciento (6%) indicaron estar en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje la opción otros con el tres por ciento (3%), es decir aquellos trabajadores que no respondieron el ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que la temperatura en el lugar de trabajo la consideran buena.

Análisis del Ítem trece (13)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, consideran confortable la temperatura en su lugar de trabajo, ya que el sesenta y nueve por ciento (69%) de los encuestados respondieron de manera positivar este ítem.

Ítem dieciséis (16)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un setenta por ciento (70%), los cuales manifestaron estar totalmente en desacuerdo con la existencia de lugares de descanso en la empresa, el veintiún por ciento (21%) expresaron estar en desacuerdo, el seis por ciento (6%) estuvieron de acuerdo y finalmente el menor porcentaje el tres por ciento (3%) indicaron estar totalmente de acuerdo con respecto al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo de valor uno (1), lo que significa que la percepción en cuanto a los lugares de descanso en PDVSA CVP, Puerto Ordaz es considerada como mala.

Análisis del Ítem dieciséis (16)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores consideran que en PDVSA CVP, Puerto Ordaz no existen

lugares dedicados al descanso, ya que el setenta por ciento (70%) respondieron de manera negativa este ítem.

Continuación del Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Percepción Ambiental.

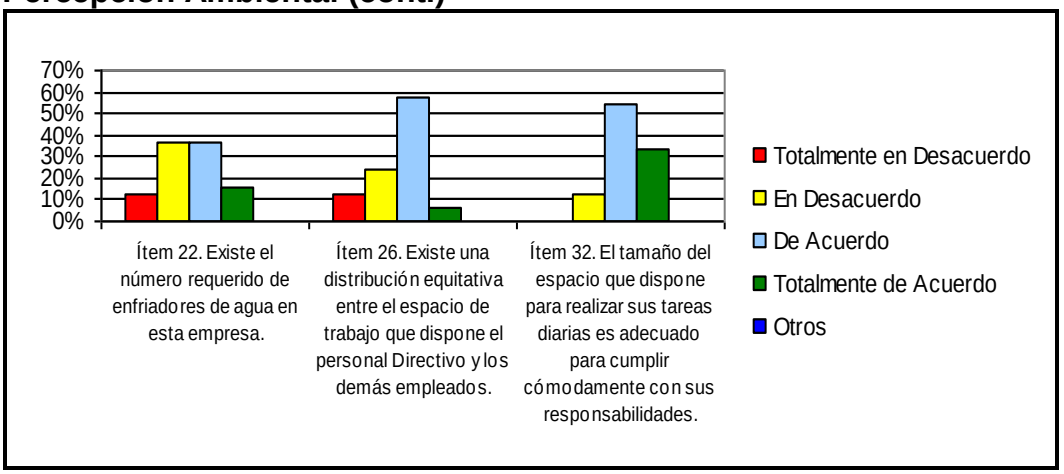
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 22, 26 y 32.

Tabla Nº 13
Indicador Percepción Ambiental (cont.)

ESCALA	**Ítem 22.** Existe el número requerido de enfriadores de agua en esta empresa.	**Ítem 26.** Existe una distribución equitativa entre el espacio de trabajo que dispone el personal Directivo y los demás empleados.	**Ítem 32.** El tamaño del espacio que dispone para realizar sus tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con sus responsabilidades
Totalmente en Desacuerdo	12%	12%	0%
En Desacuerdo	36%	24%	12%
De Acuerdo	36%	58%	55%
Totalmente de Acuerdo	15%	6%	33%
Otros	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%
Media	2,54 ≈ 3	2,57 ≈ 3	3,21 ≈ 3

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 10
Percepción Ambiental (cont.)



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem veintidós (22)

En relación con este ítem se observó que los mayores porcentaje de los encuestados se ubicaron en las opciones en desacuerdo y de acuerdo ambas con un treinta y seis por ciento (36%), lo que refleja una contrariedad en cuanto a la cantidad de enfriadores de agua, el quince por ciento (15%) manifestaron estar totalmente de acuerdo, y finalmente el menor valor el doce por ciento (12%) estuvieron totalmente en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa la existencia de una buena cantidad de enfriadores de agua.

Análisis del Ítem veintidós (22)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció una pequeña diferencia de las opiniones en relación a la cantidad requerida de enfriadores de agua, ya que un treinta y seis por ciento (36%) respondieron de manera negativa y un treinta y seis por ciento (36%) respondieron de manera positiva este ítem.

Ítem veintiséis (26)

En relación con este ítem se observó que el mayor por porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y ocho por ciento (58%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con la existencia de una distribución equitativa entre el espacio de trabajo que disponen los Directivos en comparación al de los demás empleados, el veinticuatro por ciento (24%) estuvieron en desacuerdo, el doce por ciento (12%) expresaron estar totalmente en desacuerdo y finalmente el menor de seis por ciento (6%) señalaron estar totalmente de acuerdo especto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor tres (3), lo que significa que los trabajadores consideran que no existe diferencia del espacio de trabajo entre los Directivos y los demás empleados, es decir, la consideran justa y equitativa.

Análisis del Ítem veintiséis (26)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que existe una buena distribución entre el espacio que disponen los Directivos y el de los empleados, ya que un cincuenta y ocho (58%) respondieron de manera positiva a este ítem.

Ítem treinta y dos (32)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y cinco por ciento (55%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con el espacio que disponen para realizar sus funciones es adecuado, el treinta y tres por ciento (33%) estuvieron totalmente de acuerdo y finalmente en menor porcentaje el doce por ciento (12%) señalaron estar en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor tres (3), lo que significa que los trabajadores cuentan con un buen espacio para realizar sus funciones.

Análisis del ítem treinta y dos (32)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, consideran bueno el espacio para realizar sus funciones de una forma cómoda, ya que el cincuenta y

cinco por ciento (55%) de los encuestados respondieron de manera positivar este ítem.

Continuación del Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Percepción Ambiental.

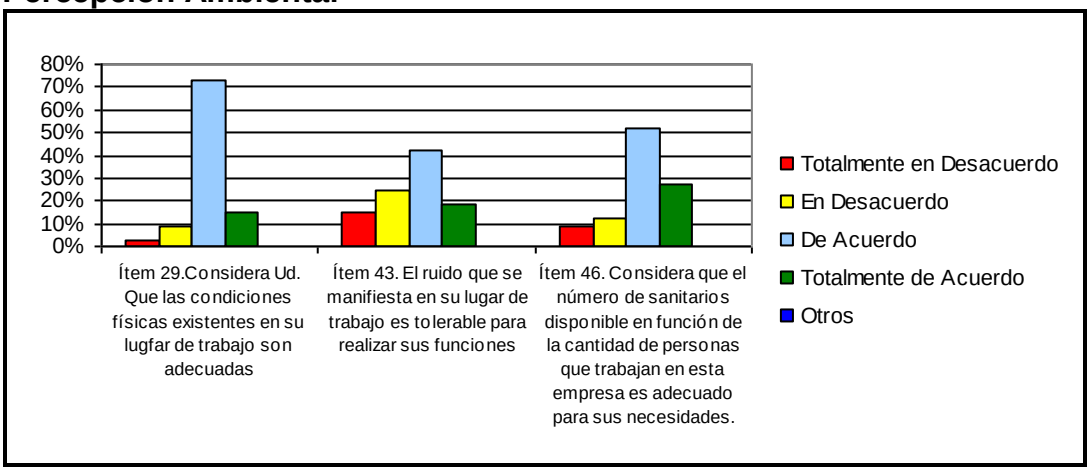
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 29, 43 y 46.

Tabla Nº 14
Indicador Percepción Ambiental (cont.)

ESCALA	**Ítem 29**.Considera Ud. Que las condiciones físicas existentes en su lugar de trabajo son adecuadas	**Ítem 43**. El ruido que se manifiesta en su lugar de trabajo es tolerable para realizar sus funciones.	**Ítem 46.** Considera que el número de sanitarios disponible en función de la cantidad de personas que trabajan en esta empresa es adecuado para sus necesidades.
Totalmente en Desacuerdo	3%	18%	9%
En Desacuerdo	9%	42%	12%
De Acuerdo	73%	24%	52%
Totalmente de Acuerdo	15%	15%	27%
Otros	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%
Media	3	2,36 ≈ 2	2,96 ≈ 3

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 11
Percepción Ambiental



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem veintinueve (29)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un setenta y tres por ciento (73%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con que las condiciones físicas existentes en su lugar de trabajo son adecuadas, el quince por ciento (15%) estuvieron totalmente de acuerdo, el nueve por ciento (9%) señalaron estar en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje el tres por ciento (3%) expresaron estar totalmente en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor tres (3), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, consideran que las condiciones en donde realizan su trabajo son buenas.

Análisis del Ítem veintinueve (29)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que las condiciones físicas del lugar de trabajo son moderadamente adecuadas para realizar sus labores, ya que el setenta y tres por ciento (73%) respondieron de manera positivar este ítem.

Ítem cuarenta y tres (43)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cuarenta y dos por ciento (42%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con que el ruido en su lugar de trabajo no sea un impedimento y molestia para realizar cómodamente sus labores, el veinticuatro por ciento (24%) estuvieron en desacuerdo, el dieciocho por ciento (18%) expresaron estar totalmente de acuerdo, y finalmente el menor porcentaje de quince por ciento (15%) estuvieron totalmente en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor tres (3), lo que significa que los trabajadores consideran aceptable el nivel de ruido presente en su lugar de trabajo para el ejercicio de sus funciones.

Análisis del Ítem cuarenta y tres (43)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que ruido presente en su lugar de trabajo no representa un impedimento en el ejercicio de sus labores son muy pocas, ya que el cuarenta y dos por ciento (42%) de los encuestados respondieron de manera positiva este ítem.

Ítem cuarenta y seis (46)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y dos por ciento (52%), los cuales manifestaron estar de acuerdo en cuanto a la cantidad de sanitarios son adecuados en función de los que trabajan en PDVSA CVP, Puerto Ordaz, el veintisiete por ciento (27%) estuvieron totalmente de acuerdo, el doce por ciento (12%) expresaron estar en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje de nueve por ciento (9%) señalaron estar totalmente en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que los trabajadores consideran la existencia de una buena cantidad de sanitarios en la PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

Análisis del Ítem cuarenta y seis (46)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que el número de sanitarios disponible en función de la cantidad de personas es bueno, ya que el cincuenta y dos por ciento (52%) de los encuestados respondieron de manera positiva a este ítem.

Análisis del Indicador Percepción Ambiental

Cuadro Nº 13
Indicador Percepción Ambiental

Percepción Ambiental	
Media	3

Los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, perciben que el medio ambiente de su entorno laboral es adecuado para realizar de manera más eficiente sus actividades, ya que estas condiciones no parecieran influir en el rendimiento laboral. En resumen, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción bueno del indicador Percepción Ambiental.

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Salud Ocupacional.

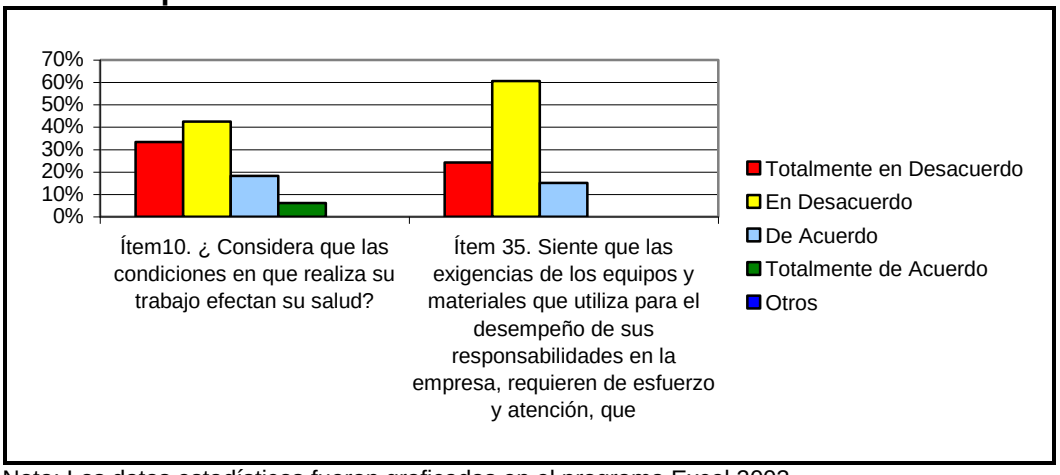
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 10 y 35.

Tabla Nº 15
Indicador Salud Ocupacional

ESCALA	**Ítem10**. Considera que las condiciones en que realiza su trabajo afectan su salud.	**Ítem 35**. Siente que las exigencias de los equipos y materiales que utiliza para el desempeño de sus responsabilidades en la empresa, requieren de esfuerzo y atención, que necesariamente afectan su salud.
Totalmente en Desacuerdo	33%	24%
En Desacuerdo	42%	61%
De Acuerdo	18%	15%
Totalmente de Acuerdo	6%	0%
Otros	0%	0%
Total	100%	100%
Media	1,96 ≈ 2	1,90 ≈ 2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 12
Salud Ocupacional



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem diez (10)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cuarenta y dos por ciento (42%), los cuales manifestaron estar en desacuerdo en que las condiciones en las cuales realizan los trabajos afecten su salud, el treinta y tres por ciento (33%) estuvieron totalmente en desacuerdo, el dieciocho por ciento (18%) señalaron estar de acuerdo y finalmente el menor porcentaje el seis por ciento (6%) expresaron estar totalmente de acuerdo con respecto al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción dos (2), lo que significa que las condiciones en que realiza el trabajo el personal de la empresa no afecta su salud.

Análisis del Ítem diez (10)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que las condiciones en donde laboran el personal de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, no afectan su salud, ya que el cuarenta y dos por ciento (42%) los encuestados respondieron de manera negativa este ítem.

Ítem diez (35)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un sesenta y un por ciento (61%), los cuales

manifestaron estar en desacuerdo en que las exigencias de los equipos y materiales que utilizan en el desempeño de sus funciones estén afectando la salud, el veinticuatro por ciento (24%) expresaron estar totalmente de acuerdo y finalmente el menor porcentaje de el quince por ciento (15%) estuvieron de acuerdo con respecto al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción dos (2), lo que significa los trabajadores no consideran sobre que el nivel de exigencia de los equipos y materiales utilizados en sus labores afecten sus salud.

Análisis del Ítem diez (35)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que personal de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, percibe que los equipos y materiales que utilizan no afectan la salud de los mismos, ya que el sesenta y un por ciento (61%) los encuestados respondieron de manera negativa este ítem.

Análisis del Indicador Salud Ocupacional

Cuadro Nº 14
Indicador Salud Ocupacional

Salud Ocupacional	
Media	2

Los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz expresaron con respecto a este indicador que las condiciones laborales y las exigencias de los equipos y materiales que utilizan en el desempeño de sus funciones estén afectando. En síntesis, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción deficiente del indicador Salud Ocupacional.

Análisis General de la Dimensión Medio Ambiente

Cuadro Nº 15
Resumen de la Dimensión Medio Ambiente

Indicador	Promedio
Percepción Ambiental	**3**
Salud Ocupacional	**2**

La tendencia de las respuestas descritas anteriormente apunta hacia la satisfacción sobre el medio ambiente laboral, ya que lo consideran adecuado para realizar las funciones de manera segura y confortable.

De acuerdo con los datos expuestos anteriormente, se puede concluir que la Dimensión Medio Ambiente se encuentra entre la opción bueno, ya que el promedio de las medias de los indicadores se obtuvo un resultado próximo al valor tres (3), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz tienen una buena percepción de la Dimensión Medio Ambiente.

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Oportunidad de Desarrollo en la Organización.

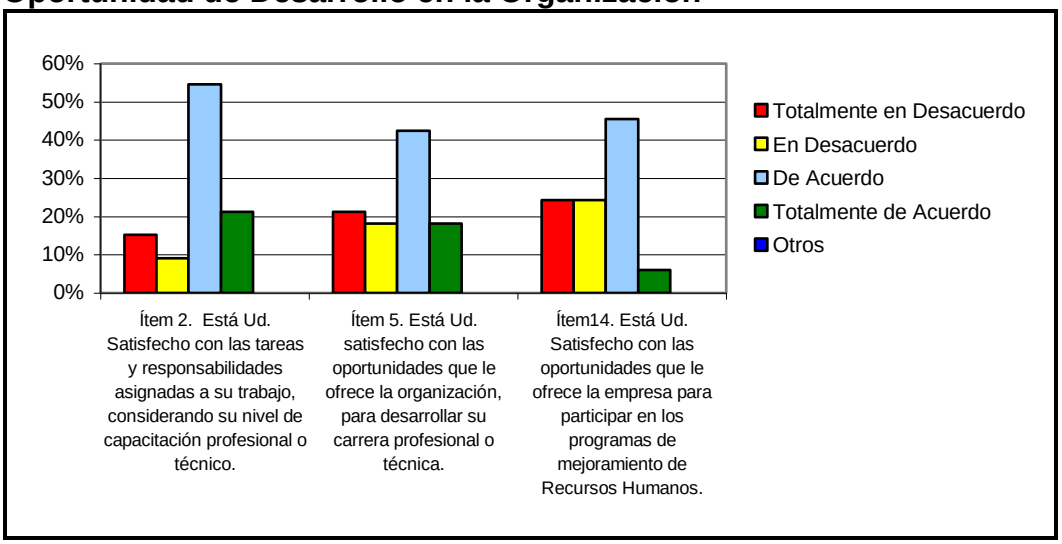
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 2, 5 y 14.

Tabla Nº 16
Indicador Oportunidad de Desarrollo en la Organización

ESCALA	**Ítem 2**. Está Ud. Satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a su trabajo, considerando su nivel de capacitación profesional o técnico.	**Ítem 5**. Está Ud. satisfecho con las oportunidades que le ofrece la organización, para desarrollar su carrera profesional o técnica	**Ítem14**. Está Ud. Satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa para participar en los programas de mejoramiento de Recursos Humanos
Totalmente en Desacuerdo	15%	21%	24%
En Desacuerdo	9%	18%	24%
De Acuerdo	55%	42%	45%
Totalmente de Acuerdo	21%	18%	6%
Otros	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%
Media	2,81≈ 3	2,57 ≈ 3	2,33 ≈ 2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 13
Oportunidad de Desarrollo en la Organización



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem dos (2)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y cinco por ciento (55%) los cuales manifestaron estar de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas a su trabajo, el veintiún por ciento (21%) estuvieron totalmente de acuerdo, el quince por ciento (15%) expresaron estar totalmente en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje el nueve por ciento (9%) señalaron su desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que los trabajadores PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten satisfechos con las tareas y responsabilidades asignadas.

Análisis del Ítem dos (2)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores se sienten satisfechos con las tareas y responsabilidades asignadas, ya que el cincuenta y cinco por ciento (55%) respondieron de manera positiva este ítem.

Ítem cinco (5)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cuarenta y dos por ciento (42%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con las oportunidades que le ofrece la organización, para desarrollar su carrera profesional o técnica, el veintiún por ciento (21%) estuvieron totalmente en desacuerdo y finalmente con el menor porcentaje las opciones en desacuerdo y totalmente de acuerdo ambas con un dieciocho por ciento (18%).

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor tres (3), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP consideran que en la empresa existen buenas oportunidades de desarrollo profesional.

Análisis del Ítem cinco (5)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten satisfechos con

las oportunidades de desarrollo profesional que les ofrece la empresa, ya que el cuarenta y dos por ciento (42%) respondieron de manera positiva al ítem.

Ítem catorce (14)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cuarenta y cinco por ciento (45%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con las oportunidades que les ofrece la empresa de participar en los programas de mejoramiento del Recursos Humanos, las opciones totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ambas con el veinticuatro por ciento (24%) y finalmente el menor porcentaje de seis por ciento (6%) estuvieron totalmente de acuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que las oportunidades que ofrece PDVSA CVP, Puerto Ordaz, en la participación en los programas de Recursos Humanos es buena.

Análisis del ítem catorce (14)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten satisfechos con las oportunidades de participación que ofrece la empresa, ya que el cuarenta y cinco por ciento (45%) respondieron de manera positiva, sin embargo un cuarenta y ocho por ciento (48%) respondieron de manera negativa este ítem.

Análisis del Indicador Oportunidad de Desarrollo en la Organización

Cuadro Nº 16
Indicador Oportunidad de Desarrollo en la Organización.

Oportunidad de Desarrollo en la Organización.	
Media	3

Se puede apreciar que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten satisfechos acerca de aquellos planes que formula la empresa para promover el crecimiento de sus trabajadores en el ámbito profesional, ya sea a través de cursos, seminarios, talleres y técnicas de trabajo. En síntesis, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción bueno del indicador Oportunidad de Desarrollo en la Organización.

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Reconocimiento.

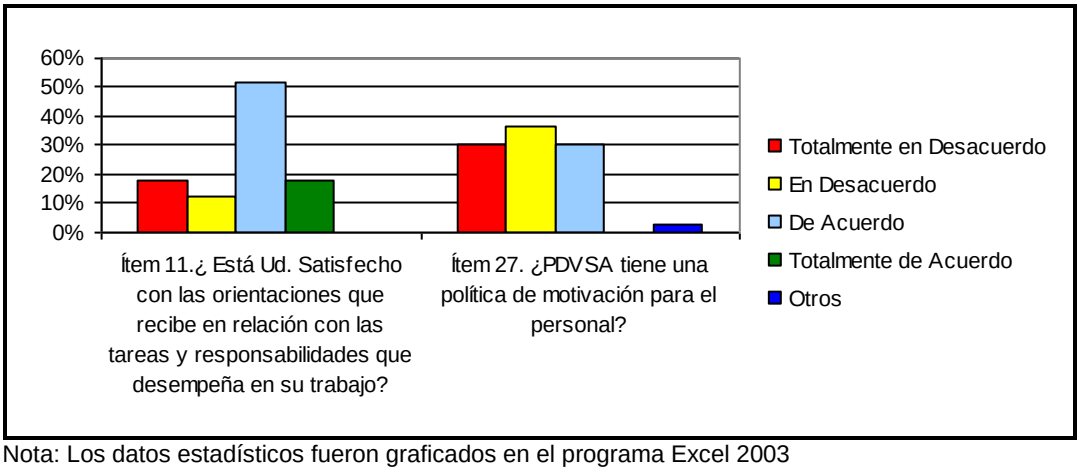
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 11 y 27.

Tabla Nº 17
Indicador Reconocimiento

ESCALA	**Ítem 11.** ¿Está Ud. Satisfecho con las orientaciones que recibe en relación con las tareas y responsabilidades que desempeña en su trabajo?	**Ítem 27.** ¿PDVSA tiene una política de motivación para el personal?
Totalmente en Desacuerdo	18%	30%
En Desacuerdo	12%	36%
De Acuerdo	52%	30%
Totalmente de Acuerdo	18%	0%
Otros	0%	3%
Total	100%	100%
Media	2,69 ≈ 3	1,93 ≈ 2

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 14
Reconocimiento



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem once (11)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y dos por ciento (52%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con las orientaciones que reciben en relación con las responsabilidades que desempeña, las opciones totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo ambas con un dieciocho por ciento (18%) y finalmente el menor porcentaje el doce por ciento (12%) estuvieron en desacuerdo con respecto al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que su satisfacción con las orientaciones que reciben en relación a sus responsabilidades que desempeñan en su trabajo la consideran como buenas.

Análisis del Ítem once (11)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que se sienten satisfechos con las orientaciones recibidas en su trabajo, ya que el cincuenta y dos por ciento (52%) de los encuestados respondieron de manera positiva.

Ítem veintisiete (27)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y seis por ciento (36%), los cuales manifestaron su desacuerdo con la existencia de una política de motivación, las opciones totalmente en desacuerdo y de acuerdo ambas con un treinta por ciento (30%) y finalmente el menor porcentaje el tres por ciento (3%) la opción otros, es decir aquellos trabajadores que no respondieron el ítem.

Media

De acuerdo con los resultados de este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción dos (2), lo que significa que en PDVSA CVP, no existe una política de motivación para el personal, ya que consideran este ítem como deficiente

Análisis del Ítem veintisiete (27)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que en PDVSA CVP, Puerto Ordaz, no posee una política de motivación para su personal, ya que un total del sesenta y seis por ciento (66%) del personal respondió de manera negativa a este ítem.

Análisis del Indicador Reconocimiento

Cuadro Nº 17
Indicador Reconocimiento

Reconocimiento	
Media	2

En atención con los resultados expuestos anteriormente, se evidenció que los trabajadores se encuentran insatisfechos en su lugar de trabajo, ya que consideran la inexistencia de una política de motivación en PDVSA CVP, sin embargo se encuentran satisfechos en cuanto a las orientaciones recibidas en relación con el trabajo cumplido o por cumplir. En resumen, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción deficiente del indicador Reconocimiento.

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Logro.

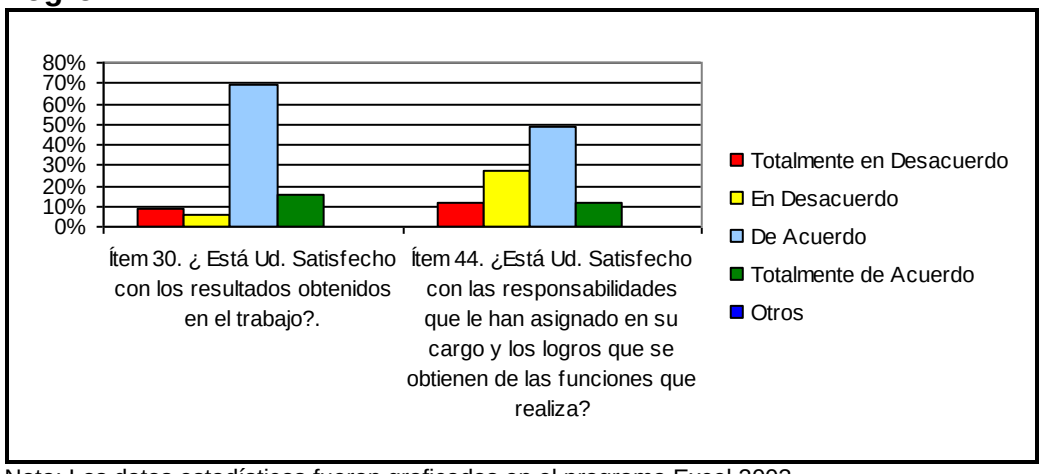
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 30 y 44.

Tabla Nº 18
Indicador Logro

ESCALA	**Ítem 30.** ¿Está Ud. Satisfecho con los resultados obtenidos en el trabajo?	**Ítem 44.** ¿Está Ud. Satisfecho con las responsabilidades que le han asignado en su cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realiza?
Totalmente en Desacuerdo	9%	12%
En Desacuerdo	6%	27%
De Acuerdo	70%	48%
Totalmente de Acuerdo	15%	12%
Otros	0%	0%
Total	100%	100%
Media	2,90 ≈ 3	2,60 ≈ 3

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 15
Logro



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem treinta (30)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un setenta por ciento (70%), quienes manifestaron estar de acuerdo con los resultados que obtienen de su desempeño laboral, el quince por ciento (15%) señalaron estar totalmente de acuerdo, el nueve por ciento (9%) estuvieron totalmente en desacuerdo y finalmente con el menor porcentaje de seis por ciento (6%) expresaron su desacuerdo con respecto al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que la satisfacción es buena en relación a los resultados obtenidos en el trabajo.

Análisis del ítem treinta (30)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten satisfechos con los resultados obtenidos, ya que el setenta por ciento (70%) respondieron de manera positiva a este ítem.

Ítem cuarenta y cuatro (44)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cuarenta y ocho por ciento (48%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con las responsabilidades que le han

asignados a su cargo, el veintisiete por ciento (27%) expresaron su desacuerdo, y finalmente las opciones totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo ambas con el doce por ciento (12%) de los resultados.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos se observó un promedio aritmético próximo al valor tres (3), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, están satisfechos con las responsabilidades que le han asignados a su cargo.

Análisis del Ítem cuarenta y cuatro (44)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores se sienten satisfechos con las responsabilidades que le han asignado a su cargo y los logros que ha obtenido del mismo, ya que el cuarenta y ocho por ciento (48%) respondieron de manera positiva a este ítem.

Análisis del Indicador Logro

Cuadro Nº 18
Indicador Logro

Logro	
Media	3

Los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz consideran buena su actuación en la empresa, consiguiendo con ello logros por su actividad, es decir obtiene buenos resultados de la labor realizada en función de los

objetivos planteados. En resumen, se puede decir que los trabajadores tienen un buen grado de percepción del indicador Logro.

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Características del Trabajo.

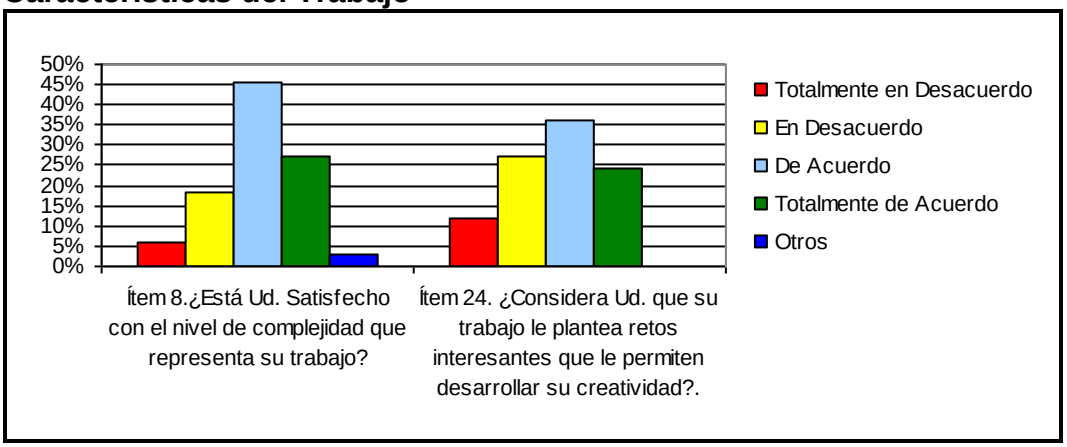
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 8 y 24.

Tabla Nº 19
Indicador Característica del Trabajo

ESCALA	**Ítem 8.** ¿Está Ud. Satisfecho con el nivel de complejidad que representa su trabajo?	**Ítem 24.** ¿Considera Ud. que su trabajo le plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad?
Totalmente en Desacuerdo	6%	12%
En Desacuerdo	18%	27%
De Acuerdo	45%	36%
Totalmente de Acuerdo	27%	24%
Otros	3%	0%
Total	100%	100%
Media	2,80 ≈ 3	2,70 ≈ 3

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 16
Características del Trabajo



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem ocho (8)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cuarenta y cinco por ciento (45%), quienes manifestaron estar de acuerdo con el nivel de complejidad que representa su trabajo, el veintisiete por ciento (27%) estuvieron totalmente de acuerdo, el dieciocho por ciento (18%) señalaron estar en desacuerdo, el seis por ciento (6%) expresaron estar totalmente en desacuerdo y finalmente con el menor porcentaje la opción otros con el tres por ciento (3%) de los resultados.

Media

De acuerdo con los resultados de este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que los trabajadores se encuentran satisfacción con respecto al nivel de complejidad que representa su trabajo.

Análisis del ítem ocho (8)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz se sienten satisfechos con el nivel de complejidad que representa su trabajo, ya que un total de setenta y dos por ciento (72%) respondieron de manera positiva este ítem.

Ítem veinticuatro (24)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y seis por ciento (36%) los cuales manifestaron estar de acuerdo en que su trabajo le plantea retos interesantes el cual le permite desarrollar su creatividad, el veintisiete por ciento (27%) estuvieron de acuerdo, el veinticuatro por ciento (24%) expresaron estar totalmente de acuerdo y finalmente con el menor porcentaje de doce por ciento (12%) señalaron estar totalmente en desacuerdo con respecto al ítem.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que su trabajo le plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.

Análisis del Ítem veinticuatro (24)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, consideran que su trabajo le

plantea retos interesantes, ya que un total del sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió de manera positiva este ítem.

Análisis del Indicador Características del Trabajo

Cuadro Nº 19
Indicador Características del Trabajo

Características del Trabajo	
Media	3

Los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten satisfechos con la naturaleza del trabajo en relación con las expectativas y requerimiento de mismo, lo que deduce que sus actividades laborales cubren sus perspectivas profesionales, igualmente se infiere que su trabajo le plantea retos medianamente interesantes que inciden en su crecimiento laboral. En síntesis, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción bueno del indicador Características del Trabajo.

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Supervisión

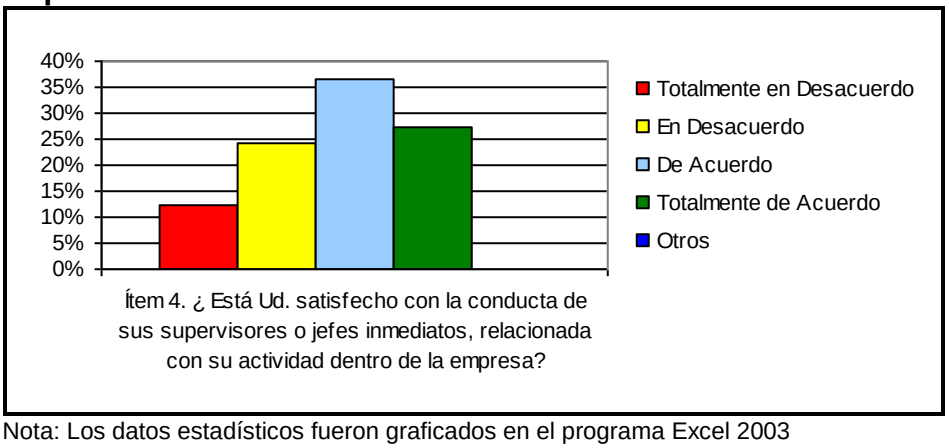
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en el ítem 4.

Tabla Nº 20
Indicador Supervisión

ESCALA	**Ítem 4.** ¿Está Ud. satisfecho con la conducta de sus supervisores o jefes inmediatos, relacionada con su actividad dentro de la empresa?
Totalmente en Desacuerdo	12%
En Desacuerdo	24%
De Acuerdo	36%
Totalmente de Acuerdo	27%
Otros	0%
Total	100%
Media	2,7 ≈ 3

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 17
Supervisión



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem cuatro (4)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y seis por ciento (36%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con la conducta de sus supervisores, el veintisiete por ciento (27%) expresaron estar totalmente de acuerdo, el veinticuatro por ciento (24%) estuvieron en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje de doce por ciento (12%) señalaron estar totalmente en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor tres (3), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se encuentran satisfechos con la conducta de los supervisores inmediatos.

Análisis del Ítem cuatro (4)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que el personal de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se siente satisfecho con la conducta de sus supervisores, ya que un total del sesenta y tres por ciento (63%) de los encuestados respondió de manera positiva el ítem.

Análisis del Indicador Supervisión

Cuadro Nº 20
Indicador Supervisión

Supervisión	
Media	3

Los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz tienen un grado de percepción bueno con respecto a la conducta de sus supervisores inmediatos en la empresa, por lo que se sienten satisfechos con las políticas y formas de supervisión implantadas en la empresa.

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Sueldo y Salario.

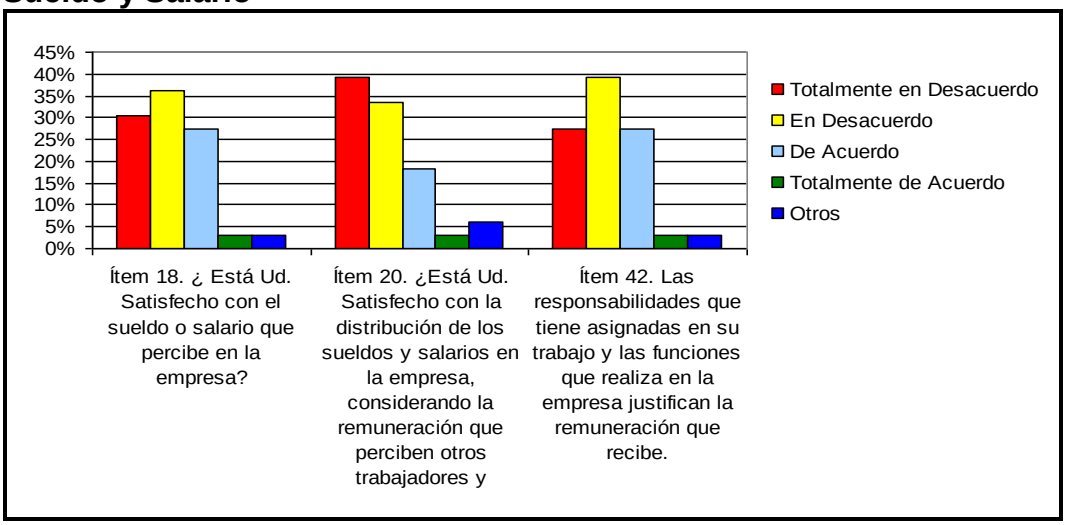
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 18, 20 y 42.

Tabla Nº 21
Indicador Sueldo y Salario

ESCALA	**Ítem 18.** ¿Está Ud. Satisfecho con el sueldo o salario que percibe en la empresa?	**Ítem 20.** ¿Está Ud. Satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa, considerando la remuneración que perciben otros trabajadores y comparándolos con los que usted percibe?	**Ítem 42**. Las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican la remuneración que recibe.
Totalmente en Desacuerdo	30%	39%	27%
En Desacuerdo	36%	33%	39%
De Acuerdo	27%	18%	27%
Totalmente de Acuerdo	3%	3%	3%
Otros	3%	6%	3%
Total	100%	100%	100%
Media	1,96≈ 2	1,72 ≈ 2	2,00

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 18
Sueldo y Salario



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem dieciocho (18)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y seis por ciento (36%), quienes manifestaron estar en desacuerdo con el sueldo o salario que perciben, el treinta por ciento (30%) señalaron estar totalmente en desacuerdo, el veintisiete por ciento (27%) estuvieron de acuerdo y finalmente el menor porcentaje el tres por ciento (3%) las opciones totalmente de acuerdo y otros.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor dos (2), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, están insatisfechos con los sueldos y salarios que perciben de PDVSA CVP, ya que lo consideran deficiente.

Análisis del Ítem dieciocho (18)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores se sienten insatisfechos con su salario, ya que un total de sesenta y seis por ciento (66%) respondieron de manera negativa este ítem

Ítem veinte (20)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y nueve por ciento (39%), los cuales manifestaron estar totalmente en desacuerdo con la distribución de los salarios en la empresa, el treinta y tres por ciento (33%) estuvieron en desacuerdo, el dieciocho por ciento (18%) señalaron estar de acuerdo, el seis por ciento (6%) no respondieron el ítem y finalmente el menor porcentaje de tres por ciento (3%) expresaron estar totalmente de acuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor dos (2), lo que significa que existe una inadecuada distribución de los sueldos, ya que lo consideran deficiente.

Análisis del Ítem veinte (20)

En relación a los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de la PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten insatisfechos con

la distribución de los sueldos, ya que un total del setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados respondió de manera negativa a este ítem.

Ítem cuarenta y dos (42)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y nueve por ciento (39%), los cuales manifestaron estar en desacuerdo con el sueldo que perciben en función de las actividades y responsabilidades que tienen asignadas en su trabajo, con el veintisiete por ciento (27%) las opciones totalmente en desacuerdo y de acuerdo y finalmente el menor porcentaje de tres por ciento (3%) las opciones totalmente de acuerdo y otros.

Media

De acuerdo con los resultados sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor dos (2), lo que significa que las responsabilidades que tienen asignadas justifica deficientemente la remuneración que reciben por la misma.

Análisis del Ítem cuarenta y dos (42)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que las responsabilidades que tienen asignadas justifican muy poco la remuneración que reciben, ya que un total del sesenta y seis por ciento (66%) de los encuestados respondió de manera negativa este ítem.

Análisis del Indicador Sueldos y Salarios

Cuadro Nº 21
Sueldo y Salario

Sueldo y Salario	
Media	2

Los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, consideran que la remuneración recibida es deficiente en comparación con las labores que realizan, de igual forma perciben que su salario no es justo tomando como referencia otros sueldos de otras empresas. En síntesis, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción deficiente del indicador Sueldo y Salarios.

Análisis General de la Dimensión Satisfacción en el Trabajo

Cuadro Nº 22
Resumen de la Dimensión Satisfacción en el Trabajo

Indicador	Promedio
Oportunidad de Desarrollo en la Organización	**3**
Reconocimiento	**2**
Logro	**3**
Características del Trabajo	**3**
Supervisión	**3**
Sueldo y salario	**2**

Se concluye que los trabajadores se sienten satisfechos en cuanto a las metas y expectativas profesionales, lo que deduce que el personal valora y aprovecha las oportunidades que le ofrece su trabajo en la empresa.

En esta perspectiva se considera que el personal percibe que su cargo le podría plantear más retos que le permiten aplicar sus habilidades y destrezas para el logro de los objetivos empresariales.

Es importante destacar que los encuestados manifestaron su insatisfacción con la inexistencia de una política de motivación en PDVSA CVP y con la compensación que reciben como producto de su labor, debido a que consideran que el sistema de su salario de la empresa no representa la naturaleza del trabajo que ejecutan.

DIMENSIÓN IDENTIFICACIÓN Y AUTOESTIMA LABORAL

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Identificación Organizacional.

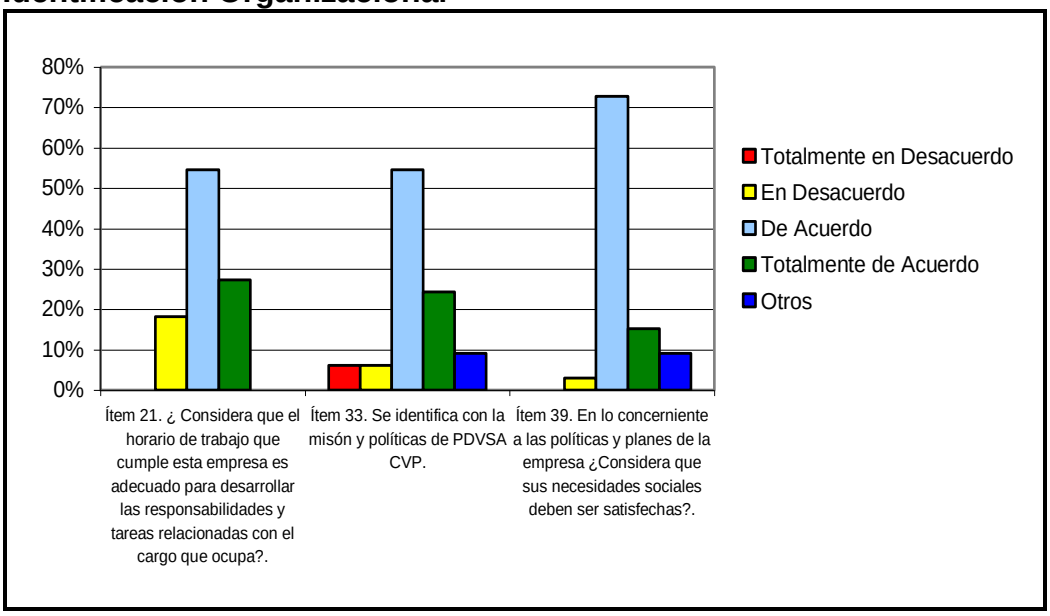
La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 21, 33 y 39.

Tabla Nº 22
Indicador Identificación Organizacional

ESCALA	**Ítem 21.** ¿Considera que el horario de trabajo que cumple esta empresa es adecuado para desarrollar las responsabilidades y tareas relacionadas con el cargo que ocupa?.	**Ítem 33.** Se identifica con la misión y políticas de PDVSA CVP.	**Ítem 39**. En lo concerniente a las políticas y planes de la empresa ¿Considera que sus necesidades sociales deben ser satisfechas
Totalmente en Desacuerdo	0%	6%	0%
En Desacuerdo	18%	6%	3%
De Acuerdo	55%	55%	73%
Totalmente de Acuerdo	27%	24%	15%
Otros	0%	9%	9%
Total	100%	100%	100%
Media	3,09≈ 3	2,78 ≈ 3	2,84 ≈ 3

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 19
Identificación Organizacional



Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem veintiuno (21)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y cuatro por ciento (54%), los cuales manifestaron estar de acuerdo con que el horario de trabajo de la empresa es adecuado para realizar todas las actividades asignadas, el veintisiete por ciento (27%) estuvieron totalmente de acuerdo y finalmente el menor porcentaje el dieciocho por ciento (18%) señalaron su desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor tres (3), lo que significa que el horario de trabajo que cumplen en la empresa lo consideran adecuado.

Análisis del Ítem veintiuno (21)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se encuentran satisfechos con el horario de trabajo, ya que el cincuenta y cinco por ciento (55%) de los encuestados respondió de manera positiva el ítem.

Ítem treinta y tres (33)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cincuenta y cinco por ciento (55%), los cuales manifestaron su acuerdo en la identificación con la misión y políticas de PDVSA CVP, el veinticuatro por ciento (24%) estuvieron totalmente de acuerdo, el nueve por ciento (9%) en la opción otros, es decir aquellos trabajadores que no respondieron el ítem y finalmente el menor porcentaje de seis por ciento (6%) las opciones totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor tres (3), lo que significa que los trabajadores

de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten identificados con la misión y política de PDVSA CVP, ya que consideran este ítem como bueno.

Análisis del Ítem treinta y tres (33)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores se sienten identificados con la misión y políticas de PDVSA CVP, ya que el cincuenta y cinco por ciento (55%) de los encuestados respondieron de manera positiva este ítem.

Ítem treinta y nueve (39)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un setenta y dos por ciento (72%), los cuales manifestaron su acuerdo en que sus necesidades sociales deben ser satisfechas a través de actividades y programas, el quince por ciento (15%) estuvieron totalmente de acuerdo, el nueve por ciento (9%) en la opción otros, es decir aquellos trabajadores que no respondieron el ítem y finalmente el menor porcentaje de tres por ciento (3%) estuvieron en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos de este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que las necesidades sociales deberían ser satisfechas a través de programas, debido a que este ítem lo consideran como bueno.

Análisis del Ítem treinta y nueve (39)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz sienten que sus necesidades sociales son satisfechas y tomadas en cuentan en los programas de la empresa, ya que un setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados respondieron de manera positiva a este ítem.

Análisis del Indicador Identificación Organizacional

Cuadro Nº 23
Indicador Identificación Organizacional

Identificación Organizacional	
Media	3

Los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se sienten identificados con la empresa. Indicador que debería ser mejorado y en la medida posible llevarlo a la opción excelente, ya que las personas trabajadoras tienden a describirse ellas mismas en términos de grupos o de las organizaciones a las cuales pertenecen, por lo que la identidad le da al individuo un sentimiento profundo de quien es, cuales son sus derechos y valores que deben ser satisfechos en el lugar de trabajo.

Análisis de los Resultados Obtenidos del Indicador Identidad y Autoestima Laboral.

La siguiente tabla muestra la distribución por frecuencia expresados en porcentajes y la media de los resultados obtenidos en los ítems 7, 9 y 36.

Tabla Nº 23
Indicador Identidad y Autoestima Laboral

ESCALA	**Ítem 7**. En PDVSA CVP, los trabajadores le dan importancia a las actividades que usted realiza	**Ítem 9**. Sus superiores, confían en los resultados de su trabajo y no están permanentement e revisando lo que realiza	**Ítem 36.** A veces siente que su trabajo es poco valorado en esta organización.
Totalmente en Desacuerdo	18%	9%	9%
En Desacuerdo	18%	12%	36%
De Acuerdo	36%	42%	39%
Totalmente de Acuerdo	24%	36%	15%
Otros	3%	0%	0%
Total	100%	100%	100%
Media	2,60≈ 3	3,06 ≈ 3	2,60 ≈ 3

Nota: Los datos estadísticos expuestos en esta tabla fueron calculados bajo el programa SPSS 11,0

Gráfico Nº 20
Identidad y Autoestima Laboral

Nota: Los datos estadísticos fueron graficados en el programa Excel 2003

Ítem siete (7)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y seis por ciento (36%), los cuales manifestaron su acuerdo en que los trabajadores le dan importancia a las actividades que realiza, el veinticuatro por ciento (24%) expresaron estar totalmente de acuerdo, las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo ambas con el dieciocho por ciento (18%) y finalmente el menor porcentaje la opción otros con el tres por ciento (3%).

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo al valor tres (3), lo que significa que los trabajadores PDVSA CVP consideran que en la empresa las personas le dan importancia a las actividades que realizan los demás trabajadores.

Análisis del Ítem siete (7)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores de PDVSA CVP, consideran la existencia de pocas personas desinteresadas en el trabajo de los demás, ya que un total del sesenta por ciento (60%) respondió de manera positiva a este ítem.

Ítem nueve (9)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un cuarenta y dos por ciento (42%), los cuales manifestaron estar de acuerdo en que los supervisores confían en los resultados de su trabajo, el treinta y seis por ciento (36%) estuvieron totalmente de acuerdo, el doce por ciento (12%) señalaron estar en desacuerdo y finalmente el menor porcentaje de nueve por ciento (9%) estuvieron totalmente en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético de valor tres (3), lo que significa que los trabajadores PDVSA CVP, consideran que sus supervisores confían en las actividades que ejecutan, ya que este ítem lo consideraron como bueno.

Análisis del Ítem nueve (9)

En relación con los datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores consideran que los supervisores confían en los resultados

de su trabajo, ya que un total del setenta y ocho por ciento (78%) de los encuestados respondió de manera positiva el ítem.

Ítem treinta y seis (36)

En relación con este ítem se observó que el mayor porcentaje de los encuestados fue de un treinta y nueve por ciento (39%) los cuales manifestaron estar de acuerdo en que su trabajo es poco valorado, el treinta y seis por ciento (36%) estuvieron en desacuerdo, el quince por ciento (15%) señalaron estar totalmente de acuerdo y finalmente el menor porcentaje de nueve por ciento (9%) estuvieron totalmente en desacuerdo con respecto a este ítem.

Media

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre este ítem se observó un promedio aritmético próximo a la opción tres (3), lo que significa que los trabajadores de PDVSA CVP, se sienten valorados en la empresa, ya que este ítem lo consideraron como bueno.

Análisis del Ítem treinta y seis (36)

En relación con lo datos expuestos anteriormente se evidenció que los trabajadores sienten que la empresa les da valor a sus trabajos, ya que el treinta y nueve por ciento (39%) respondieron de manera positiva este ítem. Sin embargo un treinta y seis por ciento (36%) de los encuestados respondió de manera negativa este ítem.

Análisis del Indicador Identidad y Autoestima Laboral

Cuadro Nº 24
Indicador Identidad y Autoestima Laboral

Identidad y Autoestima Laboral	
Media	3

De acuerdo con los resultados anteriores se observó que los trabajadores de PDVSA CVP, se sienten valorados, evidenciándose así el verdadero significado que los mismos les asignan acciones y responsabilidades que la empresa prescriben para ellos. En resumen, se puede decir que los trabajadores tienen un grado de percepción bueno del indicador Identidad y Autoestima Laboral.

Análisis General de la Dimensión Identidad y Autoestima Laboral

Cuadro Nº 25
Resumen de la Dimensión Identidad y Autoestima Laboral

Indicador	Promedio
Identificación organizacional	**3**
Identidad y Autoestima Laboral	**3**

Se concluye que los trabajadores consideran que su trabajo esta contribuyendo a reforzar la autoestima y la identidad organizacional, debido a que el mismo estimula la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En base al diagnóstico realizado de la situación actual acerca de la calidad de vida laboral de los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Se pudo constatar que los trabajadores poseen una buena cantidad de información acerca de los beneficios que brinda la empresa.

En virtud de lo anterior expuesto, se evidenció que alrededor de un cincuenta por ciento (50%) del personal se dirigían al Centro de Atención Integral al Trabajador en busca de información inherente a los beneficios y planes. De allí se aprecia que los trabajadores pareciera que no tuviesen suficiente conocimiento acerca del abanico de beneficios que ofrece PDVSA CVP, impidiendo el disfrute de los mismos, lo que pudiera incidir directamente en la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Igualmente se pudo constatar que las condiciones físicas existentes en los lugares de trabajo son adecuadas para realizar de manera eficiente sus actividades, ya que los resultados arrojaron que la iluminación en las oficinas es buena, la temperatura del ambiente es confortable y que el ruido no representa un impedimento para la realización de las labores.

Es importante destacar que los trabajadores manifestaron rotundamente la inexistencia de espacios dedicados al descanso y el esparcimiento, debido a que el ítem Nº 16 lo consideraron deficiente.

De este modo, se puede señalar que el personal de PDVSA CVP percibe que su ambiente de trabajo es optimo, ya que le brinda bienestar personal y les permite un mejor desempeño laboral.

Se observó que los trabajadores poseen un grado aceptable – bueno- en cuanto a la satisfacción laboral, ya que en los indicadores Oportunidad de Desarrollo en la Organización, Logro, Características del trabajo y Supervisión se obtuvo un resultado ubicado en el renglón tres (3), es decir, bueno.

Sin embargo, manifiestan su baja satisfacción en el indicador Reconocimiento; ya que consideran que en PDVSA CVP, no existe una política de motivación en PDVSA CVP. Es importante mencionar que los trabajadores tienden a preferir puestos que le otorguen oportunidades para utilizar sus habilidades y sus capacidades, que le ofrezcan una variedad de tareas que alienten al logro, que brinden oportunidades de crecimiento y que otorguen responsabilidad, reconocimiento y retroalimentación sobre las funciones que realizan.

Así mismo, los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz se sienten pocos satisfechos con relación al salario que perciben, situación que podría afectar la productividad de la empresa, deteriorar el clima laboral, disminuir el desempeño, llevar al ausentismo y por ende al descontento y la desmotivación en el trabajo.

Es significativo considerar que el salario no es el único factor que motiva al trabajador, sino que existen importantes variables en relación con el trabajo tales como: desempeñar labores interesantes, contar con una supervisión competente, un buen sistema de comunicación entre otros; dichos factores deben estar presente en el entorno laboral ya que contribuyen a mejorar la calidad de vida laboral del trabajador.

Por otra parte, el personal de PDVSA CVP Puerto Ordaz, percibe la existencia de una deficiente equidad económica en cuanto a los recursos que obtiene la empresa y el retorno económico que perciben los trabajadores a través de los beneficios que les ofrece la empresa, ya que consideran que su labor no corresponde al salario percibido. Sin embargo manifestaron que se encuentran satisfechos con los beneficios económicos que les ofrece PDVSA CVP.

Adicionalmente, los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, perciben que no se consideran participe en el proceso de toma de decisiones que se efectúan en la empresa, de igual manera sienten que no poseen el control real en el proceso. También señalaron no tener suficiente autonomía en sus funciones ya que requieren de la previa aprobación de sus supervisores. No obstante, sienten que forman parte realmente de un equipo de trabajo.

Por último, se evidenció que los trabajadores consideran que su labor contribuye a reforzar la gestión de la empresa, ya que manifestaron poseer conocimiento acerca del verdadero significado que representa sus actividades en el logro de los objetivos organizacionales. De allí la importancia de lograr niveles crecientes de identificación, lo cual

necesariamente trae como consecuencia una mayor motivación y dedicación en las tareas que deben realizarse.

Con base a los resultados obtenidos en esta investigación, es importante señalar que actualmente los trabajadores PDVSA CVP, Puerto Ordaz, desean mayor autonomía en el desarrollo de sus funciones, mayor oportunidad para manifestar sus habilidades y creatividad, un incremento del retorno económico, una mayor participación en el proceso de toma de decisiones, un medio ambiente un poco mas confortable, una política de motivación de personal, en general unas mejores condiciones laborales que le permitan a los trabajadores su autorrealización en el trabajo.

Recomendaciones

En base a las conclusiones presentadas a continuación se presentan las siguientes recomendaciones:

- Promover programas continuos de comunicación dirigidos desde el nivel Gerencial, con el fin de mantener informados a todo el personal sobre los aspectos relacionados con los planes y beneficios y procesos inherentes a su cargo.

- Se sugiere la creación de políticas que permitan la democratización del lugar de trabajo con el propósito de incrementar la influencia de trabajadores en el proceso de toma de decisiones.

- Propiciar ambientes físicos destinados al descanso y el esparcimiento de los trabajadores.

- Incentivar la creación de grupos de trabajo con el fin de promover el desarrollo del personal, fomentar el intercambio de ideas y mejorar las relaciones entre los miembros de PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

- Es recomendable implementar un programa donde se capacite a los supervisores con herramientas de liderazgo con el objetivo de modelar positivamente al personal que está bajo su supervisión.

- Enriquecer los puestos de trabajo, de modo que ofrezcan a todos los trabajadores oportunidades para desarrollar la creatividad y participación favoreciendo el aprendizaje e innovación; a través de:

- ✓ Conceder a los trabajadores mayor libertad en las decisiones referidas a métodos y procesos de trabajo.
- ✓ Alentar la participación de los subordinados a la interacción entre los empleados.
- ✓ Comunicar a los trabajadores que las tareas que realizan contribuyen a los procesos y al bienestar de la empresa.
- ✓ Ofrecer al personal retroalimentación sobre su desempeño laboral.
- ✓ Involucrar a los trabajadores en el análisis y cambio de los aspectos físicos del entorno de trabajo.

- Se recomienda establecer políticas de motivación de personal, con el propósito de incentivar en comportamiento y desempeño de los trabajadores.

- ♦ Mejorar el sistema de remuneración permitiendo así ofrecer salarios justos, equitativos y acorde con las habilidades y experiencias de los trabajadores.

- ♦ Realizar estudios semestralmente sobre la relación existente entre el ingreso que obtiene la empresa y los beneficios que ofrece PDVSA CVP, con el fin de reducir las diferencias que se producen en el ambiente laboral con respecto a los beneficios económicos que perciben los trabajadores.

- ♦ Establecer políticas de incentivos socio-económicas que represente el esfuerzo realizado por los trabajadores y que permita mejorar su calidad de vida laboral.

- Es recomendable que PDVSA CVP realice campañas de divulgación sobre la Misión, Visión, Valores, Objetivos estratégicos y Políticas que permitan una mayor Identificación Organizacional de sus trabajadores.

CAPITULO VI
PROPUESTA

En el siguiente capitulo se presenta la propuesta del estudio, el cual comprende un Programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

Titulo

Programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de la empresa Petróleos de Venezuela S.A. Filial Corporación Venezolana Del Petróleo, Puerto Ordaz.

Objetivo

Contribuir al bienestar del personal en la Organización mediante la implementación de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

Objetivo General

Presentar a la Gerencia de Recursos Humanos de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, un Programa de Calidad de Vida Laboral destinado a contribuir al bienestar laboral del personal.

Objetivos Específicos

Establecer los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para la implementación del programa.

Nombrar los responsables de la ejecución y evaluación del Programa de Calidad de Vida Laboral.

Establecer un Plan de acción para implementar el Programa de Calidad de Vida Laboral.

Justificación

En la actualidad las organizaciones se han caracterizado por ser más competitivas, por lo que su personal necesita estar satisfecho en su ambiente laboral. De allí la importancia de mejorar su calidad de vida laboral, mediante la implementación de un programa destinado a promover entornos de trabajo saludables, interesantes y participativos.

La propuesta permitirá a la empresa PDVSA CVP, direccionar sus recursos hacia actividades de mayor importancia para lograr el bienestar y satisfacción de los trabajadores, haciéndose énfasis en el reconocimiento de logros, así como de potencial intelectual, políticas de motivación de personal, mejoramiento de condiciones de trabajo, políticas salárialesy el incremento de la participación del personal en el proceso de toma de decisiones.

De acuerdo a lo anterior, se aprecia que la realización de esta propuesta es de gran importancia, ya que su propósito fundamental es la de

proponer un Programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, con el fin de mejorar su bienestar en el trabajo.

Fundamentación

La presente propuesta se encuentra fundamentada en el Modelo Integral de Calidad de Vida Laboral creado por el sociólogo Armando Lares (1998).

Este modelo incluye dimensiones objetivas y subjetivas, dentro del primer grupo se encuentran: Participación y Control, Equidad Económica y Medio Ambiente y dentro del segundo grupo se ubican: Satisfacción en el Trabajo, Identidad y Autoestima Laboral y Alienación en el Trabajo, cada una de éstas se subdividen en indicadores, tal como se señala a continuación:

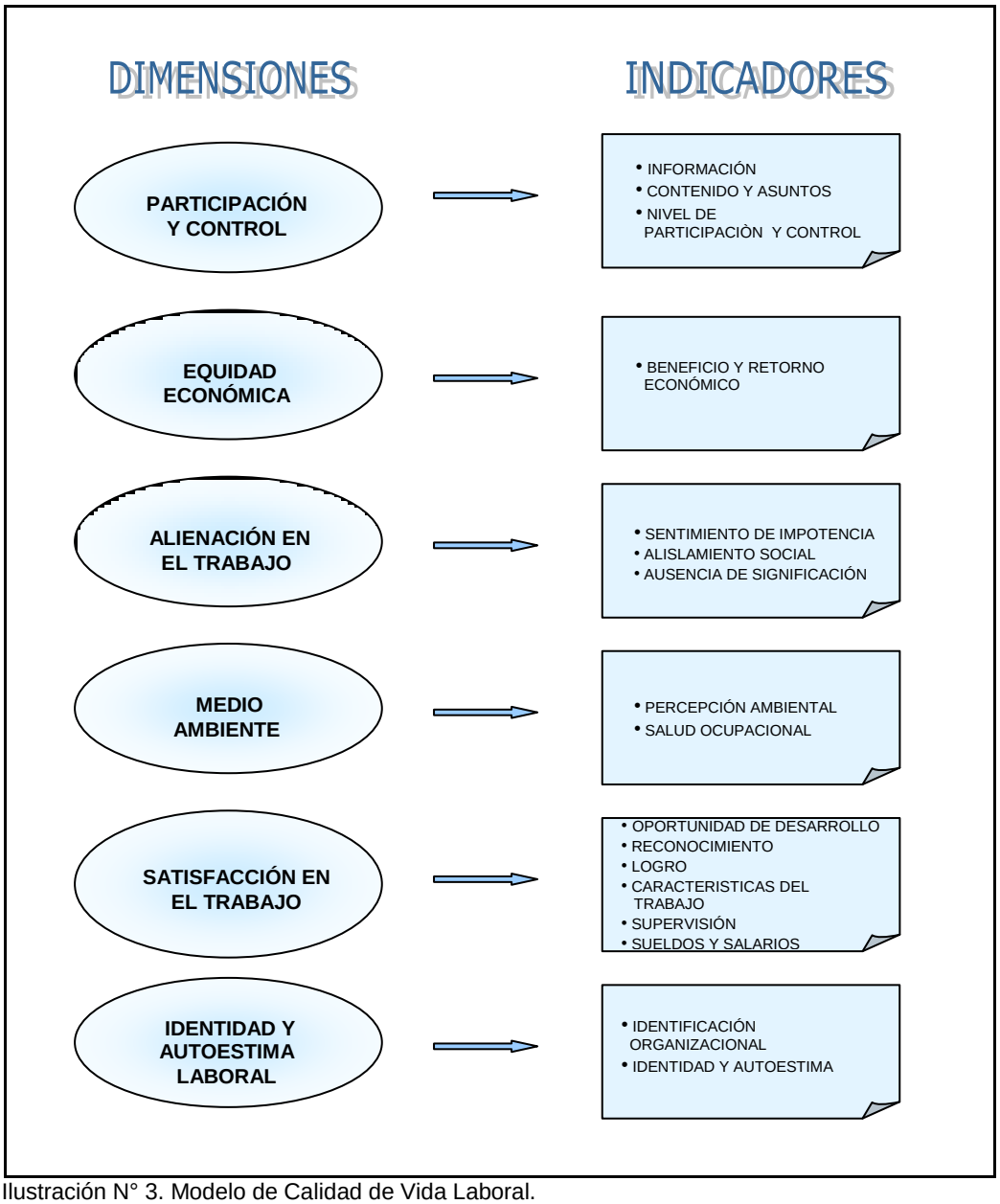


Ilustración N° 3. Modelo de Calidad de Vida Laboral.
Fuente: Lares Armando *"Calidad de Vida Laboral un Modelo Integral"* p.285.

El Modelo Integral de Calidad de Vida en el Trabajo permitirá facilitar la formulación de nuevas interrogantes dirigidas a orientar investigaciones y estudios sobre esta área, logrando así proponer guías para la formulación de

políticas, programas y proyectos destinados a mejorar determinados indicadores en base a los resultados obtenidos en un previo diagnóstico.

Alcance

La propuesta del Programa de Calidad de Vida Laboral esta dirigida a los trabajadores de la empresa PDVSA CVP, ubicada en Puerto Ordaz – Edo. Bolivar.

Duración

El programa de Calidad de Vida Laboral para los trabajadores permanentes adscrito a la Nómina Mayor, tendrá una duración de ocho (8) meses a partir del mes de enero hasta el mes de agosto de 2011.

Descripción de las actividades del Programa de Calidad de Vida Laboral.

Fase I

Actividad:
Conformación de un Comité.

Objetivo:
Conformar un Comité con las diferentes Gerencias de PDVSA CVP, Puerto Ordaz, con el fin de establecer los planes de acción para llevar a cabo la implementación y evaluación del Programa de Calidad de Vida Laboral.

Contenido:
Para la implementación y control del Programa de Calidad de Vida Laboral se hace necesario la creación de un Comité, el cual estará conformado por los siguientes integrantes:

- Un (1) Coordinador representante de la Gerencia de Recursos Humanos – Centro de Calidad de Vida.

- Cuatro (4) Representantes de las Gerencias Logística, Asuntos Públicos, Prevención y Control de Pérdidas y Proyecto Socialista Orinoco.

Estrategia:
Para la conformación del Comité se hace necesaria la realización de tres (3) reuniones semanales, en las cuales se deberá elegir los integrantes

que conformarán el Comité de implementación y evaluación del Programa de C.V.L.

Duración:

El tiempo estimado es de dos (2) horas por cada reunión semanal.

Fase II

Actividad:

Realización de Charlas sobre la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Valores y Políticas de PDVSA CVP, Puerto Ordaz

Objetivo:

Contribuir a desarrollar una mayor Identificación Organizacional de los trabajadores.

Contenido:

- Misión
- Visión
- Objetivos Estratégicos
- Valores
- Políticas

Estrategia:

Se llevarán a cabo quince (15) charlas sobre la divulgación de la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos, Valores y Políticas.

Duración:

El tiempo estimado es de tres (3) horas por cada charla.

Facilitador:

Los cursos de capacitación contarán con la presencia de un (1) facilitador.

Actividad:

Realización de cursos sobre Técnicas del Supervisor y Manejo eficaz de los grupos de trabajo.

Objetivo:

Proporcionar al personal supervisor, de mecanismos que le permitan dirigir de manera exitosa los grupos de trabajo.

Contenido:

- Técnicas del supervisor
- Manejo eficaz de los grupos de trabajo

Estrategia:

Se llevaran a cabo cuatro (4) cursos sobre Técnicas del Supervisor y Manejo eficaz de los grupos de trabajo.

Duración:

El tiempo estimado es de dos (2) días, con una duración de ocho (8) horas diarias por cada curso.

Facilitador:

Los cursos contarán con la presencia de un (1) facilitador.

Actividad:

Realización de cursos sobre Técnicas de Autogestión.

Objetivo:

Proporcionar a los empleados Técnicas de Autogestión.

Contenido:

Técnicas de Autogestión

Estrategia:

Se llevaran a cabo quince (15) cursos de Técnicas de Autogestión.

Duración del curso:

El tiempo estimado es de tres (3) días, con una duración de ocho (8) horas diarias por cada curso.

Facilitador:

Los cursos contarán con la presencia de un (1) facilitador.

Actividad:

Efectuar ciclos de charlas sobre el Compromiso de los trabajadores en la empresa.

Objetivo:

Cultivar a los trabajadores el sentido de responsabilidad en sus labores.

Contenido:

- Identidad Laboral
- Identificación Organizacional

Estrategia:

Se llevarán a cabo quince (15) charlas sobre el Compromiso de los trabajadores en la empresa.

Duración de la Charla:

El tiempo estimado es de cuatro (4) horas por cada charla.

Facilitador:

Las charlas contarán con la presencia de un (1) facilitador.

Actividad:

Efectuar rotaciones en los puestos de trabajo.

Objetivo:

Aumentar la variedad de las tareas, así como también la identificación con el trabajo.

Contenido:

- Diversificación de las actividades de trabajo
- Amplitud de las habilidades

Estrategia:

Se llevarán a cabo treinta (30) reuniones para efectuar rotaciones en los puestos de trabajo, en cada una de las Gerencias de PDVSA CVP, Puerto Ordaz

Duración de la reunión:

Las reuniones se realizarán cada cuatro (4) meses y el tiempo estimado es de cuatro (4) horas cada reunión.

Fase III

Actividad:

Creación de círculos de calidad en cada uno de las Gerencias y Superintendencias.

Objetivo:

Promover la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones.

Contenido:

Los temas a ser considerados en las reuniones de los círculos de calidad serán de acuerdo con los procesos de cada Gerencia y Superintendencia.

Estrategia:

Se llevarán a cabo aproximadamente treinta (30) reuniones una vez a la semana en cada una de las Gerencias.

Duración de la reunión:

Las reuniones se realizarán cada tres (3) meses y el tiempo estimado es de dos (2) horas por cada reunión.

Fase IV

Actividad:

Creación de salas de descanso.

Objetivo:

Proporcionar ambientes confortables y acogedores para el reposo de los trabajadores.

Estrategia:

Crear dos (02) salas.

Duración:

El tiempo estimado para la creación de las salas de descanso es de diez (10) días.

Fase V

Actividad:

Revisar y actualizar la política salarial de PDVSA.

Objetivo:

Mejorar la política salarial de PDVSA.

Contenido:

Política salarial de PDVSA.

Estrategia:

Se llevarán a cabo seis (6) reuniones para la revisión y actualización de la política salarial de PDVSA.

Duración de la reunión:

Las reuniones se realizarán en un período de dos (2) meses y el tiempo estimado es de cuatro (4) horas por cada reunión.

Actividad:

Realizar estudios sobre las descripciones de los puestos de trabajo.

Objetivo:

Promover el enriquecimiento de los puestos de trabajo, con el fin de aumentar la identidad, la importancia del trabajo, la autonomía, la retroalimentación y la variedad de habilidades.

Contenido:

Descripciones de los puestos de trabajo

Estrategia:

Se llevarán a cabo diez (10) reuniones para realizar estudios sobre las descripciones de los puestos de trabajo.

Duración de la reunión:

Las reuniones se realizarán en un período de dos (2) meses y el tiempo estimado es de tres (3) días, con una duración de cuatro (4) horas por cada reunión.

Actividad:

Realizar, actualizar y retomar las políticas de: Bono (Monto Único de Retribución), Bono por evaluación de desempeño, Reconocimiento por antigüedad, Reconocimiento al mejor desempeño laboral, Bono por evaluación de desempeño, Promoción de personal y Nivelación de personal.

Objetivo:

Incentivar a los empleados en el desempeño de sus funciones, con el fin de aumentar la motivación y satisfacción en el ambiente laboral y la productividad de la empresa.

Contenido:

- Bono (Monto Único de Retribución)
- Bono por evaluación de desempeño
- Reconocimiento por antigüedad
- Reconocimiento al mejor desempeño laboral
- Bono por evaluación de desempeño
- Promoción de personal
- Nivelación de personal.

Estrategia:

Se llevarán a cabo treinta (30) reuniones para realizar estudios de las políticas de compensación indirectas.

Duración de la reunión:

Las reuniones se realizarán en un período de cuatro (4) meses y el tiempo estimado es de cinco (5) días, con una duración de cuatro (4) horas por cada reunión.

Fase VI

Actividad:

Divulgación de los Planes y Beneficios de PDVSA CVP.

Objetivo:

Mantener informado a los trabajadores de los Planes y Beneficios de PDVSA CVP Puerto Ordaz.

Contenido:

Planes y Beneficios de PDVSA CVP.

Estrategia:

- Correo Electrónico.
- Periódico interno.
- Folletos.

Duración:

El tiempo estimado es de siete (7) meses.

Fase VII

Actividad:

Evaluación y control del Programa de Calidad de Vida Laboral.

Objetivo:

Mantener una revisión continua del Programa de Calidad de Vida Laboral.

Contenido:

Reportes de las diferentes actividades contenidas en el Programa de Calidad de Vida Laboral.

Estrategia:

Se llevaran a cabo tres (3) reuniones para la evaluación y control del Programa de Calidad de Vida Laboral.

Duración:

Las reuniones se realizarán en un período de dos (2) meses y el tiempo estimado de dos (2) horas por cada reunión.

Factibilidad de la propuesta

La presente propuesta es considerada como un proyecto factible, ya que los resultados obtenidos permitieron la elaboración de un Programa destinado a mejorar la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la empresa PDVSA CVP, Puerto Ordaz.

Factibilidad Psico-social

Desde el punto de vista psico-social, la propuesta se considera factible debido a la buena receptividad expresada por los trabajadores durante la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Factibilidad del Recurso Humano

Desde el punto de vista del Recurso Humano, la propuesta se considera factible debido a que la empresa PDVSA CVP, Puerto Ordaz, cuenta con el personal requerido para la ejecución de las actividades planteadas en el Programa de Calidad de Vida Laboral.

Es importante señalar que parte del Recurso Humano requerido para la ejecución del programa será contratado a través de Consultoras externas.

Factibilidad Financiera

Desde el punto de vista financiero, la propuesta es factible, ya que la empresa PDVSA CVP, posee un presupuesto para la educación y desarrollo de su personal de aproximadamente de quince millones de bolívares (Bs.

15.000.000,00), lo que permitirá contar con los recursos necesarios para la implementación del Programa de Calidad de Vida Laboral.

BIBLIOGRAFIA

La Calidad de Vida Laboral (s/f). [Documento en línea]. Disponible: http://www.accionrse.cl/app01/home/calidadLaboral.html. [Consulta: 2010, Octubre 04]

ARREDONDO. (s/f). *"Calidad de Vida en el trabajo".* [Documento en línea]. Disponible: http://mail.udlap.mx/~tesis/udlap/lpsarredondo_c_am/capitulo2.pdf. [Consulta: 2010, Enero 12]

Arias, Fidias. (2006) *"El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica"*. (5ª. ed.). Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini, Mirian. (2002) *"Como se elabora el proyecto de investigación"*. (6ª. ed.). Caracas: Consultores Asociados.

Casas Juana, Ramón José y otros. (2002). *"Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios"* [Documento en línea]. Disponible: http://www. conrra.health.org.ar/noticias_dimensiones.pdf. [Consulta: 2009, Julio 13]

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Decreto N° 36.860). (1999, Diciembre 30). [Transcripción en línea]. Disponible:http://www.gobiernoenlinea.ve/legislacion-view/view/ver_legislacion.pag?idSec=5. [Consulta: 2009, Julio 25]

Chiavenato, Idalberto, (2007). *"Administración de Recursos Humanos*", (8ª. ed.). Colombia: McGraw Hill.

Da Silva, Marinalva, (2006). *"Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional"* [Resumen en línea]. Tesis Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible: http://www.tesisenxarxa.net/TDX-0206107-130433/ [Consulta: 2009, Junio 22]

Delgado, Pedro y Salcedo Tulia (2003). "Aspectos conceptuales sobre los indicadores de calidad de vida." [Documento en línea]. Disponible: http://www.webpondo.org/files_oct_dic_03/AspectosConceptuales.pdf [Consulta: 2010, Sep 27]

Dolan, Simon y Schuler, Randall (2003). *"La Gestión de los Recursos Humanos".* (2ª. ed.). España: McGraw Hill.

Diccionario Enciclopédico el Pequeño *Larousse Ilustrado*, (2004) Colombia, Ediciones Larousse S.A.

Dirección del Trabajo.(s/f). Calidad de Vida en el Trabajo. Percepciones de los Trabajadores.

Espinosa M. (s/f). *"Calidad de Vida en el Trabajo. Percepciones de los trabajadores".* [Documento en línea]. Disponible: http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-64333_recurso_1.pdf [Consulta: 2009, Enero 12]

Fernández C. (2010). “Metodología de la Investigación”. [Documento en línea]. Disponible: http://www.ares.unimet.edu.ve/faces/fpag40/criterios.htm#TIPOS DE INVESTIGACIÓN[Consulta: 2010, Marzo 10]

Flames, Abel. (2001) *“Como elaborar un trabajo de grado de enfoque cuantitativo para optar a los títulos de Técnico Superior Universitario, Licenciado o equivalente, Especialistas Magister y Doctor”*. (1ª. ed.). Venezuela: Fundación Abel Flames

Flores, Noelia. (2008). *“Calidad de vida laboral en empleo protegido. Evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales”.* (1ª. ed.). España: Consejo Económico y Social España.

García, Alexis (2008). *“Identificar el nivel de calidad de vida en el trabajo percibido por los empleados de dos (2) empresas privadas, con fines de lucro y sede en el área metropolitana de Caracas consideradas exitosas por la organización Venezuela Competitiva en los años 2005 y 2006”* Trabajo de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Gibson J., Ivancevich, J. y otros. (2006) *“Organizaciones. Comportamiento, estructuras, procesos”*. (12ª. ed.). México: Mc GrawHill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008) *“Metodología de la Investigación”*. (4ª. ed.). México: Mc GrawHill.

Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson M. (2006) *"Comportamiento Organizacional"*. (7ª. ed.). México: Mc GrawHill.

KAST, Fremont y ROSENZWEIG, James (1997). "*Administración en las Organizaciones"*. (4ª. ed.). México: McGraw Hill.

La Calidad de Vida (s/f). [Documento en línea]. Disponible: http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_de_vida [Consulta: 2009, Julio 23]

La Calidad de Vida (s/f). [Documento en línea]. Disponible: http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/psicologia/Tema20.html [Consulta: 2009, Julio 23]

Lares, Armando. (1998) *"Calidad de Vida en el Trabajo un Modelo Integral"* (1ª. ed.). Venezuela: Consultores Asociados.

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (Decreto N° 37.600). (2002, Diciembre 30). [Transcripción en línea]. Disponible: http://www.inpsasel.gov.ve/moo_doc/ley_org_sis_seg_soc.pdf [Consulta: 2009, Julio 25]

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Decreto N° 38.236). (2005, Julio 26). [Transcripción en línea]. Disponible: http://www.google.co.ve/search?hl=es&q=ley+de+prevenci%C3%B3n&meta= [Consulta: 2009, Julio 25]

Ley Orgánica del Trabajo (Decreto N° 5.152). (1997, Junio 19). [Transcripción en línea]. Disponible: http://www.tsj.gov.ve/legislacion/lot.html [Consulta: 2009, Julio 25]

Navajas A., (2003). "De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación a la calidad como práctica de sujeción y dominación" [Resumen en línea]. Tesis Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible: http://www.tdx.cesca.es/TDX-0503104-143747/ [Consulta: 2009, Junio 22]

Mendehall, William (1996). *"Elementos del Muestreo".* (3ª. ed.). México: Iberoamérica.

Méndez, Carlos. (2001) *"Metodología - Diseño y desarrollo del proceso de investigación"*. (3ª. ed.). Colombia: McGraw Hill.

Sabino, Carlos (2002) *"El Proceso de la Investigación"*. Venezuela. Panapo

Silva, M., (2006). "*Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional"* [Resumen en línea]. Tesis, Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible: http://www.tesisenxarxa.net/TDX-0206107-130433/index_cs.html [Consulta: 2009, Junio 22]

Segurado, A. y Agulló E., (2002). *"Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador* desde la Psicología Social" [Documento en línea].

Disponible: http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf. [Consulta: 2009, Julio 23]

SMITH. (s/f). *"Calidad de Vida en el trabajo".* [Documento en línea]. Disponible: http://www.uch.educ.ar/rrhh.htm.
[Consulta: 2010, Febrero 24]

PDVSA. (2007). La Convención Colectiva Pdvsa Petróleo, S.A 2007-2009. Caracas: Autor.

Tamayo, Mario (2007) *"El proceso de la investigación científica"*. (4ª. ed.). México: Limusa.

Universidad Nacional Abierta, (1979). *"Técnicas de documentación e Investigación II"*. Caracas.

WENDELL, French (1996) *"Desarrollo Organizacional"*. (5ª. ed.). México: Prentice Hall.

ANEXO A

Cuestionario

CUESTIONARIO

Instrucciones Generales

Se presenta este cuestionario con el propósito de conocer su opinión, sobre cómo se siente dentro de su área de trabajo. Para cumplir este objetivo se requiere explorar su apreciación con relación a una serie de situaciones que se presentan en el ambiente laboral, las cuales permitirán medir los aspectos relevantes, con el fin de identificar áreas de oportunidades para realizar mejoras que beneficien su calidad de vida laboral.

Antes de responder, por favor lea cuidadosamente las siguientes indicaciones:

- Este cuestionario es anónimo. Responda con sinceridad y exactitud.
- La información suministrada es absolutamente confidencial y sólo será utilizada para los fines de la investigación.
- A continuación se presenta una serie de enunciados con relación al comportamiento global de su área de trabajo. Lea cuidadosamente cada enunciado, y así verifique si la situación planteada sucede actualmente en su organización.
- Seleccione su respuesta marcando con una **"X"** en la columna, identifique con el número que exprese su nivel de acuerdo o desacuerdo con el enunciado propuesto, según la siguiente escala:

Columna 1	**Columna 2**	**Columna 3**	**Columna 4**
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
(1)	**(2)**	**(3)**	**(4)**

Ejemplo:

Enunciados	1	2	3	4
1. Está Ud. satisfecho con la forma cómo sus superiores inmediatos le han asignado las responsabilidades y funciones que debe realizar en su trabajo.				☒

La repuesta en la opción cuatro (4) significa que está Totalmente de acuerdo con el enunciado.

- No existen respuestas correctas o incorrectas, responda centrado con su percepción sobre el comportamiento global de la organización.
- No deje ningún enunciado sin responder aunque le parezcan similares, todas tienen igual importancia.
- Trate de pensar acerca de cada afirmación separadamente y evite que su respuesta, para un enunciado, influya en la respuesta de otra.

Gracias por su atención y colaboración.

Escala de Respuestas 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo.				
Enunciados	**1**	**2**	**3**	**4**
1. La iluminación en su lugar de trabajo la considera adecuada para las actividades que debe realizar en esta empresa.				
2. Está Ud. satisfecho con las tareas y responsabilidades asignadas a su trabajo, considerando su nivel de capacitación profesional o técnico.				
3. Realmente considera que su trabajo contribuye a su crecimiento futuro como trabajador.				
4. Está Ud. satisfecho con la conducta de sus supervisores o jefes inmediatos, relacionada con su actividad dentro de la empresa				
5. Está Ud. satisfecho con las oportunidades que le ofrece la organización, para desarrollar su carrera profesional o técnica				
6. La información que los directivos de la organización quieren transmitir, es ampliamente difundida.				
7. En PDVSA CVP, los trabajadores le dan importancia a las actividades que usted realiza.				
8. Está Ud. satisfecho con el nivel de complejidad que representa su trabajo.				
9. Sus superiores, confían en los resultados de su trabajo y no están permanentemente revisando lo que realiza..				
10. Considera que las condiciones en las que realiza su trabajo afectan su salud.				
11. Está Ud. satisfecho con las orientaciones que recibe en relación a las tareas y responsabilidades que desempeña en su trabajo.				
12. Su trabajo es dinámico e interesante				
13. La temperatura en su lugar de trabajo la considera confortable.				

Para ser llenado por la investigadora													
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Ponderación													

Escala de Respuestas 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo.				
Enunciados	**1**	**2**	**3**	**4**
14. Está Ud. satisfecho con las oportunidades que le ofrece la empresa para participar en programas de mejoramiento de Recursos Humanos.				
15. Existe una estructura interna dentro de la empresa, destinada a permitir que todos los niveles de los empleados y trabajadores puedan participar en el proceso de toma de decisiones-				
16. En esta empresa existen espacios donde pueden descansar después de comidas o de refrigerios (se refiere a lugares con sillones o sillas, dentro o fuera de la oficina, o lugar de trabajo).				
17. Los contactos sociales en esta empresa u organización son amplios y sin ninguna restricción.				
18. Está Ud. satisfecho con el sueldo o salario que percibe en la empresa.				
19. Ud. cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo.				
20. Está Ud. satisfecho con la distribución de los sueldos y salarios en la empresa, considerando la remuneración que reciben otros trabajadores y comparándolos con los que usted percibe.				
21. Considera que el horario de trabajo que cumple esta empresa es adecuado para desarrollar las responsabilidades y tareas relacionadas con el cargo que ocupa.				
22. Existe el número requerido de enfriadores de agua en esta empresa?.				
23. Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse a otra empresa donde le pagarían el mismo sueldo y beneficios, lo haría.				
24. Considera Ud. que su trabajo le plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.				
25. Si Ud.compara esta empresa con otras similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos.				

Para ser llenado por la investigadora												
Preguntas	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Ponderación												

Escala de Respuestas 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo.				
Enunciados	**1**	**2**	**3**	**4**
26. Existe una distribución equitativa entre el espacio de trabajo que dispone el personal Directivo y los demás empleados..				
27. PDVSA tiene una política de motivación para el personal.				
28. Piensa Ud. que los beneficios que recibe de la empresa (incluye sueldos y otros beneficios), realmente representan el esfuerzo de su trabajo.				
29. Considera Ud. que las condiciones físicas existente en su lugar de trabajo son adecuadas.				
30. Está Ud. satisfecho con los resultados que obtiene en el desempeño de su trabajo.				
31. Usted puede realizar sus actividades sin la constante aprobación de su supervisor..				
32. El tamaño del espacio que dispone para realizar sus tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con sus responsabilidades.				
33. Se indentifica con la misión y políticas de PDVSA.				
34. Los procesos de control se llevan a cabo a todos los niveles y con la participación de los que trabajan en esta empresa.				
35. Siente que las exigencias de los equipos y materiales que utiliza para el desempeño de sus responsabilidades en la empresa, requieren de esfuerzos y atención, que necesariamente afectan su salud.				
36. A veces siente que su trabajo es poco valorado en esta organización.				
37. Consideras que su trabajo llena tus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta su profesión.				

Para ser llenado por la investigadora												
Preguntas	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
Ponderación												

Escala de Respuestas 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo.				
Enunciados	**1**	**2**	**3**	**4**
38. Existe suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomadas por la empresa que involucren al trabajador.				
39. En lo concerniente a las políticas y planes de la empresa, ¿Considera que sus necesidades sociales deben ser satisfechas.				
40. Su futuro en esta organización luce claro y estable.				
41. Los objetivos y metas de los diversos programas, proyectos o acciones a realizar por la empresa, se formulan a través de la participación de grupos de trabajadores.				
42. Las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican la remuneración que recibe.				
43. El ruido que se manifiesta en su lugar de trabajo es tolerable para realizar sus funciones.				
44. Está Ud. satisfecho con las responsabilidades que le han asignado en su cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realiza.				
45. Los que trabajan en esta organización pueden participar en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y los planes de adiestramiento.				
46. Considera que el número de sanitarios disponible en función de la cantidad de personas que trabajan en esta empresa es adecuado para sus necesidades.				
47. Los que trabajan en esta empresa participan en las decisiones que se relacionan con el establecimiento del horario del trabajo.				

Para ser llenado por la investigadora										
Preguntas	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47
Ponderación										

¡Gracias por su colaboración!