



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Facultad De Ciencias Económicas Y Sociales

Escuela De Ciencias Sociales

Relaciones Industriales

**Trabajo de Grado**

CALIDAD DE VIDA Y CALIDAD DE VIDA LABORAL EN  
EXPENDEDORES DEL MERCADO MUNICIPAL DE CHACAO, (IAMMCh)  
VENEZUELA, 2019.

**Tesistas:**

Jenny Carolina ESCANDÓN RANGEL

Andrea Valentina JAIMES DURÁN

**Tutor:** José Ramón NARANJO MORA

Caracas, septiembre del 2019.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

## TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

### LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

CALIDAD DE VIDA Y CALIDAD DE VIDA  
LABORAL EN EXPENDEDORES DEL  
MERCADO MUNICIPAL DE CHACAO,  
(IAMMCh) VENEZUELA, 2019.

Realizado por:

Jenny C. Escandón R

Andrea V. Jaimes D.

Profesor guía: José R. Naranjo M.

### RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha  
obtenido la Calificación de: Diez y ocho (18)  
puntos.

Nombre: José R. Naranjo M. Firma: [Firma]  
Nombre: Orlando Lopez L. Firma: [Firma]  
Nombre: MARIA GABRIELA PONCE Firma: [Firma]

Caracas, 6 de Noviembre del 2019.

**FORMATO G:  
FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO**

<b>TÍTULO (máximo 120 caracteres)</b>	Calidad de Vida y Calidad de Vida Laboral en Expendedores del Mercado de Chacao (IAMMCh), Venezuela, 2019.
<b>TUTOR</b>	José R. Naranjo M.
<b>AUTOR(ES)</b>	Jenny Escandón y Andrea Jaimes.
<b>ÁREA</b>	Calidad de Vida.
<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>	191 páginas.
<b>TEORÍA (S) EXPLICATIVA(S)</b>	Casas, F. (1999) Calidad de Vida y Calidad Humana. Zapata, M., David, L., Espinal, L., Marín, J., Rodríguez, J. (2017) Calidad de vida en el trabajo en funcionarios del área de Seguridad y Vigilancia de una universidad del suroccidente colombiano.
<b>TIPO DE INVESTIGACION</b>	Investigación cualitativa.
<b>TIPO DE DISEÑO</b>	Estudio de tipo descriptivo, con un diseño de campo, documental y transeccional, en el que no hay manipulación de variables.
<b>POBLACIÓN</b>	Los 150 expendedores activos que laboran en el nuevo Mercado Municipal de Chacao (IAMMCh), Caracas.
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Muestreo no probabilístico de bola de nieve.
<b>MUESTRA</b>	80 expendedores del mercado municipal nuevo de Chacao.
<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Expendedores que sean dueños de su negocio, ubicados en Caracas, específicamente en el Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, el cual es reconocido por el Estado y las autoridades del país.
<b>VARIABLES</b>	Calidad de Vida y Calidad de Vida Laboral.
<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	Para la aplicación de las entrevistas, en relación a los objetivos y planteamiento del estudio, se contó con un ejemplar compuesto por preguntas abiertas, cerradas y preguntas de control (verificación). En el cual, no solo fueron elaboradas previamente las preguntas, sino que se diseñaron distintas posibilidades u opciones de respuesta, de modo que al entrevistado se le hiciera más sencillo contestar a las preguntas.

**RESUMEN**  
**(Máximo 25 líneas)**

La presente investigación se desarrolló con el propósito y objetivo principal de conocer y describir la calidad de vida y la calidad de vida laboral de los expendedores ubicados en el Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, en Caracas, Venezuela, en el año 2019. Para ello, el enfoque metodológico que se adoptó corresponde a un estudio de carácter cualitativo, de tipo descriptivo, de caso, con un diseño de campo, documental y transeccional, en el que no hay manipulación de variables. La técnica para la recolección de información se basó en la aplicación de una encuesta compuesta por preguntas abiertas y cerradas a la muestra seleccionada aplicada mediante entrevistas estructuradas, así como la observación directa y la consulta y revisión bibliográfica de artículos académicos, científicos, estudios, investigaciones y textos relacionados con el tema analizado. Dicha técnica de recolección fue aplicada mediante un tipo de muestreo no probabilístico intencional por escogencia de bola de nieve, específicamente a los expendedores del nuevo Mercado Municipal de Chacao, que cumple con la condición de estar bajo el registro del Estado y en el que los comerciantes entrevistados fuesen los propios dueños de su negocio. A su vez, se comprobó la validez de este instrumento mediante la aplicación de una prueba piloto, la cual estuvo compuesta por una muestra de 10 sujetos que cumplieren con las mismas características de la muestra del estudio. Para la realización de este trabajo de investigación, principalmente fueron definidos y caracterizados los conceptos de calidad de vida, así como las diferentes dimensiones que la componen; y la calidad de vida laboral, al igual que sus diferentes dimensiones y elementos. A través de este estudio de caso se obtuvo que los expendedores entrevistados del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, poseen una buena calidad de vida general, ya que el Índice de Calidad de Vida obtenido por los mismos fue de 44,6 puntos de un total de 61 puntos. De igual forma, poseen una buena calidad de vida laboral, ya que el Índice de Calidad Laboral obtenido fue de 55,9 puntos de un total de 65 puntos; lo que permite conocer a mayor profundidad las condiciones en las que estos individuos viven y laboran.

## DEDICATORIA

### **Jenny C. Escandón. R.**

*Principalmente, dedicado a Dios Todopoderoso, que siempre me ha mostrado el camino y que nunca me ha abandonado, incluso en los momentos en los que he dudado.*

*A mi madre, quien ha sido mi compañera de vida, quien, en la distancia, ha estado más presente y más cerca de mí que cualquier persona de mi entorno.*

*A mi padre, cuya forma de cuestionar, entender y admirar al mundo, siempre ha sido el mayor ejemplo de sabiduría para mí.*

*A mi familia entera, por quienes lucho para ser un motivo de orgullo.*

*A mis amigas, que aunque pocas, increíblemente valiosas.*

*A mi país, porque todavía creo en ti.*

*Lo que soy, lo soy por y para ustedes.*

### **Andrea V. Jaimes D.**

*Principalmente a Dios, por ayudarme a alcanzar y ser mi guía para lograr una de las metas más importantes de mi vida.*

*A mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio a lo largo de estos años, por ser mi orgullo y mi mayor ejemplo de constancia y perseverancia, por apoyarme y estar para mí cada vez que la necesito con sus brazos abiertos llenos de amor. Gracias a ti soy lo que soy.*

*A mi hermana y a mi abuela, por acompañarme y apoyarme en todo momento, por brindarme el amor y las palabras de aliento que necesito impulsándome siempre a seguir adelante.*

*A mi familia, por haber sido un gran apoyo a lo largo de mi carrera y de mi vida.*

*A mis amigas, por estar en las buenas y en las malas, por el amor, lágrimas y risas compartidas día a día, por ser parte de este camino, porque sin ustedes nada hubiese sido igual.*

## AGRADECIMIENTOS

Expresamos gratitud principalmente a Dios, porque nos permitió culminar exitosamente nuestra etapa universitaria, en medio de todo tipo de adversidades y dificultades; que nos ha impulsado y nos ha guiado en todo momento y que nos ha dado la fortaleza necesaria.

A nuestras familias, quienes han trabajado y luchado constantemente para permitirnos culminar nuestros estudios, además de habernos brindado el apoyo necesario para no desistir y que han confiado ciegamente en que nuestras capacidades nos llevarán a un gran futuro.

A nuestros profesores, pertenecientes a la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello, por haber compartido sus valiosos conocimientos a lo largo de todo este proceso educativo, para hacernos crecer día a día tanto a nivel personal como profesional, quienes siguen apostando por la juventud como el principal futuro de este país.

A nuestro tutor, José R. Naranjo M., quien ha representado una enorme guía y apoyo en la elaboración de este proyecto y, con ello, en la culminación de nuestra carrera. Gracias por ser su paciencia y dedicación. No pudimos haber tomado una mejor elección.

A los expendedores del Mercado Municipal de Chacao, quienes no solo jugaron un papel fundamental en este proyecto, sino que además se mostraron inmensamente dispuestos a colaborar de la manera más amable posible, y por compartir tantas historias y experiencias que nos ayudaron a comprender mejor el mundo en el que se desenvuelven.

Por último, a nuestra querida casa de estudios, la Universidad Católica Andrés Bello, nuestra colmena, por todos los momentos, por todas las experiencias, por todos los espacios que nos regaló, por todas vivencias, por todas las competencias que nos permitió adquirir, y por ser una de las mejores etapas de nuestras vidas. Gracias por seguir apostado por Venezuela.

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
Caracterización del Problema .....	12
Objetivos de la Investigación.....	23
1.    Objetivo General:.....	23
2.    Objetivos Específicos: .....	24
Justificación .....	24
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>25</b>
Antecedentes de Investigación.....	25
Bases Teóricas .....	32
1.    Sobre la calidad de vida.....	32
1.1.    Desarrollo histórico del concepto de la calidad de vida.....	32
1.2.    Medición y evaluación de la calidad de vida. ....	34
1.3.    Enfoque objetivo de la calidad de vida. ....	35
1.4.    Enfoque subjetivo de la calidad de vida.....	36
2.    Sobre la calidad de vida laboral.....	38
2.1.    Desarrollo histórico de la calidad de vida laboral. ....	39
2.2.    Medición y Evaluación de la Calidad de Vida Laboral. ....	41
2.3.    Dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo según Armando Lares .....	41
2.4.    Dimensión objetiva de la calidad de vida laboral. ....	42
2.5.    Dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral.....	44
Marco Contextual .....	46
1.    Bases Legales en Venezuela.....	46

2. Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao (IAMMCh).....	48
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>56</b>
Tipo y Diseño de Investigación .....	56
Población y Muestra .....	58
Unidad de Análisis.....	60
Operacionalización y Definición de Variables .....	60
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos .....	64
Validez .....	65
1. Informe de los Resultados de la Prueba Piloto. ....	66
Confiabilidad .....	70
Recolección y procesamiento de la información .....	71
1. Tabulación y codificación de las respuestas del instrumento. ....	71
Factibilidad del Proyecto .....	80
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>81</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>151</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>158</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>161</b>
<b>ANEXO (A) .....</b>	<b>169</b>
<b>VERSIÓN BETA INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>169</b>
<b>ANEXO (B) .....</b>	<b>175</b>
<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (VERSIÓN DEFINITIVA) .....</b>	<b>175</b>
<b>ANEXO (C) .....</b>	<b>181</b>
<b>(TABULACIÓN DE INGRESOS DE LOS TRABAJADORES DEL MERCADO MUNICIPAL DE CHACAO).....</b>	<b>181</b>
<b>ANEXO (D) .....</b>	<b>183</b>
<b>(ENTREVISTA CON LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL IAMMCH) .....</b>	<b>183</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1.</i> Edad de los expendedores. ....	82
<i>Figura N° 2</i> Distribución por sexo.....	83
<i>Figura N° 3.</i> Nivel académico del expendedor.....	83
<i>Figura N° 4.</i> Estado civil de los expendedores. ....	84
<i>Figura N° 5.</i> Act. Económica: Tipo de mercancía que vende. ....	85
<i>Figura N° 6.</i> Rubros según su durabilidad.....	86
<i>Figura N° 7.</i> Act. Económica: Cantidad de tiempo que lleva trabajando en el .....	87
<i>Figura N° 8.</i> Act. Económica: Motivo por el cual trabaja en el comercio. ....	88
<i>Figura N° 9.</i> Bienestar Material: ¿Hasta qué punto la calidad de su hogar .....	91
<i>Figura N° 10.</i> Bienestar Material: Bienes muebles que posee .....	92
<i>Figura N° 11.</i> Bienestar Material: ¿Qué tipo de vivienda posee? .....	93
<i>Figura N° 12.</i> Bienestar Material: Posesión de vivienda.....	94
<i>Figura N° 13.</i> Acceso a servicios públicos en su hogar. ....	95
<i>Figura N° 14.</i> Vehículo: ¿Qué tipo de vehículo posee? .....	97
<i>Figura N° 15.</i> Vehículo: ¿Qué uso le da a su vehículo?.....	98
<i>Figura N° 16.</i> Est. Físico: ¿Cómo considera su salud?.....	99
<i>Figura N° 17.</i> Est. Físico: ¿Cuánto se preocupa por su estado de salud?.....	100
<i>Figura N° 18.</i> Est. Físico: ¿Cuándo fue su última visita al médico? .....	101
<i>Figura N° 19.</i> Est. Mental: Padecimientos de síntomas que indican mala .....	103
<i>Figura N° 20.</i> Est. Mental: ¿Con qué frecuencia presenta los síntomas?.....	104
<i>Figura N° 21.</i> Autoestima: Nivel de confianza en sí mismo. ....	105
<i>Figura N° 22.</i> Autoestima: ¿Hay muchas cosas acerca de ti mismo que te gustaría cambiar?106	106
<i>Figura N° 23.</i> Nivel de Estrés: ¿Qué tan preocupado te sueles sentir? .....	107
<i>Figura N° 24.</i> Nivel de Estrés: ¿En qué medida debe manejar altos .....	108
<i>Figura N° 25.</i> Calidad de Vínculos Sociales y Afectivos: ¿Es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales? .....	109
<i>Figura N° 26.</i> Calidad de Vínculos Sociales y Afectivos: Nivel en que recibe .....	110
<i>Figura N° 27.</i> Calidad de Vínculos Sociales y Afectivos:.....	111
<i>Figura N° 28.</i> Aspectos/Riesgos Psicosociales: ¿Sientes que estás .....	113
<i>Figura N° 29.</i> Aspectos/Riesgos Psicosociales: ¿Cuánto te .....	113
<i>Figura N° 30.</i> Cantidad de ingresos que recibe en días buenos.....	116
<i>Figura N° 31.</i> Cantidad de ingresos que recibe en días malos. ....	117
<i>Figura N° 32.</i> División de expendedores en percentiles según nivel .....	119
<i>Figura N° 33.</i> División de expendedores en percentiles según nivel .....	119
<i>Figura N° 34.</i> Capacidad para cubrir necesidades básicas. ....	121
<i>Figura N° 35.</i> Capacidad para ahorrar. ....	121
<i>Figura N° 36.</i> Capacidad para Reponer Inventarios: ¿Produce la mercancía que vende? .....	122
<i>Figura N° 37.</i> Capacidad para Reponer Inventarios: ¿Cada cuánto .....	122

Figura N° 38. Promedio de horas diarias de trabajo.....	124
Figura N° 39. Días de trabajo semanales.....	125
Figura N° 40. Riesgos que atentan contra su integridad .....	126
Figura N° 41. Riesgos que atentan contra su integridad física en el trabajo. ....	126
Figura N° 42. Tipo de accidente laboral.....	127
Figura N° 43. Espacio adecuado en el puesto de trabajo. ....	128
Figura N° 44. Oportunidades de aprendizaje. ....	131
Figura N° 45. Desarrollo de habilidades. ....	132
Figura N° 46. Logros Alcanzados: ¿Qué tanto considera que.....	133
Figura N° 47. Logros Alcanzados: ¿En qué medida su trabajo lo hace sentir orgulloso? .....	134
Figura N° 48. Autonomía y control del medio ambiente de trabajo. ....	136
Figura N° 49. Estabilidad Laboral Percibida: ¿Qué tan estable se.....	137
Figura N° 50. Estabilidad Laboral Percibida: ¿Considera que realizando otro tipo .....	138
Figura N° 51. Tiempo Dedicado a Actividades Fuera del Trabajo: ¿Tiene .....	139
Figura N° 52. Tiempo Dedicado a Actividades Fuera del.....	140
Figura N° 53. Tiempo Dedicado a la Familia: ¿Usted cree que tiene .....	140
Figura N° 54. Tiempo Dedicado a la Familia: ¿Qué tanto considera.....	141
Figura N° 55. Comunicación Abierta con sus Compañeros de Trabajo: .....	142
Figura N° 56. Comunicación Abierta con sus Compañeros de .....	142
Figura N° 57. Promedio de puntaje obtenido por los expendedores en Calidad de Vida. ....	146
Figura N° 58. Promedio de puntaje obtenido por los expendedores en Calidad de Vida. ....	146

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.....	61
Tabla N° 2.....	62
Tabla N° 3.....	63
Tabla N° 4.....	89
Tabla N° 5.....	92
Tabla N° 6.....	96
Tabla N° 7.....	100
Tabla N° 8.....	102
Tabla N° 9.....	104
Tabla N° 10.....	106
Tabla N° 11.....	109
Tabla N° 12.....	111
Tabla N° 13.....	112
Tabla N° 14.....	114
Tabla N° 15.....	123
Tabla N° 16.....	134
Tabla N° 17.....	135
Tabla N° 18.....	135
Tabla N° 19.....	138
Tabla N° 20.....	147
Tabla N° 21.....	148
Tabla N° 22.....	149
Tabla N° 23.....	149
Tabla N° 24.....	182

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el propósito y objetivo principal de conocer y describir la calidad de vida y la calidad de vida laboral de los expendedores ubicados en el Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, en Caracas, Venezuela, en el año 2019. Para ello, el enfoque metodológico que se adoptó corresponde a un estudio de carácter cualitativo, de tipo descriptivo, de caso, con un diseño de campo, documental y transeccional, en el que no hay manipulación de variables. La técnica para la recolección de información se basó en la aplicación de una encuesta compuesta por preguntas abiertas y cerradas a la muestra seleccionada aplicada mediante entrevistas estructuradas, así como la observación directa y la consulta y revisión bibliográfica de artículos académicos, científicos, estudios, investigaciones y textos relacionados con el tema analizado. Dicha técnica de recolección fue aplicada mediante un tipo de muestreo no probabilístico intencional por escogencia de bola de nieve, específicamente a los expendedores del nuevo Mercado Municipal de Chacao, que cumple con la condición de estar bajo el registro del Estado y en el que los comerciantes entrevistados fuesen los propios dueños de su negocio. A su vez, se comprobó la validez de este instrumento mediante la aplicación de una prueba piloto, la cual estuvo compuesta por una muestra de 10 sujetos que cumplieren con las mismas características de la muestra del estudio. Para la realización de este trabajo de investigación, principalmente fueron definidos y caracterizados los conceptos de calidad de vida, así como las diferentes dimensiones que la componen; y la calidad de vida laboral, al igual que sus diferentes dimensiones y elementos. A través de este estudio de caso se obtuvo que los expendedores entrevistados del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, poseen una buena calidad de vida general, ya que el Índice de Calidad de Vida obtenido por los mismos fue de 44,6 puntos de un total de 61 puntos. De igual forma, poseen una buena calidad de vida laboral, ya que el Índice de Calidad Laboral obtenido fue de 55,9 puntos de un total de 65 puntos; lo que permite conocer a mayor profundidad las condiciones en las que estos individuos viven y laboran.

**Palabras Clave:** Calidad de Vida, Calidad de Vida Laboral, Expendedores.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de vida es un tema que con el paso de los años ha generado interés en gran cantidad de autores e importantes institutos de investigación y que, a su vez, ha evolucionado en su conceptualización, medición, análisis, y en el número de disciplinas que se dedican a su estudio desde diferentes perspectivas, ya sea salud, comunidad, trabajo, entre otros.

Se pasó de considerar únicamente aspectos objetivos como la condición económica de las personas y su bienestar material, a tomar en cuenta para su estudio otras dimensiones como el bienestar y la satisfacción de las necesidades básicas, que van más allá de lo cuantificable, ya que son indicadores que pueden ser profundizados a través la percepción del individuo. Su importancia se debe al impacto que este tiene sobre la potencialidad de los individuos e incluso de los países.

Por otro lado, desde el momento histórico en el que se empezó a considerar la necesidad de humanizar el entorno de trabajo, la preocupación por la calidad de vida laboral también empezó a cobrar importancia, puesto que tener trabajadores satisfechos y protegidos a través del ejercicio laboral, garantiza no solo el bienestar de la sociedad, sino el crecimiento del país.

Esta situación no solo debe ser estudiada en el ámbito de las organizaciones, sino que debe ser abordada tomando en cuenta los distintos modos de trabajo y las diferentes categorías de ocupación que han cobrado gran importancia con el paso del tiempo, debido a su marcado crecimiento y debido a la función que cumplen como fuente de empleo, como generador de ingresos y como factor de desarrollo económico y social.

En vista de lo mencionado anteriormente, acerca de la necesidad no solo de abordarlo en distintos modos de trabajo sino, además, de estudiarlo específicamente en actividades laborales que recientemente han cobrado mayor importancia, en especial en Venezuela, resulta oportuno estudiar la calidad de vida y calidad de vida laboral en institutos autónomos como el nuevo Mercado Municipal de Chacao, en el que se agrupa una población de comerciantes con características bastante particulares a nivel laboral.

El estudio y la medición de estas dos variables no resulta sencillo, debido a que se trata de dos conceptos considerablemente amplios y complejos, de carácter multidimensional, vinculados a un gran número de elementos que, a su vez, pueden ser estudiados desde diferentes perspectivas o enfoques teóricos: partiendo de los hechos objetivos, y considerando la forma en la que cada individuo lo percibe y lo valora.

La estructura de este trabajo de investigación está organizada de la siguiente manera:

Capítulo I: En este capítulo, se aborda el Planteamiento del Problema, mediante su caracterización, la presentación de los objetivos generales y específicos, y la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II: En este apartado se encuentra el Marco Teórico de Referencia, en el que se plasman principalmente todas aquellas investigaciones que anteceden este trabajo y que son relevantes para el mismo. Asimismo, se plasman las bases teóricas que conceptualizan las variables que se utilizan en este estudio. Así como el Marco Contextual en el que se lleva a cabo esta investigación.

Capítulo III: En este capítulo se lleva a cabo el Marco Metodológico, en el cual se especifica el tipo y diseño de investigación, la unidad de análisis, la operacionalización y definición de las variables, la técnica y los instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad de dicho instrumento, cómo fue la recolección y análisis de los datos y la factibilidad del estudio.

Capítulo IV: En este capítulo, se presentan los análisis y la discusión de los principales hallazgos obtenidos en este estudio, el cual tuvo como propósito describir y caracterizar el nivel de calidad de vida y el nivel de calidad de vida laboral de los expendedores que se ubican en el Mercado Municipal de Chacao, en Caracas, en el año 2019.

Conclusiones: En esta sección se plasman los hallazgos alcanzados mediante la realización de los análisis e interpretaciones de las figuras y las tablas obtenidos, correspondientes a cada dimensión y su respectiva subdimensión de las dos variables de estudio, con el fin de demostrar si fueron alcanzados o no los objetivos específicos y generales de esta investigación, así como de plasmar los posibles aportes y limitaciones de la misma.

Recomendaciones: En esta parte de la investigación se plasman las sugerencias y recomendaciones tanto para futuras investigaciones en la misma área de estudio, como para la institución que fue abordada mediante el mismo (Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao), las cuales surgieron del aprendizaje obtenido mediante la realización y los resultados de este trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **Caracterización del Problema**

La calidad de vida es un tema que ha sido abordado a lo largo del tiempo por diversos autores, desde diferentes perspectivas, puesto que es un concepto que está adherido a varios elementos. Así pues, dentro del estudio del género de la calidad de vida en general, una de las especies que se encuentra es la calidad de vida laboral, la cual también resulta un término complejo de definir, debido a la gran variedad de indicadores que implica su estudio.

Principalmente, los estudios e investigaciones acerca de la calidad de vida, no solo deben enfocarse en dichos factores objetivos, sino que, a su vez, este es un concepto que está asociado a la percepción de cada individuo: los llamados factores subjetivos, lo que supone que estos elementos deben ser analizados de manera conjunta, es decir, tomando en cuenta las condiciones de vida y, a su vez, la satisfacción de las personas con respecto a ellas.

Sin embargo, esto no siempre fue así. A mediados del siglo XX, cuando finaliza la Segunda Guerra Mundial y comienza verdaderamente a surgir la inquietud por conocer la percepción de las personas respecto a sus condiciones de vida, los elementos que se tomaban en cuenta para su medición eran netamente objetivos. Se buscaba indagar únicamente sobre la salud tanto física como mental del individuo, así como su situación financiera, para determinar si este gozaba de una calidad de vida confortable o adecuada. (Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012)

Su uso extendido es a partir de los sesentas, cuando los científicos sociales inician investigaciones en CV recolectando información y datos objetivos como el estado socioeconómico, nivel educacional o tipo de vivienda, siendo muchas veces estos indicadores económicos insuficientes, dado que solo eran capaces de explicar un 15% de la CV individual. (Bognar, como se citó en Urzúa y Caqueo-Urizar, 2012, p.62)

Es a partir de esta situación, que determinados profesionales, especialmente los psicólogos, plantearon la necesidad de comenzar a tomar en cuenta aspectos subjetivos para realizar la medición de la calidad de vida adecuadamente en las personas. En este entonces, comienza a expandirse a otras disciplinas, como la psicología, la sociología y la filosofía.

Por otro lado, Casas (1999) explica que el debate filosófico-ideológico de la calidad de vida comenzó a tener resonancia en Europa en los 70, cuando el italiano Aurelio Peccei (como se citó en Casas, 1999) define que "... el objetivo primordial de la humanidad es perfeccionar la calidad de la persona humana." Sin embargo, Casas aclara que dicho autor no se preocupó por explicar a qué se refería con el término de "calidad", y que planteó el concepto como si se tratase de retos o aspiraciones colectivas. Allí, surge una concepción del reto social de calidad.

En 1984, el psicólogo Edward Diener (como se cita en Navarro, 2015), uno de los primeros en abordar este concepto, expone que la calidad de vida es "(...) un juicio subjetivo del grado en que se ha alcanzado la felicidad, unido a un sentimiento de bienestar personal. Pero, además, este juicio subjetivo se considera estrechamente conectado (cuando no causado por) determinados indicadores "objetivos", biológicos, psicológicos, conductuales y sociales."

Poco después, en el año 1987, Torrance (como se citó en Navarro, 2015), explica que este término "Se trata de un concepto multidimensional que incluye aquellos factores que impactan sobre la vida del individuo." De igual manera, innumerables autores a través de sus investigaciones, plantean cómo este concepto está atado a todos aquellos factores que afectan sobre la vida del individuo, que resulten relevantes para cada persona.

Ahora bien, independientemente de los componentes que deban ser analizados al abordar la calidad de vida, debido al hecho de que desde sus inicios haya estado vinculado con variables e indicadores psicológicos, este es un concepto utilizado como medida de bienestar.

De hecho, ambos términos suelen ser manejados de la misma forma por diversos autores, como si se tratara del mismo concepto.

Esto es demostrado por Casas (1999) a través de la recopilación de reconocidos autores que se han dedicado a proporcionar definiciones científicas de la calidad de vida:

Entre las propuestas de definiciones científicas encontramos asimismo las de autores que consideran los conceptos de bienestar, bienestar psicológico, bienestar subjetivo, satisfacción vital u otros, como intercambiables con el de calidad de vida. En cambio, para otros, calidad de vida es un concepto de orden superior, que subsume a todos los demás (Diener, 1984; Rice, 1984; Cheng, 1988; George, 1992; Evans, 1994). En tanto que otros autores, en fin, han destacado que a pesar de las diferentes definiciones hay alta interrelación entre estos constructos (Costa y McCrea, 1980; Faden y Leplège, 1992; Pavot y Diener, 1993)

Así pues, desde que este concepto comenzó a generar interés en ciencias diferentes a la economía y la medicina, como las ciencias sociales, se ha incrementado la cantidad de investigadores que se dedican a su conceptualización, a evaluar cada una de las diferentes dimensiones que lo componen, el cómo puede ser medido según el área de interés, y cuáles son los factores que pueden influir en el mismo.

Del mismo modo, este es un término que con el paso del tiempo ha cobrado tanta importancia, que incluso ha llegado a crear una estrecha relación con los derechos humanos y con la diversidad cultural. Tanto así que, en el año 2005, la Organización Mundial de la Salud (OMS), se encargó de establecer su propia definición.

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 y sus inquietudes. Es un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno. (OMS, como se cita en Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición, [INCMNSZ], 2014, párr.2)

Cabe destacar, que dicho instituto se encargó de llevar a cabo una Campaña de Calidad de Vida en el año 2014, al considerar que esta es una cuestión que representa el desarrollo de todas las potencialidades del ser humano. Por medio de esta campaña, se buscó dar a conocer las diversas vertientes de dicho término, relacionándola con elementos como la salud, la felicidad, la realización, la dignidad, la independencia, el respeto, la seguridad, la motivación, la igualdad, la libertad y la educación.

Por lo tanto, se observa cómo con el pasar de los años fue evolucionando la concepción que se tenía de este concepto, pasando de considerarlo una cuestión relacionada únicamente con la salud, o con la situación económica de las personas, a tratarse de una situación que depende del equilibrio entre los diversos aspectos que son relevantes para el bienestar objetivo y los elementos relacionados con el ámbito subjetivo.

Así pues, tras el desarrollo de este concepto, se ampliaron también la diversidad de áreas interesadas en investigarlo, siendo abordado hoy en día por campos de la educación, la salud física y mental, los servicios sociales, las familias, las organizaciones y las políticas públicas. Asimismo, hablar de calidad de vida hoy en día significa poder hablar de nuestros resultados personales y su medición. (Verdugo y Schalock 2013).

El concepto ha llegado a ser el marco de referencia global aglutinador de todo el proceso de apoyo e intervención, desde la síntesis evaluativa inicial dirigida a conocer a la persona y sus necesidades, pasando por guiar la implementación de los programas individuales, hasta terminar siendo el criterio de valoración de los resultados personales conseguidos. Verdugo y Schalock (2013).

Debido a que se trata de un término que puede verse tan afectado por cuestiones subjetivas, existen determinados retos metodológicos e instrumentales para ejecutar la evaluación y diagnóstico de la calidad de vida. “Cada disciplina deberá realizar un trabajo sistemático y profundo a través del cual se logre discernir qué factores aporta cada ciencia, en calidad de ordenadores medulares del concepto, los cuales pueden actuar como rectores en la determinación sistemática de la CV.” (Grau, como se citó en Díaz, 2008, p.12)

Lo anterior puede verse reflejado en algunos trabajos de investigación que buscan abordar la calidad de vida en el mundo del trabajo. No obstante, primero es necesario entender por qué es relevante abordar este concepto en el ámbito laboral:

Del mismo modo, es pertinente reconocer el trabajo desde una perspectiva sociológica a partir de su significado y de sus repercusiones en la calidad de vida de la persona. El trabajo, significa un medio de realización personal y de socialización; en este sentido, es posible relacionar la calidad de vida con el trabajo, esta relación involucra la motivación laboral, en tanto permite mejorar la capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente y la creatividad (Herrera y Cassals, como se citó en Vélez, Pico y Escobar, 2015b, pág. 96)

Lo antes expresado es importante porque en este trabajo de investigación se busca abordar la calidad de vida del individuo tanto a nivel general, como en el área del trabajo. Para ello, resulta pertinente la revisión de algunas definiciones de la calidad de vida laboral.

Inicialmente, fue evaluada hace algunos años por ciertos pioneros en la conceptualización de dicha variable, como: "el grado en que la actividad laboral que llevan a cabo las personas está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden a contribuir a su más completo desarrollo como ser humano" (Fernández y Giménez, 1988, como se citó en Pilar, Peiró y Bravo, 1996 p. 169)

Por lo que, como se observa, desde un principio se consideró una variable amplia que estudia tanto elementos objetivos como subjetivos. Otro concepto discutido bastantes años después, fue el sugerido por otro grupo de autores, quienes la definieron como:

(...) un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre. (Zapata, David, Espinal, Marín y Rodríguez, 2017, párr.6)

Ahora bien, una vez definidas ambas variables, es importante evaluar los diversos estudios que se han llevado a cabo bajo el propósito de examinar estos conceptos. Asimismo, cabe destacar que en este trabajo de investigación surge el interés de profundizar en estudios no necesariamente enfocados en organizaciones con condiciones de extrema formalidad, pero tampoco en modalidades contrarias al trabajo decente.

Para ello, es importante considerar lo expuesto en el informe IV de la OIT (2002) sobre El Trabajo Decente y la Economía Informal, el cual expone que:

(...) conviene adoptar la perspectiva de que las empresas y los trabajadores formales e informales coexisten en un continuo económico en el que los déficits de trabajo decente más graves se producen en el extremo inferior (aunque existen también en algunos trabajos formales) y en el que las condiciones de trabajo son más decentes a medida que se asciende hacia el extremo formal. (OIT, 2002, p.1)

Partiendo de dicha aclaratoria, un instituto en el que labora un determinado grupo de individuos que no se halla en el grado máximo de la formalidad, pero que, por otra parte, tampoco presentan graves déficits de trabajo decente ni se ubican en el extremo de la informalidad, es el reconocido Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao (IAMMCh), específicamente la población de expendedores que se allí se desenvuelve.

No obstante, es necesario aclarar que, debido a la complejidad de poder ubicarlos en términos de formalidad, informalidad, o incluso, en un punto intermedio, el objeto de este estudio de investigación no se enfoca en determinar a cuál tipo de economía pertenecen estos individuos, sino que se trata de una investigación cuya finalidad se halla únicamente en la intención de describir la heterogeneidad de estos comerciantes, así como las condiciones de su calidad de vida y calidad de vida laboral.

Para ello, se deben especificar, principalmente, los procesos que requieren una cierta formalidad para obtener un espacio de comercio dentro del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, cuya información, cabe destacar, está plasmada en la página oficial de dicho instituto y, además, fue proporcionada por el Director de Administración y Presupuesto del IAMMCh, Juan Barbosa.

Según esta página, así como según la información proveniente de la dirección administrativa del mercado, existen principalmente dos maneras de ingresar al mercado como comerciante: en primer lugar, a través de un denominado “Concurso Público”, que consiste en un sorteo de puestos mediante una selección por baremo de valoración, es decir, en la elección de aquellas personas que sumen la mayor cantidad de puntos a través de una serie de requisitos ponderados.

En segundo lugar, también se puede obtener un local dentro del mercado a través del traspaso de puestos, la cual es una manera de adquirir el espacio de otro comerciante que ya formaba parte del mercado y quien por decisión propia cede su puesto.

Por otro lado, una vez ubicados dentro del mercado como comerciantes, dicho instituto se ve en la obligación de elaborar un documento a modo de convenio, donde se plasma la concesión con el expendedor, que incluye diversos aspectos establecidos a través de un determinado número de cláusulas, en las que se especifican elementos como: el rubro al que pertenecen, las condiciones en las que se va a prestar el servicio (lugar y espacio de trabajo, entre otras), las sanciones en caso de incumplir la normativa del mercado, los días de la semana y el horario, el pago mensual del condominio, entre otros.

Se puede afirmar que en el IAMMCh efectivamente existen personas naturales (los cuales constituyen aproximadamente el 90%), que no poseen relación patrono – empleado y que no cuentan con empleados. Sin embargo, como bien lo afirmó su director administrativo, también hay un porcentaje que se han convertido en personas jurídicas y con ello, en microempresarios (10% restante), considerados por la LOTTT como patronos o patronas, ya que “(...) poseen bajo su dependencia a uno o más trabajadores en virtud de una relación laboran en el proceso social de trabajo.” (Ley N° 6.076, 2012)

Asimismo, tal como afirma Juan Barbosa, este porcentaje de expendedores que son personas jurídicas poseen compañías constituidas, debidamente registradas bajos los procedimientos del Código de Comercio; cumplen con los aspectos fiscales estipulados por el SENIAT y algunos poseen empleados protegidos por la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.

De igual manera, el ciudadano director señaló que si bien estos comerciantes no están protegidos por la LOTTT, dicho mercado se rige por la Ordenanza del Municipio Chacao, Gaceta Municipal Nro. Ordinario: 1724 Fecha: 27/09/2018, lo que demuestra que en este instituto sí se cuenta con una regulación a nivel legal que, a su vez, protege a estos individuos.

Por otra parte, es elaborada una Constancia de Explotación en la que se deja claro que el expendedor no tiene obligaciones laborales con la administración y que, además, no poseen relación patrono – empleado, lo que los convierte en trabajadores independientes, propietarios de sus negocios.

Un artículo publicado en El Nuevo Diario, un periódico de edición nicaragüense, define a este tipo de trabajadores afirmando que: “(...) todas aquellas personas naturales que realizan actividades o trabajos por ellos mismos, sin estar subordinados a otra persona, y que tampoco emplean a otra y pueden ser ayudadas por familiares no remunerados; se les denomina como trabajadores independientes por cuenta propia.” (S/A, 2012)

Dicho esto, el trabajo por cuenta propia no necesariamente se ubica dentro de la formalidad o informalidad laboral, sino que puede poseer aspectos de ambos tipos de economía. Esto es demostrado por el artículo antes mencionado: “Los trabajadores por cuenta propia pueden estar desarrollando su importante actividad, ya sea en el sector formal o informal de la economía. Eso depende del grado de proyección de su actividad.” (S/A, 2012)

En este punto, es necesario mencionar lo demostrado por las cifras de la Encuesta de Condiciones de Vida de Venezuela de Encovi en el año 2017, realizada por el profesor Demetrio Marotta, reconocido economista, investigador, consultor y profesor, así como integrante del equipo del Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello, en las que se plasma que el 37,5% de los venezolanos ocupa un trabajo por cuenta propia, siendo este el porcentaje más alto entre el resto de las categorías ocupacionales dentro de dicho estudio.

Así como se demuestra que hay características que indican que estos comerciantes deben cumplir con distintos aspectos de cierto nivel de formalidad dentro del mercado, también existen otros que se escapan del control administrativo y jurídico del mismo.

Lo mencionado anteriormente se debe a que la misma Dirección Administrativa del Mercado admite que este no tiene control alguno sobre el establecimiento de precios de estos comerciantes, de la calidad de productos que ofrecen, ni del proceso de adquisición de la mercancía que venden, es decir, si esto es realizado de forma ilícita o no.

Una vez descritas las características que poseen los expendedores ubicados dentro del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, resulta pertinente plasmar los distintos trabajos que anteceden a esta investigación, en las cuales la muestra estudiada no necesariamente posee características similares a las de la muestra de interés de este estudio mencionada anteriormente, pero sí poseen valiosa información en términos de calidad de vida y calidad de vida laboral.

Inicialmente, cuando se trata de la calidad de vida a nivel general, existen estudios como el realizado por Yalily Talabera, María Borroto y Lucas Rodríguez en el año 2014 en Cuba, que se interesaron en abordar esta variable a través de elementos tanto objetivos como subjetivos, en mujeres y hombres organizados en tres grupos de edades, por su ocupación y la comunidad donde viven.

En dicho trabajo de investigación, en el que se estudiaron directivos, trabajadores campesinos, amas de casa, jubilados y estudiantes, se evaluaron diversos aspectos como el bienestar emocional, la salud, la productividad, la intimidad, la seguridad percibida, el lugar en la comunidad y el bienestar material. Y, además, se halló que la conclusión más relevante recae en el hecho de que los hombres de la muestra estudiada, poseen una mejor percepción sobre su calidad de vida, que las mujeres, sin embargo, ambos sexos consideraron importantes todos los dominios evaluados de su calidad de vida. (Talabera, Borroto y Rodríguez, 2014).

Ahora bien, cuando de calidad de vida laboral se trata, un trabajo que resulta relevante para los fines de este estudio, pero en el cual solo fue abordado el sector formal, es el elaborado por un egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, Alexis García, en el año 2007, titulado Percepción de los Trabajadores sobre la Calidad de Vida en el Trabajo en Empresas Exitosas según Venezuela Competitiva.

A través del mismo, se evaluaron aspectos relacionados al trabajo tales como el nivel de remuneración, la seguridad y salubridad en el espacio de trabajo, desarrollo de capacidades, progreso y estabilidad, integración social, el trabajo y la vida privada y el significado social del trabajo, y en el que, además, se logró concluir que los trabajadores de las dos organizaciones estudiadas presentan un nivel de satisfacción moderado con respecto a su calidad de vida en el trabajo. (García, 2007)

Otra tesis de grado igualmente realizada en el sector formal de la economía, y en la que se desarrollaron exactamente las mismas dimensiones laborales estudiadas en el trabajo de investigación citado anteriormente, es la publicada en el año 2010 por tesisistas igualmente pertenecientes a la UCAB, cuya investigación trataba sobre la caracterización de la calidad de vida laboral y conciliación trabajo – familia en destiladoras específicamente del estado Sucre, las cuales son pioneras en su sector productivo.

A través de dicha publicación se evaluaron elementos importantes a nivel de trabajo, que permitieron determinar que estas poseen un nivel medio de calidad de vida laboral en la escala de interpretación diseñada para dicho estudio, lo que indica que hubo aspectos en los que demostraron descontento (remuneración) otros en los que indicaron estar satisfechos (nivel de condición de seguridad y bienestar, nivel de integración social percibido, entre otros) y otros en los que la valoración fue intermedia (oportunidades para desarrollar sus capacidades humanas y de obtener aprendizajes, de progreso continuo y estabilidad, balance vida-trabajo). (Madriz y Rodríguez, 2010).

Por otra parte, cuando se trata de la calidad de vida en el sector informal, se puede iniciar mencionando un trabajo realizado en Colombia en el año 2015, el cual se dedicó a estudiar el “modo de vida” de un grupo de trabajadores informales vendedores de productos agrícolas, quienes se caracterizan por poseer condiciones precarias de trabajo, en términos de pago, protección, extensas jornadas laborales, entre otros. (Puerto, Torres, Roa y Hernández, 2015). Sin embargo, a través de los resultados de esta investigación, se obtuvo que estos individuos consideraban que, en términos de sustento económico, les resultaba beneficioso formar parte del sector informal, debido a que no colocaba barreras a personas de edad avanzada o con falta de nivel educativo.

Otro estudio del 2015, igualmente sobre la calidad de vida de trabajadoras informales en una ciudad intermedia colombiana, obtuvo que la calidad de vida en las personas de mayor edad entrevistadas es bien percibida y se traduce en una valoración positiva de la salud, ya que el trabajo es un factor que estimula el envejecimiento activo, saludable y productivo; les permite relacionarse con su entorno social, y además desde la perspectiva del desarrollo humano, permitiéndoles también desarrollar sus capacidades como sujeto activo y productivo, alcanzando una autorrealización personal y reconocimiento social. (Vélez, Escobar y Pico, 2015a)

Ahora, igualmente en el sector informal, pero en el caso de Venezuela, se tiene el estudio de grado realizado por dos estudiantes de la Universidad de Carabobo, en el que se propusieron diagnosticar la calidad de vida de trabajadores del sector informal en dicho estado. Acero y Julio (2016) exponen:

Las actividades cada vez más variadas dentro de la economía informal, hacen que este tipo de negocios crezcan y pasen a formar organizaciones o unidades de trabajo; trayendo con ellas distintas percepciones de la calidad de vida laboral en los trabajadores, los cuales aspiran progresar mediante el desempeño de dichas actividades. (p.21)

A través de una muestra de 18 trabajadores del sector informal, específicamente de la Avenida Lara (un aproximado de 5 cuadras), en el Estado Carabobo, Acero y Julio (2016), de forma general, demuestran que dicho grupo no posee una calidad de vida positiva, y que muchos de ellos perciben que calidad de vida laboral propiamente dicha, se encuentra muy lejana de sus posibilidades dentro de la informalidad, debido a la cantidad y el nivel de necesidades que poseen como seres humanos.

En suma, si bien las investigaciones reseñadas muestran ópticas diferentes de la calidad de vida, así como de la calidad de vida laboral tanto en trabajadores formales como en los informales, con características que posiblemente no son comparables con los expendedores del IAMMCh, estos trabajos dejan en evidencia que el estudio de estas dos variables depende tanto de los elementos objetivos, como de los subjetivos, es decir, los de la percepción individual, puesto que para unos la calidad de vida general no solo se trata de tener bienestar material y salud física, sino que hay otros aspectos como el bienestar emocional, por ejemplo,

que deben ser evaluados para medirla de la forma más completa posible. Lo mismo sucede con la calidad de vida laboral, ya que no solo implica tener mejores ingresos, sino contar con la suficiente comodidad para desenvolverse como trabajador.

En este punto, se evidencia la pertinencia de que un Industriólogo realice un estudio de investigación que aborde esta situación, puesto que este es un profesional que no solo busca aportar valor agregado a las organizaciones, sino que además pretende contribuir en mayor o menor grado, de forma directa o indirecta, con las distintas modalidades de trabajo que existen en el país y que igualmente contribuyen de alguna manera con el crecimiento económico y el bienestar de la sociedad.

Asimismo, este profesional también debe evaluar cuáles son las posibilidades de que todo tipo de trabajo pueda desarrollar y alcanzar la mayor parte de las características propias de un trabajo decente, que le asegure protección y seguridad laboral, así como estabilidad y posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Adicionalmente, se ha podido observar cómo las investigaciones anteriores, o bien centran sus estudios netamente en la calidad de vida general, o en la calidad de vida laboral, pero escasamente vinculan ambas variables, que de alguna forma u otra van de la mano, y que abordadas en conjunto, permiten conocer a mayor profundidad todos los ámbitos de la vida de las personas y su grado de bienestar tanto a nivel personal como laboral.

Por tanto, de acuerdo a lo anteriormente expresado, se formula la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cuál es el nivel de calidad de vida y calidad de vida laboral de los expendedores del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, Caracas, en el año 2019?**

## **Objetivos de la Investigación**

### **1. Objetivo General:**

Describir cómo es el nivel de calidad de vida y calidad de vida laboral de los expendedores del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, Caracas, en el 2019.

## **2. Objetivos Específicos:**

- Tipificar los elementos objetivos de la calidad de vida general de los expendedores del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao.
- Describir los elementos subjetivos de la calidad de vida de los expendedores del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao.
- Identificar los aspectos objetivos de la calidad de vida laboral de los expendedores del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao.
- Describir los aspectos subjetivos de la calidad de vida laboral de los expendedores del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao.
- Caracterizar el nivel de calidad de vida y calidad de vida laboral de los expendedores del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao.

### **Justificación**

A través de esta investigación de interés social, se aportaría una cantidad de relevante información acerca de cómo es la calidad de vida y calidad de vida laboral de los expendedores entrevistados del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, quienes poseen características laborales bastante particulares, y quienes califican como una fuente de empleo importante y, por lo tanto, representan una fundamental vía de desarrollo económico, de manera que se tomen las medidas necesarias por parte del Estado (a nivel municipal y si se quiere a nivel estatal), quien debe promover la creación de políticas públicas locales o regionales en materia de calidad de vida y calidad de vida laboral, con la finalidad de facilitar mejores condiciones para los ciudadanos del municipio que laboran dentro de este tipo de instituto autónomo. De igual forma, este trabajo resulta un aporte de gran relevancia a futuros investigadores a nivel metodológico, para que logren determinar la forma más conveniente de alcanzar sus objetivos a nivel de investigación, considerando la gran diversidad de elementos subjetivos y objetivos que hay que tomar en cuenta para su evaluación; así como el aporte que genera al servir de sustento para investigaciones futuras, debido a la escasa cantidad de estudios realizados en Venezuela acerca de estas modalidades de trabajo que mantienen un comportamiento creciente dentro de la economía del país, el cual es un argumento planteado luego de la revisión de las distintas bases de datos utilizadas en este estudio.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

Principalmente, en este capítulo se plasman los antecedentes de investigación y conocimientos existentes en el área que poseen relación con los objetivos de la investigación. De igual manera, se plasma el conjunto bases teóricas, conceptos, referencias, y supuestos que rodean el tema de estudio que se pretende abordar.

### **Antecedentes de Investigación**

Los investigadores que se han interesado en el estudio de la calidad de vida y calidad de vida laboral, en su mayoría coincidieron en que es difícil establecer una definición única para dichos conceptos. La metodología que sea empleada para tratar estos temas, dependerá de los intereses del investigador y del alcance de los resultados que se desee obtener.

Para comenzar, una primera publicación que antecede este trabajo de investigación, pero la cual centró su foco de estudio únicamente en la calidad de vida a nivel general, es la realizada por Talabera, Barroto y Rodríguez en el año 2014 específicamente en Cuba, la fue publicada bajo el título de Percepción de la Calidad de Vida en Dos Comunidades Cubanas.

De una forma bastante particular e interesante, en dicha publicación se dividió a la muestra en términos de género, ocupación y la comunidad donde se ubican. En cuanto a la ocupación, lo dividieron en 5 categorías: directivos, trabajadores y campesinos, amas de casas, jubilados y estudiantes. Por otro lado, en cuanto a la comunidad, realizaron el estudio con la población de la Comunidad Cacahual (rural) y la de la Comunidad Ignacio Agramonte (semiurbana). (Talabera, Borroto y Rodríguez, 2014).

En cuanto a la metodología empleada, se utilizó un instrumento que consistía en la escala ComQol-A5, elaborado por Cummins en el año 1997, a través de la cual se midieron aspectos de dominio objetivo y subjetivo, y con la que se logró promediar las puntuaciones de los índices pertenecientes a cada dominio. (Talavera, Borroto y Rodríguez, 2014).

En este punto, y lo cual resulta de gran relevancia para el presente trabajo de investigación, es importante mencionar que en dicho instrumento se delimitan las distintas dimensiones que pueden ser abordadas en términos de calidad de vida a nivel general. Como se menciona, se establecieron diversos elementos tanto a nivel objetivo como subjetivo, que permitieron abordarla de una manera lo suficientemente amplia, entre los cuales, se hallan el bienestar material, la salud, la productividad, intimidad, seguridad, lugar en la comunidad y el bienestar emocional. (Talavera, Borroto y Rodríguez, 2014).

Con respecto a los resultados obtenidos, se obtuvo que los grupos mostraron valoraciones más altas en los dominios objetivos de salud y productividad, seguidos de la seguridad e intimidad. Y las menores puntuaciones se obtuvieron en el bienestar material, emocional y su lugar en la comunidad. También, se halló que los hombres con respecto a las mujeres, mostraron una tendencia a estar más satisfechos con su salud y felicidad, sin embargo, ambos sexos consideraron importantes todos los dominios evaluados en relación a su calidad de vida. (Talavera, Borroto y Rodríguez, 2014).

Otra investigación que resultó relevante, y que nada más se enfoca en la calidad de vida laboral en el sector formal, es la Tesis de Grado realizada por Alexis García el año 2007, denominado Percepción de los Trabajadores sobre la Calidad de Vida en el Trabajo en Empresas Exitosas según Venezuela Competitiva.

Esta investigación pretendía presentar los más importantes hallazgos que se obtuvieron a través de la encuesta realizada por la Asociación Civil Venezuela Competitiva en el año 2006, cuyo principal objetivo era el de poder identificar el nivel de vida en el trabajo percibido por los empleados de las distintas empresas estudiadas (12 empresas), a las cuales dicha asociación les había otorgado un premio por Éxito Empresarial. Todo esto, para comprobar si dichas compañías operaban con un alto nivel de calidad de vida laboral. (García, 2007)

El diseño de dicha investigación fue no experimental (encuestas, estudios históricos), ya que no se pretendió poseer el control directo ni manipular variables, sino observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego proceder a analizarlos. Se trató, a su vez, de un estudio de tipo transeccional o transversal, ya que se recopilaban datos en un periodo de tiempo determinado. (García, 2007)

Por otro lado, el instrumento de recolección de datos utilizado fue una encuesta, proveniente de la composición y adaptación de otros cuatro instrumentos previamente diseñados (encuesta por el Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales Español, el instrumento propuesto por el doctor Armando Lares utilizado en su tesis doctoral, la encuesta sobre la responsabilidad social empresarial entre las PYMEs latinoamericanas diseñado por IKEI, así como el instrumento de clima organizacional utilizado por la consultora a Great Place to Work) que tenían el fin de medir la calidad de vida en el trabajo, así como sus distintas dimensiones e indicadores. (García, 2007)

Al igual que en el trabajo anterior, en este estudio se definieron los distintos elementos que deben ser evaluados en la calidad de vida, pero esta vez en el ámbito laboral. Para ello, decidieron dividir las dimensiones en: nivel de remuneración del trabajo equitativo y suficiente, condiciones de bienestar y seguridad en el trabajo, oportunidades inmediatas de utilizar y desarrollar capacidades humanas, oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el empleo, integración social en el trabajo de la organización, balance entre el trabajo y la vida privada y el significado social de la actividad del empleado. (García, 2007)

De igual forma, se tuvo que iniciar una rigurosa investigación con ayuda de diversas fuentes bibliográficas para poder definir los diferentes conceptos sobre la calidad de vida laboral como variable, así como sus distintas dimensiones e indicadores. (García, 2007)

Seguidamente, otro trabajo de grado igualmente de la Universidad Católica Andrés Bello, enfocado en el ámbito de la calidad laboral, también en el sector formal y que, además, se basó en la operacionalización y el instrumento del estudio anteriormente citado de García (2007), es el realizado por Simón Madriz y William Rodríguez en el año 2010, el cual se denomina Caracterización de la Calidad de Vida Laboral y Conciliación Trabajo – Familia en Destiladoras del Estado Sucre.

Dicho estudio tenía como finalidad describir la caracterización de la calidad de vida laboral, la conciliación trabajo – familia y la relación entre ambas, buscando demostrar si dichas variables son claves o no para mejorar las condiciones generales del trabajador, dentro de un estado donde las fuentes de empleo son escasas, pero que a pesar de ello, es un estado pionero y reconocido por destilar rones de gran calidad. (Madriz y Rodríguez, 2010)

En cuanto a metodología, esta investigación fue de tipo transeccional, de campo, utilizando una población de tres empresas destiladoras de ron ubicadas en Carúpano, y concentrándose en una unidad de análisis de trabajadores administrativos, de ventas, técnicos y el personal obrero de dichas empresas. (Madriz y Rodríguez, 2010)

Con respecto a los resultados obtenidos, en líneas generales, se obtuvo que el nivel de calidad de vida laboral de los trabajadores pertenecientes a las empresas estudiadas es de un nivel medio (3,64) en la escala utilizada en dicho estudio, indicando que los individuos no se encuentran completamente satisfechos en las organizaciones donde laboran, sobre todo en cuanto a la remuneración que perciben. (Madriz y Rodríguez, 2010)

En este estudio es posible observar cómo se separan de la calidad de vida laboral y la conciliación trabajo – familia, convirtiéndola en otra variable, en la cual, además, se obtuvo que su valoración fue alta, lo que infiere que los aspectos propios del trabajo no afectan a los trabajadores en los aspectos de su vida privada y viceversa. (Madriz y Rodríguez, 2010)

Con respecto al sector informal, una primera investigación es la realizada por Vélez, Pico y Escobar, en el año 2015 en Manizales, Colombia, cuyo objeto fue el de identificar los determinantes sociales de la salud y la calidad de vida de los trabajadores informales. Para ello, se efectuó un estudio descriptivo correlacional durante el periodo 2012-2013, y se utilizó una población de 1.300 trabajadores mayores de edad de una ciudad intermedia colombiana.

Este estudio surgió principalmente del interés en abordar la problemática que existe en dicho país con respecto a los trabajadores informales, la cual ha alcanzado un punto bastante similar al caso venezolano, y se ha convertido en un tema de prioridad para los entes gubernamentales colombianos, quienes han buscado desarrollar políticas públicas que promuevan el trabajo decente, argumentando, a su vez, que este último es el que garantiza buenas condiciones de vida y de trabajo para la población. (Vélez, Pico y Escobar, 2015b)

Dicho esto, las investigadoras indicaron que el tema de la calidad de vida es muy escasamente investigado en su país y, expusieron que es importante abordarlo puesto que “(...) al conocer la percepción de los trabajadores informales y los factores que inciden en la calidad de vida e identificar los determinantes sociales, se tiene una base para la toma de decisiones e intervenciones integrales que propendan el bienestar en este grupo, a partir de la realidad.” (Vélez, Pico y Escobar, 2015b)

Por otro lado, en dicho trabajo se abordó el tema de la salud, puesto que aseguran que “(...) las desigualdades sanitarias (inequidades de salud) son consecuencia de la distribución desigual del poder, los ingresos, los bienes y servicios, afectando en forma inmediata las condiciones de la vida cotidiana de las personas (...)” (Marmot, Friel, Bell, Houweling y Taylor, como se citó en Vélez, Pico y Escobar, 2015b, p.96)

Ahora bien, la recolección de información se llevó a cabo mediante 2 (dos) cuestionarios. En uno de ellos, se midieron las variables sociodemográficas (edad, sexo, nivel educativo, afiliación a la seguridad social, actividad económica y sus características) mientras que en otro se aplicó un formulario de calidad de vida conocido como WHOQOL-BREF, validado por la World Health Organization en el año 1996, que abarca elementos físicos, psicológicos, relaciones sociales y ambiente.

Así, a través del análisis estadístico descriptivo e interpretación de los datos, en general se obtuvo que la calidad de vida y la salud de dichos trabajadores fueron en su mayoría valoradas positivamente. De forma que “(...) de esta situación se podría inferir que la “estabilidad” generada por la ocupación como trabajador informal, posibilita el desarrollo personal, familiar, social y emocional.” (Vélez, Pico y Escobar, 2015b)

No obstante, existen otras investigaciones en las que los resultados obtenidos no mostraron valoraciones positivas. Esto se observó en un artículo publicado un año más tarde, por Puerto, Torres, Roa y Hernández (2015) igualmente realizado en Colombia, que abordó la calidad de vida en un grupo de 29 trabajadores informales. Para ello se aplicó un estudio cualitativo y se empleó el método de análisis de contenido temático.

Por otro lado, para el muestreo, se empleó la técnica de bola de nieve, en donde a partir de un primer contacto con un trabajador, se logró conformar un grupo de participantes. Dichos

individuos se encargan de la venta de productos agrícolas en carreta y son propietarios de su propio puesto. A su vez, este es considerado uno de los trabajos informales más participativos del territorio. (Puerto, Torres, Roa y Hernández, 2015)

Los resultados hallados en dicha investigación demostraron que estas personas poseen una jornada laboral bastante extensa, que cuentan con sueldos bajos, como consecuencia de la inestabilidad de sus ventas, poseen poca capacidad para satisfacer sus gastos diarios, así como los del hogar. Con respecto al espacio social de trabajo, los trabajadores en su mayoría demostraron sentirse rodeados de un ambiente de conflictos y relaciones interpersonales y económicas negativas con otros trabajadores, con residentes del barrio, etc. (Puerto, Torres, Roa y Hernández, 2015)

Asimismo, estos describieron sentirse inseguros y poco protegidos en el espacio público en el que se ubican. El ambiente en el que laboran, el tener que permanecer de pie por largas horas, el tener que soportar los cambios climáticos, estar expuestos a la contaminación del aire, entre otros, indudablemente les genera un impacto negativo en su salud física tanto mental, puesto que dichos trabajadores también aseguran atravesar altos niveles de estrés. (Puerto, Torres, Roa y Hernández, 2015)

Más importante aun, es que dichos trabajadores no proyectan un plan de sustento para la vejez, sino que se conciben dedicándose a la misma actividad, por lo menos hasta que sus capacidades físicas y su salud se los permitan. Esto resulta interesante puesto que demostró que existen determinados tipos de trabajadores informales que no visualizan una calidad de vida próspera en su futuro a través de la realización de su trabajo. (Puerto, Torres, Roa y Hernández, 2015)

Sin embargo, a pesar de que, en la mayoría de los aspectos evaluados en la vida de estos trabajadores, los resultados no mostraron valoraciones positivas, se encontró a través de esta investigación que estos individuos sí percibían beneficios en términos de ser una opción viable de sustento económico. Además, estas personas coincidieron en que este tipo de trabajos no impone limitaciones en relación a la edad y a la falta de educación, por lo que resulta una alternativa favorable tomando en cuenta su situación. (Puerto, Torres, Roa y Hernández, 2015)

Un último trabajo es el publicado por dos tesis de la Universidad de Carabobo en el año 2016. En esta investigación, titulada “Calidad de Vida Laboral en los Trabajadores del Sector Informal de la Avenida Lara, Valencia, Estado Carabobo”, el objetivo de estudio era el de diagnosticar la calidad de vida de estos trabajadores con la finalidad de conocer si lograban satisfacer sus necesidades. Para ello, en sus bases teóricas partieron de la Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow, que según Acero y Julio (2016):

Es la que más se adapta a la investigación de la calidad de vida laboral de los trabajadores, debido a que se toma en cuenta diversas necesidades que deben ser cubiertas para que el individuo afirme que posee una calidad de vida integral. La teoría explica que se deben satisfacer las necesidades primarias (Necesidades Fisiológicas y de Seguridad), para luego poder satisfacer las secundarias (Necesidades Sociales, Autoestima y Autorrealización). (p. 31)

En este trabajo, se aplicó una metodología descriptiva de campo, que permitió señalar cómo era la situación actual de dichos trabajadores. Para ello, se utilizó una muestra de 18 personas que se ubican en la avenida Lara, la cual abarca aproximadamente cinco (5) cuadras. Para abordarlos, utilizaron una técnica de recolección de datos que consta de un cuestionario con preguntas cerradas, y con preguntas en forma de Escala de Likert en el que se plasman las variables, dimensiones e indicadores que se relacionan dicha población.

Mediante el análisis de los resultados de la investigación de Acero y Julio (2016), se pudo evidenciar, principalmente, que la mayoría de estos individuos, con un porcentaje del 44%, poseen este trabajo debido al largo tiempo que pasaron desempleados, mientras que el porcentaje restante, demostró que fue una cuestión de elección por iniciativa propia, hasta la posibilidad de incrementar sus ingresos.

A pesar de esta situación, este estudio también demostró que existe una satisfacción considerable por parte de estos trabajadores con respecto a los ingresos que reciben en el desarrollo de sus actividades. Así pues, según los resultados obtenidos un 44% de ellos se siente medianamente satisfecho, un 39% se muestra neutro, un 11% se muestra altamente satisfecho y un 6% considera que es totalmente insuficiente. (Acero y Julio, 2016)

Otro resultado relevante, es el obtenido en la pregunta relacionada con la satisfacción de sus necesidades de reconocimiento (progreso, éxito y mérito). En este ítem, los trabajadores se mostraron altamente satisfechos con dicha necesidad, puesto que un significativo 78% estuvo de acuerdo con que su trabajo les proporciona sensación de reconocimiento, a pesar del hecho de que no están bajo la evaluación y supervisión de ningún empleador que les ofrezca directamente un reconocimiento por su trabajo. (Acero y Julio, 2016).

De esta manera, luego de haber evaluado algunas de las más relevantes investigaciones que han sido llevado a cabo en los últimos años con respecto a la calidad de vida y calidad de vida laboral, se procederá a presentar los distintos conceptos que han sido planteados por diversos autores a lo largo del tiempo, de forma que se pueda conocer cómo ha sido su evolución, y cuáles son las diferentes dimensiones que los componen.

## **Bases Teóricas**

### **1. Sobre la calidad de vida.**

La calidad de vida es un concepto que en la actualidad posee una gran pluralidad de acepciones (Casas, 1999). Es por ello que existe una creciente confusión respecto a dicho término, ya que por algunos autores es considerado una variable que no cuenta con una definición objetiva, sino que depende de la subjetividad del individuo y, por otro lado, hay investigaciones que consideran que existen factores objetivos que tienen incidencia sobre la calidad de vida y, por lo tanto, deben ser tomados en cuenta para su estudio.

#### **1.1. Desarrollo histórico del concepto de la calidad de vida.**

El término de la calidad de vida aparece hace no muchos años, a mediados de los 70, y tiene su gran expansión a lo largo de los años 80. Su origen es proveniente principalmente de la medicina, en las que se aplicaban estudios para determinar la calidad de vida de la población tomando en cuenta su salud física y mental. Posteriormente, comienza a expandirse rápidamente a la sociología y la psicología, lo que conllevó a que diversos autores la fuesen asociando a términos de mayor complejidad y más difíciles de operativizar como la felicidad y el bienestar de las personas. (Moreno y Ximénez, 1996)

Algunos de los primeros en definir la calidad de vida, fueron los tres reconocidos autores Campbell, Converse y Rogers (1976), a través de una investigación llamada “The Quality of American Life”, que, logró asociarlo a una gran cantidad de aspectos como el bienestar, la satisfacción en el trabajo, en las relaciones personales, en el ámbito familiar, con la cantidad de recursos que posee la persona, entre otros elementos. Todo esto, sirvió de referencia para futuras investigaciones.

En el año 1987, Torrence (como se citó en Navarro, 2015), considera que la calidad de vida se trata de un concepto multidimensional que incluye todos aquellos factores que impactan sobre la vida del individuo.

Años más tarde, dicha concepción de la calidad de vida fue reforzada por Lawton (como se citó en Navarro, 2015) en su publicación titulada “The Concept and Measurement of Quality of Life in the Fail Elderly”, en la que se expone que “... la calidad de vida es la evaluación multidimensional, según los criterios interpersonales y sociales-normativos del sistema persona-medio ambiente y el sistema individual en el pasado presente y futuro.” Y aclara, además, que no debe ser reducido a uno de los sectores componentes de la calidad de vida, conocido como “la buena vida”.

Por su parte, Walker y Rosser (1993), en su obra llamada “Quality of Life Assesment”, explicaron que la calidad de vida está relacionada con un amplio y diverso número de características que, en su conjunto, determinan y describen la capacidad de cada persona para funcionar adecuadamente y al mismo tiempo obtener satisfacción con lo que hace.

Posteriormente, Casas (1999) explica: “La calidad de vida además de ser un objeto de estudio concreto como componente de la realidad social, se ha convertido también en un objetivo difuso y abstracto de aspiraciones sociales extraordinariamente diversas.”

En el año 2000, Cummins y Cahll (como se citó en Navarro, 2015) defienden que “la calidad de vida es a la vez objetiva y subjetiva, siendo cada componente la agregación de siete ámbitos como lo son el bienestar material, la salud, la productividad, la intimidad, la seguridad, la comunidad y el bienestar emocional.”

Posteriormente, Ardilla (2003), la define como "... un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social." Por otro lado, el autor explica que este concepto "... Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida". (pág. 163)

En su trabajo sobre Determinantes Psicológicos de la Calidad de Vida, Díaz (2008) reconoce que, en la actualidad, existe la influencia de los aspectos objetivos y subjetivos en la determinación de la calidad de vida, y afirma que, si se mejoran ambos tipos de factores, la calidad de vida será superior, tanto en el orden individual como social.

Por otra parte, Urzúa y Caqueo-Urizar (2012), explican que a pesar de que no existen criterios únicos para definir la calidad de vida, sí hay diversos patrones comunes como el bienestar, la satisfacción multidimensional, subjetivo/objetivo, que le dan un marco común a la diversidad de definiciones sobre este tema, pudiendo finalmente describirla como el nivel percibido de bienestar que se deriva de la evaluación que realiza cada persona, de los elementos objetivos y subjetivos de las distintas dimensiones de su vida.

Rebolledo (2015) explica que "La calidad de vida es un concepto que puede llegar a considerarse como vago, además de multidisciplinario y polivalente, ya que, como se había hecho mención antes, hay varios factores que deben considerarse, incluso la rama o disciplina desde la cual se estudie el concepto influye en su definición." (pág. 14) Así, no solo influye en su definición, sino también en la metodología utilizada para medirla y evaluarla.

## **1.2. Medición y evaluación de la calidad de vida.**

Existen autores que explican que, para medir y evaluar la calidad de vida, existe un enfoque centrado en las variables objetivas (aquellas externas al sujeto), y otro enfoque que se dedica a analizar las cuestiones subjetivas. Como lo exponen Moreno y Ximénez (1996): "La evaluación de la calidad de vida recoge la problemática esbozada en su aproximación

conceptual. Su naturaleza múltiple y compleja, y su bipolaridad objetiva-subjetiva, impone a sus medidas múltiples criterios en función de la opción efectuada.”

Sin embargo, a pesar de que ambos enfoques evalúan distintos aspectos, estos utilizan el mismo procedimiento. “Ambos enfoques suponen, necesitan y requieren una operativización rigurosa para cuantificar la realidad, objetiva o subjetiva, y ambos requieren de una elaboración teórica y construcción de modelos conceptuales que permitan esa operativización.” (Moreno y Ximénez, 1996)

Ahora bien, para conocer detalladamente los distintos aspectos que abordan ambos enfoques, se describirán por separado específicamente aquellos elementos que resultan pertinentes a los intereses de esta investigación.

### **1.3. Enfoque objetivo de la calidad de vida.**

Este enfoque es fundamentalmente sociológico y económico. Ha tratado de establecer el bienestar social de una población a partir de los datos cuantitativos y objetivables, utilizando preferiblemente la metodología de los indicadores sociales. (Bauer, como se citó en Moreno y Ximénez, 1996, p.9) Aunque se basa en hechos reales para elaborar los modelos teóricos de la calidad de vida, esto no implica que deje de lado los aspectos cualitativos de la vida real.

A pesar de ser un enfoque con múltiples ventajas, también posee limitaciones. Esto se debe a que los indicadores sociales de los que se sirve, expresan datos y hechos vinculados al bienestar social de la población que se estudia, pero no refleja necesariamente el nivel de grado de satisfacción y felicidad de la que goza esa población. (Moreno y Ximénez, 1996)

#### **1.3.1 Bienestar material.**

Existe cierta dificultad para medir el bienestar material, puesto que sus indicadores no reflejan en su totalidad el avance de una ciudadanía.

Según Verdugo, Arias, Gómez, y Schalock (2009) se define como:

Tener suficiente dinero para comprar lo que se necesita y se desea tener, tener una vivienda y lugar de trabajo adecuados. Los indicadores evaluados son: Vivienda,

Lugar de trabajo, Salario (pensión, ingresos), Posesiones (bienes materiales), Ahorros (o posibilidad de acceder a caprichos). (p.19)

Existen aspectos positivos de una población que se dejan fuera en este tipo de medidas, aun cuando son las que más estandarización han alcanzado y las más fáciles de comparar entre las diferentes sociedades y a través del tiempo. (García, 2011, p.82) Es por ello que es importante estudiar este indicador de la mano con otros elementos, señalados a continuación.

### **1.3.2 Acceso a servicios públicos.**

El acceso a los servicios públicos domiciliarios resulta uno de los indicadores objetivos más útiles para medir la calidad de vida en la vivienda y las disparidades entre unas y otras.

Los autores Pardo y Socorro (2006), explican:

Vale la pena anotar que el índice de calidad de vida (ICV), tiene en cuenta como determinante el acceso de los hogares a los servicios de eliminación de excretas (alcantarillado), abastecimiento de agua (acueducto), recolección de basuras (aseo) y el combustible con el que se cocina (gas). Como puede verse, se excluye el servicio telefónico, lo que puede deberse a su bajo impacto sobre otras variables como la salud o la educación, a diferencia del impacto que tienen sobre éstas servicios como el acceso a la electricidad o al agua potable. (p. 56)

### **1.4. Enfoque subjetivo de la calidad de vida.**

En general, la calidad de vida es vista como una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Es decir, desde el punto de vista del enfoque subjetivo, la calidad de vida representa un estado de satisfacción general, que surge de realizar las potencialidades que el individuo posee. Realización personal y calidad de vida son dos aspectos que se han ligado, y que sin duda están altamente correlacionados. (Ardilla, 2003, p.163)

#### **1.4.1. Nivel de salud percibido.**

La valoración del estado de salud actual del individuo, está representada por la percepción y evaluación del estado de equilibrio de las funciones físicas y psíquicas del organismo. Esta evaluación se realiza, a su vez, sobre la integración armónica de los aspectos biológicos, psicológicos y sociales en el sujeto, tomando en cuenta el medio en donde se este se desarrolla. (Díaz, 2008)

Por otro lado, González, Freire, Piñeiro, y González (2010), afirman que:

La salud es un componente relevante de la calidad de vida. Se refiere al grado en que la disfunción física, el dolor y el sufrimiento determinan limitaciones en la actividad diaria, en las actividades sociales, en el bienestar psicológico y en otros aspectos de la calidad de vida desde la perspectiva de la persona. (p.10)

#### **1.4.2. Bienestar emocional.**

Autores como Cummins y Cahil (como se citó en Navarro, 2015), aseguran que uno de los ámbitos que forma parte de la calidad de vida es el bienestar emocional. Verdugo, Arias, Gómez, y Schalock (2009) explican que “...hace referencia a sentirse tranquilo, seguro, sin agobios, no estar nervioso. Se evalúa mediante los indicadores: Satisfacción, Autoconcepto y Ausencia de estrés o sentimientos negativos.”

Según la OMS (como se citó en García, 2013) el bienestar emocional, es un “estado de ánimo en el cual la persona se da cuenta de sus propias actitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a la comunidad”

#### **1.4.3. Relaciones interpersonales.**

Según (Verdugo, Arias, Gómez, y Schalock, 2009, p.19) este elemento define como: “relacionarse con distintas personas, tener amigos y llevarse bien con la gente (vecinos, compañeros, etc..). Se mide con los siguientes indicadores: Relaciones sociales, Tener amigos claramente identificados, Relaciones familiares, Contactos sociales positivos y gratificantes, Relaciones de pareja y Sexualidad.”

En cuanto a su relación con la calidad de vida, según los reconocidos autores Diener, Oishi y Luchas (como se citaron en Rebolledo, 2015), dentro de los diversos niveles y dimensiones de la calidad de vida que son evaluados desde el punto de vista del bienestar psicológico, se halla el aspecto social, que tiene que ver con la actuación del sujeto en el ámbito de las relaciones personales y la necesidad del apoyo social.

#### **1.4.4. Seguridad Ciudadana Percibida.**

Según Ardilla (2003), existen 5 aspectos subjetivos de la calidad de vida: Intimidad, Expresión Emocional, Productividad Personal, Salud Percibida y Seguridad Percibida, argumentando que, para tener calidad de vida, las personas necesitan sentirse seguros, sanos, productivos y capaces de expresar sus emociones.

Mientras que Nava (como se citó en Rebolledo, 2015), argumenta que: “Los factores que contemplan los indicadores subjetivos tienen relación con la intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y la salud percibida.”

Con respecto a la seguridad ciudadana, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), (como se citó en Gan, 2018, párr. 7) consiste en “la protección de un núcleo básico de derechos, incluidos el derecho a la vida, el respeto a la integridad física y material de la persona, y su derecho a tener una vida digna”.

## **2. Sobre la calidad de vida laboral.**

La calidad de vida laboral no se trata concepto nuevo. Se han planteado numerosas definiciones al respecto, y al igual que calidad de vida vista de forma general, este término ofrece una importante dificultad para ser descrito de forma que se abarquen todos sus elementos, ya que posee características peculiares como la subjetividad y la multidimensionalidad.

Principalmente, Segurado y Agulló (2002) afirman que:

La calidad de vida laboral 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 las intervenciones llevadas a cabo en el ámbito de trabajo en aras de mejorar la calidad de vida del mismo. (p.829)

La calidad de vida laboral depende en gran parte de los valores y creencias de los individuos, así como de su contexto cultural y de su historia personal, e implica la valoración objetiva y subjetiva de las distintas dimensiones de las necesidades humanas. (González, Hidalgo, Guadalupe, 2007)

Asimismo, el factor esencial para lograr calidad de vida laboral en un trabajador, se halla en la riqueza que el individuo goza de la realización de su trabajo, en el que pueda observar elementos intelectuales, de iniciativa, de progreso, de creatividad, de autonomía, de variabilidad y, por tanto, la persona debe poseer motivación en el uso de su capacidad laboral. (Acero y Julio, 2016)

### **2.1. Desarrollo histórico de la calidad de vida laboral.**

La evolución de la calidad de vida laboral comienza a finales de 1960. Según Che, Beh, Uli y Idris, (como se citaron en Huerta, Rejas, Espinoza, Martínez, 2011), fue una época en la cual se enfatizó en las dimensiones humanas del trabajo y cuyos estudios se enfocaron principalmente sobre la calidad de la relación entre el trabajador y su ambiente laboral.

Sin embargo, la preocupación por la calidad de la vida en el trabajo cobra un especial interés y reconocimiento social e institucional en la década de los años 70 en los EE.UU y en Europa, gracias a las actuaciones del “Movimiento de la Calidad de Vida Laboral”, que nace con el objetivo de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. (Segurado y Agulló, 2002)

Según Huerta, Rejas, Espinoza, Martínez (2011) “La calidad de vida es un fenómeno sociológico y psicológico y además presenta una combinación de factores estadísticos y también psicológicos. Específicamente, es un concepto desarrollado por los científicos del comportamiento e introducido por David en el año 1972”

Para el año 1975, autores como Katzell y Yankelovich (como se citaron en Navarro, 2015), referían una alta calidad de vida laboral cuando el trabajador tiene sentimientos positivos hacia su trabajo y su futuro, está motivado y percibe que su vida laboral conecta con su vida privada, de modo que es capaz de sentir que existe un equilibrio entre los dos.

Fernández (1999, como se citó en Granados, 2011) define: “Es el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y ambiente, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo.”

En el año 2002, la Red de Desarrollo Tecnológico y Fortalecimiento Institucional para la Pequeña Producción Agropecuaria explicó que la calidad de vida en el trabajo tiene mucha influencia en la calidad del trabajo que se desempeña al interior de las empresas o las instituciones, midiendo los estándares sociales aceptables para vivir desde la percepción de los trabajadores y tratando de establecer qué tanto la institución determina el logro de dichos estándares. (González, Hidalgo y Salazar, 2006)

Los autores del riguroso estudio acerca de la calidad de vida laboral, Segurado, y Agulló (2002), concluyeron: “Las definiciones más recientes (desde los años 90 hasta la actualidad) se caracterizan por la identificación de la Calidad de Vida Laboral con la satisfacción que el trabajo le genera al trabajador manteniéndose más cercanas a centrarse en el individuo...”

La preocupación de la sociedad por la calidad de vida de las personas se ha empezado a dirigir, apenas hace poco, hacia la situación laboral como parte integrante de una sociedad compleja y de un ambiente heterogéneo. Asimismo, para su estudio, las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, sino que se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. (Chiavenato, 2004)

La CVL se puede considerar como una filosofía, un conjunto de creencias y valores que integran todos los esfuerzos dirigidos a incrementar la productividad y dignidad del ser humano, así como su potencial intelectual, buscando incrementar la participación de las personas en el trabajo bajo un esquema continuo. (Camacaro, 2010)

Modernamente, “La Calidad de Vida Laboral es el término usado para mencionar a la forma en que se produce la experiencia laboral, tanto en sus aspectos objetivos (seguridad, higiene, salario, etc.), como subjetivos.” (la forma en que dicha experiencia es vivida por el trabajador.)” (Navarro, 2015)

## **2.2. Medición y Evaluación de la Calidad de Vida Laboral.**

Autores como González, Hidalgo, León, Contreras, Aldrete, Hidalgo y Barrera (2014) explican que: “Metodológicamente, el concepto de CVL presenta dificultades para su evaluación, debido principalmente a los escasos estudios que presentan una propuesta concreta para hacerla.”

Por su lado, Segurado y Agulló (2002) exponen: “No existe un único método para evaluar la CVL, apostar por el pluralismo metodológico y la combinación inexcusable de varios niveles y focos de análisis permitirán valorar de forma sistemática e integrada todas aquellas facetas que componen la vida en el trabajo.”

La falta de rigor en la medición de la calidad de vida laboral en ocasiones hace que el empeño por evaluarla sea más una pretensión que una realidad, debido a que se suele recurrir a tomar una parte del todo, es decir, a identificar y medir tan solo una parte de sus indicadores. A su vez, esto produce un sesgo en las medidas, debido a que los criterios de valoración y las unidades de medida son ambiguos. (Parra, como se citó en Segurado y Agulló, 20020)

Al igual que la calidad de vida abordada desde una perspectiva general, la calidad de vida específicamente en el trabajo también posee una dimensión objetiva y una subjetiva, las cuales consideran distintos elementos para evaluar y analizar este concepto.

## **2.3. Dimensiones de la Calidad de Vida en el Trabajo según Armando Lares**

La calidad de vida en el trabajo se estudia desde dos puntos de vista: el objetivo y el subjetivo. Las objetivas, están en relación con el ambiente de trabajo, grado de participación, condiciones laborales físicas, seguridad e higiene laboral y distribución económica, mientras que las subjetivas, están relacionadas con las experiencias personales, satisfacción en el trabajo, motivación y sentimientos manifestados por los trabajadores. Asimismo, los

argumentos teóricos consideran que la objetiva está correlacionada con la experiencia subjetiva, y que esta última, está condicionada por aquella. (Lares, como se citó en Acero y Julio, 2016, p.37)

#### **2.4. Dimensión objetiva de la calidad de vida laboral.**

Para adentrarse en la dimensión objetiva, se debe hacer necesaria referencia a las condiciones y medio ambiente donde se desarrolla el trabajo, debido a que esto representa los elementos reales que inciden directa o indirectamente sobre los trabajadores y, además, constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral de cada individuo. (Lares, como se citó en Acero y Julio, 2016, p.37)

##### **2.4.1 Nivel de remuneración.**

El nivel de remuneración, según Midraz y Rodríguez (2010) es una de las dimensiones más importantes, debido a que es la que provee al trabajador la posibilidad de tener acceso a los bienes y servicios necesarios para garantizar un nivel de vida adecuado.”

Según el informe presentado por Panorama Laboral en el año 2002, acerca del Trabajo Decente y la Calidad de Vida Familiar, la OIT en el año 1999, (como se citó en Panorama Laboral, 2002, p.80) expuso que “para caracterizar el universo integrado por los jefes(as) de hogar ocupados de núcleos familiares biparentales y monoparentales desde una perspectiva de calidad del trabajo se utilizan tres variables: protección social, el vínculo laboral (puesto de trabajo con o sin contrato) y los ingresos del trabajo.

##### **2.4.2. Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo.**

Si bien este es un elemento que pareciera ser que puede ser influenciado por la opinión subjetiva del trabajador, está atado a un conjunto de aspectos que objetivamente son necesarios para que este posea un rendimiento adecuado en sus actividades laborales.

Según Chiavenato (2007):

La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las

personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. (pág. 279)

“La falta de espacio físico en el lugar de trabajo o la inadecuación al este, así como el deficiente mobiliario, iluminación, etc., constituyen una dimensión del medio físico que afecta la calidad de vida laboral.” Dolan (como se citó en Granados, 2011)

Los autores Morris y Espinoza, (como se citaron en Madriz y Rodríguez, 2010) explican:

Existen casos en donde los trabajadores deben desarrollar sus actividades en ambientes muchas veces inhóspitos, que les obliga a permanecer largos periodos dentro de ellos, presionados por la obtención de comisiones, como es en el caso del comercio. Estos lugares se caracterizan por no contar con una ventilación ni iluminación adecuada, sometiendo a las personas a largas jornadas de pie y privándolas de compartir con sus familias en festividades de enorme significado simbólico. (p.28)

Finalmente, según Granados (2011) “En todos los tipos de trabajo que existen, ya sean de producción dentro de una fábrica, trabajo de oficina, trabajo dentro de colegios, hospitales o atención al público, se presentan todo tipo de riesgos laborales: riesgos físicos, químicos, biológicos, entre otros.”

### **2.4.3. Jornada laboral.**

En cuanto a la jornada laboral, Granados (2011) expone que: “Los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales.”

“Los trabajadores se ven afectados muchas veces debido a que la duración de la jornada laboral aunado a la intensidad de esta coincide con actividades que requieren de gran esfuerzo tanto físico como mental y donde las situaciones ambientales no son las más favorables.” Morris y Espinoza, (como se citaron en Madriz y Rodríguez, 2010)

De igual forma, Fernández (como se citó en Granados, 2011) explica:

Asimismo, este tipo de horarios supone un impedimento no solo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones familiares y sociales, sino también para la actualización profesional. Del mismo modo, es importante resaltar los problemas de insomnio, fatiga y alteraciones del ritmo circadiano que presentan los trabajadores, lo que afecta de manera directa su CVL. La sobrecarga laboral ya sea cuantitativa (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, o un exceso de horas de trabajo) o cualitativa (excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral. (p.220)

## **2.5. Dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral**

La dimensión subjetiva, en cambio, está relacionada con las percepciones y valoraciones sobre las condiciones laborales, como el ambiente social, es decir, las relaciones con otros compañeros de trabajo; el clima organizacional, las posibilidades de progreso a través de la labor que realiza el individuo, entre otros elementos, que a su vez, están directamente relacionados con la motivación personal y la satisfacción laboral que juegan papeles esenciales en la comprensión de la calidad de vida laboral desde el punto de vista subjetivo. (Lares, como se citó en Acero y Julio, 2016, p.38)

### **2.5.1. Oportunidades de utilizar y desarrollar capacidades humanas.**

Las personas que poseen un gran deseo de satisfacer necesidades de orden superior, desarrollan un mejor y mayor esfuerzo cuando se las ubica en un empleo con elevados niveles de exigencia, Valdez (1989). Así pues, según Madriz y Rodríguez (2010) “Esta dimensión representa la oportunidad que posee el empleado para aplicar sus conocimientos y habilidades en el campo laboral.”

Es decir, un empleo en donde tenga autonomía; libertad y autocontrol en relación a controles externos; posibilidad de desarrollar aptitudes y no un empleo repetitivo; información del proceso y los resultados de su tarea, para que de esta manera pueda percibir la importancia

y consecuencia de su labor, teniendo en cuenta los logros alcanzados, y también debe abarcar tareas completas, y no una fracción de las mismas. (Valdez, 1989, p.107)

### **2.5.2. Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el trabajo.**

Como es expuesto por Granados (2011):

La estabilidad en el puesto de trabajo es un factor importante en la CVL, ya que está demostrada su relación directa con la satisfacción laboral. Su ausencia genera alteraciones como el estrés, úlceras, ansiedad, depresión, quejas somáticas, migraña, entre otras. Asimismo, la inestabilidad laboral hace que los empleados estén más propensos a recibir sobrecarga laboral, en un intento desesperado por mantener su puesto de trabajo. (pág. 220)

### **2.5.3. Integración social en el trabajo.**

La posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo es bastante valorada y puede disminuir los niveles de estrés y tensión en el trabajo. Tanto así que el enfoque de la gestión del conocimiento, resalta la importancia de la interrelación de los trabajadores en la construcción y el compartir del conocimiento. A través de la interrelación con los compañeros, los trabajadores desarrollan no solo sus habilidades sociales, sino también comparten y consolidan conocimientos a través del relato de sus experiencias. (Granados, 2011, p.221).

### **2.5.4. Balance entre trabajo y vida privada.**

Cuando se habla del balance entre el trabajo y la vida privada, se debe tomar en cuenta que no solo se hace referencia al tiempo dedicado a la familia, sino que además, se toma en cuenta el tiempo que el individuo considera que posee para realizar actividades personales que no tengan relación alguna con el trabajo.

Según Greenhaus y Beutell, (como se citó en Golik, 2013) “se afirma que siempre existe interferencia entre el trabajo y los aspectos de la vida de una persona no vinculados al trabajo, que implican conflicto inter-roles, en el cual las presiones provenientes de los ámbitos laboral y familiar son mutuamente incompatibles en algún aspecto.”

Según Madriz y Rodríguez (2010), exponen que “Actualmente, la calidad de vida laboral y la conciliación trabajo-familia, son temas que han despertado gran inquietud e interés a nivel nacional e internacional, por lo que resulta de gran importancia realizar estudios que permitan describir cómo es el comportamiento de ambas variables.

Una vez plasmados las teorías y conceptos que describen las variables a ser abordadas en este estudio, así como las distintas dimensiones que las conforman, con sus respectivos elementos por separado, resulta necesario describir cuál es el marco situacional en el que se estudiarán dichas variables. Es decir, cuál es el contexto o situación en el que se llevará a cabo esta investigación, lo cual se abordará a continuación.

## **Marco Contextual**

En esta sección se enmarca el ámbito y el contexto en el que se lleva a cabo el presente estudio, el cual pretende abordar la calidad de vida y la calidad de vida laboral de expendedores pertenecientes al nuevo Mercado Municipal de Chacao, considerado un instituto autónomo que funciona como una importante fuente de empleo para los ciudadanos que allí laboran, así como un medio de abastecimiento para la población venezolana, específicamente de la Gran Caracas.

### **1. Bases Legales en Venezuela**

Las bases legales son aquellas reglas que imponen las autoridades que ejercen el gobierno de un Estado y que son socialmente obligatorias, a través de los organismos correspondientes. Estas deben ser respetadas y deben cumplirse. Acero y Julio (2016)

Específicamente en Venezuela, existen distintas normas y leyes que regulan la calidad de vida laboral de los trabajadores independientes, los cuales dentro del IAMMCh se hallan en un gran porcentaje y que, además, son una parte de la unidad de análisis de este estudio. Dichas leyes van incluso desde la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), por lo que es evidente que estos trabajadores cuentan con la protección de la ley suprema del país.

La CRBV establece que estas personas poseen el derecho de desenvolverse libremente en el ámbito laboral, siempre y cuando respeten las limitaciones del orden público y social. Asimismo, garantiza que estos trabajadores no dependientes, se encuentran bajo la protección del Estado.

Seguidamente, otra de las normativas legales que regulan las actividades no del IAMMCh, sino de los expendedores que se ubican dentro del mismo y que son la unidad de análisis de este trabajo de investigación, es el reconocido Código de Comercio.

Un artículo publicado en un blog de derecho venezolano, expone que el Código de Comercio: “Es un cuerpo orgánico de normas jurídicas que rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes (Art. 1 Código de Comercio).” (S/A, 2012) Es decir, dentro de este código, se regula todo lo relacionado con la actividad y el registro mercantil.

A su vez, existe un ente llamado SUNDDE (Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos), el cual se encarga de “(...) garantizar el acceso a los bienes y servicios, a través de la estabilización de precios y el estudio de la cadena de costos.” (S/A, s.f.). Dicho esto, en cuanto a la actividad que se desarrolla en los mercados municipales, este ente también es quien se encarga de supervisar que no exista acaparamiento y remarcaje de precios en los productos.

Por último, según la página oficial del Mercado y lo afirmado por el Director de Administración y Presupuesto del IAMMCh, este se rige bajo la Ordenanza del Municipio Chacao, Gaceta Municipal Nro. Ordinario: 1724 Fecha: 27/09/2018, en la cual se concentran las normas y disposiciones generales, permisología, deberes de los expendedores, el objeto social de los mercados, supervisión y control, seguridad y convivencia, así como la correcta manipulación de alimentos para el buen funcionamiento de los mercados.

## **2. Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao (IAMMCh).**

El Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao surge como una alternativa moderna ante los diferentes mercados municipales de Caracas, estructurados desde hace más de 60 años, siendo el primero el mercado de Quinta Crespo, el cual fue inaugurado en el Gobierno de Marco Pérez Jiménez en 1951.

Asimismo, a lo largo del tiempo nacieron el mercado de Catia, el del Cementerio, Cohecito, Corpocentro, Ezequiel Zamora, Guaicaipuro, La Pastora, La Vega, Las Adjuntas, Las Flores, Macarao, San José y San Martín.

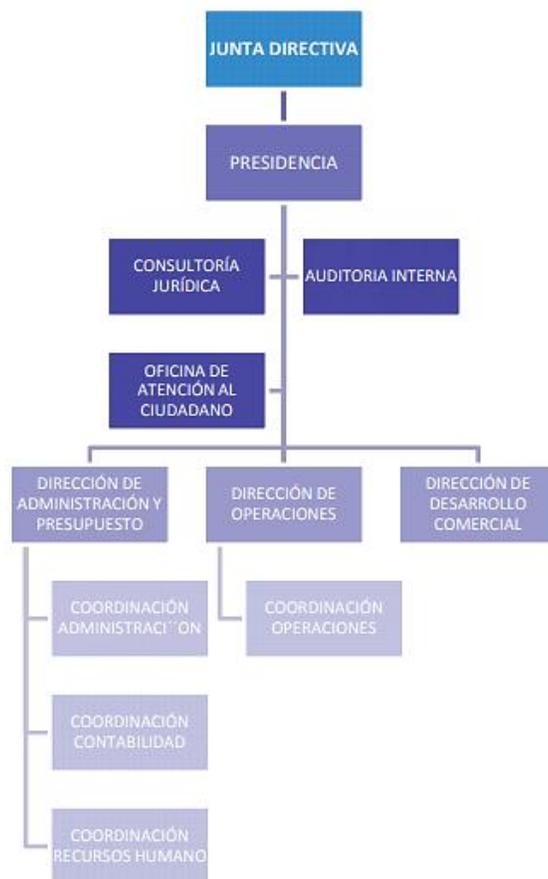
Estos mercados, son manejados en la actualidad por la Integral de Mercado y Almacenes (INMERCA C.A.), el cual es uno de los entes descentralizados que integran la Alcaldía del Municipio Bolivariano Libertador, que originalmente tenía como nombre Mercados, Silos y Frigoríficos del Distrito Federal (MERSIFRICA). Actualmente, se encarga de la administración de los diferentes mercados municipales y sirve como centro de distribución de la producción agropecuaria del interior del país, creando una conexión entre los comerciantes mayoristas y minoristas y el público en general. (Pacheco, 2013).

En contraste con ello, el Instituto Autónomo de Mercado Municipal de Chacao, nace bajo la iniciativa de la Alcaldía de Chacao, y según la misma, tal como se plasma en un artículo de Noticias24: “El Mercado Municipal de Chacao es un espacio para el encuentro ciudadano, en donde se pueden hacer las compras y disfrutar de eventos especiales. Abierto al público desde las 05:30 am., de miércoles a domingo.” (S/A, s.f.)

Según el Informe de Gestión y Cuenta del año 2016 del Municipio de Chacao:

El Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao (IAMMCH), es una institución que brinda servicios integrales de calidad a usuarios, expendedores y consumidores, comprometida con preservar la tradición de mercados y alineada a los cambios y requerimientos de un municipio moderno. (S/A, 2017, p.241)

## 2.1. Estructura organizativa.



Fuente: Página oficial del Mercado Municipal de Chacao (2019).

## 2.2. Misión, visión y valores.

### Misión:

“Ser institución que brinda servicios integrales de calidad a usuarios, expendedores y consumidores, comprometida con preservar la tradición de mercados y alineada a los cambios y requerimientos de un municipio moderno.

### Visión:

“Ser una institución líder y vanguardista en la prestación de servicios a la comunidad, mediante una gestión transparente y eficiente, integrando tradición y modernidad, a fin de fortalecer la cultura ciudadana.”

**Valores:**

- Integridad, Honestidad y Transparencia.
- Excelencia, Eficiencia y Efectividad.
- Compromiso y Responsabilidad.
- Creatividad e Innovación.
- Respeto, Tolerancia y Amabilidad.
- Trabajo en equipo.

Por otra parte, en esta institución los expendedores se rigen bajo una estricta normativa, establecida por las autoridades del mercado, en temas que van desde la decoración y organización con respecto a las bateas y locales, las obligaciones y normas de convivencia entre los mismos comerciantes, o delimitación de la mercancía que ofrecerán, entre otros aspectos. Para mayores detalles de esta información, el IAMMCh se encuentra actualmente desarrollando esta información en su página oficial.

Por lo tanto, el IAAMCh surge como una nueva alternativa de mercado, dentro del cual, además, existen diversas normas que mantienen el orden dentro del mismo, existe una determinada distribución por rubros, posee oficinas administrativas y además es un espacio en el que se organiza y se proporciona información acerca de los Programas de Capacitación de la Escuela de Emprendedores, el cual es un programa desarrollado por la Alcaldía de Chacao en conjunto con la Dirección de Desarrollo Social, que busca motivar e impulsar a hombres y mujeres que siguen apostado a su país a través de sus proyectos.

A continuación, se definirán los rubros que conforman el IAMMCh, la cual, cabe destacar, fue una división realizada por las propias investigadoras de este trabajo a partir de la información proporcionada por la administración de dicha institución, con la finalidad de que se tenga conocimiento sobre la mercancía específica que se ofrece en cada uno de ellos.

Asimismo, dicha división se hizo con la intención de que se facilitase la codificación de las respuestas de este ítem, y para que, al momento de examinar el análisis de los resultados de este trabajo de investigación, se tenga un mayor entendimiento de la información procesada y de cómo varían las respuestas de los sujetos pertenecientes a la unidad de análisis dependiendo de su clasificación por el tipo de mercancía que venden.

#### **a. Alimentos procesados y ultra procesados.**

Tesauro (2013) indica que los alimentos procesados son: “Alimentos que son manufacturados, usualmente en larga escala, usando cualquiera de la amplia variedad de técnicas de procesamiento, más frecuentemente con la meta de preservar los alimentos para el mercado”. Mientras que los alimentos ultra procesados según Gonzalo (como se citó en Carceller, 2018) son: “los que pasan por diferentes grados de procesamiento y necesitan una carga importante de aditivos para conservarse y tener un aspecto final deseable”

Los locales pertenecientes a este rubro ofrecen alimentos empaquetados, envasados y/o enlatados como: panes, salsas, harinas, pastas, granos, margarina, cereales, frutos secos, azúcares, legumbres elaboradas, leche, yogures, derivados lácteos, bebidas pasteurizadas, bebidas azucaradas, aceites, aperitivos y snacks, chocolates y cacao.

#### **b. Carnicería, charcutería, pescadería, quesos y lácteos.**

En las carnicerías se ofrecen una gran variedad de carnes rojas (bóvida, porcina y ovina) y carnes blancas (pollo/otras aves); las pescaderías se especializan en comercializar pescados y mariscos frescos. Asimismo, la charcutería se especializa en vender fiambre y embutidos. Por último, también se encuentran los comercios especializados en la venta de una gran diversidad de quesos, así como lácteos y sus derivados lácteos (natilla, leche, suero de leche, manteca, margarina, entre otros)

#### **c. Higiene personal y cosméticos.**

Dentro de este rubro se encuentran los locales encargados de comercializar productos de aseo personal como: papel higiénico, jabón de tocador, crema dental, toallas sanitarias, jabón en panela y líquido, desodorante, champú, acondicionador, tónicos y lociones, enjuague bucal, talco, cremas corporales y faciales, toallas húmedas, aceites corporales, lociones olorosas (colonias/perfumes), esmaltes de uñas, removedor de esmaltes, maquillaje, desmaquillante, etc.

#### **d. Hortalizas, frutas y víveres.**

En estos comercios se ofrece una amplia diversidad de hortalizas (acelga, ajo, alcachofa, apio, berenjena, berro, brócoli, calabacín, cebolla, coliflor, espárrago, espinaca, guisante, hinojo, lechuga, papa, perejil, pimiento, rábano, remolacha, repollo, zanahoria, etc.), frutas (manzana, pera, naranja, limón, mandarina, cambur, aguacate, kiwi, mango, lechosa, mamón, durazno, guayaba, piña, plátano, melón, fresa, patilla, uvas, coco, ciruela, etc.), así como también víveres (yuca, papa, batata, plátano verde, ñame, auyama, calabaza, etc.).

#### **e. Luncherías.**

Son los restaurantes o cafetería donde se ofrecen y sirven platos ligeros, refrigerios, snacks, como: empanadas, pastelitos, tequeños, arepas, café, gaseosas, jugos de frutas naturales, etc.

#### **f. Productos y alimentos de primera necesidad.**

Estos comercios son los que se encargan de vender artículos necesarios y básicos para el día a día: limpieza del hogar, higiene personal y alimentos procesados que suele consumir la población en su gran mayoría como lo son: las pastas, arroz, harinas, granos, leche en polvo y fórmulas para bebés, azúcar refinada, jabón, champú y enjuague, papel higiénico, pasta dental, toallas sanitarias, etc.

Cabe destacar que este rubro se separa de los locales que vendían productos de “Higiene Personal y Cosméticos” y de “Alimentos Procesados y Ultra Procesados” debido a que el rubro de “Productos y Alimentos de Primera Necesidad” es un tipo de local que ofrece la variedad de artículos que se ofrecen en los dos anteriores.

#### **g. Ropa y Calzado.**

En estos locales se venden una variedad de prendas textiles para bebés, niños (as), adultos y adultos mayores, tales como prendas casuales, ropa interior, pijamas; así como también, dentro de este rubro entran los locales que ofrecen calzado, en este caso específicamente sandalias de goma y otros materiales.

## **h. Otros.**

En este rubro se agrupan los locales que venden especias (comino, clavo, pimienta, vainilla, canela, onoto, adobo, tomillo, romero, anís estrellado, pimienta, nuez moscada, pimentón, etc.), medicinas procesadas y naturales (centella asiática, ácido fólico, vitaminas y suplementos, té, bebedizos, etc.) artículos de repostería y cocina (bandejas, recipientes, utensilios básicos, empaques, cacao, colorantes comestibles, etc.), confitería y dulces típicos (caramelos, golosinas, dulces de frutas, conservas de frutas, chicha, etc.), accesorios (pulseras, anillos, collares, accesorios para el cabello) quincallas (bolsas de todas las medidas, repelentes, pabilo, velas, utensilios escolares y otros diversos artículos de uso cotidiano y de bajo precio que no son necesariamente de primera necesidad), productos para mascota (perrarina, gatarina, ropa, collares, champú, correas, juguetes, etc.), productos de ferretería (tornillos, destornilladores, baterías de todo tipo, bombillos, tomacorrientes, encendedores, suiches, linternas, clavos, martillo, y otros utensilios ferreteros), productos audiovisuales (CD'S y películas) y floristerías.

### **2.3. Expendedores del IAMMCh.**

Principalmente, es necesario dejar claro que, dentro del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao existen tanto trabajadores independientes como dependientes. Los independientes también denominados trabajadores por cuenta propia, son aquellas personas dueñas de sus propios negocios, de personalidad natural, que no poseen una relación patrono – empleado y que no cuentan con empleados. Todo esto, bajo la definición expuesta en el artículo de El Nuevo Diario (S/A, 2012) citado anteriormente.

Asimismo, también se hallan los microempresarios o emprendedores, los cuales se encuentran bajo personalidad jurídica, poseen compañías debidamente registradas según los procedimientos establecidos en el Código de Comercio y, adicionalmente, en su mayoría cuentan con un reducido número de empleados. Sin embargo, tal como se afirma en Iavarone, (2012): “Esta definición es susceptible de variar en función de los distintos contextos económicos e históricos, no existe una definición única que categorice a la pequeña empresa dado que se utilizan diversos criterios.” (p.10)

Por otro lado, se encuentran aquellos considerados dependientes, de los cuales una parte son los empleados de los microempresarios mencionados anteriormente, y otra parte son los que prestan sus servicios directamente al mercado. Cabe destacar que, a diferencia de los expendedores del mercado, estos sí están protegidos por la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT). E igualmente, es pertinente resaltar que los mismos no forman parte de la unidad de análisis de este trabajo de investigación.

Retomando las características de los expendedores, como se mencionó anteriormente. existen dos formas para que los mismos ingresen al mercado. En primer lugar, a través de un concurso público para la adjudicación del derecho de explotación en locales y bateas del Mercado Municipal de Chacao, que consiste en la participación de un sorteo para obtener un local dentro de los espacios del mercado.

Para ello es necesario cumplir con una serie de requisitos los cuales son plasmados en la página oficial del IAMMCh y se presentan a continuación:

- Ser mayor de edad.
- Copia de la cédula de identidad.
- Registro único de información fiscal (RIF).
- Carta de Buena Conducta emitida por la autoridad competente de la parroquia o municipio donde tenga el solicitante su domicilio.
- Referencia personal.
- Declaración de no tener deuda con el Municipio Chacao o con alguno de sus entes.
- Declaración de no tener acciones judiciales o administrativas en contra del Municipio Chacao o alguno de sus entes adscritos.
- Carta Compromiso de Aspirante de someterse a las normas del Mercado Municipal de Chacao.
- Referencia bancaria.
- Referencia comercial.
- Cancelación de la inscripción para participar en el proceso de adjudicación.

En segundo lugar, se puede obtener un puesto a través del traspaso, lo cual consiste en que otro comerciante que ya forma parte del mercado, por decisión propia, ceda su espacio, una vez que ya se ha verificado que la persona a la que se le pretende otorgar el local cumpla con todos los requisitos antes mencionados.

Adicionalmente, quien cede su puesto debe estar solvente con la administración del mercado en relación a las mensualidades establecidas en el convenio; tanto el entrante como el saliente, deben pagar seis meses de adelanto por el traspaso, proceso en el cual estos últimos al ser mayores de 65 años son exonerados de dicha obligación. Por otra parte, se debe solicitar a consultoría jurídica la redacción del documento de traspaso.

Seguidamente, una vez que el comerciante se halla dentro del mercado, este debe iniciar un proceso tanto con Consultoría Jurídica como con la Dirección de Administración y Presupuesto, quienes se encargaran de elaborar y registrar un documento a modo de convenio, donde se establece la concesión del expendedor, así como las condiciones en las que este deberá llevar a cabo su actividad.

Asimismo, es elaborada una Constancia de Explotación en la que se deja claro que el comerciante no tiene obligaciones laborales con la administración y, que además, no poseen relación de dependencia, lo que los convierte en propietarios de sus negocios.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo, se plantea el diseño y tipo de investigación en el que se basó el mismo, la unidad de análisis, la población y muestra a la que se le aplicó el estudio, las variables utilizadas y su operacionalización, el instrumento de recolección que fue diseñado, su debida validación, el procedimiento de análisis estadístico aplicado y la factibilidad del proyecto.

### **Tipo y Diseño de Investigación**

El presente trabajo tuvo como objetivo describir cómo es el nivel de calidad de vida y el nivel de calidad de vida laboral de los expendedores ubicados en el Instituto Autónomo Municipal de Chacao, Venezuela, en el año 2019.

En consonancia con dicho objetivo, el proyecto de investigación se sustenta en un tipo de estudio descriptivo, el cual Arias (2012) afirma: “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (pág. 24)

De igual manera, se planteó un diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables y, efectivamente, se estudiaron los fenómenos a investigar en su ambiente natural (Hernández Sampieri, 1989, pág. 149). Por ello, se trata de una investigación de campo, debido a que se recolectó información proveniente de los expendedores ubicados en un mercado municipal, específicamente en Chacao, para conocer su nivel de calidad de vida y calidad de vida laboral.

Nuevamente, de acuerdo con Arias (2012), el diseño de campo en la investigación, se define como: “Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.” (p. 31).

Por otro lado, el alcance temporal es de tipo transeccional, es decir, “... la investigación puede referirse a un momento específico o a un tiempo único...” (Bravo, 1994, p.34). Así, Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.”

Específicamente, se trató de un tipo de alcance transeccional descriptivo, ya que los mismos autores, Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen: “Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.” Lo cual va de la mano con el objetivo general de este trabajo.

Con respecto al tipo de investigación, este estudio es de tipo cualitativo, puesto que principalmente, tuvo como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno, fue un estudio realizado en pequeña escala que solo se representa en la muestra seleccionada, no busca probar teorías o hipótesis, no posee reglas de procedimiento, se sirvió en cierta parte de la observación directa y, además, se basó en la toma de muestras pequeñas en grupos de población reducidos, lo cual, cumple con algunas de las características propuestas por Cedeño (2012) acerca de lo que es la investigación cualitativa.

De igual forma, Balcázar, González, Gurrola y Moysén (2013), que afirma que este tipo de metodología es de gran utilidad ya que:

“(...) proporciona información objetiva, estadísticamente confiable, que para la mayoría puede ser relativamente fácil de entender: una gráfica de pastel o histograma. Sin embargo, hay situaciones donde lo que se quiere saber es: ¿qué piensa realmente la gente sobre una situación concreta?, ¿cómo vive o experimenta un cambio en sus hábitos y costumbres?, ¿cómo se siente ante los cambios que se

generan en el entorno? Estas preguntas no se contestan fácilmente con algún tipo de información cuantitativa, se requiere de información cualitativa sobre las vivencias, percepciones, sentimientos y emociones de las personas, esto es lo que ofrece la metodología cualitativa. (pág. 21)

Asimismo, es necesario mencionar que, a diferencia de tipo de investigación, el tipo de análisis fue tanto cualitativo como cuantitativo, puesto en algún punto del estudio sí se requirió de algunos cálculos estadísticos. Sin embargo, el hecho de que en esta investigación se hace manipulación de cifras, de cantidades y de frecuencias, no implica que deba tratarse de un estudio de metodología cuantitativa, ya que como bien dejan claro los autores Strauss y Corbin (2002): “Algunos investigadores reúnen datos por medio de entrevistas y observaciones, técnicas normalmente asociadas con los métodos cualitativos. Sin embargo, los codifican de tal manera que permiten hacerles un análisis estadístico”

Esto puede ser reforzado por el hecho de que tanto los conceptos, como ideas principales, así como los resultados, se pueden sintetizar y representar mediante el uso de recursos como tablas y diagramas y que, una investigación cualitativa, no debe ser sinónimo de páginas grises llenas de largos párrafos. (Codina, 2019)

### **Población y Muestra**

El autor Pérez (2009) define la población como: “el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten al estudio; pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información.” (p.70). En el caso de este estudio, la población comprende comerciantes o expendedores, dueños de sus negocios, que laboran en el Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, el cual está reconocido y aprobado por el Estado y las autoridades y que se encuentra ubicado en Caracas.

Por otro lado, la muestra, también definida por Pérez (2009) es: “... una porción, un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades en estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa.” Dicho esto, en este estudio se determina la muestra bajo un criterio no probabilístico intencional de sujetos tipo, seleccionados intencionalmente bajo el método de bola de nieve para obtener una muestra representativa de individuos con las características deseadas.

“Las muestras no probabilísticas son aquellas en las que elementos específicos de la población han sido seleccionados en forma no aleatoria. No aleatoriedad resulta cuando elementos de la población se seleccionan por conveniencia, porque llegar a ellos es fácil o poco costoso.” (McDaniel y Gates, 2016, p. 316). Por otra parte, con base en el trabajo de investigación realizado por Puerto, Torres, Roa y Hernández (2015), se decidió aplicar el método de bola de nieve para seleccionar los elementos de la muestra del estudio.

McDaniel y Gates (2016) definen muestra de bola de nieve como: “Muestras no probabilísticas en las que encuestados adicionales se seleccionan con base en referencias de los encuestados iniciales.” Es importante mencionar que en vista de las posibles dificultades que podían surgir para que los sujetos se mostrasen dispuestos a colaborar, se consideró que este método fue de gran ayuda para facilitar la selección de los candidatos encuestados.

Ahora bien, en cuanto al tamaño de la muestra, debido a que se trata de un estudio no probabilístico, esta fue conformada tras una categorización a mejores esfuerzos, es decir, se entrevistó a la mayor cantidad posible de la población de expendedores, por lo que la muestra no reproduce las características del universo, es decir, los resultados son solo aplicables a dicha muestra estudiada.

Dicho esto, la oficina administrativa del mercado, proporcionó información sobre la cantidad de comerciantes activos actualmente, dando a conocer que, de un total de 354 locales y bateas existentes en el mismo, 150 se encuentran laborando. De esa cifra, tras los esfuerzos de las investigadoras y la colaboración de los comerciantes para aplicar el muestreo no probabilístico de bola de nieve, se logró entrevistar un total de 80 participantes, el 53,33% de la población activa del mercado.

No obstante, a pesar de que la muestra no estuvo previamente calculada tras una fórmula estadística, se utilizaron los siguientes criterios para la conformación de la misma:

- Con la finalidad de obtener información lo suficientemente valiosa y enriquecedora, fueron considerados la totalidad de rubros que existen dentro del mercado, los cuales están compuestos por: “Hortalizas, Frutas y Víveres”, “Alimentos Procesados”, “Ropa y Calzado”, “Higiene Personal y Cosméticos”, “Productos y Alimentos de Primera Necesidad”, “Charcutería, Carnicería y Pescadería, Quesos y Lácteos, y la categoría de

“Otros”, en el cual entran aquellos rubros con una cantidad menor a 5 puestos dentro del mercado (Limpieza del Hogar, Chicha, Audiovisual, Medicinas Procesadas y Naturales, Accesorios, Especies, Artículos de Repostería, Confiterías y Dulces Típicos, Ferrería, Flores, Alimentos y Productos para Mascotas y Quincallas).

- Dicha muestra debía poseer, a su vez, los criterios previamente establecidos para la unidad de análisis (expuestos en la siguiente sección de este capítulo).

### **Unidad de Análisis**

La unidad de análisis es señalada por Picón y Melian (2014) como: “Una estructura categórica a partir de la cual podemos responder a las preguntas formuladas a un problema práctico, así como a las preguntas de investigación”. (p. 103). Es decir, se refiere al conjunto de sujetos con una categorización específica en los cuales se enfoca la medición a partir de la que se llegó a una respuesta al problema planteado.

En este estudio la unidad de análisis se concentró específicamente en los expendedores que contaran con diversas características específicas:

- Que sean dueños de su negocio, tomando en cuenta que estos son quienes tienen el derecho de explotar el espacio, manejan las cifras de ventas, quienes establecen los precios de los productos que venden, quienes se ven sometidos al estricto procedimiento para obtener un puesto en el mercado y, por ende, quienes cumplen con el perfil y los requisitos que establece el mercado para ser expendedor dentro del mismo.
- Ubicados en Caracas, específicamente en un mercado reconocido por el Estado y las autoridades, para lo cual se seleccionó el Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao (IAMMCh).

### **Operacionalización y Definición de Variables**

La operacionalización de las variables, constituye el proceso de asignación de mediciones a los conceptos y proposiciones extraídos del marco teórico que conforma la investigación, con la finalidad de traducirlos a términos operacionales, de los cuales se deducen variables empíricas o indicadores que posibilitan la contrastación empírica del concepto que esté siendo estudiado. (María Ángeles Cea, 1998)

La primera variable a ser definida, son las Características Sociodemográficas de los sujetos que constituyen la unidad de análisis de este trabajo de investigación, descritos anteriormente. Los datos demográficos se refieren, entre otros, al análisis de la población por edades, situación familiar, grupos étnicos, actividades económicas, estado civil, entre otros. (Sociólogos, 2012). Es decir, son los aspectos que caracterizan a la muestra seleccionada en términos sociales y demográficos. Esta variable está plasmada en la siguiente tabla:

Tabla N° 1.

*Operacionalización de la variable: Características sociodemográficas.*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem
<b>Características Socio-demográficas</b>	Los datos demográficos se refieren, entre otros, al análisis de la población por edades, situación familiar, grupos étnicos, actividades económicas, estado civil, entre otros. (Sociólogos, 2012). Es decir, son los aspectos que caracterizan a la población estudiada en términos sociales y demográficos.		Edad	1
			Sexo	2
		Nivel Académico	Nivel de Escolaridad	3
		Estado Civil	Situación conyugal	4
		Actividad Económica	Tipo de actividad que realiza	5
			Cantidad de años que lleva trabajando	6
			Motivo de elección del trabajo	7

Fuente: Elaboración propia.

Se procedió a definir la variable de Calidad de Vida, la cual es: “el nivel percibido de bienestar que se deriva de la evaluación que realiza cada persona, así como de los elementos objetivos y subjetivos de las distintas dimensiones de su vida.” Urzúa y Caqueo-Urizar (2012).

Seguidamente, se definió la Calidad de Vida Laboral:

Un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre. (Zapata, David, Espinal, Marín y Rodríguez, 2017, p.237)

Tabla N° 2.

*Operacionalización de la variable: Calidad de vida.*

Variables	Definición	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítem
<b>Calidad de Vida</b>	Es el nivel percibido de bienestar que se deriva de la evaluación que realiza cada persona, así como de los elementos objetivos y subjetivos de las distintas dimensiones de su vida. Urzúa y Caqueo-Urizar (2012)	Elementos Objetivos de la Calidad de Vida General	Bienestar Material	Posesión de bienes	8,9
				Tipo de vivienda	10, 11
			Acceso a Servicios Públicos	Agua	12
				Luz	
				Teléfono	
				Internet	
			Vehículo	Transporte Público	13
				Tipo de Vehículo	
		Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida General	Nivel de Salud Percibido	Uso de Vehículo	14
				Estado físico	15, 16, 17
			Bienestar Emocional	Estado mental	18, 19
				Autoestima	20, 21
			Relaciones Interpersonales	Nivel de Estrés	22, 23
				Calidad de vínculos sociales y afectivos	24, 25, 26
Seguridad Ciudadana Percibida	Aspectos y riesgos psicosociales	27, 28			

Fuente: Elaboración propia (2019).

Tabla N° 3.

*Operacionalización de la variable: Calidad de vida laboral.*

<b>Calidad de Vida Laboral</b>	Un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre. (Zapata, David, Espinal, Marín y Rodríguez, 2017)	<b>Elementos Objetivos de la Calidad de Vida Laboral</b>	<b>Capacidad Económica</b>	Cantidad de ingresos que recibe al día	29,30	
				Capacidad para cubrir sus necesidades básicas	31	
				Capacidad para ahorrar	32,	
				Capacidad para reponer inventarios	33	
			<b>Jornada Laboral</b>	Promedio de horas dedicadas al trabajo	34, 35	
				Días de trabajo a la semana	36,37	
		<b>Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida Laboral</b>	<b>Condiciones de Seguridad y Bienestar en el área Trabajo</b>	Entorno físico seguro y agradable	38, 39, 40	
				Oportunidades de Desarrollo Humano en el Trabajo	Oportunidades de aprendizaje	41
				Desarrollo de habilidades	42	
		<b>Oportunidades de Progreso y Estabilidad Laboral</b>	Autonomía y control de medio ambiente de trabajo	Logros alcanzados a través de su ocupación	43, 44	
				Estabilidad laboral percibida	46, 47	
		<b>Balance Vida-Trabajo</b>	Tiempo dedicado a actividades fuera de jornada laboral	Tiempo dedicado a la familia	48,49	
				Comunicación abierta con otros compañeros	51- 52	
		<b>Integración Social</b>				

Fuente: Elaboración propia (2019).

## **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

Principalmente, en esta sección resulta necesario destacar que la técnica no es lo mismo que el instrumento de recolección de datos. “La técnica es el método (la encuesta y la observación) y los instrumentos permiten al investigador obtener y recabar datos acerca de las variables del estudio (el cuestionario, las fichas, el cuaderno de campo, grabadoras, cámaras fotográficas, filmadoras, etc..)” (Pérez, 2009). En este sentido, para los fines de esta investigación, se ha seleccionado como técnica la encuesta, la cual: “Consiste en obtener información, opiniones, sugerencias o recomendaciones, mediante técnicas como: la entrevista y el cuestionario” Villafranca (como se citó en Pérez, 2009, p.73).

Dicho esto, para este trabajo resultó más adecuado emplear dichas encuestas a través de la realización de entrevistas, que a su vez son conocidas como un proceso de relación en el que se da un encuentro entre dos personas, entrevistador-entrevistado, con la posibilidad de interacción verbal y no verbal, con un propósito definido que, a su vez, es el que determinará su naturaleza y extensión. (De Los Ríos, 2014, p.1)

Se aplicó una entrevista estructurada, que según De Los Ríos (2014) “... se da cuando la encuesta está totalmente elaborada y previamente estandarizada por el investigador, el cual solamente procede hacer las preguntas al entrevistado, quien las irá contestando de manera puntual.” Asimismo, Ander-Egg (como se citó en De Los Ríos, 2014) en su manual sobre la aplicación de entrevistas, sugiere que el entrevistado cuente con un ejemplar a modo de encuesta, que sirva como guía para el momento en que sea llevado a cabo dicho proceso.

En relación a los objetivos y planteamiento del estudio, dicho ejemplar estaba compuesto por preguntas abiertas, cerradas y preguntas de control. Además, no solo fueron elaboradas previamente las preguntas, sino que se diseñaron distintas posibilidades u opciones de respuesta, de modo que al entrevistado se le hiciera más sencillo contestar a las preguntas. Y adicionalmente, esto permitió facilitar y agilizar el proceso de codificación de respuestas.

También se utilizó la observación participante, la cual: “(...) designa a la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo.” (Taylor y Bogdan, 1992, como se citó en Balcázar, González, Gurrola y Moysén, 2013).

Finalmente, para obtener una información más completa acerca del mercado y de su población de expendedores, se logró llevar a cabo una entrevista semiestructurada con su Director de Administración y Presupuesto, Lic. Juan Barbosa, quien tiene 5 años prestando sus servicios allí. La misma se incluye en los anexos de este estudio (anexo D).

## **Validez**

Principalmente, Corral (2009), establece que la validez del contenido:

Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, se trata de determinar hasta dónde los ítems o reactivos de un instrumento son representativos del universo de contenido de la característica o rasgo que se quiere medir, responde a la pregunta cuán representativo es el comportamiento elegido como muestra del universo que intenta representar. (p.230)

Si bien Pérez (2009) establece que: “el mecanismo más utilizado para obtener la validación es el juicio de expertos” a pesar de los esfuerzos como investigadoras para realizar la validación del instrumento de este trabajo de investigación mediante un juicio de expertos, debido a cuestiones de tiempo y disponibilidad de los especialistas metodológicos y conocedores del tema en cuestión, no se pudo llevar a cabo este proceso.

Sin embargo, la versión beta del instrumento (anexo A), fue presentada al tutor de este trabajo de investigación, para que con sus conocimientos previos, procediera a realizar una evaluación de las preguntas incluidas dentro del mismo, y presentara sus críticas, recomendaciones y sugerencias, así como un potencial análisis de los datos posteriores, de forma que se pudiese aplicar una prueba piloto a una determinada muestra de sujetos del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, con el fin de realizar su validación.

Todo ello, de acuerdo con lo indicado por Alfaro y Montero:

La validación de un instrumento no es un proceso acabado sino constante, al igual que todo proceso de la ciencia moderna, exige continuas comprobaciones empíricas. La validez no es un rasgo dicotómico, sino de grado, es decir que no se puede afirmar de manera concluyente que es una prueba es válida, sino que se puede afirmar de la prueba presenta ciertos grados de validez para ciertos usos concretos y determinadas poblaciones. (Alfaro y Montero, como se citó en Soriano, 2014, pág. 23)

Así pues, Brito (como se citó en Pérez, 2009) explica que la prueba piloto: Consiste en poner a prueba las técnicas o instrumentos de investigación a utilizar, se requiere rigurosidad, en el caso de la utilización de instrumentos “no estandarizados”. Es decir, cuando el investigador tiene que elaborar instrumentos de recolección de datos apropiados a lo que pretende lograr. El estudio o prueba piloto se realiza con el propósito de garantizar la validez y confiabilidad del instrumento diseñado. (p.89)

En relación a lo mencionado anteriormente, una vez que fueron revisadas y aprobadas por el tutor de esta tesis el conjunto de preguntas que integraban el instrumento (el cual sirvió de guía para el desarrollo de las encuestas), se procedió a la aplicación de la prueba piloto, con la finalidad de evitar cualquier sesgo en la información y verificar su consistencia. Los hallazgos obtenidos a través de la misma, son plasmados a continuación:

### **1. Informe de los Resultados de la Prueba Piloto.**

En la última semana del mes de julio de 2019, se llevó a cabo la prueba piloto del instrumento para medir la calidad de vida y calidad de vida laboral de los expendedores del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao. Dicho instrumento fue aplicado personalmente por las investigadoras de este trabajo, a modo de entrevista.

El procedimiento principalmente consistió en explicar la aplicación de la encuesta y cuál era el objetivo de la misma a través de la prueba piloto. Seguidamente, tal como se señala en la sección “Población y Muestra” de este capítulo, los comerciantes fueron abordados a través de la técnica de muestreo no probabilístico de bola de nieve; lo que quiere decir que, al entrevistar al primer sujeto, este mismo proporcionó ayuda para identificar a otras personas que tuviesen un rasgo de interés similar y que a su vez cumplieran con las características de la unidad de análisis de este trabajo de investigación, todo esto, hasta obtener un número de 10 entrevistas.

Dicho mínimo de entrevistas se determinó bajo lo expuesto por Alexis Pérez quien indica que la muestra de una prueba piloto debe ser pequeña (mínimo de 10 sujetos), debe contar con las mismas características de la población original y, a su vez, debe ser desechada después de aplicarle el instrumento. (Pérez, 2009, pág. 90).

Dicho esto, la realización de la prueba resultó una experiencia positiva, que aportó información valiosa con respecto al diseño del instrumento. En principio, se logró conocer el tiempo aproximado que llevaba el aplicar la entrevista a cada comerciante, lo cual tomó en cada uno de los casos, un promedio de 15 minutos. Esto resultó interesante, ya que permitió que se tuviese una idea de cuántas personas aproximadamente se podían entrevistar en un día, considerando su jornada laboral (05:30 am – 2:00 pm).

De esta manera, se obtuvo que en un día normativo de trabajo, se podían entrevistar de 10-15 personas al día; esto considerando que existían otros factores que retrasaban el levantamiento de información, como por ejemplo, entrevistados que debían pausar la entrevista para atender a su clientela, o el hecho de que algunos se extendían contando sus experiencias laborales/personales, lo cual en parte, resultó algo positivo, puesto que se pudo conocer a mayor profundidad a los comerciantes y enriquecer la perspectiva a obtener.

Ahora bien, con respecto a la primera sección del instrumento denominada “Características Sociodemográficas”, para que se tenga una idea de la variedad de comerciantes que se entrevistó para la aplicación de la prueba, se obtuvo que, en primer lugar, el instrumento fue aplicado a una muestra de 10 comerciantes compuestos por un 50% de hombres y un 50% de mujeres, cuyas edades comprendían entre los 20 y 60 años.

En cuanto al nivel académico, la mayoría de los entrevistados, con un porcentaje del 60%, culminó sus estudios universitarios, mientras que un 30% solo llegó a cursar los estudios secundarios, y el 10% restante solo estudios primarios. En cuanto al Estado Civil, el 50% de los entrevistados estaban casados, un 40% solteros y el 10% restante divorciado.

Por último, con respecto a la dimensión “Actividad Económica” de esta primera sección, en la pregunta sobre los rubros y tipo de mercancía, se obtuvo que el 50% de los entrevistados pertenecían a la categoría de “Otros”, (limpieza y hogar, cosméticos y accesorios, víveres y especies, artículos de repostería, quincalla, medicina natural, confitería y dulces típicos, ferretería, audiovisuales, flores y mascotas), un 30% de ellos de pertenecía al rubro de Alimentos Procesados, un 10% a Higiene Personal, y el otro 10% a Hortalizas, Frutas y Verduras.

Esto da a entender que a pesar de que se trató de una muestra pequeña, se pudo entrevistar a comerciantes de diversos rubros, lo cual permitió conocer información valiosa y variada en las respuestas.

En cuanto al tiempo que llevaba cada sujeto como comerciante, se obtuvo que un 40% de ellos lleva 8 años o más dentro de este trabajo, un 20% se encontraba ingresando a esta actividad laboral con tan solo meses dentro del comercio, otro 20% tenía 1-2 años trabajando en ello, un 10% 3-4 años, y otro 10% 5-7 años.

Con relación al motivo por el cual trabajaban en dicha actividad, un 40% de ellos lo hacía para obtener un ingreso adicional, un 30% de ellos lo hacía debido a que ese es su ingreso total, un 20% para obtener un mayor ingreso, y un 10% por motivos de desempleo.

Apartando los resultados obtenidos, dentro de esta variable hubo modificaciones en tres de las preguntas planteadas, específicamente las pertenecientes a la dimensión de Actividad Económica, en las que el comerciante debía proporcionar datos sobre las características de la actividad laboral que realiza.

La primera modificación surgió en la pregunta número 5 del instrumento, en la que se le cuestiona al expendedor el tipo de mercancía que vende actualmente. Debido a que se trataba de una pregunta cerrada en la que no se encontraban la totalidad de los rubros presentes en el mercado, se procedió a convertirla en una pregunta abierta, de modo que el expendedor indicara libremente cuál era su rubro. Asimismo, debido a esto, se solicitó información a las oficinas administrativas del mercado, acerca de la cantidad y variedad exacta de rubros que se hallan dentro del mismo, para corroborar que la información proporcionada por el entrevistado concordase con la oficial.

Seguidamente, en la sexta pregunta del instrumento, en la que se le preguntaba al entrevistado el tiempo que tenía realizando actividades como comerciante, también surgió una modificación, puesto que muchos indicaban un lapso de tiempo mucho mayor al que se proporcionaba en las opciones de respuesta. En la pregunta número 7, sobre el motivo por el cual trabajaba como comerciante, gracias a la información que iban suministrando los entrevistados, se agregó una nueva opción de respuesta.

En la siguiente variable “Calidad de Vida”, en la dimensión de los Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida General, en la pregunta número 17, perteneciente a la subdimensión del Nivel de Salud Percibido, se le cuestionaba al entrevistado cuándo fue su última visita al médico. Aquí, fue necesario agregar otra opción de respuesta, puesto que el periodo de tiempo que estos indicaban en la mayoría de las ocasiones fueron mayores a las opciones plasmadas.

En la pregunta número 19, en dónde se preguntaba la frecuencia con la que se padecen síntomas de alguna alteración de la salud mental, se tuvo que agregar la opción de respuesta “No Aplica” para quienes respondieran en la número 18 que no padecían ningún síntoma.

En la dimensión de los Elementos Objetivos de la Calidad de Vida Laboral, en la subdimensión sobre la “Capacidad Económica”, la pregunta 29, tuvo que ser redactada nuevamente, puesto que muy pocos comerciantes lograban indicar un monto aproximado de ingresos al día, ya que este variaba considerablemente con el paso de los días, se decidió reformular la pregunta de forma que se pudiese conocer el monto aproximado de ingreso en bolívares que estos obtenían en días malos, y en días buenos. De igual forma, se tuvo que agregar un indicador adicional, que preguntase por su capacidad para ahorrar, puesto que muchos de ellos realizaban comentarios al respecto y lo consideraban un punto importante.

Del mismo modo, en la misma dimensión, la pregunta número 30, que cuestionaba si el ingreso recibido solía cambiar notablemente durante los meses de trabajo, tuvo que ser eliminada del instrumento, puesto que causaba confusión a los entrevistados y muchos de ellos no entendían la esencia de la pregunta.

En la subdimensión de la “Jornada Laboral”, estaba compuesta por 4 preguntas y se redujo a un total de 2 preguntas, en las que únicamente se interrogó por la cantidad de horas que dedicaba a la actividad del comercio al día, así como los días que dedicaba a dicha actividad a la semana.

Se modificó la pregunta número 36 perteneciente a los días de trabajo a la semana, la cual pasó de tener 4 opciones de respuesta conformadas por distintos periodos de días, a tener dos opciones de respuesta, en las que el comerciante debía indicar si cumplía con el horario normativo (miércoles – domingo de 5:30 am-02:00pm) o si tenía un horario diferente.

En la subdimensión de “Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Área de Trabajo”, se agregó una pregunta adicional, puesto que, si el comerciante indicaba haber tenido un accidente laboral dentro del mercado, era necesario un ítem redactado a modo de pregunta abierta, que permitiese conocer qué tipo de accidente había sufrido.

Finalmente, la última pregunta modificada fue la perteneciente a la subdimensión de “Oportunidades de Desarrollo Humano en el Trabajo”, de la dimensión de Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida Laboral. Específicamente, la pregunta número 41, que indagaba sobre la medida en que el comerciante había tenido oportunidad de adquirir conocimientos en su puesto de trabajo. La modificación se hizo debido a que muchos de ellos no comprendían la pregunta que se les estaba haciendo, por lo que se redactó de forma más clara y sencilla para su entendimiento.

Por lo tanto, se puede concluir que la aplicación de la prueba piloto, no solo permitió tener una idea de las respuestas más comunes, y hacia donde tienden a ir los resultados, sino que, además, permitió detectar carencias en el instrumento o aspectos a mejorar, que a su vez, fueron revisados por el tutor de este trabajo de investigación antes de ser aplicadas a una muestra más amplia.

## **Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), establecen que la confiabilidad: “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Sin embargo, Corral (2009), destaca: “Existen instrumentos para recabar datos que por su naturaleza no ameritan el cálculo de la confiabilidad, como son: entrevistas, escalas de estimación, listas de cotejo, guías de observación, hojas de registros, inventarios, rúbricas, otros”. (pág. 245)

Tomando en cuenta la exposición de Corral (2009) y debido a que en el estudio se utiliza como instrumento de recolección una entrevista, no se realizó el proceso de medición de confiabilidad.

## **Recolección y procesamiento de la información**

Principalmente, para iniciar el proceso de recolección de datos se seleccionó el mercado en el cual se aplicaría el instrumento de recolección de información, el cual está ubicado uno de los cuatro (4) cuadrantes de Caracas (norte, sur este y oeste), específicamente en el noreste, donde se ubica el IAAMCh.

### **1. Tabulación y codificación de las respuestas del instrumento.**

Para llevar a cabo la codificación de cada una de las preguntas que conforma el instrumento de recolección, se elaboraron diversas acepciones por cada una de las subdimensiones de cada variable, que sirvieran a modo de criterio para determinar si en efecto, la respuesta del entrevistado era negativa o positiva, independientemente de los rangos de respuesta planteados para los fines de esta investigación. Dichos criterios fueron establecidos en su mayoría bajo el criterio propio y la apreciación indagatoria de las investigadoras, sin embargo, sí fueron utilizadas algunas fuentes.

En primer lugar, fueron asignados valores a las distintas alternativas de respuesta, para lo cual se estableció una puntuación ascendiente que se adaptase a las diferentes modalidades que posee el mismo; considerando que algunas poseen solo dos opciones de respuesta, y otras poseen tres o más.

Para ello, la puntuación “1” fue considerada como negativa o la más baja, y a medida que fuese ascendiendo el número, mayor sería la puntuación. Asimismo, algunas preguntas son de respuestas abiertas, por lo que poseen una categorización diferente. Todo ello se explica detalladamente a continuación:

### **1. Calidad de Vida**

#### **1.1 Elementos objetivos de la calidad de vida general.**

Dentro de la dimensión de los elementos objetivos de la calidad de vida general del comerciante, son evaluadas, a su vez, tres subdimensiones: el bienestar material, el acceso a los servicios públicos y la disponibilidad de un vehículo.

Dentro de la subdimensión “Bienestar Material”, en un inicio se le preguntó directamente al comerciante hasta qué punto siente que su hogar satisface sus necesidades, para lo cual disponía de tres opciones de respuesta, en las que podía valorar si siente que su hogar satisface “Poco”, “Moderadamente” o “Mucho” sus necesidades, por lo que, en esta pregunta, evidentemente la opción “Mucho” fue considerada una respuesta positiva y la de mayor puntuación (3 puntos).

Seguidamente, se llevó a cabo una caracterización de la vivienda habitual, a través de la cual el entrevistado debía indicar qué bienes (electrodomésticos) posee en su hogar, así como el tipo de vivienda que posee (si es casa, apto., habitación, vivienda rural, etc.). En este caso, el tener todos los aparatos plasmados en la pregunta, indicaba una respuesta positiva, por lo tanto, este recibiría la mayor puntuación (3 pts.). De igual forma, el tener casa o apartamento, recibiría la máxima puntuación por tratarse de lugares relativamente más espaciosos y cómodos, mientras que el tener una habitación recibiría una puntuación intermedia (2 pts), y el vivir en una vivienda rural, recibiría la mínima puntuación (1 pto.).

Por último, dentro de esta misma subdimensión, si el comerciante indicaba que su casa es heredada o propia, este obtendría la mayor puntuación, si indicaba que era alquilada, recibía una puntuación intermedia, y de vivir en casa de un familiar, obtenía la menor puntuación. Esta puntuación se establece considerando el hecho de que una vivienda heredada o propia, genera un mayor patrimonio para el individuo, y asegura tanto su futuro como el de su familia; mientras que una vivienda alquilada no brinda la misma estabilidad. En cuanto a la vivienda de un familiar, recibe la menor puntuación, debido a que este no posee un espacio propiamente suyo y tampoco le asegura estabilidad a largo plazo.

En el caso de la subdimensión “Acceso a los Servicios Públicos”, se presenta una pregunta de distintas opciones, en el que el entrevistado debía indicar los servicios de los cuales dispone en su hogar. Para los fines de esta investigación, el contar con la totalidad de los indicados en la pregunta, recibiría la mayor puntuación e indicaría una buena calidad de vida y, a medida que indicasen tener menos, su puntuación bajaría. El contar con 4-6 de los indicados, recibía una puntuación intermedia, y el contar solo con 1-3 servicios, la menor puntuación.

Por último, para la última subdimensión, el comerciante debía señalar si poseía vehículo, y de ser así, qué tipo. Bajo el propio criterio del investigador, el contar con un carro o camioneta, fueron consideradas las respuestas de mayor puntuación debido al espacio que posee el auto; el poseer una moto recibiría una puntuación intermedia, y el no poseer vehículo recibiría la menor puntuación. Asimismo, en caso de que el entrevistado indicara que sí posee un vehículo, si el uso del mismo era netamente laboral, recibiría una puntuación baja, ya que solo podría usarlo por días contados a la semana y para actividades más específicas, y si es de uso mixto (personal y laboral), recibiría la mayor puntuación, todo esto, considerando que lo puede utilizar con mayor libertad y que puede darle un mejor aprovechamiento.

## **1.2 Elementos subjetivos de la calidad de vida general.**

La dimensión de los elementos subjetivos de la calidad de vida general del expendedor, también se divide en distintas subdimensiones: el nivel de salud percibido, el bienestar emocional, las relaciones interpersonales y la seguridad ciudadana.

En el “Nivel de Salud Percibido”, se evalúa tanto el estado físico como mental del sujeto, para lo cual se inicia preguntándole al mismo su opinión con respecto a su salud física actual, qué tanto se preocupa por su estado de salud y cuándo fue su última visita al médico. Para esta última, mientras menor fuese el periodo de tiempo de la última vez que visitó al médico, mayor puntuación recibiría, puesto que como bien indica Lemos (2019): “(...) visitar periódicamente al médico, no solo cuando estamos enfermos, puede beneficiar nuestra salud.”

En cuanto a su salud mental, se le presenta nuevamente al entrevistado una pregunta de múltiples opciones. En este caso, mientras mayor fuese el número de los síntomas presentados, menor puntuación recibiría, puesto que indicaría una mala salud. Asimismo, si indicaba que los padecía con poca frecuencia, recibiría una puntuación positiva y viceversa.

En cuanto al bienestar emocional del individuo, se indagó acerca de sus niveles de autoestima y estrés. En la medida en que el entrevistado indicara poseer confianza en sí mismo y no sentir la necesidad de cambiar muchos aspectos a nivel personal, recibiría una puntuación positiva, y si indicaba sentirse poco seguro de sí mismo, recibiría una puntuación negativa. Del mismo modo, con respecto a los niveles de estrés; si este indicaba sentirse preocupado con frecuencia, recibiría una puntuación negativa.

Seguidamente, se encuentra la subdimensión de las relaciones interpersonales, para lo cual se evaluaron la calidad de los vínculos sociales y afectivos. Si el entrevistado consideraba que era necesario mejorar la calidad de los mismos, recibía la menor puntuación, y viceversa. Si indicaba que suele recibir “poco” apoyo de otros cuando lo necesita, recibiría una baja puntuación y viceversa.

Por último, si indicaba que tiene poca facilidad para socializar con otros, recibiría la menor puntuación, y de indicar que se le es fácil, recibiría la mayor puntuación. Esto se debe a que, como bien lo expresa el autor Guillermo Bisbal en su artículo sobre “La importancia de la socialización para el desarrollo del cerebro” en un blog sobre Biología de la Conducta, “... es de suma importancia entablar relaciones de amistad y compañerismo. No solo para mantener la salud emocional, sino también para mantener el cerebro lo más activo posible. De esta manera, toda persona sociable suele favorecer la salud de su cerebro. Bisbal (2018)

Para finalizar, la última subdimensión que conforma los elementos subjetivos de la calidad de vida general es la “Seguridad Ciudadana Percibida”, en la cual se miden los aspectos y riesgos psicosociales del entorno del expendedor. En este caso, se le pregunta directamente si considera que vive en un ambiente seguro, de responder “Sí” recibe la mayor puntuación, y de haber respondido “No”, recibía la menor. Asimismo, se le preguntaba en qué nivel se preocupaba por su seguridad y protección. Si este indicaba preocuparse “poco” recibiría una puntuación positiva, si este respondía “moderado”, recibía una puntuación intermedia, y de responder “mucho” recibía la mayor puntuación de forma negativa.

## **2. Calidad de Vida Laboral.**

### **2.1 Elementos objetivos de la calidad de vida laboral.**

Principalmente, en la subdimensión de “Capacidad Económica”, se midió la cantidad de ingresos que los comerciantes reciben diariamente a través de sus ventas, para lo cual debían indicar la cantidad en bolívares que reciben en días buenos (alta cantidad de ventas) y en días malos (baja cantidad de ventas), según el uso y costumbre expresado en el lenguaje de los respondientes.

Para esta pregunta, la codificación consistió, en primer lugar, en la elaboración de un total de 8 tablas, a través de la herramienta de Microsoft Excel, con la finalidad de obtener una separación por cada una de las categorías de mercancía o rubros existentes dentro del mercado. Seguidamente, a cada una de estas tablas, se les agregaron dos columnas que dividieran los “Días Malos” de los “Días Buenos”, de forma que se pudiese observar con mayor detalle y con un orden creciente, las cantidades que los comerciantes indicaron con respecto a sus ingresos en estos respectivos días.

Posteriormente, para asignarle una puntuación a dichos valores, se realizó una división en tres percentiles (P25, P50, P75), puesto que esto permitía separar las cantidades y ponderarlas. Si la persona se ubicaba en el P25 obtendría la menor puntuación, ya que sus ingresos eran los más bajos (1 punto), si se ubicaba en el P50 su puntaje tendría una puntuación un poco mayor porque sus ingresos eran un poco más altos que los del P25 (2 puntos), y si se encontraban dentro del P75 obtendrían la mayor puntuación, ya que son los que generan los ingresos más altos (3 puntos). Esto último, debido a que mientras más ingresos generen tanto en días buenos como en días malos, posibilita una mayor capacidad para cubrir sus necesidades y de esta manera, tener una mejor calidad de vida.

Una vez que se lograron dividir los ingresos por percentiles, se les asignó su puntuación correspondiente a través de la realización de una gran matriz, en donde se plasman a los 80 entrevistados con sus respectivas ponderaciones asignadas con base en los ingresos que indicaron. Esta tabla (N° 24), está en los anexos de este trabajo de investigación.

Por otro lado, se midió la capacidad para cubrir sus necesidades básicas y para ahorrar, para las cuales, de responder “Sí” obtendrán una mayor puntuación a que si responden “No”, puesto que, si cuentan con los recursos para cubrir sus necesidades básicas, su calidad de vida es mayor, al igual que con su capacidad para ahorrar.

Seguidamente se le preguntó al entrevistado si produce la mercancía que vende, de responder “Sí” la puntuación sería más elevada. Esto se debe a que como bien menciona Juan Carlos Vélez, fundador de Ceateci, una empresa educativa forjadora de emprendedores en 21 países hispano: “El que fabrica siempre podrá controlar mejor las variables de comercialización y no depende de la voluntad y de los errores de otros”. (Vélez, 2016)

También, se les preguntó cada cuánto tiempo reponían la mercancía, en la que las opciones de respuesta fueron: “Diariamente”, “Semanalmente” y “Mensualmente”. De haber elegido la primera opción, recibían la mayor puntuación, de haber elegido la segunda, recibían una puntuación intermedia, y de haber elegido la última, recibían una baja puntuación respectivamente. Esto se debe a que, mientras más rápido reponga la mercancía, más mercancía vende el comerciante.

En cuanto a la Jornada Laboral, se les pregunto cuál es la cantidad de horas que dedica a la actividad del comercio al día, siendo sus opciones de respuesta “5-8 horas” (Mayor puntuación) “8-12 horas” (Menor puntuación) “12 o más horas” (poca puntuación).

Otra de las preguntas para medir este aspecto fue cuál es su jornada laboral, si cumplen con la jornada normativa (miércoles a domingo) obtendrán mayor puntaje, mientras que si cumplen con otro tipo de jornada (mayor cantidad de días) obtendrán un puntaje menor. Esto basado en que el hecho de que, según la dirección administrativa, el cumplimiento del horario asignado forma parte de la normativa del mercado y, por tanto, debe ser respetado.

Finalmente, en la subdimensión de las “Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Área de Trabajo”, basado en un entorno físico seguro y agradable, se les preguntó sobre los riesgos que creen que atentan contra su integridad física en el sitio de trabajo (ruido, temperaturas extremas, vibraciones y mala iluminación). Mientras mayor fuese el número de riesgos que indicasen, menor sería la puntuación.

Igualmente, debían indicar en una pregunta de dos opciones de respuesta, si habían sufrido algún accidente laboral en su puesto. De responder “Sí”, la puntuación sería menor y, además, en la siguiente pregunta debían indicar qué tipo de accidente habían sufrido en caso de que su selección fuese “sí”, para lo cual tenían 4 opciones de respuestas: “Robos/Hurtos” (1 punto), “Caídas, Laceraciones o Punciones” (2 puntos), “Caídas” (3 puntos) y “Otros” (4 puntos), las cuales fueron codificadas sin criterio alguno, debido a que se trata de una cuestión que no puede ser puntuada. Por último, se les preguntó si consideraban que cuentan con el espacio adecuado para realizar las tareas requeridas en su área de trabajo, siendo las opciones de respuesta “Sí” (mayor puntuación) y “No” (menor puntuación).

## **2.2 Elementos subjetivos de la calidad de vida laboral.**

Dentro de la subdimensión “Oportunidades de Desarrollo Humano en el Trabajo”, se evaluaron las oportunidades de aprendizaje, preguntando en qué medida tienen oportunidades de adquirir conocimientos a través de su puesto de trabajo, seguidamente se midió el desarrollo de habilidades, para conocer el nivel en que los entrevistados consideran que han adquirido habilidades y destrezas mediante su trabajo. Se evaluó qué tanto consideraban que su trabajo ha aportado a su vida; y por último, se le preguntó en qué medida su trabajo lo hace sentir orgulloso. Estas cuatro preguntas tenían como opciones de respuesta “Poco” (1 punto), “Moderado” (2 puntos) y “Mucho” (3 puntos).

Asimismo, en la subdimensión de “Oportunidades de Progreso y Estabilidad Laboral”, se midió la autonomía y control del medio ambiente de trabajo, en donde los sujetos debían indicar si estaban en la capacidad para tomar decisiones respecto a su área y puesto de trabajo. De responder sí, el puntaje es el mayor (2 pts.), e indicaría que los mismos cuentan con una autonomía relativa para tomar cualquier tipo de decisión que involucre cambios, el establecimiento donde laboran y las funciones que allí desarrollan, dentro de las normas de funcionalidad del IAAMCh.

También se evaluó la estabilidad laboral de los comerciantes, cuestionando qué tan estables se sienten respecto a su puesto de trabajo, de responder “Sí” la puntuación será mayor (2), y de ser “No” su respuesta la puntuación que obtendrá será menor (1), puesto que el hecho de sentirse estable en su puesto trabajo proporciona tranquilidad y por tanto calidad laboral. Para finalizar, se preguntó si creen que realizando otro tipo de trabajo se sentirían más estables, teniendo como opción de respuesta “Poco” (1), “Moderado” (2), y “Mucho” (3).

En el “Balance Vida-Trabajo”, se midió el tiempo dedicado a actividades fuera de la jornada laboral, preguntando si tienen oportunidad de realizar actividades de recreación, ocio o afición (hobbie), para lo cual podían responder “Sí” obteniendo mayor puntaje (2), o “No” disminuyendo su puntaje (1). Además, se preguntó qué tanto disfrutaban de su tiempo libre, siendo las opciones de respuesta “Poco”, “Moderado”, y “Mucho”, obteniendo mayor puntuación si su respuesta es “Mucho” y menor si es “Poco”.

En esta misma subdimensión, se le preguntó si consideraba que tenía oportunidad de pasar tiempo con su familia, la cual tenía dos opciones de respuesta “Sí” (2) y “No” (1). Así como el nivel en que consideraba que su familia está conforme con el tiempo que le dedica “Poco” (1 punto), “Moderadamente” (2 puntos) y “Mucho” (3 puntos).

Por último, en la subdimensión de “Integración Social”, la cual se basa en la comunicación abierta y efectiva con los compañeros de trabajo, se preguntó a los comerciantes si poseen una buena relación con sus compañeros de trabajo, para la cual al responder “Sí” obtenían mejor puntuación y al responder “No”, menos puntuación.

A su vez, se les preguntó con qué frecuencia acuden a sus compañeros cuando se presenta alguna inquietud o problema en el área de trabajo, y viceversa; para responder contaban con las opciones “Poco”, “Moderado”, y “Mucho”, entendiéndose que al responder “Mucho” su puntuación será mayor, mientras que si respondían “Poco” su puntuación resultaría menor.

Finalmente, con respecto a las características sociodemográficas de este estudio, si bien su codificación no depende de un criterio por parte del investigador ni afecta la puntuación del entrevistado, resulta conveniente plasmar cómo fueron categorizadas estas respuestas en los programas utilizados para extraer sus respectivos gráficos y análisis.

En primer lugar, la edad de los entrevistados fue codificada a través de un total de 5 rangos: “Menor de 25 años”, “Entre 25 y 35 años”, “Entre 36 y 45 años”, “Entre 46 y 55 años” y “Más de 55 años”, los cuales fueron codificadas con 1 punto, 2 puntos, 3 puntos, 4 y 5 puntos respectivamente. Seguidamente, en cuanto a la distribución por sexo, al género masculino se le asignó el valor 1, y al género femenino el valor 2.

Por otro lado, en el Nivel Académico de los mismos, a la opción de no poseer ningún tipo de estudio se le asignó el valor 1, a la culminación solo de estudios primarios el valor 2, la finalización de la secundaria el valor 3, y a la opción de poseer estudios universitarios el valor 4. En cuanto al Estado Civil, la opción “soltero/a” recibió el valor 1, a la opción “casado/a” se le asignó el valor 2, a los “divorciados/as” se les asignó el valor 3 y a los que se encuentran en un “concubinato” el valor 4.

Con respecto a los rubros dentro del mercado, de los cuales hay una totalidad de 8 distintos tipos en total, la categoría de “Alimentos Procesados” recibía el valor 1, “Carnicería, Charcutería, Pescadería, Quesos y Lácteos” valor 2, “Higiene Personal” valor 3, “Hortalizas, Frutas y Verduras” valor 4, “Luncherías” valor 5, “Productos y Alimentos de Primera Necesidad” valor 6, “Ropa y Calzado” valor 7 y “Otros” el valor 8.

En cuanto a la cantidad de tiempo que llevaban laborando en el comercio, al periodo de “Menos de 1 año”, se le fue asignado el valor 1, “1-2 años” el valor dos, “3-4 años” el valor tres, “5-7 años” el valor cuatro y “8 años o más” el valor cinco. Y, por último, en cuanto al motivo por el que ingresó a este tipo de trabajo, a la opción “Desempleo” se le asignó el valor 1, a la opción “Mayor ingreso” el valor 2, a “Ingreso adicional” el valor 3, y a “Único ingreso” el valor 4.

Finalizando el tema de la categorización y codificación de las respuestas, con base al estudio realizado por Puerto, Torres, Roa y Hernández (2015), se aplicó el método de bola de nieve para abordar a los comerciantes del mercado seleccionado, en donde a partir de un primer contacto con un trabajador, se logró conformar un grupo extenso de participantes que integrasen la muestra para el estudio.

Cabe destacar que el proceso de entrevistas fue realizado en las dos primeras semanas del mes de agosto (del jueves 1ro al viernes 16). Luego de finalizado el levantamiento de información, en el caso de las preguntas abiertas, se procedió a analizar bajo categorías que agruparan los datos para que su análisis fuese correctamente interpretado.

En cuanto a las preguntas cerradas, estas fueron procesadas mediante el paquete estadístico computarizado SPSS y, adicionalmente, mediante la herramienta de procesamiento de Microsoft Excel.

Todo esto, para finalmente poder analizar los resultados obtenidos en las diferentes dimensiones y subdimensiones de las variables, los cuales, además, fueron plasmados mediante figuras de barras o figuras por sectores (circulares), tablas cruzadas y tablas resumen.

## **Factibilidad del Proyecto**

Este estudio que fue llevado a cabo enfocándose específicamente en los expendedores que laboraran en un mercado municipal de la ciudad de Caracas, específicamente en el de Chacao, lo cual presentó una cierta dificultad con respecto a la selección, puesto que el identificar aquellos mercados que son reconocidos por el Estado y las autoridades, (aspecto que resulta ideal para los fines de esta investigación), no resultó una cuestión sencilla, debido a que esta información suele ser encubierta y, por ello, no es fácil acceder a ella.

Por otra parte, además de las entrevistas como técnica de recolección de datos e información, en fuentes primarias y secundarias pertinentes, también se aplicó el uso de la web, de investigaciones científicas, de artículos de prensa, de revista, de informes presentados por instituciones y organizaciones reconocidas a nivel nacional e internacional; punto en el cual también se presentaron limitaciones, debido a que existe una escasa información acerca del tema a ser investigado, específicamente de trabajos realizados en Venezuela.

Sin embargo, en general se contó con la información de fuentes primarias en la medida posible, e inclusive con el apoyo de la oficina Administrativa del Mercado Municipal de Chacao, específicamente con el Director de Administración y Presupuesto, José Barbosa, quien proporcionó datos importantes acerca del funcionamiento de IAMMCh.

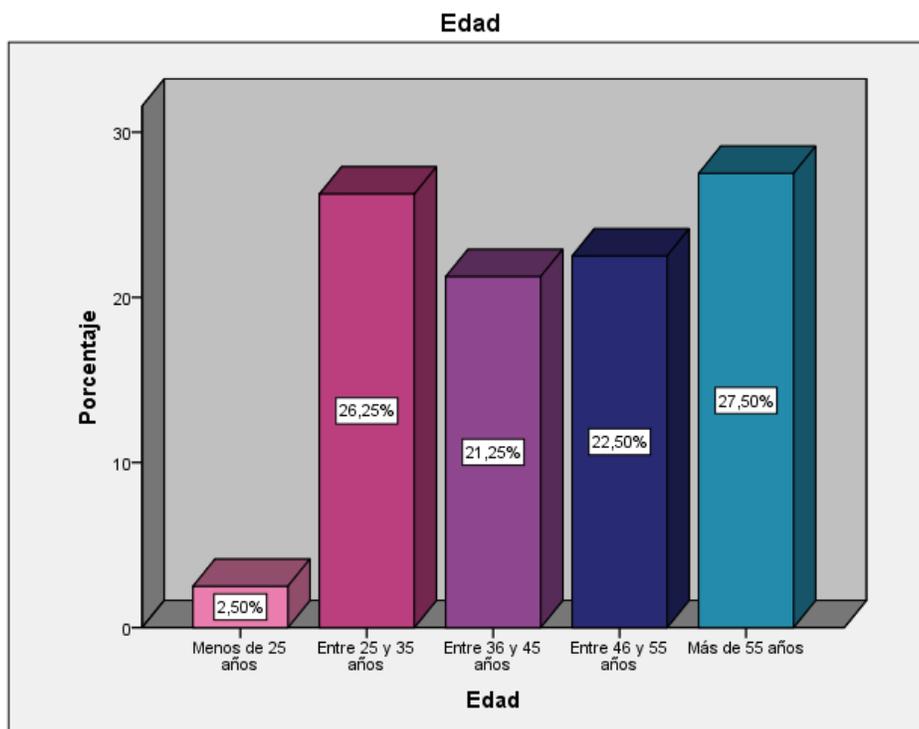
## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En este capítulo, se presentan los análisis y la discusión de los principales hallazgos obtenidos en este estudio, el cual tuvo como propósito describir y caracterizar el nivel de calidad de vida y el nivel de calidad de vida laboral de los expendedores entrevistados que se ubican en el Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, en Caracas, en el año 2019.

Asimismo, se pretendió tipificar y describir los elementos objetivos y subjetivos que, como se explica a lo largo de la investigación, deben ser examinados de la mano para entender a mayor profundidad el comportamiento de dichas variables. Todo esto, medido y analizado a través de los resultados arrojados por la V 22 del programa estadístico SPSS, y la herramienta de Microsoft Excel. De igual forma, cabe destacar que se tomaron en cuenta las declaraciones y comentarios que los sujetos realizaban a medida que se llevaba a cabo la entrevista, ya que la información que estos proporcionaban a través de la conversación, era de gran valor.

A continuación, se presentan las figuras, tablas y los análisis correspondientes a la primera variable del estudio, denominada “Características Sociodemográficas”, la cual permite tener conocimientos en términos sociales y demográficos, sobre la muestra seleccionada para la aplicación del instrumento.

## 1. Edad de los expendedores.



*Figura N° 1.* Edad de los expendedores.

Fuente: Elaboración propia (2019).

En la primera figura obtenida a través del análisis de los datos, se presentó la edad de los expendedores que conformaron la muestra del estudio. A través de la Figura N°1, se pudo observar que, en su mayoría, específicamente el 70% de ellos, son personas menores de los 55 años. Asimismo, también se puede observar que una pequeña minoría (2,5% de ellos), son menores de 25 años.

Con esto, se pudo concluir que, en general, dentro de los expendedores entrevistados, existe una gran diversidad de edades, puesto que como se observa, los porcentajes son similares, a excepción del rango que incluye a los menores de 25 años, en el que se halla una pequeña minoría. Esto, a su vez, da a entender que en este mercado no es muy común que existan comerciantes tan jóvenes, dueños de sus propios negocios. Sin embargo, a través de la observación directa, se pudo constatar que sí existe una gran cantidad de jóvenes trabajando como empleados de los dueños, como también lo refirieron los entrevistados.

## 2. Distribución por sexo.

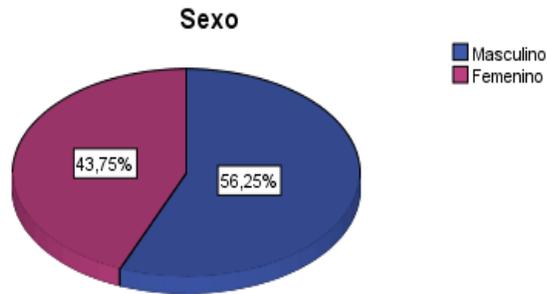


Figura N° 2 Distribución por sexo.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Como se observa en la Figura N° 2, en la que se plasmó la distribución porcentual de los encuestados agrupados por sexo, la mayoría de los encuestados son hombres, con un 56,25% (45 personas), mientras que el 43,75% de los encuestados (35 personas) son mujeres.

No obstante, aunque el género masculino resultó representar la mayoría, existe un porcentaje similar entre ambos sexos, ya que la diferencia de géneros es tan solo del 12,5%, es decir, de 10 personas, por lo que se puede concluir que entre los expendedores entrevistados existe variedad de géneros y ninguno predomina sobre el otro significativamente.

## 3. Nivel académico del expendedor.

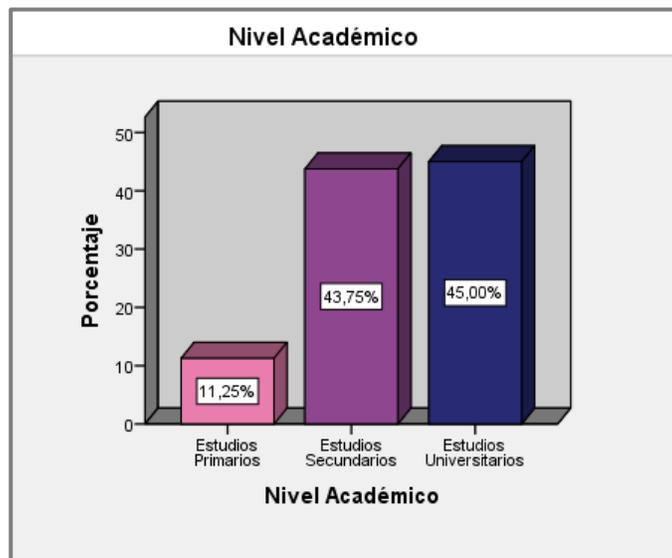


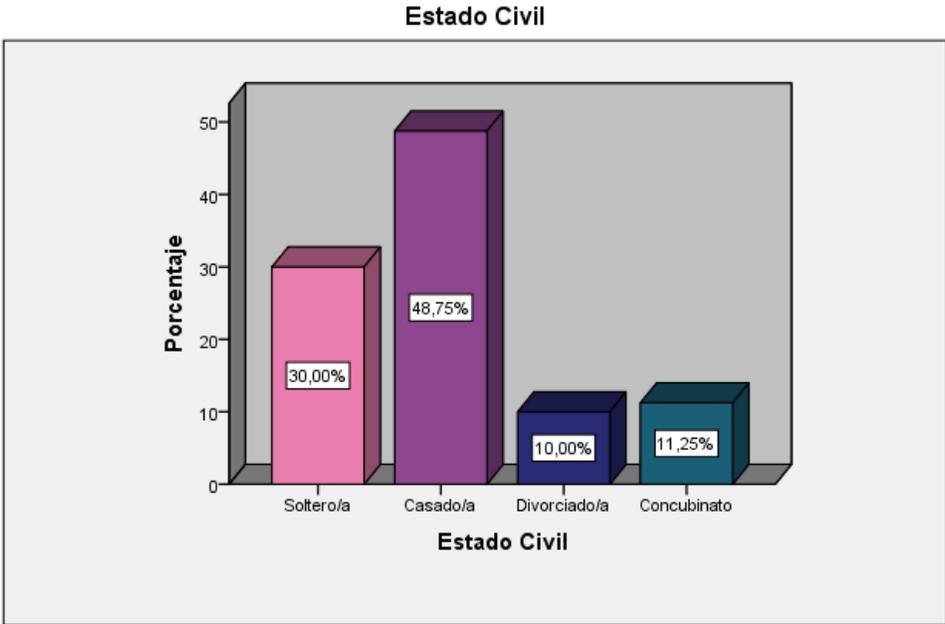
Figura N° 3. Nivel académico del expendedor.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Ahora bien, tal como lo plasma la Figura N° 3, en la que se reporta el nivel académico de los comerciantes entrevistados, el mayor porcentaje, con un 45% (36 de 80 personas), culminaron sus estudios universitarios, mientras que un 43,75% (35 personas), culminaron únicamente la secundaria y, el 11,25% restante (9 personas), tan solo pudieron culminar sus estudios de primaria. Asimismo, los datos ingresados para obtener esta figura, demuestran que absolutamente ninguno de los entrevistados son expendedores sin estudios de ningún nivel.

A través de los resultados de este gráfico, se observó que la mayoría de los comerciantes poseen una formación educativa bastante alta, por lo que se puede inferir que existe la posibilidad de que muchos de estos sujetos en algún punto optaron por el trabajo de comerciantes por encima de sus títulos universitarios y de su profesión.

Por otro lado, a través de dichos resultados también se pudo inferir que la mayoría de los comerciantes poseen un nivel medio-superior y muy pocos de ellos poseen un nivel bajo o sin educación alguna, por lo que se trata de personas en su mayoría formadas y que no se encuentran en condición de analfabetas, lo cual resulta interesante, considerando el hecho de que, en los requisitos para ingresar al mercado, no se requiere ningún nivel de educación.

**4. Estado civil.**



*Figura N° 4.* Estado civil de los expendedores.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Seguidamente, la Figura N° 4 permite observar a la totalidad de los encuestados en términos de su estado civil, en el que se obtuvo que la mayoría de ellos, con un 48,75% (39 personas de 80), está casado, siendo este el porcentaje más alto. Por otro lado, otro dato que resultó casi igual de representativo, indicó que un 30% (24 personas), se encuentran en estado de soltería.

## 5. Actividad económica.

### 5.1. Tipo de mercancía que vende.

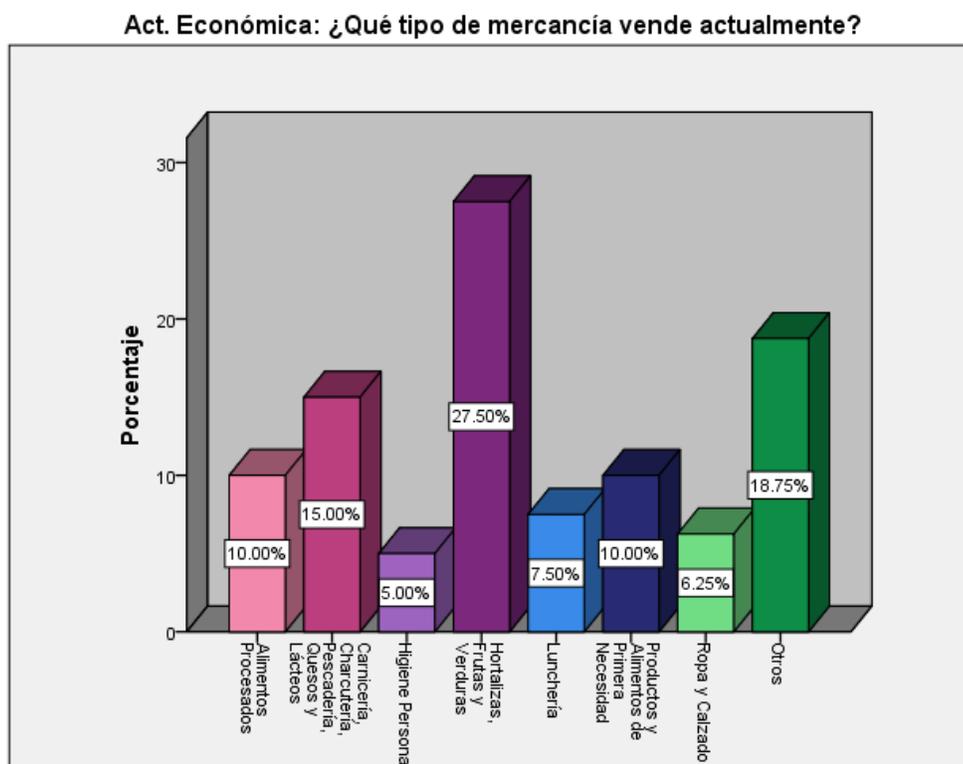


Figura N° 5. Act. Económica: Tipo de mercancía que vende.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

En la Figura N° 5 se plasman la totalidad de los rubros existentes en el mercado, así como los respectivos porcentajes de la cantidad de expendedores que pertenecen a cada uno de ellos. Como se observa, el rubro con mayor cantidad de comerciantes es el de “Hortalizas, Frutas y Verduras”, con un porcentaje de 27,50% (22 de 80 personas).

La categoría de “Otros” (Limpieza del Hogar, Chicha, Audiovisual, Medicinas Procesadas y Naturales, Accesorios, Especies, Artículos de Repostería, Confeiterías y Dulces Típicos, Ferretería, Flores, Alimentos y Productos para Mascotas y Quincallas), con un porcentaje de 18,75% (15 personas). Luego, la “Carnicería, Charcutería, Pescadería, Quesos y Lácteos”, con un 15% (12 personas), seguido de “Alimentos Procesados” y “Alimentos y Productos de Primera Necesidad” ambos con un porcentaje de 10% (8 personas), “Luncherías” con un 7,50% (6 personas) y, por último, “Ropa y Calzado” con un 6,25%.



*Figura N° 6.* Rubros según su durabilidad.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Ahora, al hacer una división de los rubros presentes en el mercado clasificándolos por tipos de productos según su durabilidad (separando a la categoría de “Otros” debido a su diversidad), tal como se plasma en la Figura N° 6, se puede observar que el 57,50% son bienes no perecederos (“Alimentos Procesados, “Higiene Personal”, “Productos y Alimentos de Primera Necesidad” y “Ropa y Calzado”) que como bien describe Thompson (2006) “son bienes de consumo duraderos, es decir: “Son tangibles y generalmente pueden usarse muchas veces: frigoríficos, herramientas mecánicas y ropa”., mientras que el otro el 42,50% restante (“Hortalizas, Frutas y Verduras”, “Carnicería, Charcutería, Pescadería, Quesos y Lácteos” y “Luncherías”) son bienes de consumo perecederos, es decir: “Son aquellos que, siendo tangibles, suelen consumirse más rápidamente: cerveza o jabón” (Thompson, 2006, párr. 22)

Por lo que, a través de dicha división, se puede inferir que, aunque hay un porcentaje de productos “no perecederos” mayor al porcentaje de los “perecederos”, dentro del grupo de expendedores entrevistados no existe una diferencia considerable entre las cantidades de productos según su durabilidad; ningún tipo predomina significativamente sobre el otro.

Por otro lado, se obtuvo que en el grupo de “Otros”, un 66,66% de ellos son “perecederos” (Especias, Medicinas Procesadas y Naturales, Artículos de Repostería y Cocina, Confitería y Dulces Típicos, Comida para Mascotas y Flores), y el otro 33,33% son “no perecederos” (Accesorios, Productos de Ferretería y Productos Audiovisuales).

## 5.2. Cantidad de tiempo que lleva trabajando dedicado al comercio.

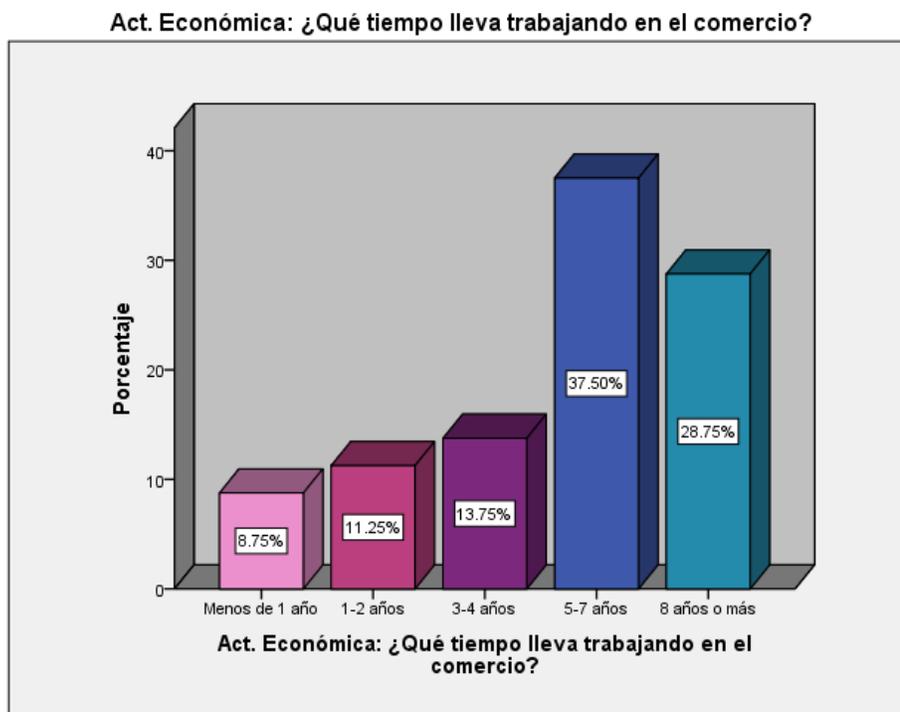


Figura N° 7. Act. Económica: Cantidad de tiempo que lleva trabajando en el comercio.

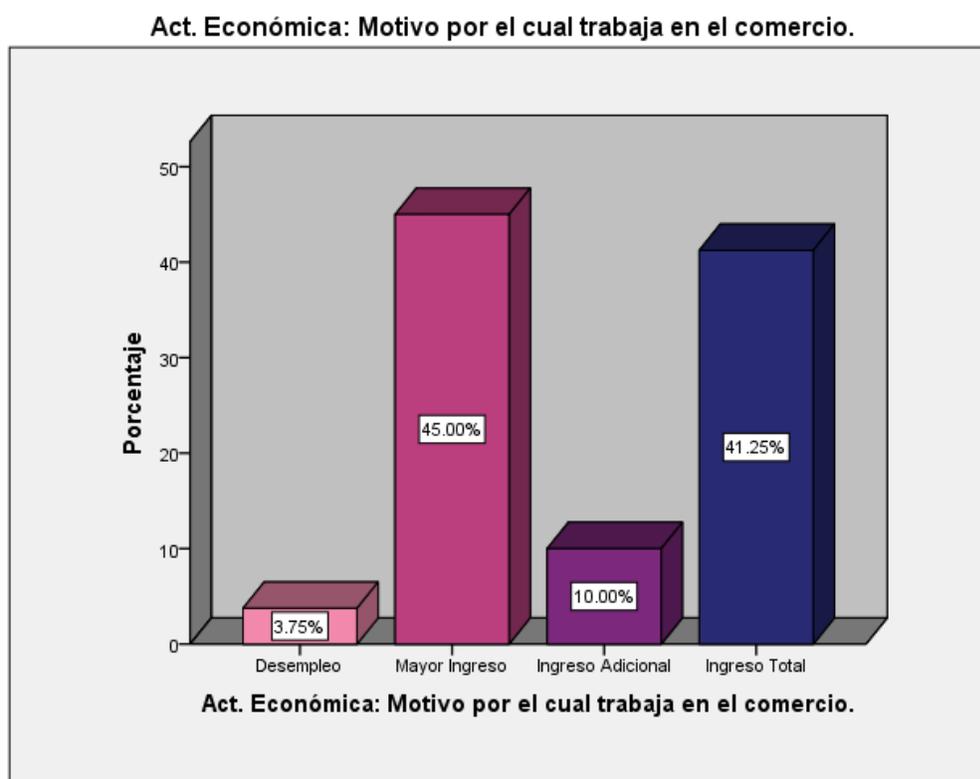
Fuente: Elaboración propia (2019).

A través de la Figura N° 7, se presentan los distintos periodos propuestos para que el expendedor indicara qué tanto tiempo lleva formando parte del comercio en general, lo cual, cabe destacar, no implica únicamente su tiempo dentro del IAMMCh.

Se observa, en primer lugar, que un 30% de los entrevistados (24 de 80 personas) llevan de 5-7 años como comerciante, un 28,75% (23 personas) llevan 8 años o más, un 13,75% (11 personas) llevan entre 1 y 2 años, un 18,75% (15 personas) llevan 3-4 años y, por último, un 8,75% (7 personas) lleva menos de 1 año en ello.

Dicho esto, se pudo observar que en su mayoría las personas entrevistadas llevan un tiempo considerablemente amplio dentro del comercio, por lo que se concluyó que gran parte de estos comerciantes, específicamente los que se hallan en los rangos de 4-6 años y 8 años o más (66,25% de los entrevistados), poseen una considerable experiencia en esta área, el cual, según Barbosa, es incluso uno de los requisitos que te permite ganar puntos en el sorteo para un local dentro del mercado.

### 5.3. Motivo por el cual trabaja en el comercio.



*Figura N° 8. Act. Económica: Motivo por el cual trabaja en el comercio.*  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Como se observa en la Figura N° 8, la cual plasma el motivo por el cual el entrevistado tomó la decisión de formar parte del comercio, la mayoría de ellos, con un total del 45% (36 de 80 personas), se insertaron en esta actividad para obtener un mayor ingreso al que tenían en su trabajo anterior. Otro significativo 41,25%, con tan solo una diferencia de 3 personas con respecto al mayor porcentaje, indicó que lo hizo por un ingreso total, es decir, para que su única fuente de ingreso o ganancias provinieran únicamente de esta fuente de trabajo.

Esta figura muestra resultados que resultan relevantes, puesto que demuestra que una gran cantidad de los entrevistados se insertó en el comercio para mejorar sus condiciones económicas, a través de mayores ingresos, lo que indica que la percepción que tienen estas personas sobre este tipo de trabajo es bastante positiva frente a otros, puesto que ellos concibieron que dentro de esta labor su situación económica podría mejorar.

Por otro lado, otro dato que resulta relevante es que una muy pequeña porción de la muestra ingresó en esta actividad por encontrarse desempleado, lo que posiblemente podría estar relacionado con el capital necesario para tener la mercancía requerida, lo que en situación de desempleo se dificulta aun más.

Tabla N° 4.  
*Nivel Académico y Actividad Económica.*

**Act. Económica: Motivo por el cual trabaja en el comercio.\*Nivel Académico tabulación cruzada**

Recuento		Nivel Académico			Total
		Estudios Primarios	Estudios Secundarios	Estudios Universitarios	
Act. Económica: Motivo por el cual trabaja en el comercio.	Desempleo	0	3	0	3
	Mayor Ingreso	0	10	26	36
	Ingreso Adicional	1	2	5	8
	Ingreso Total	8	20	5	33
Total		9	35	36	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

Resultó interesante vincular el nivel académico que poseen los entrevistados, con el motivo por el cual se insertaron en el comercio. Como bien lo demuestra la Tabla N° 4, un 72,22% de las que indicaron haber culminado sus estudios universitarios (26 de 36 personas), expresaron, a su vez, que el motivo por el cual decidieron trabajar como comerciantes fue para obtener un mayor ingreso.

En comparación a dichos resultados, se observa que de las 35 personas que lograron terminar sus estudios secundarios, el 57,14% se insertaron al comercio debido a que esta siempre ha sido su única fuente de ingreso. Sin embargo, también se observa que un significativo 28,57% de ellos, también lo hicieron para obtener mayores ingresos.

Esto resulta fundamental, puesto que se podría inferir que quizás estas personas no solo tomaron la decisión de abandonar un trabajo relacionado con su profesión, sino que, además, consideraron que, trabajando en esta actividad, obtendrían un mayor ingreso del que tenían en el trabajo que posiblemente habían adquirido a través de su carrera universitaria. Y, aunque no hay evidencia de que, efectivamente, lograron tener un mayor ingreso a través del comercio, es importante tomar en consideración que estas personas evaluaron su situación económica y concluyeron que como comerciantes les iría mejor.

Además, como se mencionó anteriormente, el desempleo fue el menor de los motivos por los cuales estos decidieron formar parte de esta actividad, lo cual podría indicar que los determinantes por los que las personas de este mercado decidieron convertirse en comerciantes, dependen de distintos factores, muchas veces vinculados a la situación particular de cada país o región.

Es decir, estas personas posiblemente pudieron haber tomado la decisión de ser comerciantes por la búsqueda de una mayor comodidad tanto a nivel personal como económico, y no por el hecho de no haber tenido otra alternativa, como el poder ingresar en un trabajo relacionado con las grandes organizaciones o vinculado con sus carreras.

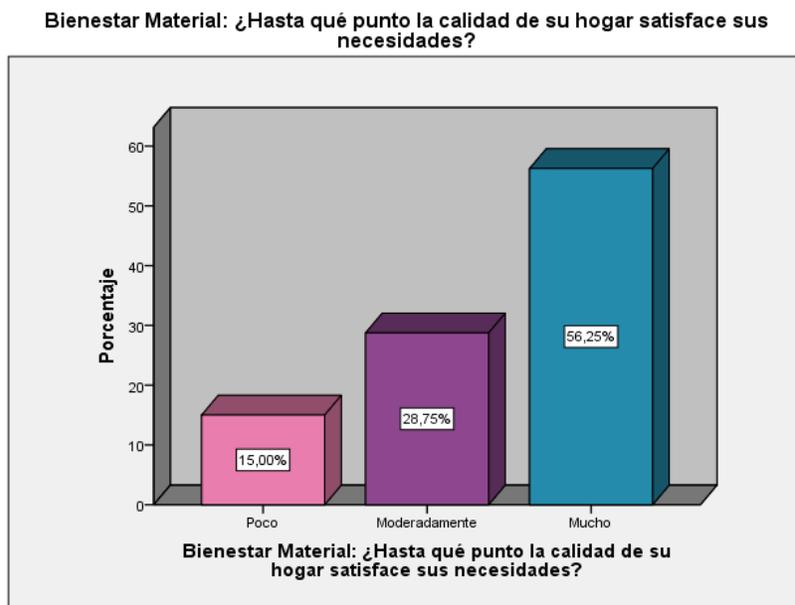
Lo último mencionado anteriormente, también puede ser complementado expresado por Genny Zúñiga, reconocida investigadora del Instituto de Investigaciones Sociales y Económicas de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), como se citó en un artículo del diario La Razón S/A (2016), en el que la profesora explica que “(...) difícilmente un buen número de empresas o instituciones, incluso las universidades, puedan ofrecer sueldos altos y condiciones ajustadas a la realidad.”

A continuación, se presentan los gráficos, tablas y análisis correspondientes a la segunda variable del estudio, denominada “Calidad de Vida”, en la que, a su vez, se evaluaron dos subdimensiones: “Elementos Objetivos de la Calidad de Vida” y los “Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida”, las cuales se plasmarán en ese respectivo orden.

## 6. Elementos objetivos de la calidad de vida.

### 6.1. Bienestar material.

#### 6.1.1. Posesión de bienes.

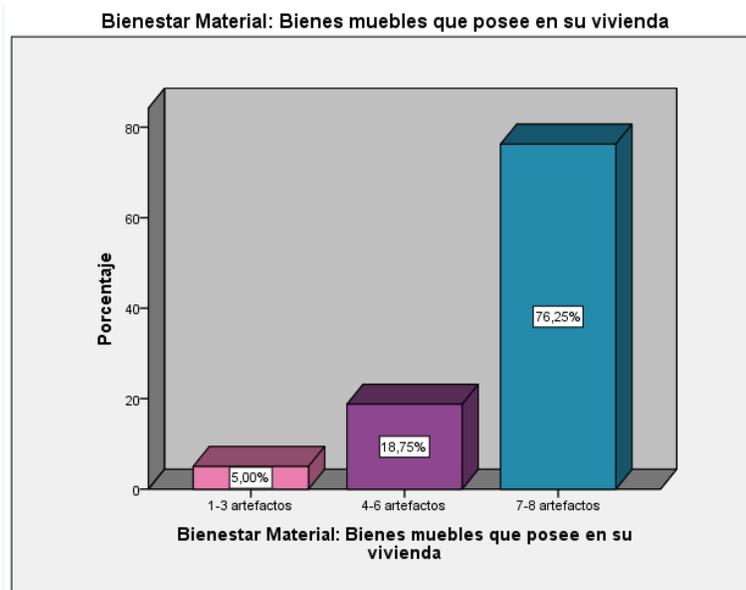


*Figura N° 9.* Bienestar Material: ¿Hasta qué punto la calidad de su hogar satisface sus necesidades?

Fuente: Elaboración propia (2019).

Principalmente, la Figura N° 9, muestra los niveles en los que los entrevistados consideran que su hogar satisface sus necesidades. Como se observa, el 56,25% de ellos (45 de 80 personas), contestaron que su hogar satisface “Mucho” sus necesidades; un 28,75% (23 personas) contestó que las satisface “Moderadamente”, y un 15% (12 personas) contestó que las satisface “Poco”. Por lo que se puede deducir, que en general, los entrevistados cuentan con todas las comodidades necesarias para sentirse a gusto o altamente satisfechos con los espacios que se ofrece su hogar, lo que se considera un resultado positivo.

En este ítem, es importante realizar una aclaración, ya que a pesar de que esta pregunta depende de la percepción y subjetividad del individuo, es a su vez, un aspecto que necesariamente debe ir de la mano con otros elementos que son considerados al momento de evaluar el bienestar material de los individuos, los cuales, son presentados e interpretados a partir de este punto.



*Figura N° 10. Bienestar Material: Bienes muebles que posee en su vivienda.*

Fuente: Elaboración propia (2019).

Esta figura, por su parte, representa los porcentajes que demuestran en qué medida los entrevistados poseen los bienes muebles (electrodomésticos) de primera necesidad en una vivienda u hogar que fueron, sugeridos por las investigadoras (nevera, microondas, calentador de agua, televisor, computadora, horno, lavadora y cocina). Por lo que se observa, tan solo un 5% (4 personas), posee en su hogar solo de 1 a 3 de los artefactos electrodomésticos mencionados, un 18,75% (15 personas) poseen de 4 a 6 artefactos, y una gran mayoría, con un 76,25% (61 personas), posee de 7 a los 8 artefactos mencionados.

Tabla N° 5.

*Bienestar Material: Bienes muebles que posee en su vivienda y el nivel en que la calidad de su hogar satisface sus necesidades.*

**Bienestar Material: Bienes muebles que posee en su vivienda \* Bienestar Material: ¿Hasta qué punto la calidad de su hogar satisface sus necesidades? tabulación cruzada**

Recuento

		Bienestar Material: ¿Hasta qué punto la calidad de su hogar satisface sus necesidades?			Total
		Poco	Moderadamente	Mucho	
Bienestar Material: Bienes muebles que posee en su vivienda	1-3 artefactos	4	0	0	4
	4-6 artefactos	8	5	2	15
	7-8 artefactos	0	18	43	61
Total		12	23	45	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

Como lo muestra la Tabla N° 5, en donde se vincula la cantidad de electrodomésticos que poseen en sus viviendas los entrevistados, con el nivel en el que la calidad de sus hogares satisface sus necesidades, se puede observar que un 70,49% de aquellos que indicaron poseer en sus hogares casi todos o la totalidad de los artefactos (43 de 61 personas), fueron en su mayoría aquellos que señalaron que se sentían muy satisfechos con sus viviendas.

Asimismo, demuestra que ninguno de los que indicaron poseer todos o casi todos de los artefactos manifestaron sentirse “poco” satisfechos con la calidad de su hogar. Por último, resulta relevante que el 100% de aquellos que seleccionaron poseer de 1 a 3 artefactos (4 de 4 personas), señalaron sentirse “poco” satisfechos con su hogar.

Esto permite llegar a la conclusión de que aunque existen diversos factores que indiscutiblemente puedan estar vinculados con el nivel de satisfacción que una persona manifieste con respecto a la calidad de su hogar, la cantidad de electrodomésticos que posee el entrevistado en su vivienda, se vincula con el nivel de satisfacción respecto a la misma, puesto que, a mayor cantidad de artefactos, mayor es el nivel de satisfacción con sus hogares, y a medida que disminuyen los artefactos, estos indican sentirse menos a gusto con los mismos.

### 6.1.2. Tipo de vivienda.

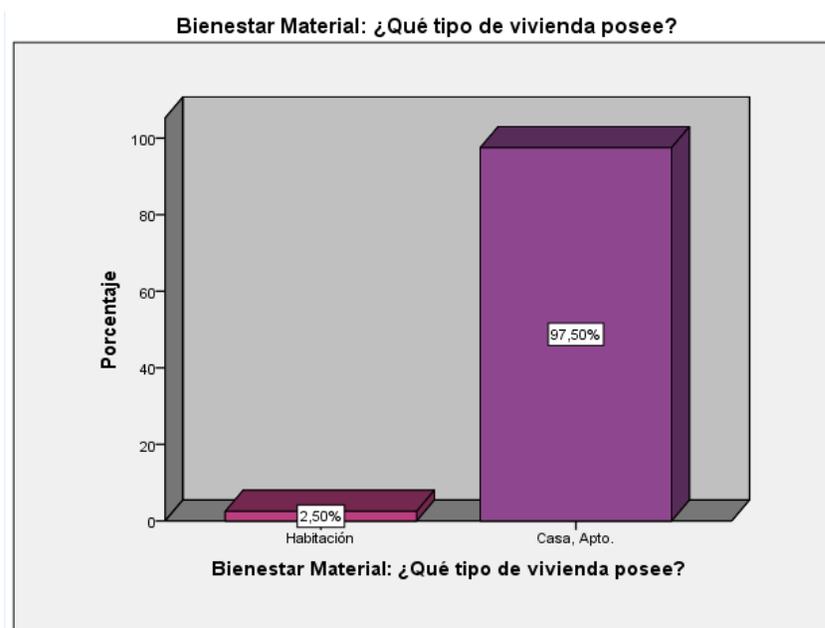
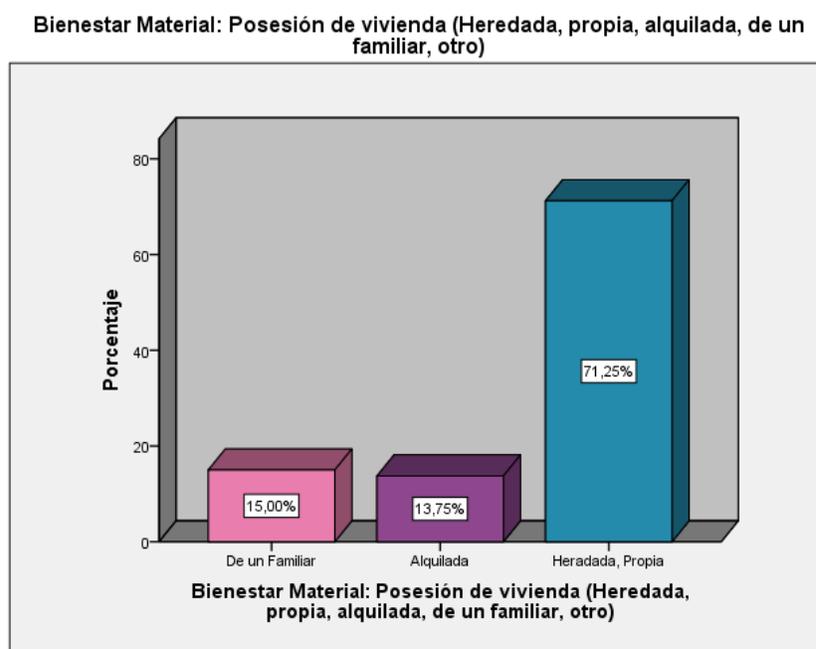


Figura N° 11. Bienestar Material: ¿Qué tipo de vivienda posee?  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Por otra parte, la Figura N° 11, permitió conocer el tipo de vivienda que poseen los entrevistados (Casa o Apartamento [bajo una misma codificación], Habitación y Vivienda Rural), en la que una representativa mayoría, con 97,5% (78 de 80 personas) indicaron que viven en casa o apartamento, mientras que el 2,5% restante (2 personas) indicaron que viven en una habitación, por lo que, como se observa, nadie indicó habitar en una vivienda de tipo rural.

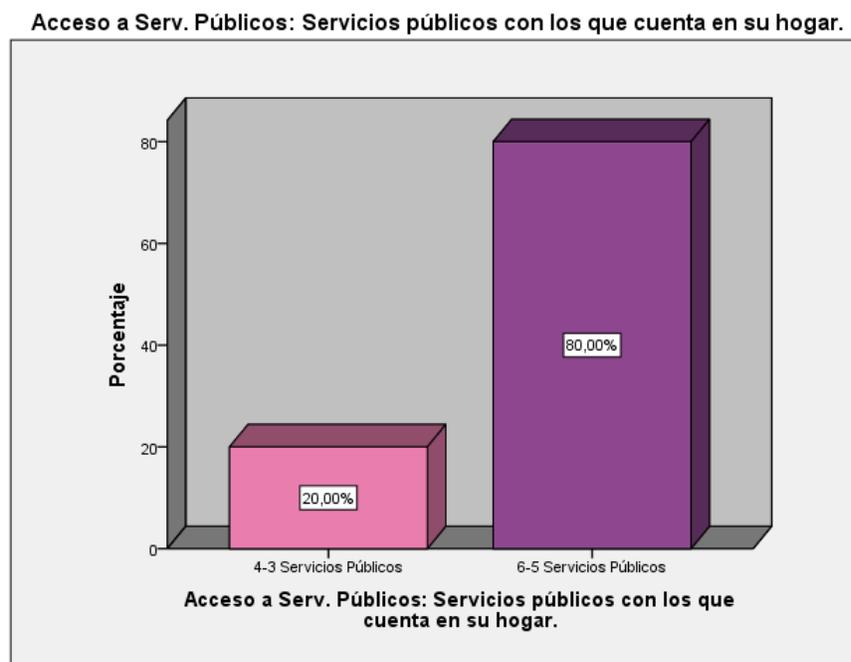


*Figura N° 12.* Bienestar Material: Posesión de vivienda.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

La Figura N° 12, por su parte, plasma el nivel de posesión que tienen los expendedores con respecto a sus viviendas. Como se observa, en su mayoría, con un 71,25% (57 de 80 personas), los entrevistados habitan en una vivienda heredada o propia, un 15% (12 personas) habita en una vivienda de un familiar, mientras que el 13,75% restantes (11 personas) habitan en una vivienda alquilada.

Por lo que se puede inferir que la mayoría de los entrevistados, se encuentran en una situación relativamente más cómoda, considerando el hecho de que no deben pagar por un alquiler y, a su vez, no se hallan en una propiedad ajena.

## 6.2. Acceso a servicios públicos.



*Figura N° 13.* Acceso a servicios públicos en su hogar.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Esta figura refleja la cantidad de servicios públicos con los que el expendedor cuenta en su hogar (agua, electricidad, teléfono, gas, internet y transporte público). Se puede observar que la gran mayoría, específicamente el 80% de los entrevistados (64 de 80 personas), cuenta con 5 o 6 servicios públicos, es decir, con casi todos o la totalidad de los planteados en la pregunta. El otro 20% restante (16 personas), por su parte, posee de 4 a 3 servicios públicos. Lo que indica que gran parte, estos comerciantes poseen una buena calidad de servicios públicos en sus viviendas, siendo esto considerado algo positivo para los fines de este estudio.

Sin embargo, aunque se hizo un registro manual que complementa las respuestas, dada la calidad de la conversación con los entrevistados, se tuvo evidencia que en este punto los sujetos expresaron mucho descontento, debido a que hacían énfasis en que la disponibilidad de estos servicios no suele tratarse de algo constante, sino que presenta demasiadas irregularidades. Por lo que el hecho de que posean la totalidad o la mayoría de los servicios no significa que se sientan satisfechos con respecto a los mismos. Una cosa es la disponibilidad de los mismos, y otra es la frecuencia con la que disponen de ellos.

Tabla N° 6.

*Bienestar material y el acceso a los serv. públicos.*

**Acceso a Serv. Públicos: Servicios públicos con los que cuenta en su hogar. Bienestar Material: ¿Hasta qué punto la calidad de su hogar satisface sus necesidades? tabulación cruzada**

Recuento		Bienestar Material: ¿Hasta qué punto la calidad de su hogar satisface sus necesidades?			Total
		Poco	Moderadamente	Mucho	
Acceso a Serv. Públicos: 4-3 Servicios Públicos		7	6	3	16
Servicios públicos con los que cuenta en su hogar. 6-5 Servicios Públicos		5	17	42	64
Total		12	23	45	80

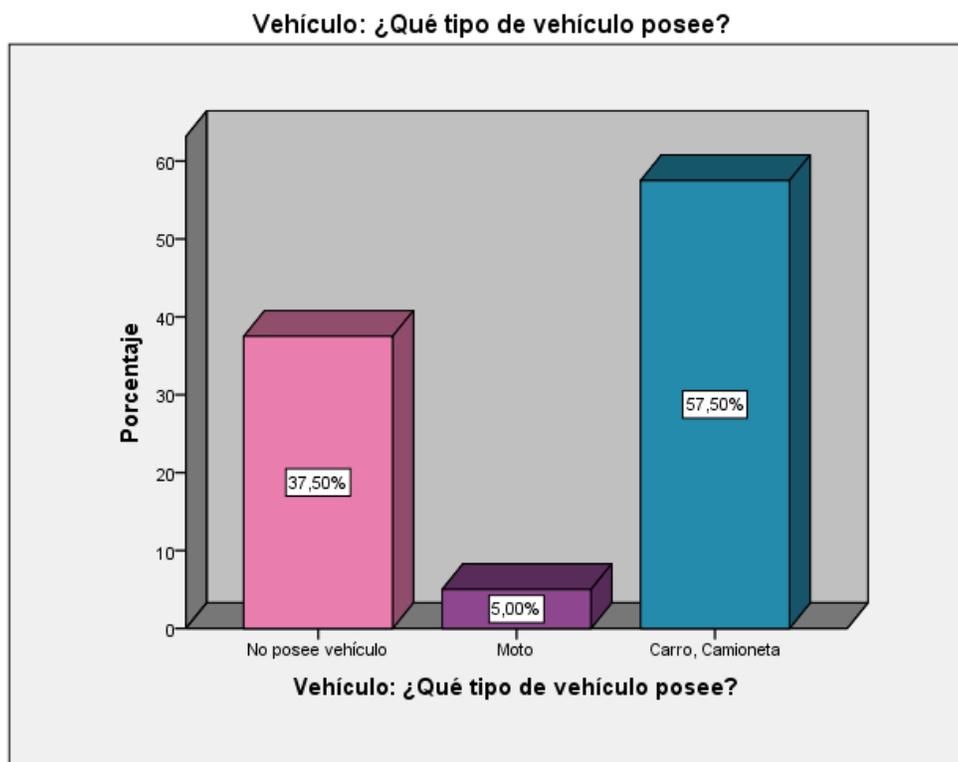
Fuente: Elaboración propia (2019).

Tal como se plasma en la Tabla N° 6, si se relaciona nuevamente el nivel de satisfacción de los comerciantes con respecto al grado en que sus hogares satisfacen sus necesidades, pero esta vez con la cantidad de servicios públicos que estos poseen dentro los mismos, se obtuvieron resultados nuevamente relevantes, que indican que una gran mayoría, con un 93,33% (42 de 45 personas) de los que señalaron sentirse muy satisfechos con la calidad de sus hogares, son aquellos que poseen la totalidad de los servicios públicos. Por lo cual, a su vez, se podría inferir que viven en zonas urbanas consolidadas.

Asimismo, se observa que de las 12 personas que indicaron sentirse “poco” satisfechos con sus viviendas, la mayoría de ellos (58,33%) poseían de 2 a 4 servicios públicos en sus casas, por lo que se pudo deducir que el contar con dichos servicios representa un factor que influye sobre el nivel de satisfacción de los entrevistados sobre sus hogares, es por ello que tal como indicaban Pardo y Socorro (2006), el Índice de la Calidad de Vida (ICV), debe tomar en cuenta estos aspectos al momento de llevar a cabo la medición y evaluación de la misma.

Es precisamente a este punto al que se hacía referencia anteriormente cuando se mencionaba que, si bien el nivel de satisfacción que poseen las personas entrevistadas con respecto a su hogar es algo que se manifiesta a través de la subjetividad del individuo, este es un aspecto que va atado a cuestiones objetivas y medibles. Ya que como se observa, a mayor cantidad de bienes muebles, así como de servicios públicos en la vivienda, mayor va a resultar ser el nivel en que estos expresen sentirse a gusto en sus hogares.

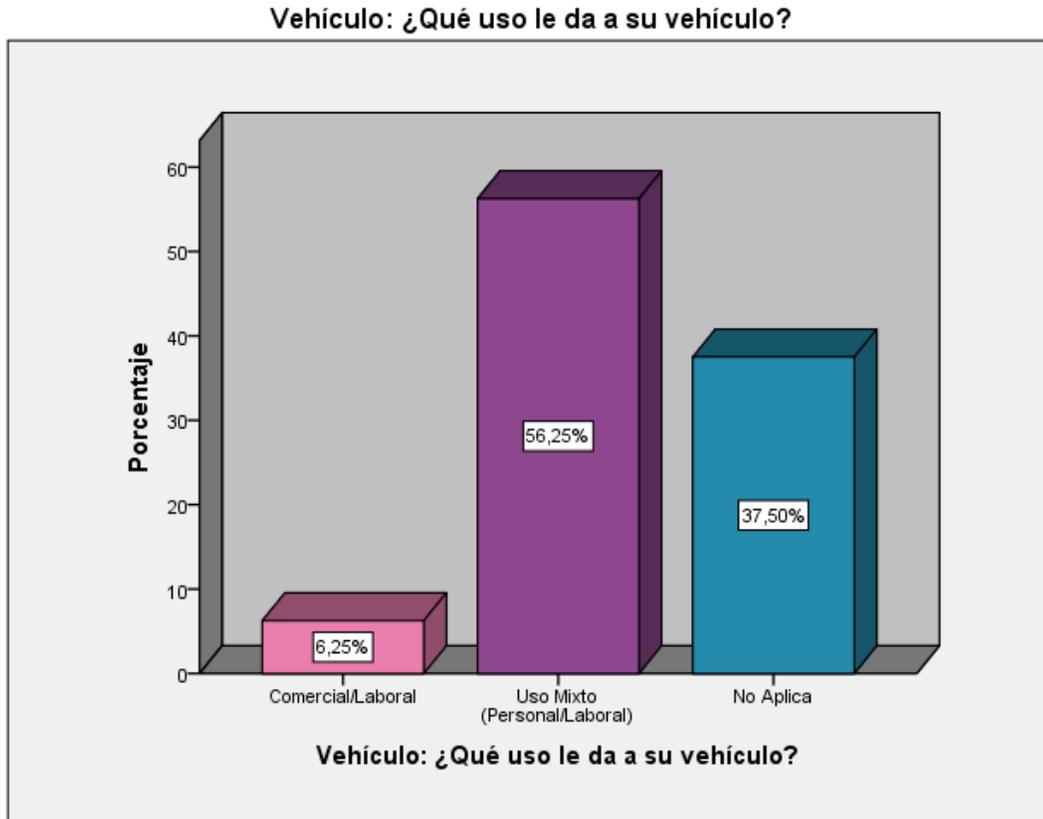
### 6.3. Vehículo.



*Figura N° 14. Vehículo: ¿Qué tipo de vehículo posee?*  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Seguidamente, como se plasma en la Figura N° 14, en el que se preguntó por el tipo de vehículo que posee el entrevistado, se obtuvo que el 57,5% (46 de 80 personas), siendo esta la mayoría, poseen un carro o camioneta (bajo una misma codificación).

Sin embargo, a pesar de que una parte representativa de la muestra (62,5%) posee recursos para movilizarse, este figura también muestra cómo una cantidad considerable, específicamente un 37,5% de los entrevistados (30 personas), no cuentan con la comodidad de un vehículo propio para llevar su día a día, lo cual posiblemente podría influir en su nivel de calidad de vida, ya que este requerirá necesariamente del uso del transporte público para sus labores y para sus diligencias de tipo personal, lo cual, en general, puede ser un factor de retraso para sus actividades y, además, un gasto diario adicional.



*Figura N° 15. Vehículo: ¿Qué uso le da a su vehículo?*

Fuente: Elaboración propia (2019).

Con relación a la figura anterior, la Figura N° 15, plasma el uso que le dan a sus vehículos aquellos que lo poseen. Como se observa, la gran mayoría, con un 56,25% (45 de 80 personas), utiliza su vehículo para uso mixto, es decir, bien sea para uso personal o laboral, y una muy pequeña porción (6,25%), lo utiliza netamente para asuntos comerciales o laborales, como el traslado o compra de mercancía, por ejemplo.

En líneas generales, esto indica algo positivo, puesto que implica una mayor comodidad para el comerciante, al menos para aquel que tiene la ventaja de poseer un vehículo.

Una vez evaluados los elementos objetivos de la calidad de vida, se procede al análisis e interpretación de todos aquellos aspectos que integran la parte subjetiva de la calidad de vida que se halla atada a la percepción individual de cada individuo.

## 7. Elementos subjetivos de la calidad de vida general.

### 7.1. Nivel de salud percibido.

#### 7.1.1. Estado físico.

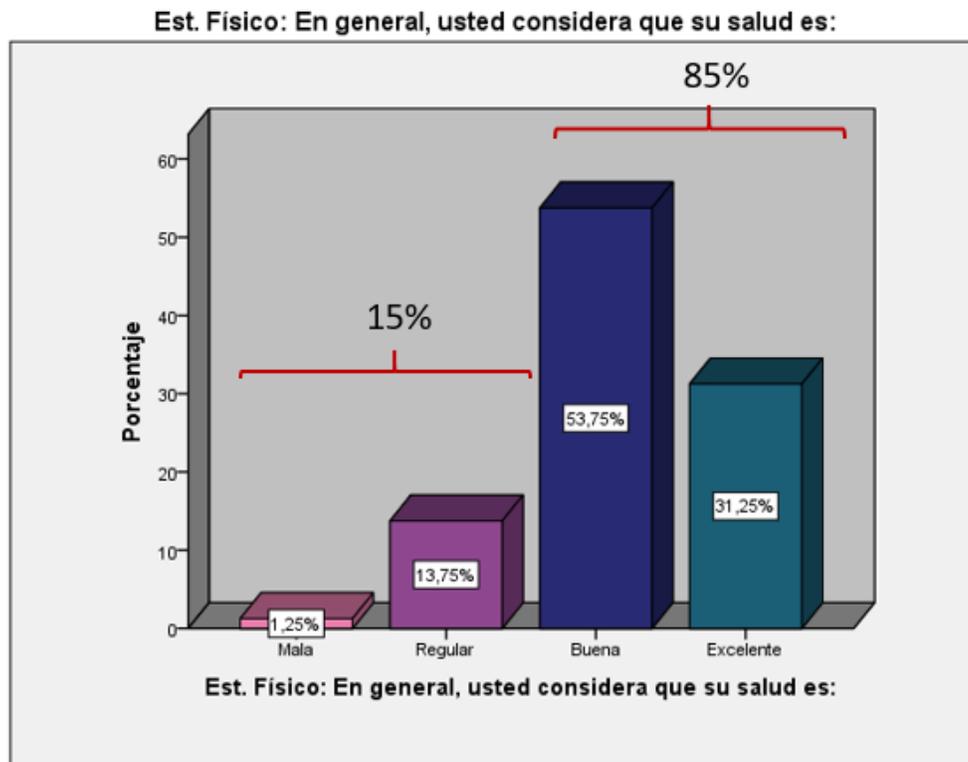
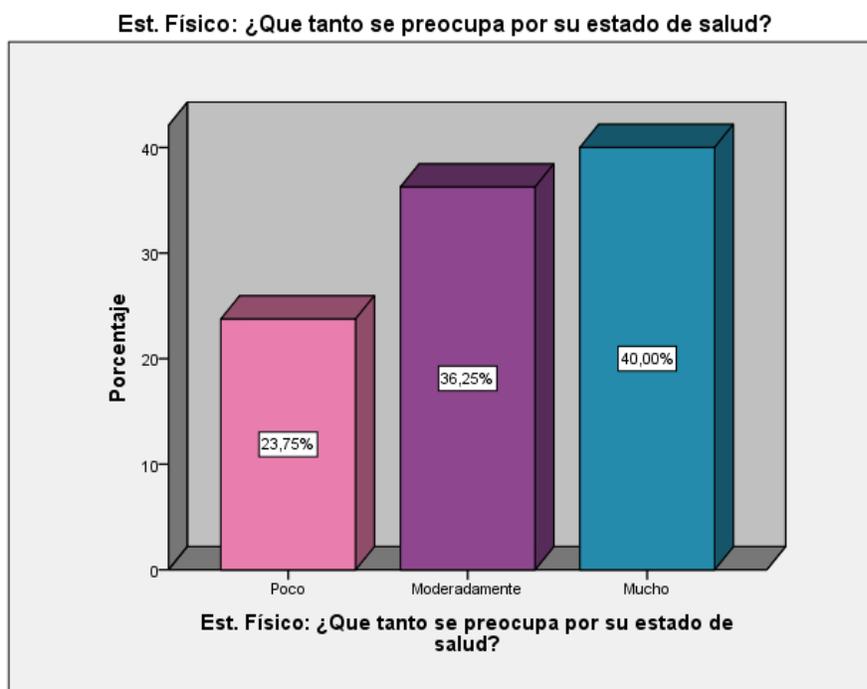


Figura N° 16. Est. Físico: ¿Cómo considera su salud?

Fuente: Elaboración propia (2019).

La Figura N° 16, plasma que la mayoría de la muestra entrevistada, específicamente un 53,75% de ellos (43 personas) opina que su salud es “buena”. Por otro lado, aunque con respecto a este valor, un porcentaje un poco menor manifestó que su salud es “excelente” (31,25%), se puede observar que si se divide la Figura en dos partes iguales, dejando de un lado a aquellos que eligieron la opción “mala” y “regular” para referirse a su salud, y colocando del otro lado a aquellos que indicaron poseer una “buena” y “excelente” salud, la mayoría de los encuestados, exactamente el 85% de ellos (68 de 80 personas), forman parte de la mitad considerada positiva, puesto que opinan que en términos generales, su salud se encuentra en buen estado.



*Figura N° 17.* Est. Físico: ¿Cuánto se preocupa por su estado de salud?  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Ahora, como indica la Figura N° 17, la mayoría de los entrevistados, exactamente el 40% de ellos (32 de 80 personas), manifestaron preocuparse “mucho” por su estado de salud, lo que indicaría que probablemente estos comerciantes suelen prestarle atención al mismo. Asimismo, se observa que un 36,25% (29 personas), un porcentaje bastante similar al más representativo, con una diferencia de tan solo 3 personas, indicaron preocuparse “moderadamente” por su salud, lo cual no es considerado algo totalmente negativo.

Tabla N° 7.  
*Estado físico.*

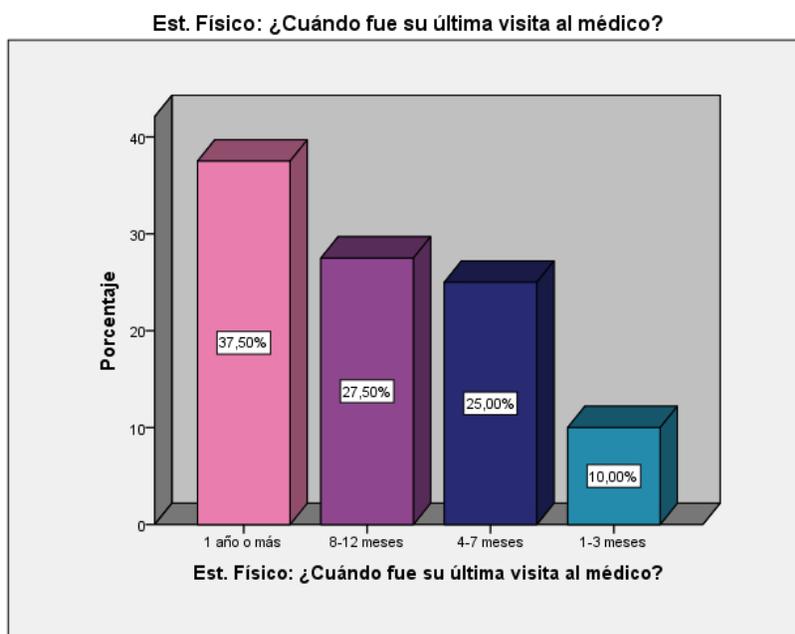
**Est. Físico: ¿Que tanto se preocupa por su estado de salud? \*Est. Físico: En general, usted considera que su salud es: tabulación cruzada**

Recuento

		Est. Físico: En general, usted considera que su salud es:				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Est. Físico: ¿Que tanto se preocupa por su estado de salud?	Poco	1	6	5	7	19
	Moderadamente	0	3	17	9	29
	Mucho	0	2	21	9	32
Total		1	11	43	25	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

Sin embargo, la Tabla N° 7, al vincular el estado en que los entrevistados consideran que se halla su salud física, con la pregunta que pregunta el nivel de preocupación con respecto a la misma, se obtiene que existe una relación marcada entre ambos ítems; puesto que 30 de las 68 personas (44,11%), que manifestaron tener una “buena” y una “excelente” salud, fueron en su mayoría quienes indicaron preocuparse “mucho” por su estado de salud actual, por lo que se podría inferir que aquellos que gozan de buena salud, suelen ser personas que le prestan la suficiente dedicación y atención a su estado físico.



*Figura N° 18.* Est. Físico: ¿Cuándo fue su última visita al médico?  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Como plasma la Figura N° 18, el 37,5% (30 personas), siendo este el mayor porcentaje, indicó que su última visita al médico fue hace 1 año o más. En un segundo bloque, se hallan aquellos que asistieron en un periodo más extenso, pero igualmente en un periodo menor a los 12 meses, con un 52,5% (42 de 80 personas) y, por último, una pequeña minoría, con un apenas un 10%, acudieron al médico en un periodo de 1 a 3 meses atrás.

Tabla N° 8.  
*Estado físico (última visita al médico).*

**Est. Físico: ¿Cuándo fue su última visita al médico? \*Est. Físico: En general, usted considera que su salud es:  
 tabulación cruzada**

Recuento		Est. Físico: En general, usted considera que su salud es:				Total
		Mala	Regular	Buena	Excelente	
Est. Físico: ¿Cuándo fue su última visita al médico?	1 año o más	0	5	15	10	30
	8-12 meses	1	2	14	5	22
	4-7 meses	0	3	10	7	20
	1-3 meses	0	1	4	3	8
Total		1	11	43	25	80

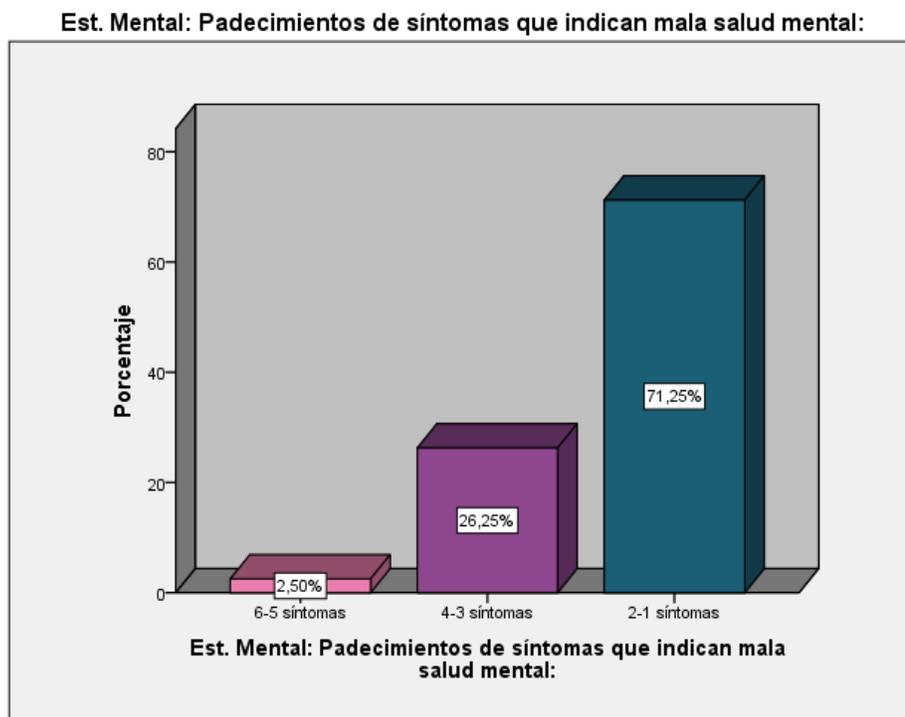
Fuente: Elaboración propia (2019).

Con relación a lo plasmado en la Figura N° 18, a través de mencionado por Lemos (2019) quien afirmaba que “(...) visitar periódicamente al médico, no solo cuando estamos enfermos, puede beneficiar nuestra salud.”, se pudiese inferir que el hecho de tener un largo periodo de tiempo sin asistir al médico resulta algo negativo o que implica descuido por parte del individuo. Sin embargo, los resultados que muestra la Tabla N° 8, en la que se cruza el estado en que los entrevistados consideran que se halla su salud física con el periodo de tiempo de su última visita al médico, indica totalmente lo contrario.

Esto se debe a que, como se observa, de las mismas 68 personas que indicaron poseer una “buena” y una “excelente” salud, la mayoría de ellas, específicamente el 36,76% (25 de 68 personas), comentaron que su última visita al médico fue hace 1 año o más. Asimismo, otra gran parte de esas 68 personas, específicamente un 27,94% (19 personas), indicaron que su última visita al médico fue hace 12 u 8 meses. Seguidamente, un 25% (17 personas), indicaron que fue de hace 4 a 7 meses y, el 10,29% restante, indicó haber asistido de hace a 3 a 1 mes.

Esto resulta relevante, puesto que, estadísticamente, mientras mejor sea el nivel en que los expendedores consideren que se halla su estado de salud, menor parece ser la frecuencia con la que acuden al médico, lo cual podría incluso estar relacionado con algún estereotipo del venezolano en general, y no únicamente con la población de este mercado en particular. Se pudo concluir, entonces, que aquellos que fueron a chequearse en un menor tiempo, lo hicieron debido a una mala o preocupante manifestación en su estado de salud, y no sencillamente por control.

### 7.1.2. Estado mental.



*Figura N° 19.* Est. Mental: Padecimientos de síntomas que indican mala salud mental.

Fuente: Elaboración propia (2019).

Como indica la Figura N° 19, la gran mayoría, con un 71,25% (57 de 80 personas), indicaron poseer tan solo 1 o 2 de los síntomas que podrían indicar una mala salud mental (Alteraciones del sueño, sensación continua de cansancio, irritabilidad, falta de concentración, falta de memoria y ansiedad). Un 26,25% (21 personas), indicaron presentar de 4 a 3 síntomas, y tan solo un 2,5% (2 personas), indicaron manifestar de 6 a 5 síntomas. Por lo que se podría concluir que en general, los comerciantes entrevistados poseen una buena salud con respecto a su estado mental. Además, cabe destacar que los síntomas más frecuentes, resultaron ser “alteraciones de sueño” y “ansiedad”.

Ahora bien, si se vincula nuevamente el periodo de tiempo que tienen los expendedores sin acudir al médico, pero esta vez, con la cantidad de síntomas o padecimientos que posee el individuo con respecto a su salud mental, se obtienen resultados bastante similares, esto puede ser observado en la Tabla N° 9, que se presenta a continuación:

Tabla N° 9.  
Estado físico y estado mental.

**Est. Físico: ¿Cuándo fue su última visita al médico? \*Est. Mental: Padecimientos de síntomas que indican mala salud mental: tabulación cruzada**

Recuento

		Est. Mental: Padecimientos de síntomas que indican mala salud mental:			Total
		6-5 síntomas	4-3 síntomas	2-1 síntomas	
Est. Físico: ¿Cuándo fue su última visita al médico?	1 año o más	1	6	23	30
	8-12 meses	1	8	13	22
	4-7 meses	0	6	14	20
	1-3 meses	0	1	7	8
Total		2	21	57	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

Muy similar al resultado obtenido en la Tabla N° 8, la Tabla N° 9 muestra que, a menor cantidad de síntomas de mala salud mental, mayor es la cantidad de tiempo que tienen los entrevistados sin asistir al médico, por lo que se puede inferir que, efectivamente, mientras mejor sea la salud del comerciante, menor es su interés por asistir a una cita médica y, mientras más deteriorada esté su salud, mayor es su interés por ser atendido.

**Est. Mental: De haber seleccionado algún síntoma ¿Con qué frecuencia lo presenta?**

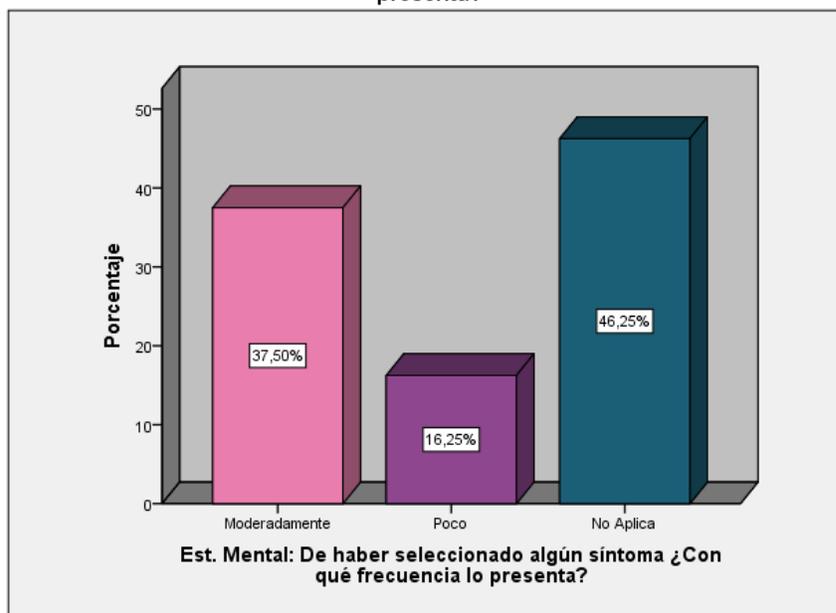


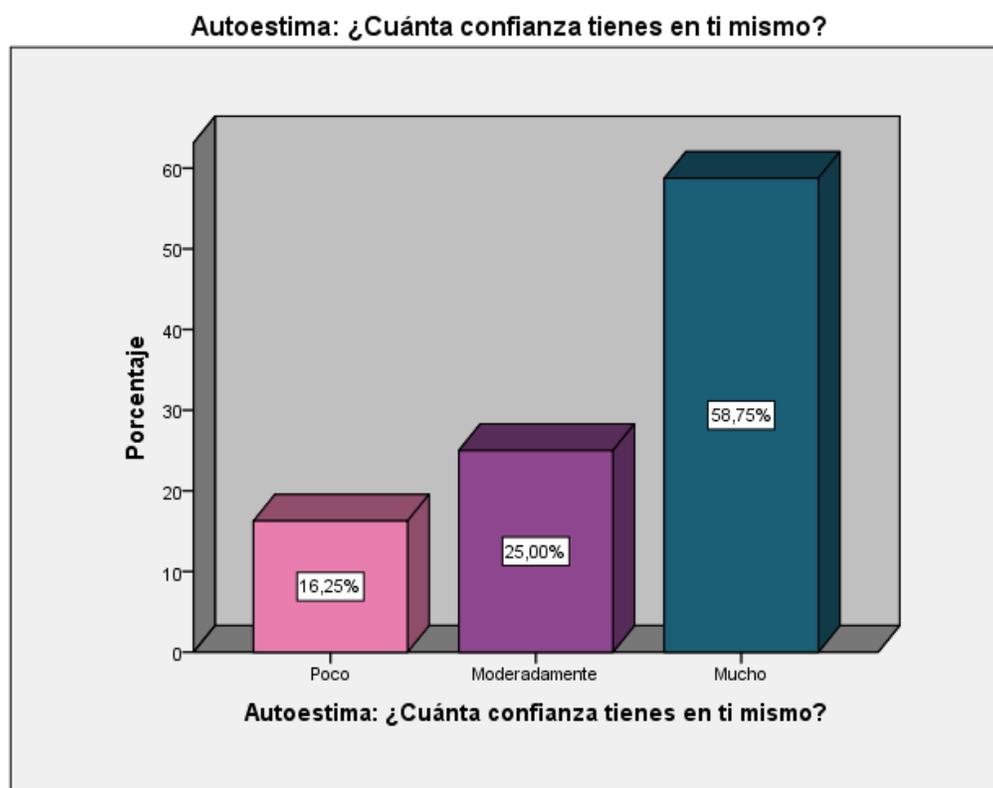
Figura N° 20. Est. Mental: ¿Con qué frecuencia presenta los síntomas?  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Por otra parte, en la Figura N° 20, relacionada con los síntomas o padecimientos plasmados en la Figura N° 18, se muestra la frecuencia con la que el entrevistado manifiesta dichos síntomas, de haber indicado poseer alguno.

Como se observa, nadie expresó manifestar “Mucho” estos padecimientos, sino que la mayoría de ellos, específicamente un 37,5% (30 personas de 80 personas) indicaron que, de poseerlos, tan solo los manifestaba “Moderadamente”, y un 16,25% (13 personas), indicaba manifestarlos “Poco”. Por lo que se puede inferir que en general, los entrevistados poseen un buen estado de salud mental, puesto que del 28,75 % de los que indicaron tener de 3 a 6 síntomas, no expresaron sufrir de ellos en un alto nivel considerado preocupante.

## 7.2. Bienestar emocional.

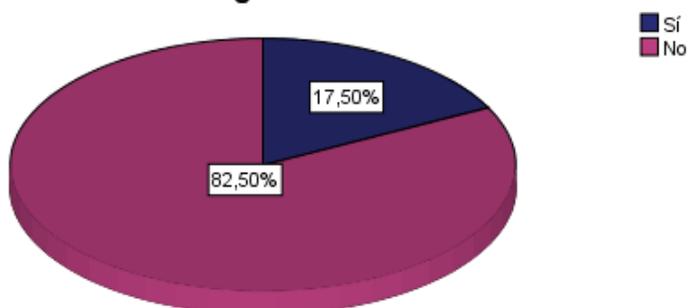
### 7.2.1. Autoestima.



*Figura N° 21.* Autoestima: Nivel de confianza en sí mismo.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Con respecto al bienestar emocional, se mide principalmente la autoestima del individuo, para lo cual, se inició preguntándole su nivel de confianza en sí mismo. Como lo plasma la Figura N° 21, un 58,75% (47 de 80 personas) sienten que poseen “mucho” confianza en sí mismos, lo cual resulta bastante positivo, puesto que indica que estas son personas que se sienten a gusto consigo mismas, esto pudo ser reforzado a través del siguiente gráfico:

**Autoestima: ¿Consideras que hay muchas cosas acerca de ti mismo que te gustaría cambiar?**



*Figura N° 22. Autoestima: ¿Hay muchas cosas acerca de ti mismo que te gustaría cambiar?*

Fuente: Elaboración propia (2019).

La Figura N° 22 muestra que la gran mayoría de los entrevistados, con un alto porcentaje del 82,5% (66 de 80 personas), manifestaron que no hay muchas cosas que les gustaría cambiar acerca de sí mismos, lo cual resulta bastante positivo.

Tabla N° 10.  
*Nivel de autoestima.*

**Autoestima: ¿Consideras que hay muchas cosas acerca de ti mismo que te gustaría cambiar?**  
**\*Autoestima: ¿Cuánta confianza tienes en ti mismo? tabulación cruzada**

Recuento

		Autoestima: ¿Cuánta confianza tienes en ti mismo?			Total
		Poco	Moderadamente	Mucho	
Autoestima: ¿Consideras que hay muchas cosas acerca de ti mismo que te gustaría cambiar?	Sí	9	5	0	14
	No	4	15	47	66
Total		13	20	47	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

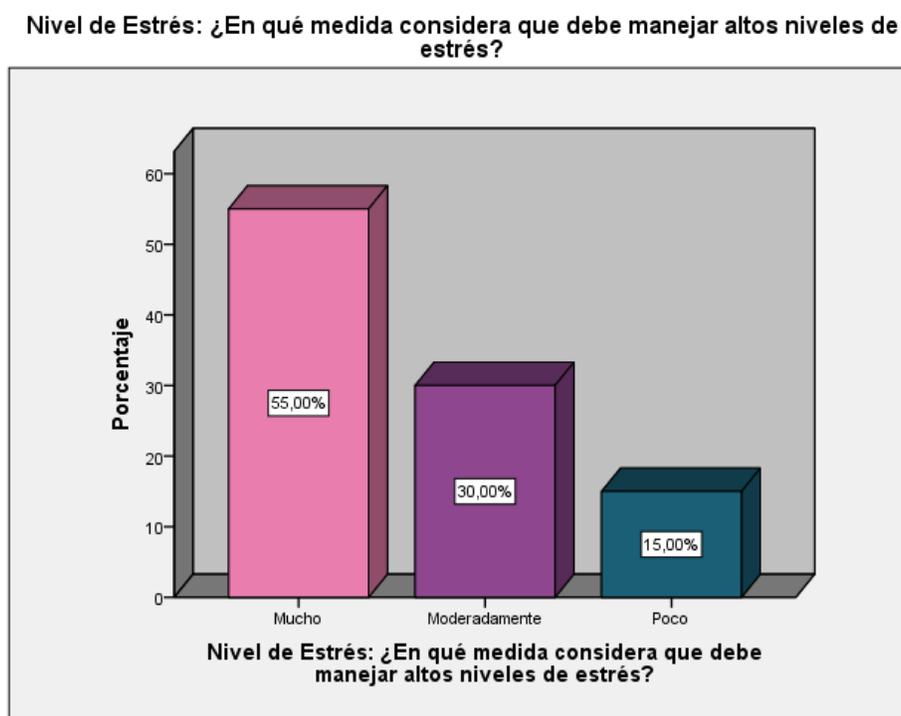
El comportamiento de las dos figuras anteriores puede ser observado en la Tabla N° 10 de una forma más clara, puesto que del 58,75% de aquellos que indicaron tener “mucho” confianza en sí mismos, absolutamente ninguno de ellos manifestó querer cambiar algo en ellos, por lo que evidentemente poseen un alto nivel de autoestima. Mientras que 9 de las 13 que indicaron tener “poca” confianza en ellos, expresaron que sí desean cambiar muchas cosas de sí mismos, por lo que se puede observar que la pregunta control correspondiente al Figura N° 21 permitió conocer exitosamente en qué medida los expendedores efectivamente poseen un buen nivel de autoestima.

### 7.2.2. Nivel de estrés.



*Figura N° 23.* Nivel de Estrés: ¿Qué tan preocupado te sueles sentir?  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Con respecto al nivel de estrés que debe atravesar el comerciante, la Figura N° 23 muestra que una considerable cifra, con un 45% (36 personas), manifestaron sentirse muy preocupados, lo cual, cabe destacar, no está relacionado únicamente con su actividad dentro del mercado, sino con su vida en general. Un 35% (28 personas) indicaron sentirse “moderadamente” preocupados, y un 20% (16 personas) sentirse “poco” preocupados.



*Figura N° 24.* Nivel de Estrés: ¿En qué medida debe manejar altos niveles de estrés?

Fuente: Elaboración propia (2019).

De igual forma, la Figura N° 24, en el que se mide el nivel en el que el entrevistado considera que debe manejar altos niveles de estrés en su vida en general, se observa que posee un comportamiento similar al Figura anterior (N° 23), puesto que ambos tuvieron la tendencia a decrecer a medida que la opción de respuesta variaba de “Mucho” a “Poco”.

Dicho esto, se observa que nuevamente un alto porcentaje, con un 55% (44 personas) indicaron que deben manejar altos niveles de estrés en gran medida. Seguidamente, un 30% (24 personas), indicó que debe manejarlos “Moderadamente”. Y un pequeño porcentaje, con un 15% (12 personas), indicó que debe manejarlo “Poco”.

Tabla N° 11.  
*Nivel de Estrés.*

**Nivel de Estrés: ¿En qué medida considera que debe manejar altos niveles de estrés? \*Nivel de Estrés: ¿Qué tan preocupado/a te sueles sentir? tabulación cruzada**

Recuento

		Nivel de Estrés: ¿Qué tan preocupado/a te sueles sentir?			Total
		Mucho	Moderadamente	Poco	
Nivel de Estrés: ¿En qué medida considera que debe manejar altos niveles de estrés?	Mucho	36	8	0	44
	Moderadamente	0	20	4	24
	Poco	0	0	12	12
Total		36	28	16	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

Si se plasman ambas respuestas en una tabla cruzada, como lo muestra la Tabla N° 11, del total de 44 personas que indicaron que deben manejar altos niveles de estrés, 36 de ellos (81,81%) también indicaron sentirse altamente preocupados la mayoría del tiempo. De igual forma, de los 16 que expresaron manejar niveles de estrés en “poco” nivel, 12 de ellos (75%), también indicaron que consideran que deben manejar niveles de estrés en poca medida. Por lo que, como se observa, en su mayoría, las personas que deben manejar altos niveles de estrés suelen ser los mismos que se sienten muy preocupados y viceversa.

### 7.3. Relaciones interpersonales.

#### 7.3.1. Calidad de vínculos sociales y afectivos.

**Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿Considera que le es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales?**

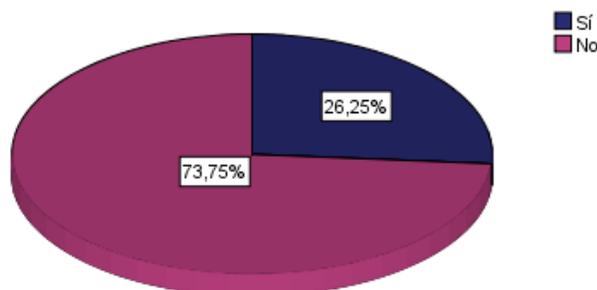
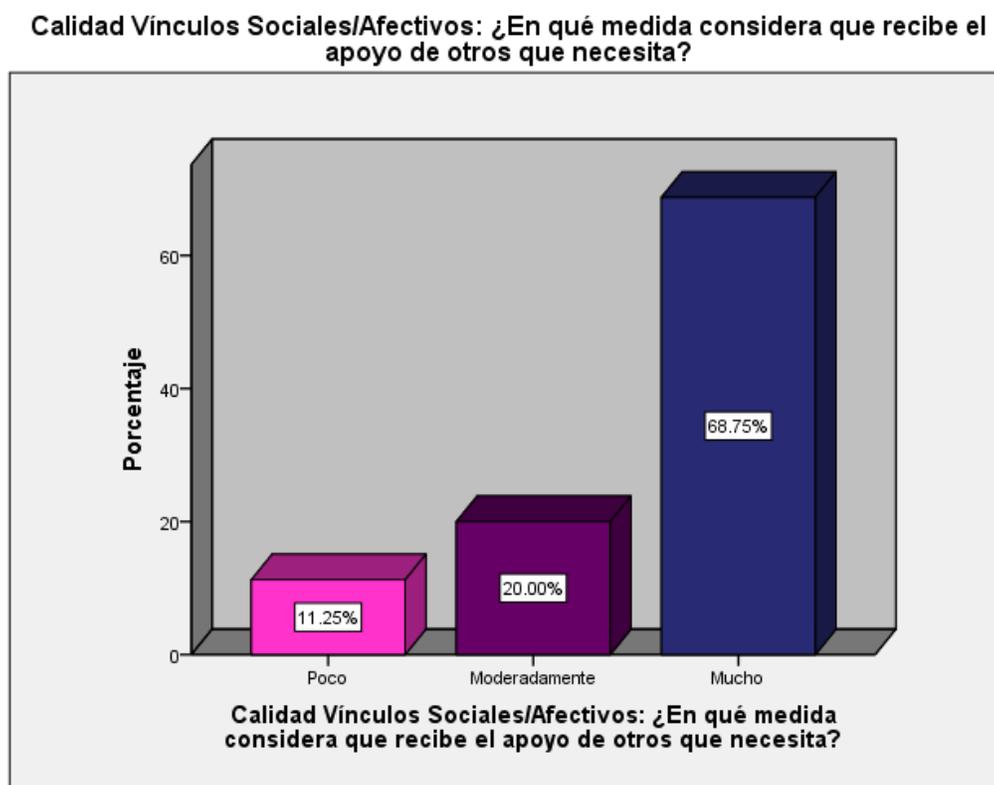


Figura N° 25. Calidad de Vínculos Sociales y Afectivos: ¿Es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales?

Fuente: Elaboración propia (2019).

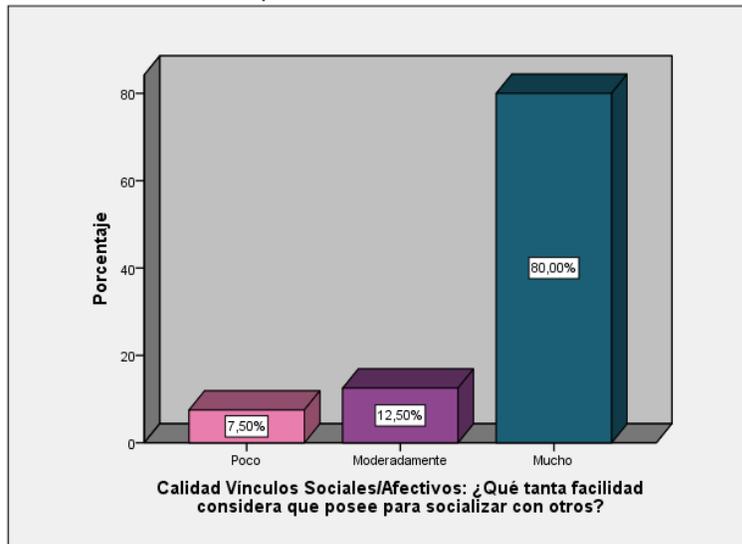
Seguidamente, dentro de la subdimensión de las “Relaciones Interpersonales”, la Figura N° 25 muestra si los entrevistados consideran que es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales, para lo cual se obtuvo que un 73,75% (59 de 80 personas), opinan que no, mientras que el otro 26,25% (21 personas), consideran que sí. Para los fines de esta investigación, en su mayoría esta figura muestra resultados positivos.



*Figura N° 26. Calidad de Vínculos Sociales y Afectivos: Nivel en que recibe apoyo de otros cuando lo necesita.*  
 Fuente: Elaboración propia (2019).

De igual forma, la Figura N° 26, perteneciente a la misma subdimensión, plasma en qué medida los encuestados sienten que reciben el apoyo de otros cuando lo necesitan. Un 68,75% (55 de 80 personas), siendo esta la mayoría, opina que reciben “mucho” el apoyo de otros cuando es requerido por ellos, mientras que el otro 31,25% (25 personas) se ubicaron entre “Moderadamente” y “Poco”. Por lo que parece ser que bastantes de los entrevistados suelen encontrar solidaridad en sus vínculos sociales y afectivos.

**Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿Qué tanta facilidad considera que posee para socializar con otros?**



*Figura N° 27. Calidad de Vínculos Sociales y Afectivos: Facilidad para socializar con otros.*  
Fuente: Elaboración propia (2019).

La Figura N° 27, por su lado, muestra los resultados sobre la indagación acerca de la facilidad que poseen los sujetos para socializar con otros. Como se observa, un elevado porcentaje de los entrevistados, con un 80% (64 de 80 personas), aseguran que poseen un alto nivel de facilidad para socializar, mientras que el otro 20% (16 personas) ubicó sus habilidades para socializar entre “Moderadamente” y “Poco”, lo cual resulta bastante positivo.

Tabla N° 12.

*Calidad de Vínculos Sociales y Afectivos: Nivel de apoyo de otros y necesidad de mejorar la calidad de sus vínculos sociales.*

**Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿En qué medida considera que recibe el apoyo de otros que necesita? Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿Considera que le es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales? tabulación cruzada**

Recuento		Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿Considera que le es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales?		Total
		Sí	No	
Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿En qué medida considera que recibe el apoyo de otros que necesita?	Poco	8	1	9
	Moderadamente	10	6	16
	Mucho	3	52	55
Total		21	59	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

Resulta interesante vincular la necesidad del expendedor de mejorar la calidad de sus vínculos sociales con las otras dos preguntas pertenecientes al mismo indicador. Para ello, como se muestra en la Tabla N° 12, al vincular la medida en la que los entrevistados consideran que reciben el apoyo de otros cuando lo necesitan, con la necesidad de mejorar la calidad de sus vínculos sociales, pareciera que existe una relación entre ambos ítems, puesto que de 55 personas que indicaron recibir “Mucho” el apoyo de otros, 52 de ellos (94,54%) fueron los que opinaron que no es necesario mejorar sus relaciones sociales y afectivas.

Sin embargo, la relación no resulta ser tan significativa, puesto que de los 6 encuestados que sienten que reciben “Poco” el apoyo de otros, solo 1 (16,67%), fue el que indicó que debía mejorar la calidad de sus vínculos sociales y afectivos. Por lo que se podría inferir que la necesidad de mejorar sus relaciones quizás puede estar relacionada con otros factores, como el tiempo que estos le dedican a sus allegados y conocidos, por ejemplo.

Tabla N° 13.

*Calidad de Vínculos Sociales y Afectivos: Facilidad para socializar con otros y necesidad de mejorar la calidad de sus vínculos sociales.*

**Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿Qué tanta facilidad considera que posee para socializar con otros? \*Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿Considera que le es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales? tabulación cruzada**

Recuento		Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿Considera que le es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales?		Total
		Sí	No	
Calidad Vínculos Sociales/Afectivos: ¿Qué tanta facilidad considera que posee para socializar con otros?	Poco	1	5	6
	Moderadamente	6	4	10
	Mucho	14	50	64
Total		21	59	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

En la Tabla N° 13, que vincula la necesidad de mejorar los vínculos sociales/afectivos con la facilidad para socializar, se obtiene un comportamiento similar a la tabla anterior, puesto que la mayoría de los que indicó tener facilidad para socializar con otras personas (50 de 64 personas), indicaron que no necesitan mejorar la calidad de sus vínculos sociales. Y, a diferencia de la Tabla N° 12, de 6 personas que indicaron tener “poca” facilidad para socializar, 5 manifestaron no sentir la necesidad de mejorar sus relaciones sociales y afectivas, por lo que el vínculo entre ambos ítems se muestra más acentuado que en la tabla anterior.

## 7.4. Seguridad ciudadana percibida.

### 7.4.1. Aspectos y riesgos psicosociales.

Aspectos/Riesgos Psicosociales: ¿Sientes que estás viviendo en un ambiente seguro?



Figura N° 28. Aspectos/Riesgos Psicosociales: ¿Sientes que estás viviendo en un ambiente seguro?

Fuente: Elaboración propia (2019).

En la última subdimensión de la dimensión de los “Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida”, la Figura N° 28 plasma los resultados obtenidos de cuestionarle al expendedor si este siente que está viviendo en un ambiente seguro. Como se observa, una significativa mayoría indicó que no sienten que estén viviendo en un ambiente seguro, específicamente un 96,25% de los entrevistados (77 de 80 de personas).

Aspectos/Riesgos Psicosociales: ¿Cuánto te preocupas por tu seguridad y protección?

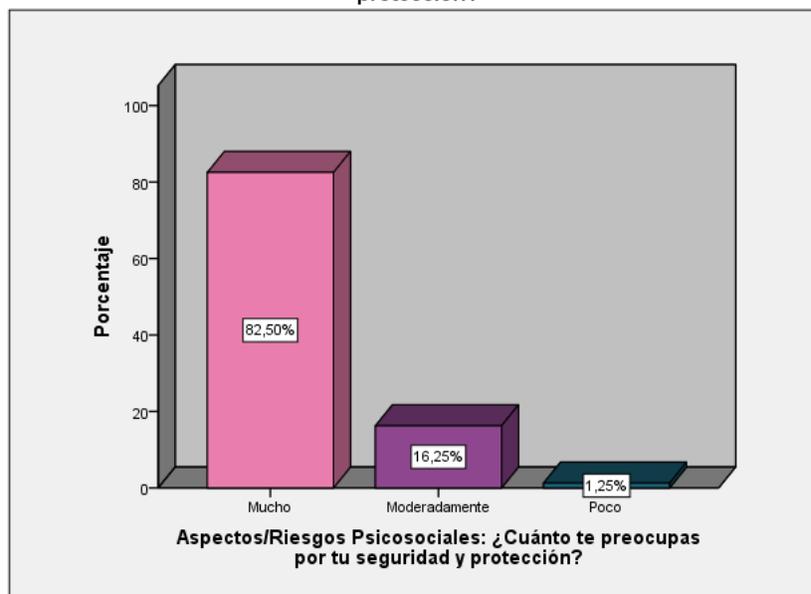


Figura N° 29. Aspectos/Riesgos Psicosociales: ¿Cuánto te preocupas por tu seguridad y protección?

Fuente: Elaboración propia (2019).

De igual forma, la Figura N° 29, muestra cómo el 82,5% de los encuestados (66 de 80 personas) manifestaron sentirse altamente preocupados por su seguridad y protección, mientras que tan solo un 1,25% (1 sola persona) indicó sentirse “poco” preocupado al respecto. Los resultados obtenidos a través de los dos últimos gráficos, pueden estar relacionados con los altos niveles de inseguridad que se han acentuado en el país con el paso de los años.

Esto es comprobado a través de un artículo publicado por CNN, en el que se expresa que una encuesta de Gallup, titulada Ley y Orden Global en 2018, la cual utiliza un índice basado en las percepciones de los ciudadanos sobre la seguridad, reveló que Venezuela quedó clasificado como el país más peligroso del mundo por segundo año consecutivo, quedando cercano a países en conflicto como Afganistán o Sudán del Sur en términos de percepción de seguridad. (Smith, 2018)

Tabla N° 14.  
*Aspectos/Riesgos Psicosociales y Nivel de Estrés.*

**Aspectos/Riesgos Psicosociales: ¿Cuánto te preocupas por tu seguridad y protección? \*Nivel de Estrés: ¿Qué tan preocupado/a te sueles sentir? tabulación cruzada**

Recuento

		Nivel de Estrés: ¿Qué tan preocupado/a te sueles sentir?			Total
		Mucho	Moderadamente	Poco	
Aspectos/Riesgos Psicosociales: ¿Cuánto te preocupas por tu seguridad y protección?	Mucho	29	22	15	66
	Moderadamente	7	5	1	13
	Poco	0	1	0	1
Total		36	28	16	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

Resulta interesante observar los resultados cuando se vincula el nivel de preocupación que suelen sentir los entrevistados a nivel general, junto con la preocupación que sienten con respecto a su seguridad y protección. Como se observa, de las 36 personas que indicaron sentir altos niveles de estrés, 29 de ellos expresaron sentirse muy preocupados por su seguridad. Sin embargo, de los 16 que indicaron sentirse “Poco” preocupados a nivel general, ninguno indicó sentirse “Poco” preocupado por su seguridad.

Con todo esto, se podría inferir que a pesar de que los niveles de estrés que deben manejar los expendedores pueden estar relacionados con los riesgos a los que se enfrentan con respecto a su seguridad como ciudadanos, también existen otros factores que podrían estar afectando su tranquilidad a nivel general.

Finalmente, tras realizar la evaluación de los elementos subjetivos de esta variable, se observa que en general, los comerciantes indicaron presentar un buen estado de salud tanto a nivel físico como a nivel mental. Por lo que se puede concluir que este tipo de actividad no tiene mayores repercusiones sobre la salud, lo cual podría deberse al hecho de que a pesar de que el mercado no es un ambiente de oficinas, este ofrece las condiciones adecuadas para que estos individuos se movilizan y trabajen de forma cómoda.

Por otro lado, otro aspecto fundamental es el bienestar emocional que presentan los mismos, puesto que, en esta parte, como bien mencionaban Verdugo, Arias, Gómez y Schalock (2009), es en donde se evalúa el nivel en el que la persona siente tranquilidad, serenidad y seguridad con respecto a su vida; algo que no únicamente está relacionado con el trabajo sino con todos los ámbitos de la vida del individuo.

Dicho esto, los expendedores del mercado manifiestan en un alto nivel sentirse a gusto consigo mismos, con su confianza en sus habilidades, capacidades y con sus posibilidades como individuos. Sin embargo, el nivel de estrés y preocupación que suelen manejar estas personas también son bastante altos, lo que atenta con su bienestar emocional.

En este punto, muchos de los comerciantes a través de las entrevistas, cuando se abrían con las investigadoras de este trabajo de investigación, manifestaban que sus altos niveles de estrés no se tratan únicamente de una cuestión laboral (aunque sí influye considerablemente), sino que engloba todas aquellas presiones por las que estos deben manejar en su vida en general. Aun así, muchos expresaron que la situación del país tanto a nivel económico, como político, cultural y social, también influye considerablemente en sus niveles de preocupación.

En cuanto a la calidad de vínculos sociales y afectivos, que como afirma Diener, Oishi y Luchas (como se citaron el Rebolledo, 2015), son evaluados desde el punto de vista del bienestar psicológico, los sujetos de este trabajo de investigación también mostraron valoraciones positivas.

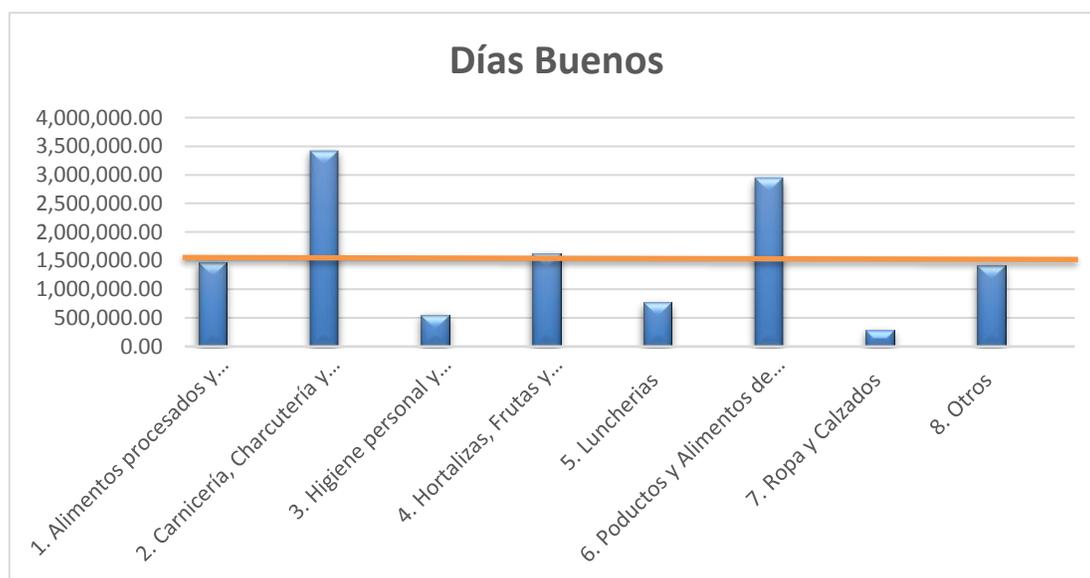
Poseen buenos vínculos sociales y manifiestan recibir el apoyo de otros cuando lo necesitan. Además, estas son personas que en su mayoría consideran que poseen la habilidad para socializar, lo cual es importante, ya que como explicaba Bisbal (2018): “(...) toda persona sociable suele favorecer la salud de su cerebro.”

Una vez culminados los análisis, figuras y tablas correspondientes a la variable de Calidad de Vida, se procedió al análisis de la variable Calidad de Vida Laboral, la cual, también estaba conformada por dos dimensiones y distintas subdimensiones. La primera dimensión, abarcó los Elementos Objetivos de la Calidad de Vida, pero esta vez, en el ámbito laboral. Los resultados y análisis obtenidos se plasman a continuación:

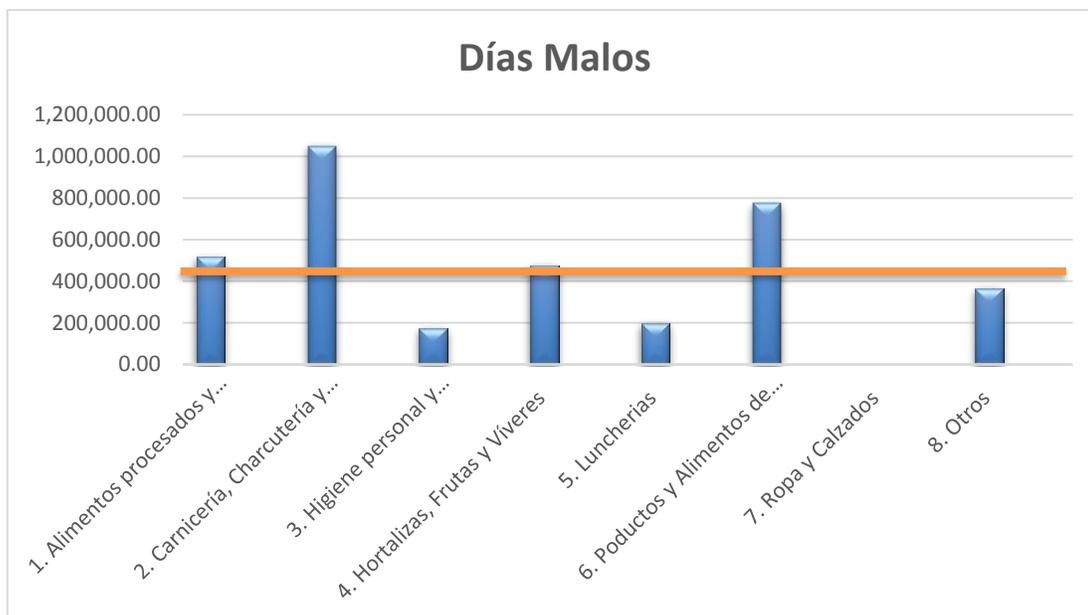
## 8. Elementos objetivos de la calidad de vida laboral.

### 8.1. Capacidad económica.

#### 8.1.1. Cantidad de ingresos que recibe.



*Figura N° 30.* Cantidad de ingresos que recibe en días buenos.  
Fuente: Elaboración propia (2019).



*Figura N° 31. Cantidad de ingresos que recibe en días malos.*  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Para comenzar, los resultados obtenidos acerca de la capacidad económica de los expendedores del IAMMCh se plasman a través de La Figura N° 30 y N° 31, ambos pertenecientes al mismo ítem. Como se observa, la finalidad de estas figuras fue plasmar el promedio de la cantidad en bolívares de los ingresos obtenidos a través de las ventas, indicados por los expendedores por cada uno de los rubros pertenecientes al mercado, debido a que estos varían considerablemente dependiendo de la mercancía que se vende.

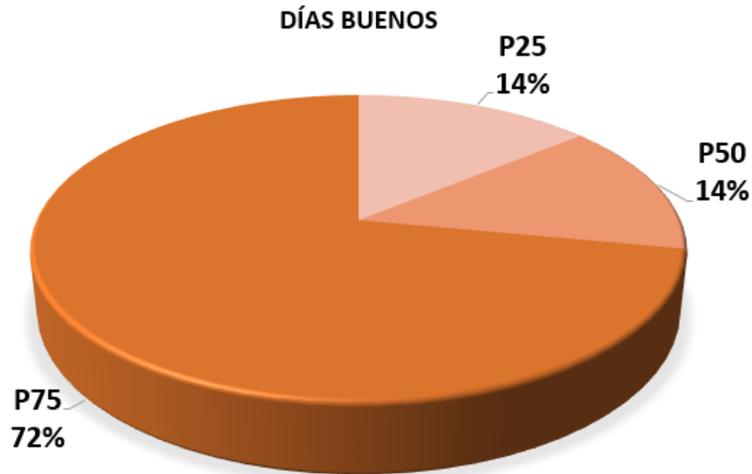
La primera figura (N° 30), en la que se plasma el promedio de ingresos por rubros en días buenos, se obtuvo que el rubro de “Charcutería, Carnicería, Pescadería, Quesos y Lácteos”, es el que demostró alcanzar el promedio de cifras más altas, ubicándose en una cantidad de Bs. 3.416.666,67. Seguidamente, con una cantidad bastante cercana de Bs. 2.937.500,00 se encuentra el rubro de “Productos y Alimentos de Primera Necesidad”, seguido de “Hortalizas, Frutas y Verduras”, que bajó de cantidad considerablemente, con un promedio de Bs. 1.622.727,27, seguido de “Alimentos Procesados”, que plasmó un promedio de Bs. 1.475.000,00, la categoría de “Otros” con un promedio de Bs. 1.410.000, seguido de “Luncherías” con una cantidad de Bs. 766.666,67, “Higiene Personal y Cosméticos” con Bs. 550.000,00, quedando “Ropa y Calzados” con el menor promedio de Bs. 280.000,00.

Por otro lado, la barra naranja que se plasma en la Figura N° 30, indica el promedio de ingresos recibidos en la totalidad de todos los rubros en días buenos, siendo esta una cantidad de Bs. 1.557.320,08, lo cual indica algo relativamente negativo, ya que se encuentra más cercana a los más bajos valores que a los altos. Sin embargo, esto podría deberse al hecho de que existen rubros que, por su tipo de mercancía, obtienen ingresos que están muy por encima de otros rubros, lo que pudo haber afectado la ubicación de dicha barra.

Resulta igual de importante observar y contrastar el comportamiento de estas cifras cuando se trata de días malos. Para lo cual, la Figura N° 31 muestra que el promedio más alto entre las cantidades de los días malos, nuevamente se ubicó en el rubro de “Charcutería, Carnicería, Pescadería, Quesos y Lácteos”, ubicándose en una cantidad de Bs. 1.050.000,00. Le sigue nuevamente el rubro de “Productos y Alimentos de Primera Necesidad” con una cantidad de Bs. 775.000,00. Luego, en este caso, en contraste a la figura anterior, los “Alimentos Procesados” con una cantidad de Bs. 518.750,00 se ubicaron por encima de las “Hortalizas, Frutas y Verduras” que alcanzó un promedio de Bs. 475.454,55. Seguido de la categoría de “Otros” con un promedio de Bs. 366.866,67, “Luncherías” con una cantidad de Bs. 200.000,00 e “Higiene Personal y Cosméticos” con Bs. 1.050.000,00. Con respecto al rubro de “Ropa y Calzados”, el resultado obtenido fue sorprendente, puesto que estos indicaron en su totalidad, que en días malos su ingreso es de Bs. 0,00. Es decir, en un día malo de ventas, sencillamente no reciben ingreso alguno, lo cual es bastante preocupante.

Al igual que en el caso de la figura anterior, la barra naranja ubicada sobre la Figura N° 31 indica el promedio de respuestas obtenido de todos los rubros en días malos, el cual, en este caso, fue de una cantidad de Bs. 445.133,90, mostrando un comportamiento bastante similar al promedio de la figura de los días buenos.

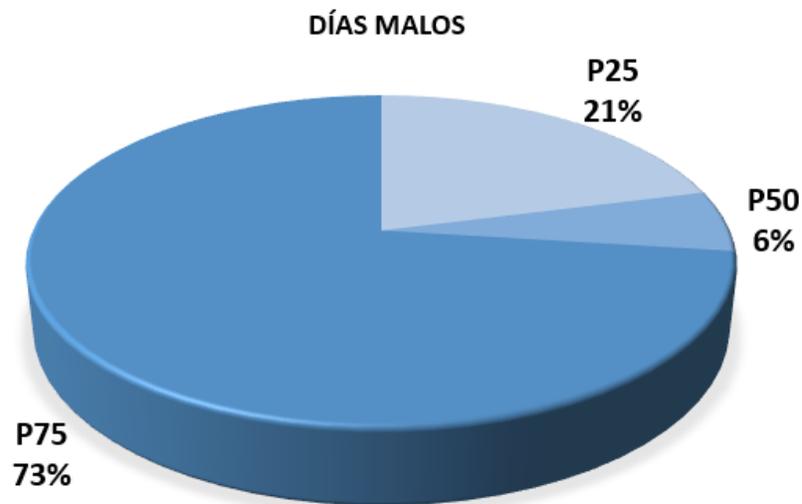
Para verlo plasmado desde una perspectiva diferente y no con base en los rubros, se presentan las figuras N° 32 y N° 33, en las que se muestra el porcentaje en que los 80 comerciantes entrevistados se ubicaron en los tres percentiles correspondientes que fueron asignados para la codificación de esta respuesta, tomando en cuenta que si la persona se ubica en el P25 sus ingresos eran los más bajos, si se ubica en el P50 sus ingresos eran un poco más altos que los del P25, y si se encontraban dentro del P75 son los que generan ingresos más altos, como se muestra a continuación:



*Figura N° 32.* División de expendedores en percentiles según nivel de ingresos en días buenos.

Fuente: Elaboración propia (2019).

En primer lugar, la Figura N° 32 plasmó en qué percentil se ubicaban los 80 comerciantes entrevistados en los días buenos. En principio, en el Percentil 75, donde se integran a los expendedores con mejor nivel de ingresos, se halla el 72% de los entrevistados, es decir 58 de 80 personas, lo cual resulta altamente positivo, ya que implica que, con respecto a los días buenos, la mayoría de los comerciantes se halla en el intervalo de los mejores ingresos.



*Figura N° 33.* División de expendedores en percentiles según nivel de ingresos en días malos.

Fuente: Elaboración propia (2019).

En contraste con la figura anterior, la Figura N° 33 muestra en qué percentil se ubicó la mayoría y la minoría de los comerciantes entrevistados según los ingresos que indicaron recibir en los días malos. Como se observa, al igual que la figura de los días buenos, la mayoría de los comerciantes, con un porcentaje del 73% (58 de 80 personas) se ubicaron en el percentil 75, lo que indica que la mayor parte de estos individuos en los días malos se ubican en los montos más altos de los proporcionados por la totalidad de los comerciantes.

Sin embargo, también se observa que en el percentil 25, que abarca los peores y más bajos ingresos de los días malos, también hay un considerable porcentaje de expendedores (21%), por lo que sí hay existencia de personas con días bastante malos en el mercado con respecto a ventas, considerando el hecho de que el menor de los montos es de Bs. 0,00.

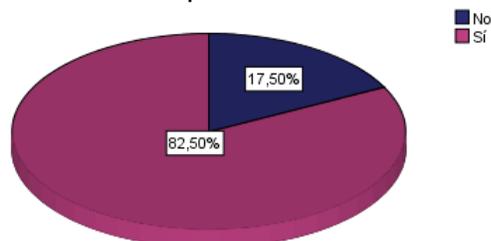
Tras analizar estos gráficos, se puede deducir que existe una tendencia a haber mayores ingresos en algunos rubros, como lo son los “Productos y Alimentos de Primera Necesidad” y “Charcutería, Carnicería, Pescadería, Quesos y Lácteos”, lo cual demuestra dos cosas:

En primer lugar, si se toma en consideración la Figura N° 6, mostró que en el mercado hay una división de productos perecederos y no perecederos de dos partes un tanto similares (57,50% no perecederos y 42,50% perecederos), los resultados de las figuras pertenecientes a los ingresos económicos de los expendedores indican también que existe una gran cantidad de ventas en ambas categorías, considerando que “Productos y Alimentos de Primera Necesidad” son duraderos y “Charcutería, Carnicería, Pescadería, Quesos y Lácteos”, no duraderos.

Pero, en segundo lugar, si se toman en cuenta todos los rubros y la cantidad de ingresos, que va vinculado con la cantidad de ventas, se observa que en la muestra existe un mayor consumo de alimentos, y un bajo consumo de artículos o productos que no son considerados de primera necesidad (ropa, calzados, artículos de higiene, de limpieza, entre otros), lo que podría estar relacionado netamente con los intereses del consumidor venezolano actual, que quizás en vista de la dura situación económica del país, que a su vez ha traído la decadencia de su poder adquisitivo, han tenido que abstenerse y consumir o comprar lo estrictamente necesario para la supervivencia. Aun así, esto también puede estar relacionado con el hecho de que posiblemente las personas prefieran consumir este tipo de bienes en otros espacios de comercio y no principalmente en un mercado municipal.

### 8.1.2. Capacidad para cubrir sus necesidades básicas.

Capacidad para Cubrir Necesidades Básicas: ¿Piensa usted que recibe el ingreso monetario necesario para cubrir sus necesidades básicas?



*Figura N° 34.* Capacidad para cubrir necesidades básicas.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Al medir la capacidad de los expendedores para cubrir sus necesidades básicas (sin incluir las familiares), la Figura N° 34, mostró resultados que dejan ver que el 82,5% de los entrevistados (66 personas) consideran que los recursos monetarios obtenidos a través de su trabajo le resultan suficientes para cubrir sus necesidades básicas.

### 8.1.3. Capacidad para ahorrar.

Capacidad para Ahorrar: ¿Cree usted que sus ingresos son lo suficientemente buenos para poder ahorrar?



*Figura N° 35.* Capacidad para ahorrar.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Pero, por otra parte, al contrastar la capacidad de estos comerciantes para cubrir necesidades básicas con la capacidad para ahorrar, se obtiene un comportamiento completamente opuesto. Si bien la mayoría de los entrevistados manifestó tener los suficientes ingresos monetarios para cubrir sus necesidades básicas a nivel personal, una mayor cantidad (específicamente un 1,25% más) opina que dichos recursos monetarios obtenidos a través de su labor en el mercado, no son lo suficientemente buenos para ahorrar.

#### 8.1.4. Capacidad para reponer inventarios.

Capacidad para Reponer Inventarios: ¿Usted produce la mercancía que vende?

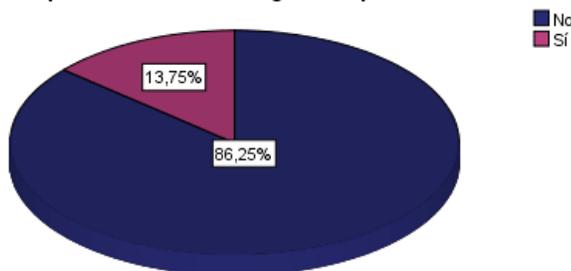


Figura N° 36. Capacidad para Reponer Inventarios: ¿Produce la mercancía que vende?  
Fuente: Elaboración propia (2019).

La Figura N° 36, por su parte, reveló que una marcada mayoría, exactamente el 86,25% de los encuestados, comentaron que no producen la mercancía que venden, por lo que se puede inferir que gran parte de la muestra entrevistada presenta desventajas al respecto, puesto que al fabricar se posee un mejor control de las variables de comercialización, de la calidad del producto que se vende, y no depende de los errores de otros.

Capacidad para Reponer Inventarios: ¿Cada cuánto tiempo repone la mercancía vendida?

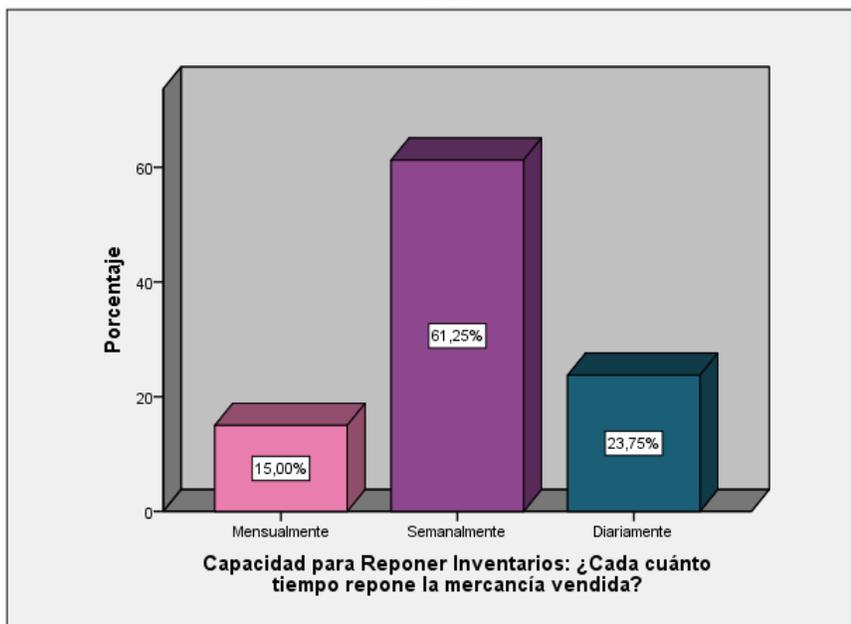


Figura N° 37. Capacidad para Reponer Inventarios: ¿Cada cuánto reponen la mercancía vendida?  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Pertenciente al mismo indicador, la Figura N° 37, mostró que la gran mayoría de los entrevistados repone su mercancía semanalmente, lo cual resulta relativamente positivo. Esto se debe a que reponer la mercancía diariamente implica que el ritmo y la magnitud de las ventas es mayor, sin embargo, esto puede estar relacionado con el tipo de rubro o mercancía que vende el comerciante, lo cual se estudió a través de la siguiente tabla:

Tabla N° 15.  
*Tipo de rubro y capacidad para reponer inventarios.*

Capacidad para Reponer Inventarios: ¿Cada cuánto tiempo repone la mercancía vendida?\*Act. Económica: ¿Qué tipo de mercancía vende actualmente? tabulación cruzada

Recuento		Act. Económica: ¿Qué tipo de mercancía vende actualmente?								Total
		Alimentos Procesados	Carnicería, Charcutería y Pescadería	Higiene Personal	Hortalizas, Frutas y Verduras	Lunchería	Productos y Alimentos de Primera Necesidad	Ropa y Calzado	Otros	
Capacidad para Reponer Inventarios: ¿Cada cuánto tiempo repone la mercancía vendida?	Mensualmente	0	0	0	1	5	0	5	1	12
	Semanalmente	7	7	4	15	1	7	0	8	49
	Diariamente	1	5	0	6	0	1	0	6	19
Total		8	12	4	22	6	8	5	15	80

Fuente: Elaboración propia (2019)

La tabla N° 15, como se observa, mostró que de las 19 personas que reponen su mercancía diariamente, 11 de ellos (57,89%) pertenecen al grupo de “productos perecederos” (“Hortalizas, Frutas y Verduras” y “Carnicería, Charcutería, Pescadería, Quesos y Lácteos”), lo que podría indicar que estos suelen ser los que mayormente se reponen con más rapidez, al igual que en la categoría de “Otros”, en la cual entra la venta de bebidas preparadas al momento (como la chicha) y dulces típicos o conservas.

Los resultados son similares cuando se observa el comportamiento de aquellos que indicaron reponer su mercancía semanalmente, puesto que, de 49 personas, 23 de ellos (46,93%) también pertenecen a los productos perecederos o no perecederos, lo cual podría reafirmar lo antes mencionado.

## 8.2. Jornada laboral.

### 8.2.1. Promedio de horas diarias dedicadas al trabajo.

Promedio de Horas de Trabajo: ¿Cuál es la cantidad de horas diarias que dedica a su trabajo?

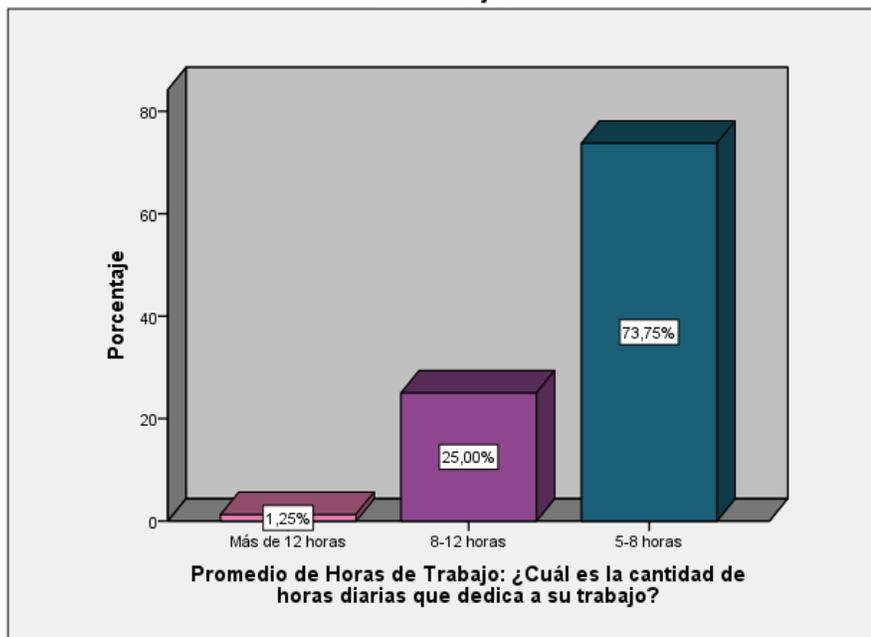


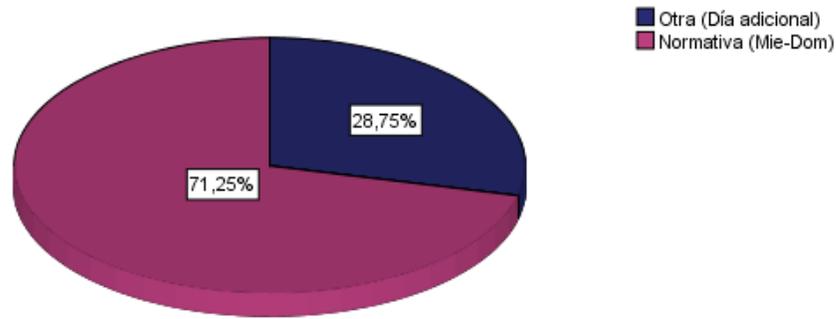
Figura N° 38. Promedio de horas diarias de trabajo.

Fuente: Elaboración propia (2019).

En cuanto a la jornada laboral que cumplen los comerciantes del IAMMCh, se observa que el 73,75% de los mismos (59 de 80 personas), dedican a su trabajo un periodo de 5 a 8 horas, lo cual va de la mano con el horario reglamentario que posee el mercado (5:30 am - 2 pm). Sin embargo, existe otro 25% (20 personas), que dedican de 8 a 12 horas a dicha actividad, lo cual pudo ser comprobado a través de la observación directa, puesto que algunos de ellos permanecían en sus puestos cuando el resto ya había cerrado, lo que indica que las autoridades del mercado les permiten a los comerciantes permanecer dentro del mismo por un periodo un poco más largo del reglamentario.

Asimismo, se observó que aquellos que suelen permanecer un rato más en sus puestos, realmente se dedican a recoger su mercancía o a organizar las bateas para dejarlas listas para el siguiente día; muy pocos de ellos permanecen abiertos para atender a la clientela.

### Días de Trabajo Semanales: ¿Cuántos días a la semana dedica a esta actividad?



*Figura N° 39.* Días de trabajo semanales.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Seguidamente, con respecto a la cantidad de días dedicados al trabajo a la semana, la Figura N° 39 mostró que el 71,25% de los comerciantes del mercado (57 personas) indicó que cumplen con la jornada normativa del mercado (miércoles a domingos), mientras que el otro 28,75% asiste en otra cantidad de días, es decir, un día adicional.

Es importante destacar que, al momento de levantar la información, se procuró indagar cuáles eran los motivos por los que estas personas indicaban que asistían un día extra al mercado. Muchos de ellos expresaron que el motivo se debía a que estos debían encargarse de limpiar u organizar sus puestos para cuando reabriera el mercado, por lo que normalmente, quienes dijeron que asistían un día adicional, comentaron, a su vez, que esto solía ser los días martes, de modo que el día miércoles iniciaran las ventas con mayor rapidez.

Este punto resulta interesante, puesto que demuestra nuevamente cómo el mercado es permisivo con los expendedores para que estos asistan fuera del horario normativo un día antes para atender sus negocios. Sin embargo, deben respetar estrictamente la normativa con respecto al horario. Por otro lado, desde el punto de vista del comerciante, permite observar cómo estos se interesan por el cuidado de sus puestos de trabajo, por mantenerlos organizados y preparados para su día a día.

### 8.3. Condiciones de seguridad y bienestar en el área de trabajo.

#### 8.3.1. Entorno físico seguro y agradable

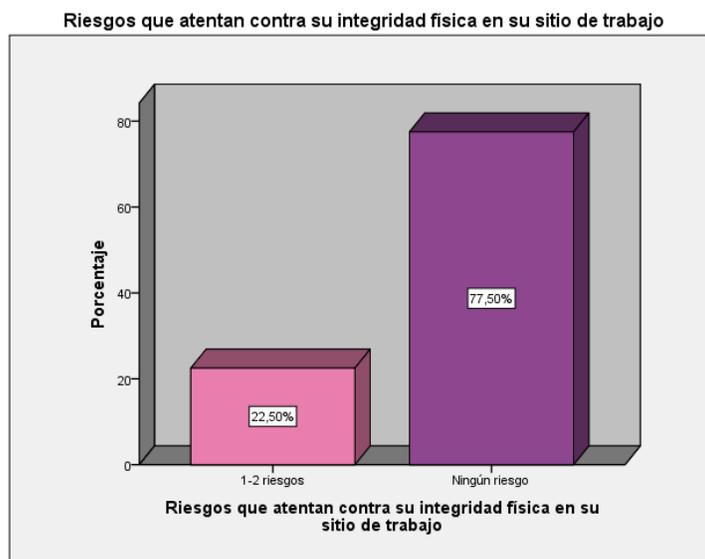


Figura N° 40. Riesgos que atentan contra su integridad física en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia (2019).

La Figura N° 40, relacionada con los riesgos que el expendedor considera que atenta contra su integridad física en su puesto y en el mercado en general, mostró que el 77,5% (62 de 80 personas), manifestaron que de los 4 riesgos propuestos en el ítem (ruido, temperaturas extremas, vibraciones y mala iluminación), ninguno está presente en su área de trabajo, lo cual resulta positivo, puesto que esto podría indicar que se sienten en un ambiente seguro.

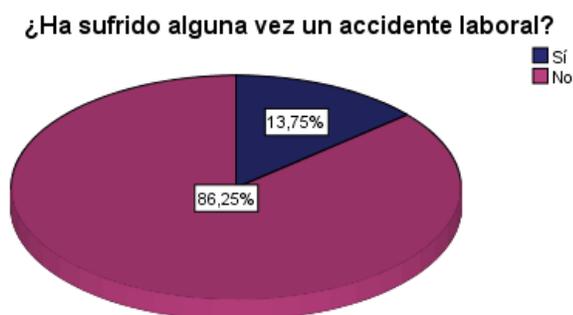
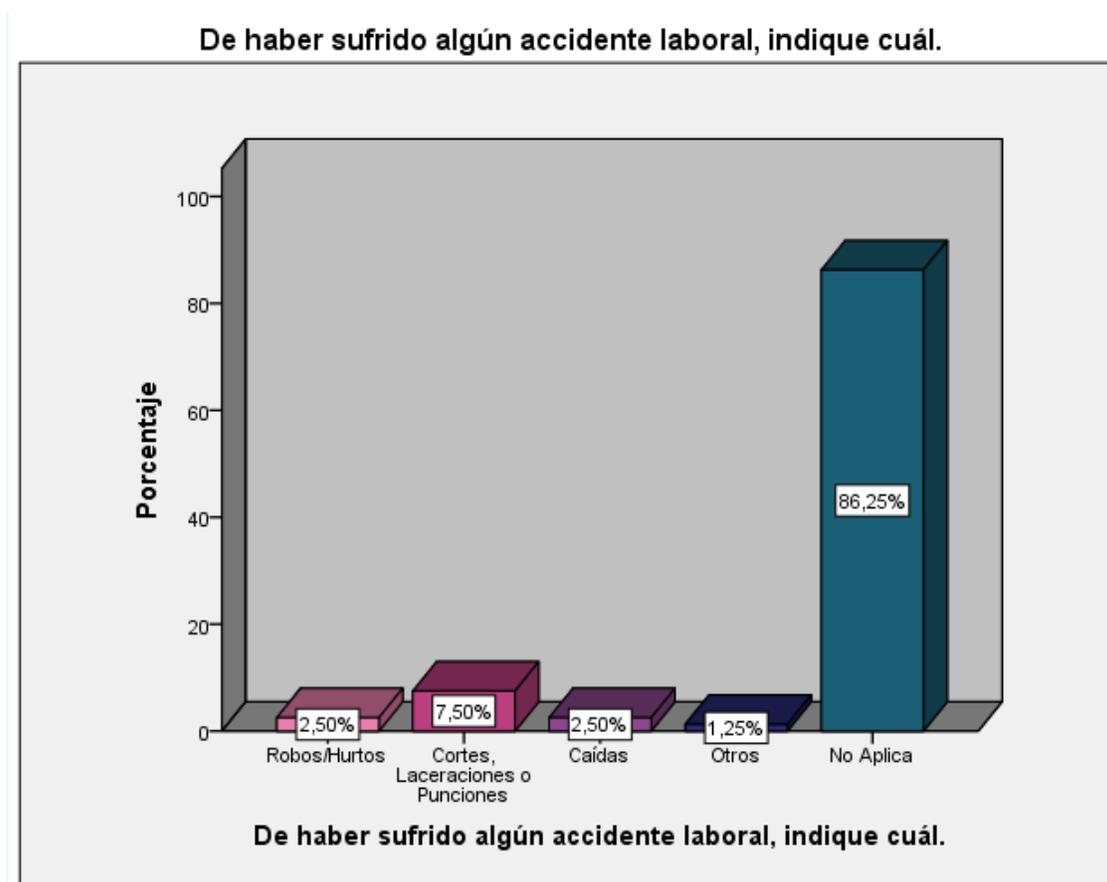


Figura N° 41. Riesgos que atentan contra su integridad física en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia (2019).

La anterior conclusión puede verse reflejada en la Figura N° 41, en el que se observó que el 86,25% de los entrevistados (69 de 80 personas) no han sufrido ningún accidente laboral en su puesto de trabajo, lo cual resulta una mayoría lo suficientemente representativa. Sin embargo, resultó pertinente indagar qué tipo de accidentes ha experimentado ese 13,75% restante, lo cual se plasmó en el siguiente gráfico:

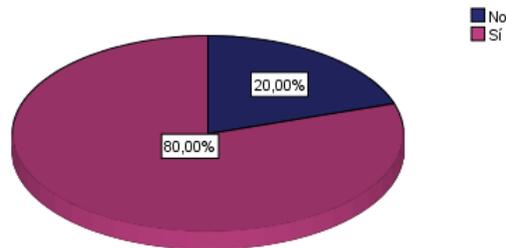


*Figura N° 42. Tipo de accidente laboral.*

Fuente: Elaboración propia (2019).

Así pues, la Figura N° 42 mostró que del 13,75% que indicó haber sufrido un accidente, la mayoría (7,5%) comentó que se trataba de “cortes, laceraciones o punciones”, lo que indica que el tipo de accidente que más se repite, normalmente se trata de situaciones de bajo riesgo. Además, estos accidentes no necesariamente deben estar relacionadas con la forma en la que se encuentra distribuido el mercado, sus instalaciones o el espacio con el que cuentan, sino que puede ser una cuestión que se relaciona con los utensilios que los comerciantes utilizan para organizar o preparar su mercancía.

¿Su área de trabajo cuenta con el espacio adecuado para realizar las tareas requeridas?



*Figura N° 43.* Espacio adecuado en el puesto de trabajo.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Por último, la Figura N° 43 demostró que el 80% de los entrevistados (64 de 80 personas) consideran que poseen el espacio adecuado para realizar sus labores dentro del mercado. Con respecto a la minoría, se observó que de aquellos que manifestaban sentirse inconformes con el espacio que tenían en sus locales, eran en su mayoría aquellos que contaban con una sola batea o cuyos puestos eran más reducidos que otros. Por lo que se debe tener en consideración que no todos los locales tienen el mismo espacio, ya que algunos comerciantes tuvieron la oportunidad de adquirir dos o más bateas para su mercancía.

Ahora bien, una vez culminada la presentación de las figuras y tablas de los elementos objetivos de la calidad de vida laboral, si se realiza una interpretación más a fondo de los resultados obtenidos a través de dicha dimensión, junto con todos los elementos que se evaluaron en sus respectivas subdimensiones, se obtienen análisis bastante valiosos.

En primer lugar, tras evaluar la capacidad económica de los comerciantes entrevistados de este mercado, tanto en términos de ingresos recibidos, como en términos de sus capacidades para cubrir sus necesidades como individuo a través de dichos ingresos, se observa que en líneas generales estos poseen una condición económica adecuada.

Esto, considerando que, en días de buenas ventas, los comerciantes entrevistados manifestaron que su promedio de ganancias es de Bs. 1.557.320,08, lo cual está muy por encima del salario mínimo mensual actual en el país, el cual, como lo expone un artículo publicado por Efecto Cocuyo, para julio de este año es de tan solo 40.000 bolívares, y el cual es percibido por al menos unos tres millones de trabajadores. (S/A, 2019). E incluso en días malos, el promedio de ingresos (Bs. 445.133,90) a través de las ventas de la mayoría de esos comerciantes es mucho mayor al salario mínimo.

Igualmente, como muestra la Figura N° 34, el 82,5% de los entrevistados consideran que dichos ingresos alcanzan lo suficiente como para cubrir sus necesidades básicas como individuos (dejando por fuera las necesidades familiares), lo cual es bastante positivo. Pero, indudablemente, al evaluar sus capacidades para ahorrar, los resultados son totalmente lo contrario, puesto que, tal como muestra la Figura N° 35, el 98,75%, casi la totalidad de la muestra, opina que estos ingresos, por muy encima que estén del salario mínimo, sencillamente no son suficientes para ahorrar.

No obstante, cabe destacar que esta preocupante situación no necesariamente es resultado de malos ingresos o malas ventas obtenidas a través de su actividad dentro del mercado, sino que está relacionado con todo el entorno económico que atraviesa Venezuela. Tal como afirma un artículo publicado por El Impulso, que afirma que; “Una las razones que impiden ahorrar en Venezuela, está relacionada con los gastos que se tienen que realizar de forma obligada durante el mes, los cuales son básicamente para la obtención de alimentos (...) (Lameda, 2018, párr. 10), lo que a su vez, reafirma lo planteado anteriormente acerca de las prioridades de consumo del venezolano cuando se obtuvo que los rubros con mayores ventas dentro del mercado son aquellos que ofrecen alimentos (bien sea duraderos o no duraderos).

De igual forma, tal como explica el analista económico Fernando Serrano (como se citó en Alcalá, 2018) “La capacidad de ahorro en Venezuela mermó y seguirá mermando a niveles imprevisibles de acuerdo con las proyecciones de los economistas. Para estas fechas los ciudadanos solo piensan en cómo resguardar su dinero de la devaluación, ya que hoy tienen bolívares, pero mañana esos bolívares valdrán mucho menos.” Lo cual, implica que en la actualidad en venezolano solo cuida protegerse de los efectos de la inflación.

Por otra parte, otro aspecto de vital importancia dentro de los elementos objetivos de la calidad de vida laboral es sin dudas la jornada de trabajo que cumplen estos expendedores dentro del mercado. En este punto, los sujetos entrevistados presentaron en una gran mayoría tener resultados positivos, puesto que como lo muestra la Figura N° 38, la gran mayoría de ellos (73,75%) solo se dedican a esta actividad en un máximo de 5 a 8 horas al día, tomando en cuenta el horario establecido por el mercado (5:30 am – 2:00 pm). Además, el resto de los que indicaron que se dedicaban más de 8 horas al mismo, también manifestaron que se trataba de una cuestión de elección propia, y no de una obligación por parte del mercado.

Se observa el mismo comportamiento cuando se trata de los días que estos dedican a esta actividad por semana. Ya que la Figura N° 39 deja en evidencia que el 71,25% de los entrevistados asisten al mercado en el horario normativo que se establece en el mismo, el cual va en un intervalo de días desde el miércoles hasta el domingo. Y, al igual que en el caso de la cantidad de horas de trabajo al día, en este punto el resto de los comerciantes que indicaron asistir un día adicional, indicaron que también lo hacen por elección propia.

Esto es importante, puesto que como bien explica la OIT (2019):

(...) el exceso de horas de trabajo y los períodos inadecuados de descanso y recuperación, que pueden ser nocivos para la salud de los trabajadores y aumentan el riesgo de accidentes de trabajo. (...) Las largas horas de trabajo impiden a los individuos tener un descanso adecuado, atender a las responsabilidades familiares y participar en la vida de la comunidad.

Asimismo, un aspecto relevante que fue evaluado por Puerto, Torres, Roa y Hernández (2015) en su estudio, fue el tiempo de descanso que tenían los trabajadores entrevistados durante la jornada de trabajo. A través de lo cual descubrieron que: “La jornada laboral no contemplaba horarios establecidos para descansar, porque esta depende de las ventas y afluencias de clientes. Los trabajadores difícilmente dejan sus puestos de trabajo, viéndose obligados a descansar en su puesto.”

Lo expuesto por dichos investigadores es importante, ya que la falta de descanso de los trabajadores podría tener repercusiones sobre su rendimiento e incluso sobre su salud. Dicho esto, en este trabajo de investigación no se indagó sobre los periodos de descanso que tienen los expendedores dentro del mercado, lo cual sería bastante favorable de investigar y evaluar para futuras investigaciones del mismo tipo.

Con respecto a lo que se refiere a la existencia de un entorno físico seguro y agradable dentro del mercado, también se obtuvieron resultados bastante favorables. Ya que, como bien plasma la Figura N° 40, el 77,5% de los entrevistados manifestó no tener preocupaciones en cuanto a ruido excesivo, altas temperaturas, fuertes vibraciones o una muy mala iluminación dentro del mercado. El 22,5% restante, posiblemente tiene su local en una determinada ubicación del mercado que presenta alguna falla al respecto.

De igual manera, la gran mayoría de ellos (86,25%) manifiesta no haber sufrido nunca un accidente laboral dentro del mismo, lo que podría indicar que dentro de los espacios de este instituto existen las condiciones adecuadas para que estos realicen sus actividades sin estar expuestos a ningún riesgo.

Por otro lado, el último de los aspectos medidos en esta subdimensión, como lo fue el nivel en el que los expendedores consideran que su área de trabajo presenta un espacio adecuado para que estos puedan realizar libre y cómodamente sus actividades, un 80% manifiesta poseer el espacio suficiente. Además, esto depende de la cantidad de bateas que los comerciantes adquieran para sus negocios.

## 9. Elementos subjetivos de la calidad de vida laboral.

Finalmente, se procede a presentar las figuras y las tablas obtenidas a través de la última dimensión de la Calidad de Vida Laboral, la cual, al igual que en los casos anteriores, está compuesta de distintas subdimensiones y elementos a ser analizados e interpretados.

### 9.1.1. Oportunidades de aprendizaje.

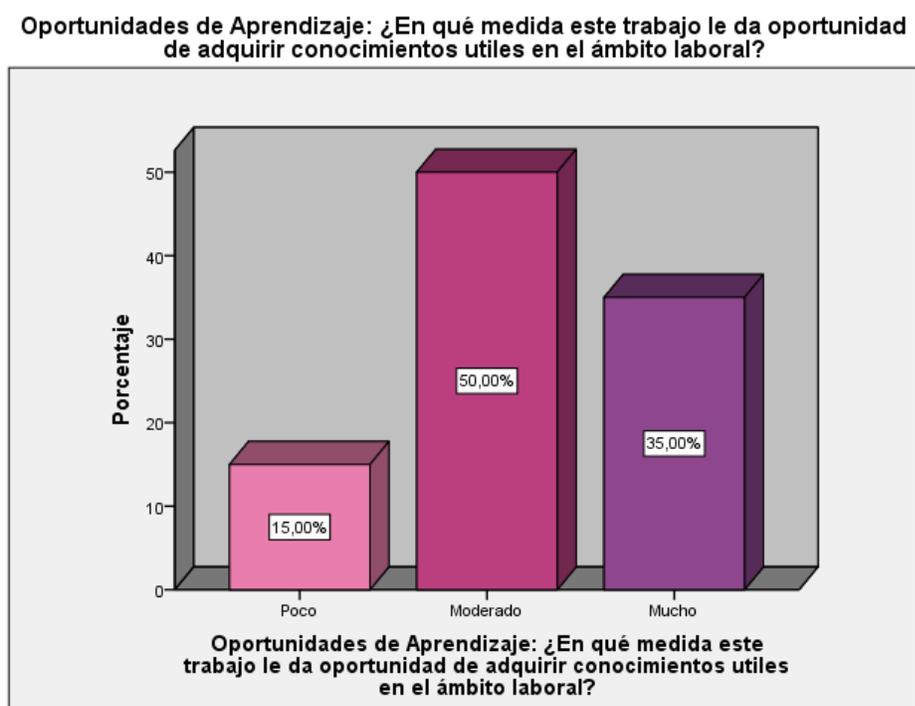
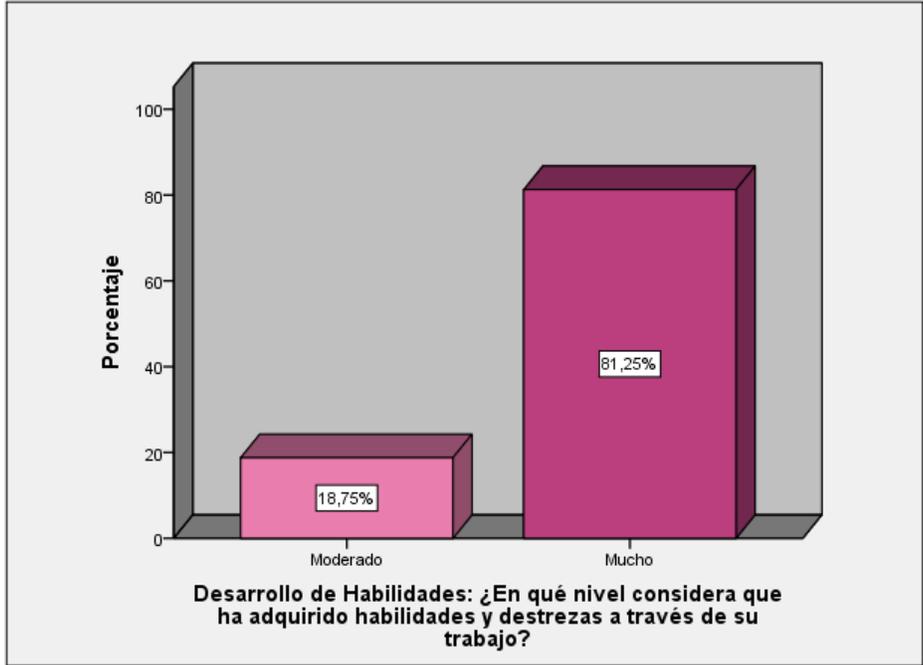


Figura N° 44. Oportunidades de aprendizaje.  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Se dio inicio a esta subdimensión a través de las oportunidades de desarrollo humano en el trabajo, en el que principalmente se evaluaron las oportunidades que ha tenido el sujeto de adquirir conocimientos a través de su puesto. Como lo plasmó la Figura N ° 44, un 50% (40 de 80 personas), considera que ha adquirido conocimientos a un nivel “Moderado”. Sin embargo, un 35% de ellos, considera que han podido aprender “Mucho” gracias a su trabajo. Esto podría estar relacionado con el tipo de rubro al que se dedican dentro del mercado, lo cual no fue representado a través de una tabla debido a la notable diferencia en la cantidad de comerciantes pertenecientes a uno u otro rubro.

**9.1.2. Desarrollo de habilidades.**

**Desarrollo de Habilidades: ¿En qué nivel considera que ha adquirido habilidades y destrezas a través de su trabajo?**



*Figura N° 45. Desarrollo de habilidades.*

Fuente: Elaboración propia (2019).

Seguidamente, se indagó sobre las oportunidades de desarrollar habilidades y destrezas que tienen los comerciantes del mercado, para lo cual, la Figura N° 45, demostró algo bastante positivo, puesto que ninguno de los 80 expendedores entrevistados manifestó que su trabajo le ha brindado pocas oportunidades de desarrollar sus habilidades, sino que por el contrario, un

81,25% de ellos (65 personas), expresaron que a través de este trabajo han adquirido habilidades en un alto nivel.

Y, asimismo, muchos manifestaban que, aunque este aparenta no ser un trabajo de mayor dificultad, existen ciertas habilidades que son necesarias para tener éxito como comerciante. Algunos de ellos comentaban que estas habilidades y destrezas estaban relacionadas con la atención al cliente, aprender a negociar, manipular o preparar un determinado tipo de mercancía, una buena comunicación, así como la autonomía, lo cual hubiese sido importante indagarlo a través del instrumento de recolección de datos para resultados más exactos sobre la percepción de los entrevistados acerca de este aspecto.

### 9.1.3. Logros alcanzados a través de su ocupación.

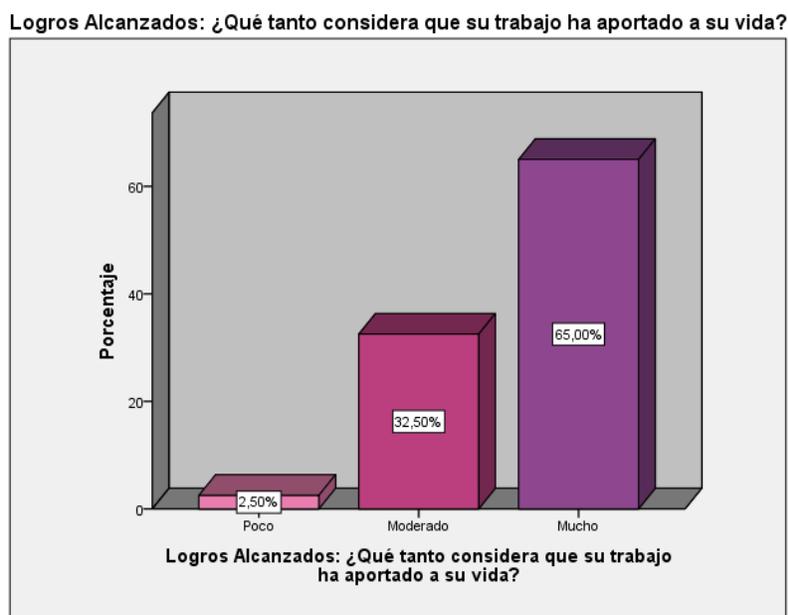


Figura N° 46. Logros Alcanzados: ¿Qué tanto considera que su trabajo ha aportado a su vida?

Fuente: Elaboración propia (2019).

Lo resaltante en esta figura es como el 65% de los encuestados (52 personas) opinaron que este trabajo les ha aportado “Mucho” a su vida, debido a que da una idea de la percepción que tienen estos sujetos acerca de su labor, aun cuando no está relacionado con un trabajo perteneciente al extremo de la formalidad o proveniente de su carrera como profesional.

Tabla N° 16.  
*Motivo por el cual Trabaja en el Comercio.*

**Logros Alcanzados: ¿Qué tanto considera que su trabajo ha aportado a su vida? Act. Económica: Motivo por el cual trabaja en el comercio. tabulación cruzada**

Recuento		Act. Económica: Motivo por el cual trabaja en el comercio.				Total
		Desempleo	Mayor Ingreso	Ingreso Adicional	Ingreso Total	
Logros Alcanzados: ¿Qué tanto considera que su trabajo ha aportado a su vida?	Poco	0	0	0	2	2
	Moderado	1	13	4	7	25
	Mucho	2	23	4	24	53
Total		3	36	8	33	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

La Tabla N° 16 muestra los resultados obtenidos si se vincula esa percepción del comerciante, de que este trabajo ha aportado “Mucho” a su vida con el motivo por el cual decidieron insertarse en el comercio. Como se observa, de esas 53 personas, 25 de ellas (47,16%) indicaron que ingresaron al comercio por un “Mayor Ingreso”. A través de esto se podría inferir que estas personas, entre otras razones, quizás consideran que este trabajo ha aportado mucho a sus vidas ya que posiblemente mejoró su situación económica.

Otro representativo 45,28% indicó que lo hicieron porque esta ha sido siempre su única fuente de ingreso. De esto se podría inferir que este trabajo ha aportado mucho a sus vidas ya que, desde un inicio, ha sido lo que los ha formado como comerciantes, además del hecho de que posiblemente les ha otorgado la oportunidad de tener una buena condición económica.

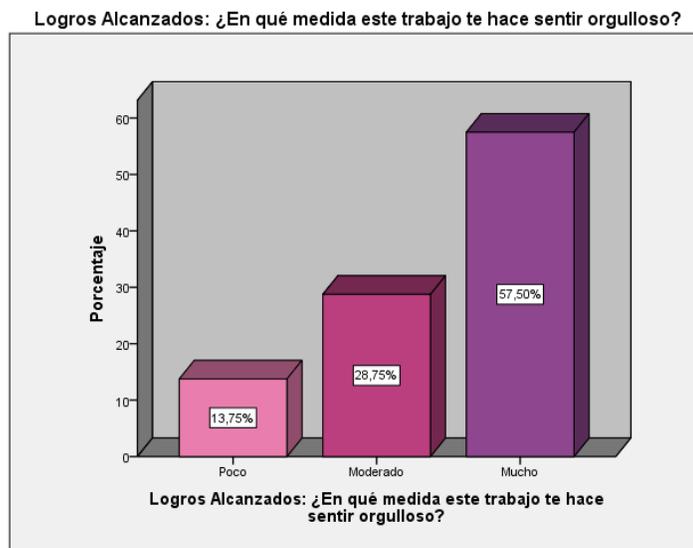


Figura N° 47. Logros Alcanzados: ¿En qué medida su trabajo lo hace sentir orgulloso?  
 Fuente: Elaboración propia (2019).

Por otro lado, la Figura N° 47, también mostró resultados positivos, ya que el 57,5% de estas personas (46 de 80), consideran que esta actividad los hace sentir muy orgullosos, lo que resulta bastante significativo, porque permite inferir que como comerciantes han logrado alcanzar un cierto nivel de éxito.

Tabla N° 17.

*Logros Alcanzados.*

**Logros Alcanzados: ¿Qué tanto considera que su trabajo ha aportado a su vida? Logros Alcanzados: ¿En qué medida este trabajo te hace sentir orgulloso? tabulación cruzada**

Recuento

		Logros Alcanzados: ¿En qué medida este trabajo te hace sentir orgulloso?			Total
		Poco	Moderado	Mucho	
Logros Alcanzados: ¿Qué tanto considera que su trabajo ha aportado a su vida?	Poco	1	1	0	2
	Moderado	7	10	8	25
	Mucho	3	12	38	53
Total		11	23	46	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

En cuanto a los dos ítems pertenecientes al indicador de Logros Alcanzados, la Tabla N° 17 muestra que de las 53 personas que expresaron sentir que su trabajo les ha apartado “Mucho” a sus vidas, 38 de ellos (71,69%) fueron gran parte de los que manifestaron sentirse muy orgullosos de dicho trabajo. Por lo que se podría decir que a medida que estos sientan que la actividad laboral que realizan contribuye con su vida en distintos ámbitos, este desarrollará un mayor sentido de pertenencia para con el mismo.

Tabla N° 18.

*Logros Alcanzados y Estado Físico de Salud.*

**Est. Físico: En general, usted considera que su salud es: Logros Alcanzados: ¿En qué medida este trabajo te hace sentir orgulloso? tabulación cruzada**

Recuento

		Logros Alcanzados: ¿En qué medida este trabajo te hace sentir orgulloso?			Total
		Poco	Moderado	Mucho	
Est. Físico: En general, usted considera que su salud es:	Mala	0	0	1	1
	Regular	1	4	6	11
	Buena	6	14	23	43
	Excelente	4	5	16	25
Total		11	23	46	80

Fuente: Elaboración propia (2019).

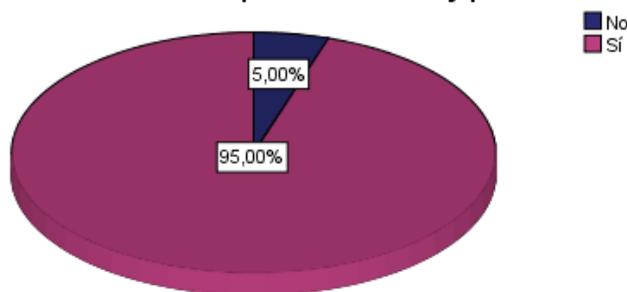
Ahora, si se observa el comportamiento obtenido tras vincular los Logros Alcanzados de los comerciantes con su estado de salud, se observa que de las 46 personas que indicaron sentirse muy orgullosos de su trabajo, el 84,78% de ellos (39 personas), fueron las que manifestaron poseer una “Buena” y “Excelente” salud.

Esto resulta bastante relevante, puesto que demuestra que, de cierta manera, el estatus y grado de satisfacción que presente un individuo frente a su trabajo, repercutirá (en mayor o menor grado) sobre sus niveles de salud. Lo que evidencia, a su vez, el papel tan importante que juega el trabajo sobre el bienestar de la sociedad.

## 9.2. Oportunidades de progreso y estabilidad laboral.

### 9.2.1. Autonomía y control de medio ambiente de trabajo.

**Autonomía y Control de Medio Ambiente de Trabajo: ¿Está en la capacidad para tomar decisiones con respecto a su área y puesto de trabajo?**



*Figura N° 48. Autonomía y control del medio ambiente de trabajo.*  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Con respecto a las oportunidades de progreso y estabilidad laboral, la Figura N° 48, mostró resultados acerca de si los expendedores de este mercado consideran que están en la capacidad de tomar decisiones con respecto a su área y puesto de trabajo, para lo cual se obtuvo que el 95% de ellos (76 de 80 personas) opinan que sí tienen la potestad de tomar decisiones.

Esto, cabe destacar, con respecto a la forma de organizar y decorar su puesto, de poder tomar la decisión de permanecer unas pocas horas más de lo debido dentro del mercado, del ambiente que rodea su puesto (algunos tienen equipos personalizados de música), con respecto a la iluminación sobre su batea, entre otros aspectos descritos por los mismos comerciantes.

Por otro lado, a pesar de que existe un muy pequeño porcentaje de personas que indicaron no poder tomar decisiones al respecto (5%), cuando se les preguntó el motivo de su respuesta, estos coincidieron en que el IAMMCh establece ciertas normas, reglas o límites que deben ser cumplidas con cuidado, lo que permite tener una idea de cómo las autoridades de este mercado procuran mantener un orden y un control en el mismo.

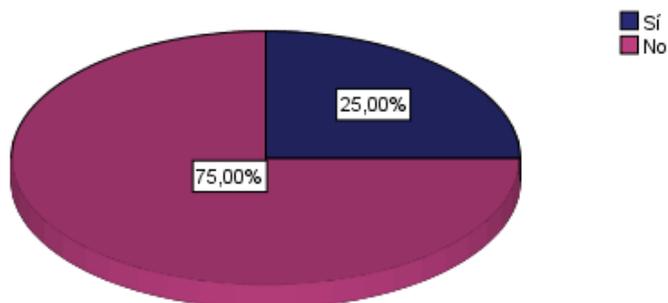
**9.2.2. Estabilidad laboral percibida.**



Figura N° 49. Estabilidad Laboral Percibida: ¿Qué tan estable se siente en su puesto de trabajo?  
Fuente: Elaboración propia (2019).

En cuanto a la estabilidad laboral percibida, la Figura N° 49, muestra que el 97,5% de los entrevistados, con porcentajes bastante similares (una diferencia de 4 personas), se ubicaron entre “Moderado” y “Mucho”. Esto es importante, puesto que, si bien hay un porcentaje considerable que solo se siente moderadamente estable con respecto a su trabajo dentro del mercado, el bloque de los que se ubicaron en respuestas relativamente positivas, está muy por encima del pequeño porcentaje que indicó sentirse “poco” estable con respecto a su trabajo; de lo que se pudo inferir que, aunque la situación podría ser mejor, en líneas generales estos comerciantes sienten un aceptable nivel de estabilidad en el mercado.

**Estabilidad Laboral Percibida: ¿Considera que realizando otro tipo de trabajo se sentiría más estable?**



*Figura N° 50. Estabilidad Laboral Percibida: ¿Considera que realizando otro tipo de trabajo se sentiría más estable?*

Fuente: Elaboración propia (2019).

Por su parte, la Figura N° 50, también sobre la estabilidad laboral percibida, mostró que el 75% de estas los entrevistados (60 de 80 personas), consideran que no se sentirían más estables en otro trabajo, lo cual resulta un porcentaje bastante positivo y, además, demuestra que ser comerciante también puede generar la sensación de estabilidad.

Tabla N° 19.

*Autonomía y Control de Medio Ambiente y Estabilidad Laboral Percibida.*

**Autonomía y Control de Medio Ambiente de Trabajo: ¿Está en la capacidad para tomar decisiones con respecto a su área y puesto de trabajo? \*Estabilidad Laboral Percibida: ¿Qué tan estable se siente con respecto a su puesto de trabajo? tabulación cruzada**

Recuento

		Estabilidad Laboral Percibida: ¿Qué tan estable se siente con respecto a su puesto de trabajo?			Total
		Poco	Moderado	Mucho	
Autonomía y Control de Medio Ambiente de Trabajo: ¿Está en la capacidad para tomar decisiones con respecto a su área y puesto de trabajo?	No	0	3	1	4
	Sí	2	34	40	76
Total		2	37	41	80

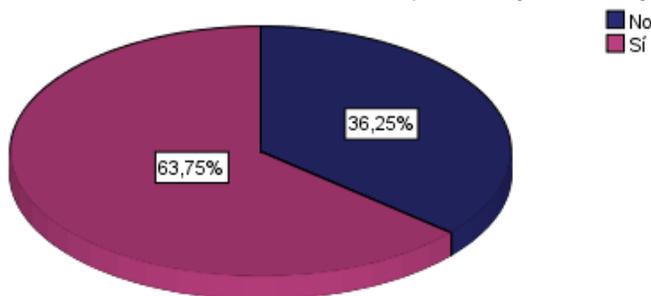
Fuente: Elaboración propia (2019).

La Tabla N° 19, en la que se cruza la autonomía y control de medio ambiente junto con la estabilidad laboral percibida, se obtuvieron resultados bastante interesantes, puesto que demuestra que de las 76 personas que indicaron estar en la capacidad para tomar decisiones con respecto a su área y puesto de trabajo, el 97,36% (74 de ellos), opinaron que se sienten estables en su trabajo a un alto y moderado nivel. Esto lo que indica es que a medida que los expendedores tengan la potestad de tomar decisiones sobre su puesto de trabajo, estos tendrán una mayor sensación de estabilidad en el mismo.

### 9.3. Balance vida-trabajo-familia.

#### 9.3.1. Tiempo dedicado a actividades fuera del trabajo.

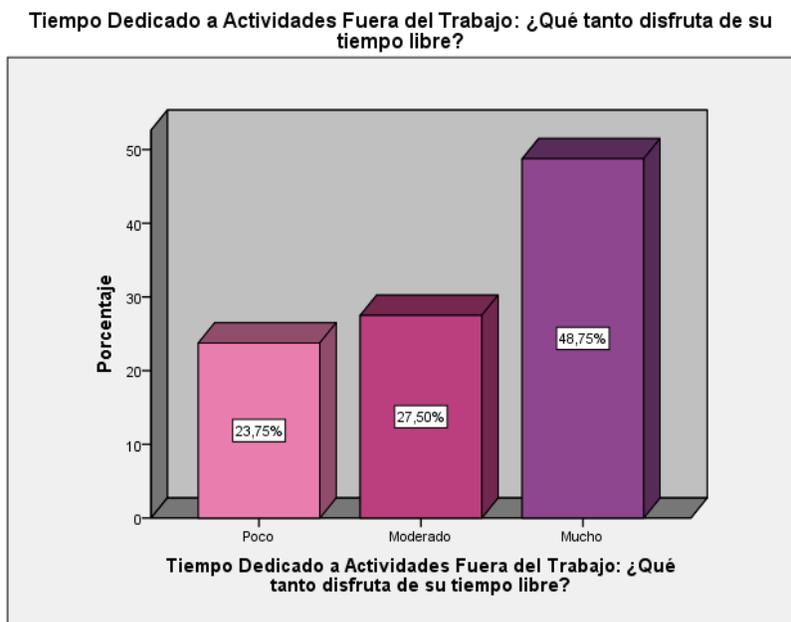
**Tiempo Dedicado a Actividades Fuera del Trabajo: ¿Tiene oportunidad de realizar actividades de recreación, ocio o pasatiempo?**



*Figura N° 51.* Tiempo Dedicado a Actividades Fuera del Trabajo: ¿Tiene oportunidad de realizar actividades de recreación, ocio o pasatiempo?

Fuente: Elaboración propia (2019).

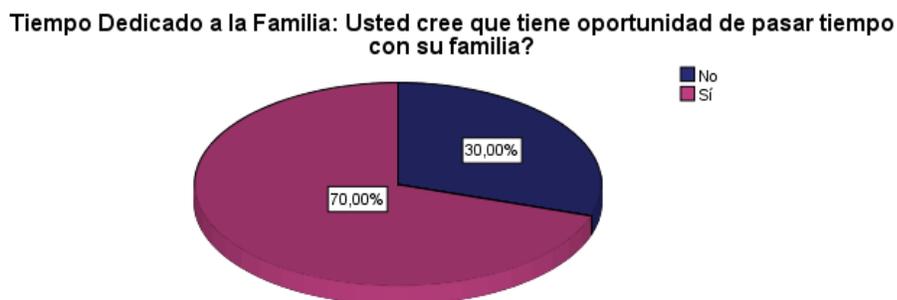
Con respecto al balance de vida-trabajo-familia, la mayoría de los expendedores, como se observa a través de la Figura N° 51, específicamente un 63,75% de ellos, manifestó que sí tiene oportunidad de realizar actividades de recreación, ocio o pasatiempo fuera de su tiempo del trabajo. Sin embargo, el 36,25% restante, demuestra que una considerable parte considera que no tiene tiempo para ello. Aun así, esto no necesariamente debe estar relacionado con su puesto dentro del mercado, sino directamente con la forma en la que el individuo distribuye su tiempo.



*Figura N° 52.* Tiempo Dedicado a Actividades Fuera del Trabajo: ¿Qué tanto disfruta de su tiempo libre?  
 Fuente: Elaboración propia (2019).

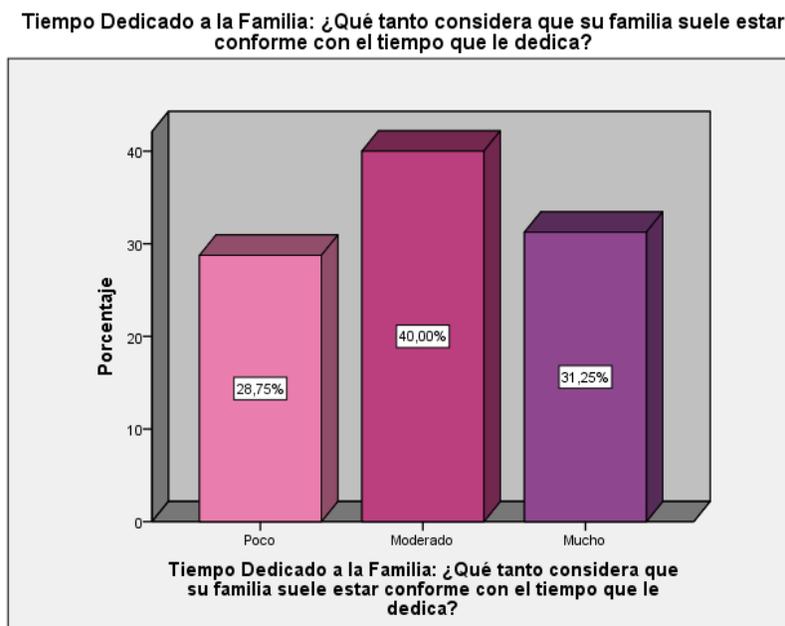
Seguido a ello, independientemente del tiempo que dispongan para realizar diversas actividades por fuera del trabajo relacionadas con su entretenimiento personal, el 48,75% de los entrevistados (39 de 80 personas) expresó que disfruta “Mucho” de su tiempo libre. Cabe destacar, además, que muchos de los sujetos comentaron que su forma de disfrutar de ese tiempo, más allá de la realización de actividades de recreación u ocio, era a través del descanso.

### 9.3.2. Tiempo dedicado a la familia.



*Figura N° 53.* Tiempo Dedicado a la Familia: ¿Usted cree que tiene tiempo de pasar tiempo con su familia?  
 Fuente: Elaboración propia (2019).

Los resultados de la Figura N° 53, demostraron que el 70% de los entrevistados (56 de 80 personas) consideran que sí tienen tiempo para pasar con su familia, lo cual resulta positivo. Del 30% restante que indicó que no, se podría inferir que existen distintos factores que pueden afectar el tiempo con su familia, como su relación o la cercanía con los mismos.



*Figura N° 54.* Tiempo Dedicado a la Familia: ¿Qué tanto considera que su familia suele estar conforme con el tiempo que le dedica?  
Fuente: Elaboración propia (2019).

Con respecto al mismo indicador, la Figura N° 54 lanzó resultados que muestran que el comportamiento de estas respuestas es bastante similar, puesto que las tres opciones poseen porcentajes con pequeñas diferencias.

Así pues, el 40% los entrevistados (32 personas) contestaron que creen que su familia está “Moderadamente” conforme con el tiempo que les dedica y, aunque allí se halla la mayoría de los datos, existe un considerable 31,25%, con una diferencia de tan solo 7 personas, que opina que su familia está muy conforme con el tiempo que les otorga. E igualmente, con respecto al porcentaje mayor, hay tan solo una diferencia de 9 personas, que opina que su familia está “Poco” conforme.

## 9.4. Integración social.

### 9.4.1. Comunicación abierta con los compañeros de trabajo.

Comunicación Abierta con Compañeros de Trabajo: ¿Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo?



Figura N° 55. Comunicación Abierta con sus Compañeros de Trabajo: ¿Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo?

Fuente: Elaboración propia (2019).

Con respecto a la integración social, la Figura N° 55 plasma que el 96,25% (77 de 80 personas), indicó que posee una buena relación con sus compañeros de trabajo, por lo que se pudo concluir que existe un buen ambiente laboral dentro del mercado.

Comunicación Abierta con Compañeros de Trabajo: ¿Con qué frecuencia acude a sus compañeros cuando se le presenta alguna inquietud/problema en el área de trabajo, y viceversa?

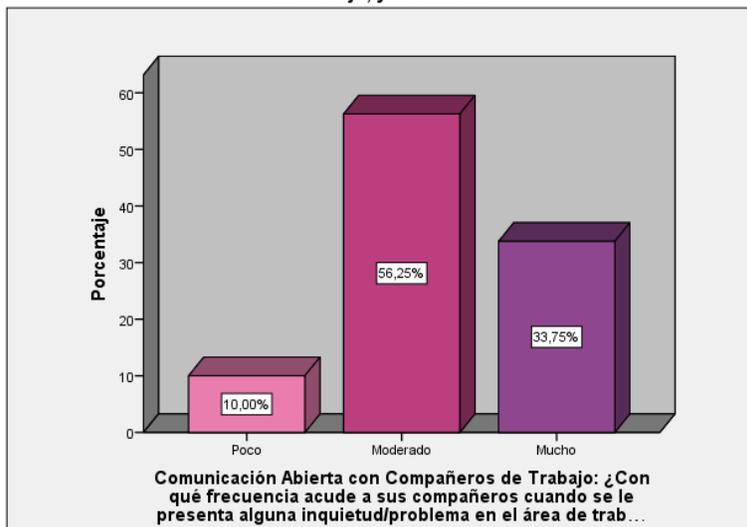


Figura N° 56. Comunicación Abierta con sus Compañeros de Trabajo: ¿Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo?

Fuente: Elaboración propia (2019).

La última figura, plasma el nivel en que los entrevistados acuden a sus compañeros cuando se les presentan distintos asuntos o inconvenientes en su puesto de trabajo. Por lo que se observa, el 58,25% de ellos (46 personas), manifestaron que acuden a ellos “Moderadamente”. Esto no solo podría estar relacionado con el nivel de confianza o trato que tienen hacia sus compañeros, sino con la propia personalidad del encuestado, que puede tratarse de una persona que procura solucionar sus problemas por su propia cuenta, así como otros factores que posiblemente pudiesen inferir en ello.

Tras haber plasmado todas las figuras bajo su respectiva lectura estadística, se obtuvo que, con respecto a los elementos subjetivos de la calidad de vida laboral, los entrevistados muestran resultados igualmente positivos.

En primer lugar, con respecto al nivel de aprendizaje que les ha brindado el Mercado Municipal de Chacao enfocado hacia los conocimientos, la mitad de los comerciantes (50%) como bien lo muestra la Figura N° 44, manifestaron que sienten que este trabajo les ha brindado una oportunidad de aprendizaje “moderada”. Y seguidamente, el 35% de ellos, expresó que han aprendido “Mucho”.

Igualmente, en relación al desarrollo de habilidades y destrezas, donde el 81,25% de los entrevistados, como lo muestra la Figura N° 45, admiten haber adquirido un alto nivel de habilidades a través de este trabajo y, cabe destacar, que ninguno de ellos indicó haber adquirido habilidades en un bajo nivel.

A través de esto se puede inferir, que a pesar de que estos individuos no se dedican a un trabajo de nivel organizacional que, normalmente, implica poseer un considerable nivel de capacidades, tener una determinada cantidad y calidad de conocimientos y/o “skills”, estos no solo indican que sí es necesario poseer un cierto nivel de competencias y aptitudes para realizar las actividades que implica este trabajo, sino que, además, es una labor que permite adquirir, en mayor o menor grado, distintas habilidades.

Esto puede ser uno de los factores por la cual el 65% de estos individuos sienten que este es un trabajo que les ha aportado mucho a sus vidas, como lo muestra la Figura N° 46, así como la Figura N° 47, que demuestra que el 57,5% de ellos se sienten muy orgullosos de su actividad laboral, y otro 28,75% “moderadamente” orgullosos.

Esto es importante, ya que como se plasma en la Tabla N° 18, a medida que la persona se siente más orgullosa y a gusto con su trabajo, incluso este llega a presentar un mejor estado de salud. Por otro lado, ese afecto que demuestran sentir hacia su trabajo, puede estar relacionado con los niveles de ingreso que les ha permitido tener, así como con otros aspectos que posiblemente no están relacionados con el dinero.

Sin dudas el ingreso recibido es un tema vital debido a cuestiones de necesidad, pero, el tener el dinero suficiente no lo es todo, ya que la libertad que estos poseen para laborar a su manera, la independencia en términos de relaciones laborales, así como la posibilidad de trabajar a una mayor edad, sin discriminación alguna, resultan también temas indispensables bajo la percepción de estas personas.

Todo esto es demostrado a través de los análisis obtenidos mediante la Figura N° 48, cuando manifestaban que independientemente de las reglas, normas y acuerdos que establece el mercado, un 95% de ellos se siente altamente satisfecho con su capacidad para tomar decisiones con respecto a su puesto y, asimismo, estas mismas personas que afirmaban tener la suficiente potestad sobre su negocio, tal como lo demuestra la Tabla N° 19, son las que indicaban poseer una alta sensación de estabilidad en dicho de trabajo. Esto era algo que incluso era manifestado por ellos mismos, cuando expresaban que el hecho de ser propietarios de sus negocios y que no dependiese de nadie más, los hacía sentirse más seguros.

De igual forma, esto es observable a través de la Figura N° 49 que demuestra que un 97,5% de los entrevistados considera que se sienten estables a un alto y moderado nivel estando en su trabajo actual, así como la Figura N° 50 que demuestra que un 75% manifiesta que en otro trabajo no se sentirían más estables, lo que a su vez, da una idea de lo seguros que se sienten a futuro trabajando como comerciantes.

Seguidamente, en cuanto al balance vida-trabajo-familia de estos sujetos, la Figura N° 51 refleja que el 63,75% de los comerciantes en este mercado consideran que tienen tiempo para realizar actividades de recreación, ocio o pasatiempos. Lo cual va de la mano con lo plasmado en la Figura N° 52 que deja en evidencia que el 76,25% de ellos disfruta de su tiempo libre en un nivel alto y moderado.

Con respecto a la familia, la Figura N° 53 mostraba que el 70% de estos expendedores consideran que tienen tiempo para pasar con su familia. Al igual que la Figura N° 54, que muestra que el 71,25% de estos sujetos opinan que su familia siente que estos les dedican tiempo para compartir en un nivel igualmente alto y moderado.

Las figuras mencionadas dejan en evidencia que, al menos los comerciantes entrevistados en este mercado, sí poseen tiempo para realizar actividades extras al trabajo, para compartir con la familia, y para el descanso fuera del horario laboral.

Así pues, es igualmente importante considerar que esto puede estar relacionado con distintos factores, como puede ser la jornada laboral que cumplen estas personas, así como la simple decisión individual de cada uno de ellos en cuanto al tiempo que dedican a su vida personal y a sus familiares, y el tiempo que le dedican al trabajo.

Para finalizar, el último aspecto evaluado a través de la dimensión de elementos subjetivos, fue el nivel de integración social que poseen estos individuos dentro del mercado, que como lo demuestra principalmente la Figura N° 56, el 96,25% de los entrevistados posee una buena relación con sus compañeros de trabajo. E igualmente, un 56,25% expresó que acude a ellos en busca de apoyo en un nivel “moderado” cuando se le presentan inconvenientes dentro de su área de trabajo. Sin embargo, también hay un considerable 33,75% que admite que recurre a sus compañeros en este tipo de situaciones, lo que deja saber que existe un muy buen ambiente entre comerciantes dentro del mercado.

Tras finalizar los análisis e interpretaciones de cada una de las dimensiones y subdimensiones de las variables que conforman este trabajo de investigación, se podría inferir, a través de los resultados obtenidos mediante la totalidad de las figuras y las tablas plasmadas en este capítulo, que los comerciantes entrevistados proporcionaron valoraciones relativamente positivas para los distintos aspectos y elementos que fueron evaluados en ambas variables.

Esto, a su vez, puede ser demostrado mediante el promedio obtenido por los 80 sujetos encuestados, en contraste con la máxima puntuación que podía ser obtenida mediante el instrumento de recolección de datos en cada una de estas variables. Esto es plasmado a continuación:



De igual forma, la Figura N° 58 muestra tanto el máximo como el menor puntaje que podían obtener los sujetos a través de los elementos correspondientes a la variable de Calidad de Vida Laboral, para lo cual, 65 puntos resultaron la puntuación más alta posible, y 25 puntos la más baja.

De esta manera, cuando se realiza la evaluación de los puntajes obtenidos por los entrevistados en la variable de Calidad de Vida Laboral, se obtiene que este se encuentra ligeramente por encima del valor obtenido en la Calidad de Vida General, pero que posee comportamiento similar a la variable anterior, puesto que la totalidad de los sujetos presentó un puntaje promedio de 55.9 puntos, el cual se ubica igualmente por encima del valor central y con tan solo 9,1 puntos para alcanzar el máximo puntaje, por lo que se puede inferir que los expendedores del Instituto Mercado Municipal de Chacao poseen una buena calidad de vida a nivel laboral.

A pesar de que los promedios obtenidos en ambas variables se ubican considerablemente cercanos al máximo puntaje y que, además, están por encima del valor central de los datos, es necesario considerar cuáles son los aspectos tanto en la calidad de vida, como en la calidad de vida laboral, que pudiesen ser mejorados, de forma que se obtuviesen mejores resultados.

Esto puede ser posible a través de una evaluación de cada una de las dimensiones de estas variables por separado. Para lo cual, se calcularon los índices de puntaje por dimensión, estableciendo una división de 3 niveles (Bajo, Medio, Alto), de forma que se pudiese ubicar el promedio de los comerciantes en alguno de esos niveles y observar su comportamiento.

Tabla N° 20.  
*Índice de Elementos Objetivos de la Calidad de Vida.*

<b>Índice de Elementos Objetivos de la Calidad de Vida</b>	
<b>Niveles</b>	<b>Intervalos</b>
BAJO	7-10
MEDIO	11-15
ALTO	16-20

Fuente: Elaboración propia. (2019).

Principalmente, a través de la Tabla N° 20, en la dimensión de los Elementos Objetivos de la Calidad de Vida, correspondiente a la variable Calidad de Vida, se observa que el índice obtenido por la totalidad de los entrevistados es de 17 puntos, por lo que está ubicado en el nivel alto de la escala, a través de lo cual se puede concluir que, con respecto a esta dimensión, los expendedores entrevistados del IAMMCh mostraron valoraciones mayormente positivas.

A su vez, si se consideran las subdimensiones que conforman esta dimensión, como lo son el bienestar material el tipo de vivienda, el acceso a los servicios públicos y la posesión de vehículo propio, se pudiese concluir que estos son aspectos en la vida de estos sujetos que se encuentran relativamente en una buena condición o, al menos, en la vida de estos sujetos, no se encuentran en una situación preocupante.

Tabla N° 21.  
*Índice de Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida.*

Índice de Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida	
Niveles	Intervalos
BAJO	14-23
MEDIO	24-32
ALTO	33-42

Fuente: Elaboración propia. (2019).

De igual forma, con respecto a los elementos subjetivos de la calidad de vida, se obtuvo que la totalidad de los entrevistados obtuvieron un promedio de 28 puntos, por lo que el índice de esta dimensión se ubica en un nivel medio, a través de lo cual, se podría concluir que en ese punto, a pesar de que los expendedores entrevistados no se ubicaron en un nivel preocupante, existen diferentes aspectos que posiblemente estén afectado las valoraciones de los sujetos y con ello, los resultados obtenidos en esta dimensión.

Para ello, habría que considerar cuáles son las subdimensiones que conforman los elementos objetivos de la calidad de vida, las cuales van desde el nivel de salud percibido (estado físico y mental), el bienestar emocional, las relaciones interpersonales y la seguridad ciudadana percibida. Por lo que, si se observan con detenimiento las figuras y las tablas pertenecientes a estos elementos, se podría observar en cuál de ellos los encuestados están presentando inconsistencias o bajas valoraciones.

Tabla N° 22.  
*Índice de Elementos Objetivos de la Calidad de Vida Laboral.*

<b>Índice de Elementos Objetivos de la Calidad de Vida Laboral</b>	
<b>Niveles</b>	<b>Intervalos</b>
BAJO	11-17
MEDIO	18-24
ALTO	25-31

Fuente: Elaboración propia. (2019).

Seguidamente, si se realiza el mismo ejercicio con la variable de Calidad de Vida Laboral, se obtiene que, en la dimensión de los elementos objetivos de la misma, el índice obtenido es de 20 puntos, porque se ubica nuevamente en el nivel medio de la escala.

Al igual que en el caso anterior, si se consideran las subdimensiones que conforman esta dimensión, las cuales van desde la capacidad económica del individuo, su capacidad para cubrir sus necesidades básicas, para ahorrar, la jornada laboral con la que cumplen, así como las condiciones de seguridad y bienestar en el área de trabajo, se podría realizar una revisión de las mismas a través de las figuras y tablas obtenidas, para evaluar qué aspectos podrían ser mejorados por parte del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao.

Tabla N° 23.  
*Índice de Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida Laboral.*

<b>Índice de Elementos Subjetivos de la Calidad de Vida Laboral</b>	
<b>Niveles</b>	<b>Intervalos</b>
BAJO	13-19
MEDIO	20-26
ALTO	27-33

Fuente: Elaboración propia. (2019).

Por último, al evaluar los elementos subjetivos que conforman la calidad de vida laboral, el índice obtenido fue de 28 puntos, por lo que se ubica en el nivel alto de la escala, a través de lo cual se podría concluir que estos mostraron valoraciones positivas en este punto.

Asimismo, cabe destacar que sus subdimensiones están compuestas por las oportunidades de desarrollo humano en el trabajo, en cuanto a sus oportunidades de aprendizaje de conocimientos y desarrollo de habilidades, sus logros alcanzados a través de su ocupación y su nivel de orgullo con el trabajo realizado, las oportunidades de progreso y estabilidad laboral, el balance vida-trabajo-familia y la integración social, por lo que, se podría concluir que, si bien existen aspectos objetivos que deben ser mejorados, en su mayoría, los comerciantes poseen una buena percepción sobre la actividad laboral que realizan.

## CONCLUSIONES

Al realizar una medición, evaluación, análisis e interpretación del conjunto de elementos que conforman estas dos variables amplias y, a su vez complejas, como lo son calidad de vida y la calidad de vida laboral, se han obtenido resultados que no eran esperados, considerando la difícil situación en la que se halla actualmente el país, junto con toda su estructura económica, política, social y cultural.

Principalmente, con respecto a los objetivos específicos, tomando en consideración tanto los gráficos o figuras, como las tablas e índices obtenidos mediante el análisis estadístico realizado a través de la herramienta V 22 de SPSS, así como Microsoft Excel, se concluye que, los expendedores entrevistados del Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao, poseen una buena calidad de vida en relación a los elementos objetivos.

Esto, demostrado por el Índice de la Tabla N° 20, el cual se ubicó en un nivel alto (17 puntos). Además, considerando que en sus respectivas subdimensiones, la mayoría de los sujetos muestran valoraciones altas. Principalmente, en cuanto al bienestar material, medido a través de la comodidad en sus viviendas, los resultados son positivos, tomando en cuenta que estas personas se hallan en un contexto que posee gran variedad de factores que pueden afectar el nivel de satisfacción que siente un individuo con respecto a su hogar.

Por ejemplo, el hecho de que adquirir los electrodomésticos para el hogar, hoy en día resulta una cuestión bastante difícil y compleja para la mayoría de los ciudadanos, no solo por la marcada escasez de estos artefactos, sino también por sus altos y poco accesibles precios. Y, para aquellos que posiblemente lograron obtenerlos en otras épocas, igualmente resulta difícil mantenerlos en buen estado o costear la reparación de los mismos en que caso de deterioro.

Por otra parte, otro factor podría ser la situación de la mala calidad de los servicios públicos del país, y especialmente, de determinadas zonas consideradas de bajos recursos. De igual forma, otra de las cosas que podría afectar dicha valoración, es la gran dificultad que tiene el venezolano para adquirir un vehículo para movilizarse con comodidad y, además, mantenerlo en buen estado, lo cual, indudablemente lo vuelve dependiente del transporte público, cuyo servicio también presenta bastantes fallas en algunas zonas, sin contar el hecho de que adicionalmente, representa un gasto diario.

Por lo que, tomando en cuenta todos estos aspectos, que pudieron haber afectado considerablemente las respuestas de los entrevistados, resulta bastante sorprendente, que estos se hayan mostrado mayormente a gusto con los elementos objetivos de esta variable.

Con respecto a los elementos subjetivos de la calidad de vida que, aunque como bien muestra el índice de la Tabla N° 21, decayó con respecto al índice de los elementos objetivos (se ubicó en un nivel medio con 28 puntos), especialmente por el nivel de inseguridad del país), igualmente se podría concluir que en relación a los aspectos que sí dependen de la percepción subjetiva de los sujetos, estos poseen un moderado nivel de calidad de vida.

Esto es demostrado a través de las figuras que muestran que un alto porcentaje de ellos manifiesta poseer una buena salud. Asimismo, poseen un muy bajo nivel de padecimientos mentales y en muy baja frecuencia. En términos generales, son personas que tienen un alto nivel de confianza en sí mismos, y que se sienten satisfechos con su forma de ser.

Sin embargo, estos expendedores sí manifiestan tener que manejar altos niveles de estrés y de preocupación, lo cual, como se mencionó anteriormente en el estudio, puede estar altamente vinculado a la situación actual del país e incluso, a los bajos niveles de seguridad que sienten estas personas con respecto al medio ambiente en donde se desenvuelven, el cual es uno de los mayores motivos de estrés de los mismos (Tabla N° 14). No obstante, también puede estar atado a asuntos personales y propios de cada uno de estos sujetos, que fácilmente pueden tener repercusiones sobre su tranquilidad y su salud mental.

Por otro lado, los comerciantes entrevistados pertenecientes a este mercado muestran sentirse a gusto con la calidad de sus vínculos sociales y afectivos; expresaron tener un buen nivel de confianza con sus conocidos y allegados, y recibir en un alto nivel el apoyo de los mismos cuando les es necesario. Asimismo, poseen una gran facilidad para socializar.

Si bien es cierto que estos aspectos dependen de la personalidad de los sujetos, resulta interesante vincularlo con lo expuesto por Vélez, Escobar y Pico (2015a), quienes afirman que: "... el trabajo es un factor que estimula el envejecimiento activo, saludable y productivo; les permite relacionarse con su entorno social, y además desde la perspectiva del desarrollo humano, permitiéndoles también desarrollar sus capacidades como sujeto activo y productivo, alcanzando una autorrealización personal y reconocimiento social."

Una vez mencionado esto, se hace apertura a los resultados obtenidos a través de la variable de Calidad de Vida Laboral, cuyas figuras, tablas y respectivos análisis, permitieron cubrir otro de los objetivos específicos de esta investigación, en el que se pretendía identificar los aspectos que forman parte de la dimensión de los elementos objetivos de dicha variable.

Así pues, se logra conocer que la calidad de vida laboral de los expendedores entrevistados del IAMMCh con respecto a aquellos aspectos netamente medibles a través de elementos objetivos, resulta ser medianamente positiva, como bien lo muestra el índice de la Tabla N° 22, que indica que el promedio de los entrevistados se halló en un nivel medio.

Si bien la mayoría de los comerciantes entrevistados del mercado indica obtener ingresos por ventas que están muy por encima del salario mínimo, incluso en días malos, así como poseer los suficientes recursos monetarios para cubrir sus necesidades básicas, estos ingresos siguen siendo considerados por ellos como insuficientes para poder ahorrar. Lo cual, como se explica anteriormente, no significa que estos posean malas ventas, sino que implica que se ven igual de afectados que el resto de la población venezolana, por cuestiones como la inflación y la pérdida del poder adquisitivo de la moneda local, por ejemplo.

Sin embargo, también hay aspectos de esta dimensión que muestran buenos resultados, como la jornada laboral que cumplen estos comerciantes, ya que estos atienden a sus responsabilidades en el mercado en un horario bastante apropiado y, además, poseen la libertad de quedarse un par de horas adicionales o de asistir un día fuera del horario normativo, para atender asuntos relacionados con su local y puesto de trabajo.

Igualmente, con respecto a la indagación sobre los riesgos a los que se enfrentan estos individuos en su área de trabajo y las condiciones de seguridad y bienestar en la misma, tal como plasman los ítems pertenecientes a esta subdimensión, los entrevistados consideran que realizan sus actividades en un espacio lo suficientemente seguro, cómodo, ordenado y limpio.

A pesar de lo obtenido a través de la subdimensión de la seguridad ciudadana percibida de los elementos subjetivos de la calidad de vida general, y a pesar de los altos niveles de inseguridad que atraviesan determinadas zonas del país y de su capital, tan solo el 2,5% de ellos (Figura N° 42) han sufrido robos o hurtos dentro del mercado.

Seguidamente, a diferencia de la dimensión de los elementos objetivos de la calidad de vida laboral, con respecto a los aspectos que están vinculados a la forma en la que el individuo valora su trabajo, se obtuvo que el índice de esta dimensión (Tabla N° 23) se encuentra ubicado en un alto nivel, por lo que se puede deducir que, bajo su percepción, estos poseen una buena calidad de vida laboral.

Esto también es posible de observar a través de las figuras y tablas plasmadas en los análisis y discusión de resultados de este estudio, las cuales demuestran que los expendedores entrevistados, en su mayoría, consideran que tienen buenas oportunidades de desarrollo humano a través de su labor en el mercado, puesto que han adquirido habilidades y destrezas que les han permitido volverse expertos en el día a día de su actividad, así como también han adquirido (aunque en menor nivel), distintos conocimientos que también les resultan útiles.

Esto también se puede ver reflejado en las Figuras N° 46 y 47, que demuestran que, con respecto a los logros alcanzados, estos comerciantes sienten que este trabajo les ha aportado mucho, y que, a su vez, les hace sentir orgullosos. Lo que, además, como muestra la Tabla N° 18, tiene buenos efectos sobre la salud de estas personas.

Ese nivel de orgullo respecto a su trabajo sin duda alguna se refleja también en el nivel de autonomía y control que estos comerciantes tienen sobre su negocio y su puesto de trabajo, quienes en su mayoría, como muestra la Figura N° 48, consideran que tienen la suficiente potestad para tomar decisiones con respecto a su puesto, lo que además, les ha permitido desarrollar un cierto sentido de pertenencia con su negocio, ya que como bien aseguraban estos sujetos, les asegura que es algo únicamente de ellos, y que no depende de nadie más.

En cuanto a la estabilidad que sienten en su trabajo actual, los resultados también son favorables, ya que demuestran que realizando otro trabajo no se sentirían más estables, lo cual resulta entendible, ya que muchas de estas personas no tenían buenos ingresos en otros trabajos, que muy posiblemente se ubicaban en el extremo de la formalidad.

De igual forma, estas personas manifestaron poseer el tiempo suficiente para realizar distintas actividades fuera del trabajo, para compartir con sus familias, para disfrutar de su tiempo libre, lo que también va de la mano con lo obtenido a través del estudio de sus jornadas.

Por último, los resultados demuestran que en el ambiente del mercado suele haber armonía y buen trato, así como solidaridad y colaboración, entre los distintos dueños de los negocios, así como entre los empleados de los mismos, se pudiese concluir que estos comerciantes, en general, laboran en un buen clima con respecto al trato con sus compañeros, ya se ayudan y apoyan entre ellos cuando es necesario.

Todo lo expuesto hasta los momentos, permite concluir que, aunque haya ciertos aspectos que deben ser mejorados y tratados no solo por la institución estudiada, sino también de forma global, los comerciantes del IAMMCh, Caracas, en el año 2019, poseen, en general, una buena calidad de vida y una buena calidad de vida laboral.

Y, aunque la riqueza de los resultados obtenidos permitió alcanzar interpretaciones y análisis, existen varios elementos que a medida que avanzaba la investigación, se iban descubriendo como aspectos valiosos a evaluar. Como lo fue, por ejemplo, la percepción que tienen estos individuos respecto su futuro tanto a nivel general, como a nivel laboral; conocer en dónde se visualizaban dentro de unos años a través de la realización de esta actividad, y si consideraban que es una posibilidad que van a tener por muchos años más.

De igual manera, hubiese sido pertinente no solo averiguar la cantidad de años que llevan dedicándose al comercio, como lo plasma la Figura N° 7, sino también el periodo de tiempo que llevan formando parte del mercado que forma parte del objeto de estudio, ya que hubiese permitido conocer qué tan significativo ha sido este espacio de trabajo para la vida de estas personas. Adicionalmente, indagar también sobre la zona donde viven estas personas, hubiese permitido observar con mayor profundidad los resultados obtenidos con respecto a la falta de servicios públicos, por ejemplo.

Igualmente, tomando en consideración que muchas de estas personas ingresaron a este trabajo para obtener mayores ingresos, como muestra la Figura N° 8, hubiese sido interesante indagar específicamente de qué clase de trabajo provenían y cuál era el monto aproximado de ganancia que recibían en términos de poder adquisitivo, para poder determinar si en el mercado les va mejor o peor, en cuanto a su condición económica.

Los resultados obtenidos a partir de las declaraciones de los comerciantes entrevistados, demostraron que esta actividad es el medio de supervivencia de estos individuos ante la

situación de Venezuela, a través del cual alimentan a sus familias, se encuentran fuera del índice de desempleo y de las actividades que se pudiesen considerar ilícitas.

A pesar del nivel de formalidad que posee dicha actividad dentro de mercado, este trabajo les permite trabajar aun a una edad avanzada o sin un título universitario, cosa que no es posible en un trabajo de nivel organizacional. De igual forma, les da la posibilidad de mantenerse proactivos, de emprender, de organizar y dirigir sus propios negocios, de adquirir habilidades y destrezas. En fin, se trata de una actividad que debe ser reconocida como un medio digno de trabajo y, mientras más se reconozca eso, más posibilidades habrá de mejorar las condiciones laborales de estas personas.

Por lo que, es importante seguir construyendo procesos investigativos, que generen información acerca de las distintas modalidades de trabajo que destacan actualmente en el país, que permita la promoción de una buena calidad de vida laboral no solo para los comerciantes de este tipo de instituto, sino para todo tipo de trabajador, tanto para los de los extremos de la informalidad, como los del extremo de la formalidad.

Como se ha observado a lo largo de este estudio, el concepto de la calidad de vida tanto a nivel general, como a nivel laboral, están conformados por un mundo amplio de elementos que no pueden ser separados al realizar una investigación de este tipo. La calidad de vida recoge categorías que no solo están vinculadas a la percepción del individuo, sino que también dependen del contexto en el que se halle dicha persona, como se ha demostrado en este trabajo de investigación.

Si bien esta es una variable que para algunos, pareciera ser algo netamente subjetivo, como lo expresaron los sujetos de un estudio realizado en el año 2003 por Luis Berny, que comentaban que “una buena vida”, depende del ideal de cada quien, hay diversas investigaciones, como las de Acero y Julio (2016), Vélez, Escobar y Pico (2015a), Puerto, Torres, Roa, Hernández (2015), que demuestran que sin la medición de los aspectos objetivos, los resultados sencillamente estarían incompletos y no mostrarían descubrimientos importantes.

Sin embargo, a pesar de la riqueza de resultados que pueden arrojar este tipo de trabajos de investigación, existe una lamentable escasez de estudios interesados en esta

variable, por lo menos a nivel nacional, mas aun, cuando se trata de la calidad de vida y/o calidad de vida laboral de personas que forman parte de este tipo de institutos o mercados municipales con estas características.

La mayoría de los estudios que sirvieron de soporte para esta investigación, son realizados por autores de otros países en los que, además, las condiciones de vida son muy distintas a las de este país y cuyos resultados, por otro lado, posiblemente no puedan ser perfectamente aplicables a la realidad del país, ya que incluso depende de las modalidades de vida de cada población particular, y de la percepción que esta ha creado a lo largo de su civilización o historia reciente acerca de lo que implica poseer una buena calidad de vida.

Asimismo, tampoco pueden ser comparables con los sujetos que fueron seleccionados como la unidad de análisis de este estudio, ya que como se dejó demostrado, estos poseían características bastante particulares que no se pueden ubicar en otras investigaciones, puesto que las mismas se centraron o muy en el extremo del sector formal, o del sector informal.

Es por ello que se tuvo la intención de llevar a cabo esta investigación de la mano con dicho objeto de estudio, no solo para indagar sobre una parte tan importante de la economía del país de la que no han sido publicado estudios, sino adicionalmente, para dar pie a nuevas y enriquecedoras investigaciones, que permitan comparar resultados e incluso generalizarlos a otros países. Pero, más importante aun, que permitan trabajar en nuevas políticas públicas a nivel local que logren consolidar el bienestar general de la población de este municipio u otros municipios.

Asimismo, para que sirva de orientación y de ayuda para instituciones como el Instituto Mercado Municipal de Chacao, que surgen como nuevas propuestas; que ha sido un espacio que ha abierto su puerta a cientos de personas y les ha ofrecido la posibilidad de tener un sustento económico y una oportunidad para desarrollarse a nivel personal y laboral, para que evalúen siempre la posibilidad de seguir trabajando en mejorar y de seguir aportando tanto al país, como al ciudadano venezolano y a su calidad de vida general y laboral y que, adicionalmente, sea una fuente de productos perecederos o no que pueda abastecer con disponibilidad y calidad a los ciudadanos del municipio correspondiente.

## RECOMENDACIONES

Los análisis y resultados obtenidos a través de esta investigación, no solo pretendían generar información valiosa con respecto a la población estudiada y que sirviese para la institución de la cual forman parte, sino que además, se hizo con la intención de que sirva de guía para futuras investigaciones que se interesen en este mismo objeto de estudio y, para que a su vez, se despierte el interés en otros autores de abordar este tema tan importante pero que no ha sido tratado lo suficientemente en este país.

Se recomienda, principalmente, para futuras investigaciones:

- Empezar investigaciones que se encarguen de determinar la pertenencia de los expendedores del IAMMCh bien sea la economía formal o la economía informal, o incluso, a una combinación de ambas.
- Empezar una investigación cuyo objeto de estudio se centre en comparar las condiciones laborales de los comerciantes del viejo mercado municipal de Chacao en contraste con el nuevo mercado municipal de Chacao (IAMMCh).
- Tipificar cuál es el tipo de personas (consumidores) que asisten a ese tipo de instituciones, e investigar si esto se relaciona con la calidad del mercado y de sus locales, o sencillamente con la ubicación geográfica del mercado.
- Indagar sobre la cantidad de tiempo que como comerciante, se tiene formando parte del mercado, y cuál fue el motivo por el que prefirió integrarse en ese y no en otro.
- Averiguar sobre la zona exacta donde habitan los sujetos entrevistados, con la finalidad de poder evaluar si los resultados obtenidos en alguno de los elementos estudiados guardan alguna relación con dicha ubicación.
- Investigar sobre la experiencia laboral que estos poseen en otro tipo de trabajos, puesto que el conocer y haber pasado por un trabajo distinto, puede influir en las respuestas que estos proporcionen.
- Al indagar sobre los ingresos de los expendedores, resulta conveniente no solo preguntar por el monto en bolívares obtenidos por ventas, sino los montos en bolívares obtenidos en ganancias, lo que no solo incluye las ventas, sino también los costos.

- Elaborar y diseñar un ejemplar de recolección de información (del que se sirvieron las entrevistas, en este caso), de modo que posea una mayor cantidad de preguntas abiertas, que busquen encontrar respuesta ante experiencias vividas, comportamientos, emociones y sentimientos, pero siempre cuidando que existan preguntas cerradas y objetivas, que permitan evaluar aquellos aspectos que no dependen de la percepción del individuo.
- Preguntar en la institución estudiada sobre los motivos por los que se estableció esa particular jornada laboral u horario normativo.
- Preguntarle a los entrevistados, si además de los ingresos recibidos en el mercado, poseen algún otro ingreso obtenido mediante otro trabajo, otro oficio o actividad, o incluso, mediante algún sistema sociopolítico actual (carnet de la patria, por ejemplo).
- Averiguar sobre cómo se sienten en dicha institución, manejada por un ente particular, frente a otras instituciones de índole similar que dependen del manejo de otros entes (INMERCA).
- Servirse en un sentido más amplio de la observación directa, social y participante, puesto que esta permitirá encontrar información que posiblemente no se pregunte en el instrumento de recolección o que, para vista de los entrevistados, pueden generar resultados ambiguos.
- Procurar que el diseño del instrumento de recolección de datos sea lo más corto posible, pero que mida lo que debe medir. Esto, debido a que estas no son personas que laboran sentados en un escritorio, sino que se trata de comerciantes con ritmos bastante acelerados y con actividades que requieren de su constante movilización, por lo que hay que evitar en lo posible quitarles parte importante de su tiempo.
- Grabar las entrevistas (con autorización de los entrevistados), para tener evidencia y registro de las valiosas conversaciones que se enlazan con los sujetos.
- Tratar en lo posible de que, si se va a extraer una información acerca de la institución en estudio mediante sus propias oficinas administrativas, o mediante sus autoridades, se procure que esta sea proporcionada de forma oficial, incluso con los sellos de dicha institución, para que cuando se incluya esta información en el trabajo, se tenga evidencia de que lo plasmado allí es información oficial.

- Realizar el levantamiento de información bajo la confidencialidad y el anonimato, a modo de respetar siempre la identidad del sujeto entrevistado y procurar su protección, debido a que estas mismas personas manifiestan preocupación al respecto cuando son abordados para ser investigados.
- Realizar comparaciones entre las variables en futuras investigaciones que también se centren en el estudio tanto de la calidad de vida general como de la calidad de vida laboral, para determinar si una influye sobre la otra.

En cuanto a las recomendaciones para el Instituto Autónomo Mercado Municipal de Chacao:

- Mejorar la calidad y oportunidad de información sobre productos y servicios para que ello sea material para ser estudiado y practicado por personas que asistan a entrenamientos certificados por el IAMMCh.
- Organizar y ofrecer especialmente para sus propios comerciantes, cursos que les permitan seguir formándose a nivel laboral, sobre todo para aquellos que llevan poco tiempo en esta actividad, a través de la misma Dirección de Desarrollo Social y la Alcaldía de Chacao, como se hace con los programas de capacitación para emprendedores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, Y. y Julio, K. (2016). *Calidad de Vida Laboral en los Trabajadores del Sector Informal en la Avenida Lara, Valencia, Estado Carabobo*. (Trabajo de Grado) Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/3442>
- Aguilar, M. (2016). *Enfoques mixtos*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoques-mixtos>
- Alcalá, R. (2018) ¿Cómo ahorrar? Un problema para los venezolanos en la hiperinflación. *Versión Final*. Recuperado de: <http://versionfinal.com.ve/politica-dinero/como-ahorrar-un-dilema-para-los-venezolanos-de-la-hiperinflacion/>
- Ardilla, R. (2003) *Calidad de Vida: una definición integradora*. Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 35, núm. 2. pp. 161-164. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>
- Arias, Fidas. (2012). *Investigación Descriptiva. El Proyecto de Investigación. Introducción, Guía para su elaboración*. (3º Edición). Caracas, Venezuela: Espíteme. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Balcázar, P., González, N., Gurrola, G. y Moysén A. (2013). *Investigación Cualitativa*. Universidad Nacional Autónoma de México. (UNAM). Ciudad de México, México. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/21589>
- Bermúdez, V., Da Costa, M. (2013). *Análisis del Fenómeno de los Buhoneros Ubicados en la Autopista a la Altura del Distribuidor Altamira en Caracas*. (Tesis de Grado) Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS5794.pdf>
- Berny, L. (2003) *Trabajo, pobreza y calidad de vida: El caso de un grupo de cartoneros de la comuna de Providencia, Santiago*. (Tesis de Maestría) Universidad de Chile, Santiago. Recuperado de: <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/mad/08/paper06.pdf>
- Bisbal, G. (2018) *La importancia de la socialización para el desarrollo del cerebro*. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/socializacion-para-el-cerebro/>
- Camacaro, P., R., (2010) *Abordaje conceptual de la calidad de vida en el trabajo*. Contribuciones a las Ciencias Sociales. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.pdf>
- Cámara Venezolana de la Construcción, [CVC]. (2017). *Más de 50% de la fuerza laboral se encuentra en el sector informal*. Recuperado de: [http://cvc.com.ve/actual\\_noticias2.php?id=3220&catago=1](http://cvc.com.ve/actual_noticias2.php?id=3220&catago=1)

- Cambell, A. Converse, P. y Rogers, W. (1976) *The Quality of American Life*. Russell Sage Foundation. New York, United States. Recuperado de: <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=mdp.39015071884634;view=1up;seq=10>
- Casabón, C. World Economic Forum, 2017. *La economía informal de América Latina supera por primera vez la de África Subsahariana*. Recuperado de: <https://es.weforum.org/agenda/2017/05/la-economia-informal-de-africa-esta-retrocediendo-mas-rapido-que-la-economia-latinoamericana/>
- Casas, F. (1999) *Calidad de Vida y Calidad Humana*. Papeles del Psicólogo, 1999. Vol. (74). Recuperado de: <http://www.papelesdel psicologo.es/resumen?pii=812>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. Recuperado de: [https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)
- Cea, Ma Angeles (1998). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación. Cap 4. La operacionalización de conceptos*. Pp.123-157
- Cordina, L. (2019). *Sintetizar y representar información cualitativa: tablas y diagramas en trabajos de final de máster y tesis doctorales*. Recuperado de: <https://www.lluiscodina.com/tablas-diagramas-investigacion-cualitativa/>
- Corral, Y (2009, 09 de febrero). Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la Recolección de Datos. *Revista Ciencias de la Educación*. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Díaz, I. (2008) *Los Determinantes Psicológicos de la Calidad de Vida*. (Tesis Doctoral). Universidad de la Habana, Cuba. Recuperado de: <http://tesis.sld.cu/index.php?P=FullRecord&ID=525>
- De Los Ríos, L. (2014). *La Entrevista: Proceso y Aplicaciones*. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a5n10/5-10-14.pdf>
- Gan, N. (2018). Inseguridad Ciudadana en Venezuela: ¿Los Derechos Humanos para todas las Personas? Recuperado de: [https://www.amnistia.org/ve/blog/2018/03/5432/inseguridad-ciudadana-en-venezuela-los-derechos-para-todas-las-personas#\\_ftn4](https://www.amnistia.org/ve/blog/2018/03/5432/inseguridad-ciudadana-en-venezuela-los-derechos-para-todas-las-personas#_ftn4)
- García, A. (2007). *Percepción de los Trabajadores sobre la Calidad de Vida en el Trabajo en Empresas Exitosas según Venezuela Competitiva*. (Tesis de Grado) Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ9709.pdf>
- García, J. (2011) *Hacia un nuevo sistema de indicadores de bienestar*. Realidad, Datos y Espacio. Revista Internacional de Estadística y Geografía. Vol 2. Núm. 1. Monterrey, México. Recuperado de: [https://www.inegi.org.mx/rde/rde\\_02/doctos/rde\\_02\\_art5.pdf](https://www.inegi.org.mx/rde/rde_02/doctos/rde_02_art5.pdf)
- García, S. (2013). *Consejos para mejorar el bienestar emocional de las personas mayores*. Recuperado de: <https://www.gaes.es/gaestecuida/tu-bienestar/bienestar-emocional>

- Golik, M. (2013). *Las expectativas de equilibrio entre vida laboral y vida privada y las elecciones laborales de la nueva generación*. Cuad. Admon. Ser. Organ. Vol. 26. No. 46. Pp.107-133. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v26n46/v26n46a06.pdf>
- Gómez, L. (2007) *La informalidad en la economía, algo incuestionable*. Semestre Económico. Vol. 10, no. 19, párr. 3. Medellín, Colombia Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462007000100004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000100004)
- González, R., Freire, C., Piñeiro, I. y González, P. (2010). *Calidad de Vida, Salud y Bienestar*. Psicoeduca. España. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/288653542> Calidad de vida bienestar y salud
- González, R. Hidalgo, G. Salazar, J. (2007) *Calidad de Vida en el Trabajo: Un término de moda con problemas de conceptualización*. Psicología y Salud. Vol. 17, pp.115-123. Xalapa, México. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/26575305> Calidad de vida en el trabajo un termino de moda con problemas de concepcion
- González, R. Hidalgo, G. León, Silvia. Contreras, M. Aldrete, M. Hidalgo, B y Barrena, J. (2014). *Relación Entre Género Y Calidad De Vida Laboral En Profesionales De Salud*. Psicogente, 18(33), 52-65. <http://doi.org/10.17081/psico.18.33.55>
- González, P., Peiró J. y Bravo, M. (1996). *Calidad de Vida Laboral*. Tratado de psicología del trabajo. Volumen II. Aspectos psicosociales de trabajo (pp.161-186). Madrid, España. Recuperado de: <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20prieto%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>
- Granados, I. (2011). *Calidad de Vida Laboral: Historia, dimensiones y beneficios*. Revista IIPSI. Vol. 14, No. 2, pp. 217-276. Lima, Perú. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta edición). México: Mc Graw Hill. Recuperado de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Huerta, P., Rejas, L., Espinoza, S. y Martínez, A. (2011). *Calidad de Vida Laboral y su Influencia sobre los Resultados Empresariales*. Revista de Ciencias Sociales. Vol. 17., No. 4, pp-658-676. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/280/28022784008/>
- Iavarone, P. (2012). *Costos por Órdenes de Producción: Su Aplicación a la Industria Panificadora*. (Trabajo de Investigación). Universidad Nacional de Cuyo. Argentina. Recuperado de: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5230/iavaronitabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5230/iavaronitabajodeinvestigacion.pdf)

- Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición, [INCMNSZ]. (2014). *Campaña de Calidad de Vida*. Recuperado de: <http://www.innsz.mx/opencms/contenido/calidadVida.html>
- Lameda, R. (2018) Ahorrar dinero en Venezuela es el sueño de muchos. *El Impulso*. Recuperado de: <https://www.elimpulso.com/2018/01/28/ahorrar-dinero-venezuela-sueno-muchos/>
- Lemos, R. (2019). *La importancia de visitar periódicamente al médico*. Recuperado de: <https://mejorconsalud.com/importancia-visitar-periodicamente-medico/>
- Ley N° 6.076. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Caracas, Venezuela. 7 de mayo del 2012. Recuperado de: [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012\\_leyorgtrabajo\\_ven.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2012_leyorgtrabajo_ven.pdf)
- Madriz y Rodríguez (2010). *Caracterización de la Calidad de Vida Laboral y Conciliación Trabajo-Familia en Destiladoras, Estado Sucre, 2010*. (Tesis de Grado) Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9995.pdf>
- Marotta, D. (2017) *Encuesta de Condiciones de Vida, Venezuela 2017. Trabajo*. Encovi. Recuperado de: <https://www.ucab.edu.ve/wp-content/uploads/sites/2/2018/02/Encovi-2017-Trabajo-DM.pdf>
- McDaniel, C y Gates, R. (2016). *Investigación de Mercados*. (10ma edición). Mexico: Cengage Learning. Recuperado de: [https://kupdf.net/download/investigacion-de-mercados-10ma-edicion-carl-mcdaniel-freelibrosorgpdf\\_5a0eeca0e2b6f58c5de5b1ac\\_pdf](https://kupdf.net/download/investigacion-de-mercados-10ma-edicion-carl-mcdaniel-freelibrosorgpdf_5a0eeca0e2b6f58c5de5b1ac_pdf)
- Mora, C. (2007). *Economía Informal Venezolana*. Entorno Empresarial. Recuperado de : <https://entorno-empresarial.com/economia-informal-venezolana/>
- Moreno, B. y Ximénez, C. (1996). *Evaluación de la Calidad de Vida*. Manual de Evaluación en Psicología Clínica y de la Salud. Madrid: Siglo XXI, pp. 1045-1070. Recuperado de: <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/evaluacion-de-calidaddevida.pdf>
- Navarro, C. (2015) *Calidad de Vida, Trabajo y Salud en los Profesionales Sanitarios: un estudio en el Hospital General Universitario de Alicante*. (Tesis Doctoral) Universidad de Alicante, España. Recuperado de: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/53705/1/tesis\\_peydro\\_navarro.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/53705/1/tesis_peydro_navarro.pdf)
- OIT, (2004) *Informe de la Decimoséptima Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo*. [https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/meetings-and-events/international-conference-of-labour-statisticians/WCMS\\_087570/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/meetings-and-events/international-conference-of-labour-statisticians/WCMS_087570/lang--es/index.htm)
- OIT, (2002). *El Trabajo Decente y la Economía Informal*. Recuperado de: <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc90/pdf/rep-vi.pdf>

- OIT. (2007) *Horas de trabajo en el mundo. Una de cada cinco personas en el mundo trabaja en un número “excesivo” de horas: nuevo estudio de la OIT analiza las horas de trabajo en más de 50 países.* Recuperado de: [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_919\\_SP/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_919_SP/lang--es/index.htm)
- OIT. (2019). *Tiempo de Trabajo.* Recuperado de: [https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS\\_152362/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_152362/lang--es/index.htm)
- Ordenanza sobre Publicaciones Municipales publicada en la Gaceta Municipal Nro. Ordinario 1724, de fecha 27 de septiembre de 2018. Recuperado de: <https://atencionalciudadanochacao.blogspot.com/2018/10/gaceta-municipal-nro-ordinario-1724.html>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2015. *Recomendación 204.* Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_379098.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_379098.pdf)
- Pacheco, A. (2013). *Propuesta Para La Descripción Del Sub Fondo De Recursos Humanos De Inmerca, C.A Alcaldía De Caracas .*(Tesis de pregrado). Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/17342>
- Panorama Laboral (2002) *Trabajo decente y calidad de vida familiar.* Recuperado de: [https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_187550/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_187550/lang--es/index.htm)
- Pardo, C. y Socorro, V. (2006) *Calidad de Vida y Movilidad Social: El Caso del Acceso a Los Servicios Públicos en Bogotá.* Pap Polít. Vol.12 No.1, 39-62 Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/papel/v12n1/v12n1a03.pdf>
- Pérez, Alexis. (2009). *Guía Metodológica para anteproyectos de investigación.* (3ra edición). Caracas, Venezuela: FEDUPEL. Recuperado de: <https://luiscastellanos.files.wordpress.com/2014/02/guia-metodologica-alexis-perez.pdf>
- Picón, D y Melian, Y. (2014). *La unidad de análisis en la problemática enseñanza-aprendizaje. Una mirada sistémica.* Dialnet. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5123550.pdf>
- Puerto, A. H., Torres, P. E., Roa, F. A. y Hernández J. E. (2015) *Modo de Vida de un grupo de trabajadores informales, Bogotá D.C., 2014.* Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública. Vol. (34), 80-87. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v34n1/v34n1a10.pdf>
- Quejada, R., Yáñez, M. y Cano K., (2014). *Determinantes de la Informalidad Laboral: Un análisis para Colombia.* Investigación y Desarrollo. Vol. 22 n° 1. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/viewArticle/3078/5647>
- Rebolledo, B. (2015). *Calidad De Vida Y Satisfacción Laboral En Trabajadores Y Trabajadoras Del Sector Comercial De La Ciudad De Chillán.* (Tesis de Pregrado).

- Universidad del Bío- Bío. Chillan, Chile. Recuperado de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebolledo%20Ceballos%2C%20Beatriz.pdf>
- Rosenbluth, G. (1994). *Informalidad y Pobreza en América Latina*. Revista de la CEPAL 52. pp.157-177. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11941/1/052157177\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11941/1/052157177_es.pdf)
- (S/A, s.f). *La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE)*. Recuperado de: <https://economia.com.ve/superintendencia-de-precios-justos-sundde/>
- (S/A, 2012) Trabajador por cuenta propia. *El Nuevo Diario*. Recuperado de: <https://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/245120-trabajador-cuenta-propia/>
- (S/A, 2012). *El Código de Comercio. El Registro Mercantil. Concepto. Documento sujeto de Registro. Efectos*. Recuperado de: <https://derechovenezolano.wordpress.com/2012/11/01/el-codigo-de-comercio-el-registro-mercantil-concepto-documentos-sujetos-a-registro-efectos/>
- (S/A, 2013). *Mercados con historia*. Recuperado de: <http://ciudaddelostechosrojos.blogspot.com/2013/02/mercados-con-historia.html>
- S/A, s.f. Mercado Municipal de Chacao cambia de sede en su tercer aniversario e invita a exhibiciones artísticas y culinarias. *Noticias24*. Recuperado de: <https://www.noticias24.com/venezuela/noticia/6321/mercado-municipal-de-chacao-cambia-de-sede-en-su-tercer-aniversario-e-invita-a-exhibiciones-artisticas-y-culinarias/>
- S/A. (2016). La crisis destruye la cultura laboral del venezolano. *La Razón*. Recuperado de: <https://www.larazon.net/2016/05/la-crisis-destruye-la-cultura-laboral-del-venezolano/>
- S/A. (2019). Salario mínimo en Venezuela cae hasta los 3,55 dólares. *Efecto Cocuyo*. Recuperado de: <https://efectococuyo.com/economia/salario-minimo-en-venezuela-cae-hasta-los-355-dolares/>
- Salas, J. (2016). *La mitad de la población se dedica al comercio informal*. El Impulso. Recuperado de: <https://www.elimpulso.com/2016/09/29/la-mitad-la-poblacion-se-dedica-al-comercio-informal/>
- Salas, J. (2017). *Vicente Brito: Trabajo informal en Venezuela ha crecido y promedia un 48%*. El Impulso. Recuperado de: <https://www.elimpulso.com/2017/09/07/vicente-brito-trabajo-informal-venezuela-ha-crecido-promedia-48/>
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002) *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social* Psicothema 2002. Vol. 14, nº 4, pp. 828-836. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Smith, R. (2018) *Venezuela es el país más peligroso del mundo... de nuevo*. Recuperado de: <https://cnnespanol.cnn.com/2018/06/08/venezuela-es-el-pais-mas-peligroso-del-mundo-de-nuevo/>

- SSociólogos, (2012). *¿Qué es la Demografía?* Recuperado de: <https://sociologos.com/2012/09/27/que-es-la-demografia/>
- Strauss, A. y Corbin. J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.* Recuperado de: <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>
- Talavera, Y., Borroto, M. y Rodríguez, L. (2014). *Percepción de la Calidad de Vida en Dos Comunidades Cubanas.* Revista Tzhoecoen. Vol. 7 N° 1. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/186/185>
- Thompson, I. (2006). *Tipos de Productos.* Disponible en: <https://www.promonegocios.net/producto/tipos-productos.html>
- Urzúa, A. y Caqueo-Urizar, A. (2012). *Calidad de vida: una revisión teórica del concepto.* Terapia Psicológica, 2012. Vol. (30), 61-71. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/236904648\\_Calidad\\_de\\_vida\\_Una\\_revision\\_teorica\\_del\\_concepto](https://www.researchgate.net/publication/236904648_Calidad_de_vida_Una_revision_teorica_del_concepto)
- Valdez, E. (1989). *Calidad de Vida en el Trabajo.* Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales. Recuperado de: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/index/search/authors/view?firstName=Elizabeth&middleName=&lastName=Valdez&affiliation=&country=VE>
- Velasco, D. (2015) *Economía Informal en Bolivia: Análisis, Evaluación y Cuantificación en base al Enfoque Monetario de la Demanda de Efectivo (Periodo 1994-2014).* Investigación y Desarrollo. Vol. 2, No. 15, pp-76-89. [http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v2n15/v2n15\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v2n15/v2n15_a06.pdf)
- Vélez, A., Escobar, M. y Pico, M. (2015a) *Calidad de vida y trabajo informal en personas mayores en una ciudad intermedia colombiana* (Artículo Académico) Universidad de Caldas. Manizales, Caldas, Colombia. Recuperado de: [http://www.scielo.br/pdf/rbgg/v19n3/es\\_1809-9823-rbgg-19-03-00415.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rbgg/v19n3/es_1809-9823-rbgg-19-03-00415.pdf)
- Vélez, A., Escobar, M. y Pico, M. (2015b) *Determinantes sociales de la salud y calidad de vida en trabajadores informales en Manizales, Colombia.* Salud de los Trabajadores. Vol. (23) Recuperado de: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382015000200003](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382015000200003)
- Vélez, C. (2016). *Fabricar es mejor que solo comercializar.* Recuperado: <https://ceateci.lamula.pe/2016/05/23/fabricar-es-mejor-que-solo-comercializar/ceateci/>
- Verdugo, M.A, Arias, B., Gómez, L. y Schalock R. (2009) *Manual de Aplicación de la Escala GENCAT de la Calidad de Vida.* Recuperado de: <http://inico.usal.es/documentos/EscalaGencatManualCAST.pdf>
- Verdugo, M.A. y Schalock, R.L (2013). *Discapacidad e Inclusión.* Salamanca: Amarú. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/283211086\\_Calidad\\_de\\_Vida](https://www.researchgate.net/publication/283211086_Calidad_de_Vida)

Walker, S. y Rosser, R. (1991) *Quality of Life Assessment: Keys Issues in 1990's*. Springer Science Business Media, B.V. Recuperado de: <https://books.google.co.ve/books?id=gXXyCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=walker+y+rosser+1993&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs3c-60pHfAhUowVkKHWYNBWoQ6AEIJjAA#v=onepage&q=walker%20y%20rosser%201993&f=false>

Zapata, M., David, L., Espinal, L., Marín, J., Rodríguez, J. (2017) *Calidad de vida en el trabajo en funcionarios del área de Seguridad y Vigilancia de una universidad del suroccidente colombiano*. Medicina y Seguridad del Trabajo. Vol. (63), no 248. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2017000300235#aff2](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000300235#aff2)

**ANEXO (A)**

**VERSIÓN BETA INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

## VERSIÓN BETA INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Características Socio-demográficas

#### *Edad*

1- Edad: \_\_\_\_

#### *Sexo*

2- Sexo:

Masculino \_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_

#### *Nivel académico*

3- Nivel de Escolaridad:

Sin estudios \_\_\_\_ Estudios Primarios \_\_\_\_ Estudios Secundarios \_\_\_\_ Estudios  
Universitarios \_\_\_\_

#### *Estado civil*

4- Estado civil:

Soltero(a) \_\_\_\_ Casado (a) \_\_\_\_ Divorciado(a) \_\_\_\_ Concubinato \_\_\_\_

#### *Actividad Económica (Características de la Actividad Laboral)*

5- ¿Qué tipo de mercancía vende actualmente?

Textil y calzado (ropa y zapatos \_\_\_\_ Audiovisual (CD's, películas) \_\_\_\_ Alimentos \_\_\_\_  
Artículos varios (accesorios, cosméticos, juguetes, utensilios del hogar, artesanías) \_\_\_\_  
Otros \_\_\_\_ Indique: \_\_\_\_\_

6- ¿Qué tiempo lleva trabajando en el comercio informal?

Menos de 1 año \_\_\_\_ 1- 2 años \_\_\_\_ 2-3 años \_\_\_\_ 4 años o más \_\_\_\_

7- Motivo por el cual trabaja en el sector informal:

Desempleo \_\_\_\_ Mayor ingreso \_\_\_\_ Ingreso adicional \_\_\_\_

### Calidad de Vida

#### **Elementos objetivos de la calidad de vida general**

#### *Bienestar material*

##### **- Posesión de bienes**

8- ¿Hasta qué punto la calidad de su hogar satisface sus necesidades?

Poco \_\_\_\_ Moderadamente \_\_\_\_ Mucho \_\_\_\_

9- De los siguientes bienes, seleccione aquellos que posee en su vivienda:

- Nevera                       Calentador  
 Horno                         Televisor  
 Lavadora                     Computadora  
 Microondas                 Secadora (ropa)

- **Tipo de vivienda**

10- ¿Qué tipo de vivienda posee?

Casa  Apartamento  Habitación  Vivienda rural  Otra: \_\_\_\_\_

11- Su vivienda es:

Heredada  Propia  Alquilada  De un familiar  Otra: \_\_\_\_\_

**Acceso a servicios públicos**

12- Seleccione cuáles son los servicios públicos con los que cuenta en su hogar:

- Agua                         Gas  
 Electricidad               Internet  
 Teléfono                     Transporte

**Vehículo**

- Tipo de vehículo

13- ¿Qué tipo de vehículo posee?

Moto  Carro  Camioneta  Camión  No posee

- Uso de vehículo

14- Por lo general ¿qué uso le da a su vehículo?

Personal  Comercial  Uso mixto  N/A

**Elementos subjetivos de la calidad de vida general**

**Nivel de salud percibido**

- **Estado físico**

15- En general, usted considera que su salud es:

Excelente  Buena  Regular  Mala

16- ¿Qué tanto se preocupa por su estado de salud?

Poco  Moderadamente  Mucho

17- ¿Cuándo fue su última visita al médico?

1-4 semanas  1-3 meses  3-5 meses

- **Estado mental**

18- ¿Padece de alguna de estos síntomas?

- Alteraciones del sueño                       Falta de concentración  
 Sensación continua de cansancio             Falta de memoria  
 Irritabilidad                                       Ansiedad

19- De haber seleccionado alguno, ¿con qué frecuencia lo presenta?

Poco \_\_\_ Moderadamente \_\_\_ Mucho \_\_\_ N/A \_\_\_

### ***Bienestar emocional***

#### **- Autoestima**

20- ¿Cuánta confianza tiene en sí mismo?

Poco \_\_\_ Moderadamente \_\_\_ Mucho \_\_\_

21- ¿Consideras que hay muchas cosas acerca de ti mismo que te gustaría cambiar?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

#### **- Nivel de estrés**

22- ¿Qué tan preocupado/a te sueles sentir?

Poco \_\_\_ Moderadamente \_\_\_ Mucho \_\_\_

23- ¿En qué medida considera que debe manejar altos niveles de estrés?

Poco \_\_\_ Moderadamente \_\_\_ Mucho \_\_\_

### ***Relaciones Interpersonales***

#### **- Calidad de vínculos sociales y afectivos**

24- ¿Considera que le es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

25- ¿En qué medida considera que recibe el apoyo de otros que necesita?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

26- ¿Qué tanta facilidad considera que posee para socializar con otros?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

### ***Seguridad ciudadana percibida***

#### **- Aspectos y riesgos psicosociales**

27- ¿Sientes que estás viviendo en un ambiente seguro?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

28- ¿Cuánto te preocupas por tu seguridad y protección?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

## **Calidad de Vida Laboral**

### **Elementos objetivos de la calidad de vida laboral**

#### ***Capacidad económica***

##### **- Cantidad de ingresos que recibe al día**

29- ¿De cuánto dinero es aproximadamente el ingreso que recibe mensualmente?

Indique monto: \_\_\_\_\_

30- ¿El ingreso recibido suele cambiar notablemente durante los meses de trabajo?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

- **Capacidad para cubrir sus necesidades básicas**

31- ¿Piensa usted que posee los recursos monetarios necesarios para cubrir sus necesidades básicas?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

- **Capacidad para reponer inventarios**

32- ¿Usted produce la mercancía que vende?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

33- ¿Cada cuánto tiempo repone la mercancía vendida?

Diariamente \_\_\_ Semanalmente \_\_\_ Mensualmente \_\_\_

***Jornada laboral***

- **Promedio de horas dedicadas al trabajo**

34- ¿Cuál es la cantidad de horas que dedica a la actividad del comercio informal al día?

5 - 8 horas \_\_\_ 8 - 12 horas \_\_\_ Más de 12 horas \_\_\_

35- Promedio de horas en la semana dedicadas a la preparación de mercancía:

3 - 5 horas \_\_\_ 5 - 8 horas \_\_\_ Más de 8 horas \_\_\_

36- Indique los días que se dedica a la actividad del comercio informal a la semana:

Lunes a viernes \_\_\_ Sábado y domingo \_\_\_ Lunes a domingo \_\_\_

37- Aproximado de horas trabajadas a la semana:

Menos de 40 horas \_\_\_ De 40 a 50 horas \_\_\_ De a 60 horas \_\_\_ Más de 60 horas \_\_\_

***Condiciones de seguridad y bienestar en el área de trabajo***

- **Entorno físico seguro y agradable**

38- De los siguientes riesgos, ¿cuál considera que atenta contra su integridad física en el sitio de trabajo?

\_\_\_ Ruido \_\_\_ Vibraciones

\_\_\_ Temperaturas extremas \_\_\_ Mala iluminación

39- ¿Ha sufrido alguna vez un accidente laboral en la actividad que realiza?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

40- De haber sufrido algún accidente laboral, indique cuál:

R: \_\_\_\_\_

41- ¿Su área de trabajo cuenta con el espacio adecuado para realizar las tareas requeridas?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**Elementos subjetivos de la calidad de vida laboral**

***Oportunidades de desarrollo humano en el trabajo***

- **Oportunidades de aprendizaje**

42- ¿En qué medida tiene oportunidades para adquirir conocimientos para el puesto de trabajo?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

- **Desarrollo de habilidades**

43- ¿En qué nivel considera que ha adquirido habilidades y destrezas a través de su trabajo?  
Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

- **Logros alcanzados a través de su ocupación**

44- ¿Qué tanto considera que su trabajo le ha aportado algo a su vida?  
Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

45- ¿En qué medida este trabajo te hace sentir orgulloso?  
Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

**Oportunidades de progreso y estabilidad laboral**

- **Autonomía y control de medio ambiente de trabajo**

46- ¿Está en la capacidad para tomar decisiones con respecto a su área y puesto de trabajo?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_

- **Estabilidad laboral percibida**

47- ¿Qué tan estable se siente con respecto a su puesto de trabajo?  
Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

48- ¿Considera que realizando otro tipo de trabajo se sentiría más estable?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_

**Balance vida- trabajo- familia**

- **Tiempo dedicado a actividades fuera de la jornada laboral**

49- ¿Tiene oportunidad para realizar actividades de recreación, ocio o afición (hobbies)?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_

50- ¿Qué tanto disfruta de su tiempo libre?  
Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

- **Tiempo dedicado a la familia**

51- ¿Usted cree que tiene oportunidad para pasar tiempo con su familia?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_

52- ¿Qué tanto considera que su familia suele estar conforme con el tiempo que le dedica?  
Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

**Integración social**

- **Comunicación abierta con los compañeros de trabajo**

53- En líneas generales ¿Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo?  
Sí \_\_\_ No \_\_\_

54- ¿Con qué frecuencia acude a sus compañeros cuando se presenta alguna inquietud/problema en el área de trabajo, y viceversa?  
Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

**ANEXO (B)**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (VERSIÓN  
DEFINITIVA)**

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Características Socio-demográficas

#### *Edad*

1- Edad: \_\_\_\_

#### *Sexo*

2- Sexo:

Masculino \_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_

#### *Nivel académico*

3- Nivel de Escolaridad:

Sin estudios \_\_\_\_ Estudios Primarios \_\_\_\_ Estudios Secundarios \_\_\_\_ Estudios  
Universitarios \_\_\_\_

#### *Estado civil*

4- Estado civil:

Soltero(a) \_\_\_\_ Casado (a) \_\_\_\_ Divorciado(a) \_\_\_\_ Concubinato \_\_\_\_

#### *Actividad Económica (Características de la Actividad Laboral)*

5- ¿Qué tipo de mercancía vende actualmente?

R: \_\_\_\_\_

6- ¿Qué tiempo lleva trabajando en el comercio informal?

Menos de 1 año \_\_\_\_ 1- 2 años \_\_\_\_ 2-3 años \_\_\_\_ 4 años o más \_\_\_\_ 8 años o más \_\_\_\_

7- Motivo por el cual trabaja en el sector informal:

Desempleo \_\_\_\_ Mayor ingreso \_\_\_\_ Ingreso adicional \_\_\_\_ Ingreso Total \_\_\_\_

### Calidad de Vida

#### **Elementos objetivos de la calidad de vida general**

#### *Bienestar material*

##### **- Posesión de bienes**

8- ¿Hasta qué punto la calidad de su hogar satisface sus necesidades?

Poco \_\_\_\_ Moderadamente \_\_\_\_ Mucho \_\_\_\_

9- De los siguientes bienes, seleccione aquellos que posee en su vivienda:

Nevera  Calentador  
 Cocina  Televisor  
 Lavadora  Computadora  
 Microondas  Horno

- **Tipo de vivienda**

10- ¿Qué tipo de vivienda posee?

Casa  Apartamento  Habitación  Vivienda rural

11- Su vivienda es:

Heredada  Propia  Alquilada  De un familiar

**Acceso a servicios públicos**

12- Seleccione cuáles son los servicios públicos con los que cuenta en su hogar:

Agua  Gas  
 Electricidad  Internet  
 Teléfono  Transporte

**Vehículo**

- Tipo de vehículo

13- ¿Qué tipo de vehículo posee?

Moto  Carro  Camioneta  Camión  No posee

- Uso de vehículo

14- Por lo general ¿qué uso le da a su vehículo?

Comercial/Laboral  Uso mixto  N/A

**Elementos subjetivos de la calidad de vida general**

**Nivel de salud percibido**

- **Estado físico**

15- En general, usted considera que su salud es:

Excelente  Buena  Regular  Mala

16- ¿Qué tanto se preocupa por su estado de salud?

Poco  Moderadamente  Mucho

17- ¿Cuándo fue su última visita al médico?

1-5 semanas  1-3 meses  3-5 meses  6 meses o 1 año  Más de 1 año

- **Estado mental**

18- ¿Padece de alguna de estos síntomas?

Alteraciones del sueño  Falta de concentración  
 Sensación continua de cansancio  Falta de memoria  
 Irritabilidad  Ansiedad

19- De haber seleccionado alguno, ¿con qué frecuencia lo presenta?

Poco \_\_\_ Moderadamente \_\_\_ Mucho \_\_\_ N/A \_\_\_

### ***Bienestar emocional***

#### **- Autoestima**

20- ¿Cuánta confianza tiene en sí mismo?

Poco \_\_\_ Moderadamente \_\_\_ Mucho \_\_\_

21- ¿Consideras que hay muchas cosas acerca de ti mismo que te gustaría cambiar?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

#### **- Nivel de estrés**

22- ¿Qué tan preocupado/a te sueles sentir?

Poco \_\_\_ Moderadamente \_\_\_ Mucho \_\_\_

23- ¿En qué medida considera que debe manejar altos niveles de estrés?

Poco \_\_\_ Moderadamente \_\_\_ Mucho \_\_\_

### ***Relaciones Interpersonales***

#### **- Calidad de vínculos sociales y afectivos**

24- ¿Considera que le es necesario mejorar la calidad de sus vínculos sociales?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

25- ¿En qué medida considera que recibe el apoyo de otros que necesita?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

26- ¿Qué tanta facilidad considera que posee para socializar con otros?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

### ***Seguridad ciudadana percibida***

#### **- Aspectos y riesgos psicosociales**

27- ¿Sientes que estás viviendo en un ambiente seguro?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

28- ¿Cuánto te preocupas por tu seguridad y protección?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

## **Calidad de Vida Laboral**

### **Elementos objetivos de la calidad de vida laboral**

#### ***Capacidad económica***

##### **- Cantidad de ingresos que recibe al día**

29- ¿De cuánto dinero es aproximadamente el ingreso que recibe mensualmente?

Días Malos \_\_\_\_\_ Días Buenos \_\_\_\_\_



- **Desarrollo de habilidades**

41- ¿En qué nivel considera que ha adquirido habilidades y destrezas a través de su trabajo?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

- **Logros alcanzados a través de su ocupación**

42- ¿Qué tanto considera que su trabajo le ha aportado algo a su vida?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

43- ¿En qué medida este trabajo te hace sentir orgulloso?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

**Oportunidades de progreso y estabilidad laboral**

- **Autonomía y control de medio ambiente de trabajo**

44- ¿Está en la capacidad para tomar decisiones con respecto a su área y puesto de trabajo?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

- **Estabilidad laboral percibida**

45- ¿Qué tan estable se siente con respecto a su puesto de trabajo?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

46- ¿Considera que realizando otro tipo de trabajo se sentiría más estable?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**Balance vida- trabajo- familia**

- **Tiempo dedicado a actividades fuera de la jornada laboral**

47- ¿Tiene oportunidad para realizar actividades de recreación, ocio o afición (hobbies)?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

48- ¿Qué tanto disfruta de su tiempo libre?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

- **Tiempo dedicado a la familia**

49- ¿Usted cree que tiene oportunidad para pasar tiempo con su familia?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

50- ¿Qué tanto considera que su familia suele estar conforme con el tiempo que le dedica?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

**Integración social**

- **Comunicación abierta con los compañeros de trabajo**

51- En líneas generales ¿Posee una buena relación con sus compañeros de trabajo?

Sí \_\_\_ No \_\_\_

52- ¿Con qué frecuencia acude a sus compañeros cuando se presenta alguna inquietud/problema en el área de trabajo, y viceversa?

Poco \_\_\_ Moderado \_\_\_ Mucho \_\_\_

**ANEXO (C)**

**(TABULACIÓN DE INGRESOS DE LOS TRABAJADORES DEL  
MERCADO MUNICIPAL DE CHACAO)**

Tabla N° 24.

*Tabulación de ingresos de los expendedores del Mercado Municipal de Chacao.*

Rubros	Días Buenos			Días malos		
	P25	P50	P57	P25	P50	P75
	1	2	3	1	2	3
<b>1. Alimentos procesados y Ultra procesados</b>	Bs. 1,225,000.00	Bs. 1,735,000.00	Bs. 2,202,500.00	Bs. 437,500.00	Bs. 575,000.00	Bs. 712,500.00
<b>2. Carnicería, Charcutería, Pescadería, Quesos y Lácteos.</b>	Bs. 2,875,000.00	Bs. 4,250,000.00	Bs. 5,625,000.00	Bs. 912,500.00	Bs. 1,325,000.00	Bs. 1,737,500.00
<b>3. Higiene personal y Cosméticos</b>	Bs. 490,000.00	Bs. 580,000.00	Bs. 670,000.00	Bs. 130,000.00	Bs. 160,000.00	Bs. 190,000.00
<b>4. Hortalizas, Frutas y Víveres</b>	Bs. 1,555,333.00	Bs. 2,811,999.00	Bs. 4,069,331.00	Bs. 439,668.00	Bs. 830,336.00	Bs. 1,221,004.00
<b>5. Luncherías</b>	Bs. 650,000.00	Bs. 800,000.00	Bs. 950,000.00	Bs. 160,000.00	Bs. 220,000.00	Bs. 280,000.00
<b>6. Productos y Alimentos de Primera Necesidad</b>	Bs. 1,750,000.00	Bs. 3,200,000.00	Bs. 4,300,000.00	Bs. 557,500.00	Bs. 915,000.00	Bs. 1,272,500.00
<b>7. Ropa y Calzados</b>	Bs. 290,000.00	Bs. 380,000.00	Bs. 470,000.00	0	0	0
<b>8. Otros</b>	Bs. 2,170,000.00	Bs. 4,290,000.00	Bs. 6,410,000.00	Bs. 534,332.00	Bs. 1,067,664.00	Bs. 1,600,996.00

Fuente: Elaboración propia (2019).

**ANEXO (D)**

**(ENTREVISTA CON LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL  
IAMMCH)**

## **Entrevista con la Dirección Administrativa del IAMMCh**

**Nombre:** Juan Barbosa

**Cargo:** Director de Administración y Presupuesto

**Cómo llego al mercado:** Hace 5 años como Coordinador de Administración.

**Experiencia laboral en materia de mercado municipal:** Trabajó en la Administración Pública, específicamente en el Ministerio de Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación.

**Relación de dependencia:** Posee bajo su cargo a asistentes administrativos, analistas, gerentes y otros. Le reporta directamente a la Presidencia del Mercado.

**Responsabilidades:** Administrar los recursos y llevar un control administrativo a nivel de coordinación y planificación.

### **1. ¿Cómo es el procedimiento para tener un local dentro del IAMMCh?**

**R:** Existen dos formas: principalmente, la forma de adquisición y traspasos, a través del sorteo o concurso de los puestos. Para concursar, ellos deben tener una serie de requisitos, como la carta de conducta, experiencia en el rubro y en el comercio, que sean pertenecientes al municipio lo cual puede ser demostrado a través de una carta de residencia, entre otros que son plasmados en la página oficial de mercado.

Estos sorteos son realizados cada cierto tiempo, en los que se le abre un procedimiento administrativo al comerciante, y si este tiene meses de morosidad, sanciones, o mala conducta, el mercado opta por quitarle el puesto. Aquí la Junta Directiva es quien tiene la decisión final, pero también es evaluado por consultoría jurídica.

La adquisición, es cuando quieres cederle tu puesto a otra persona. Sin embargo, como eso se maneja como una concesión, el puesto no es tuyo, sino del municipio. Por lo que, si esta persona va a ceder el local, todo eso pasa primero por administración a ver si ese nuevo individuo cumple con todos los requisitos propios de mercado.

Todos esos requisitos y documentación que se exigen, están fundamentados en la Ordenanza de Funcionamiento del Mercado Municipal de Chacao. Cada concesión está estipulada por una

cierta cantidad de años, específicamente 20 años. Y si tú quieres retirarte antes de ese tiempo, entonces lo traspasas, o sencillamente lo entregas al mercado.

Entonces, primero habría que evaluar si el mercado dispone de espacios o puestos. Segundo, el mismo emprendedor debe averiguar si hay existencia de algún comerciante que esté cediendo su puesto o haciendo traspaso. En ese punto, ya no es potestad de mercado.

**2. ¿Cuál es la denominación que reciben los individuos que tienen un puesto dentro del mercado?**

**R:** Se les llama expendedores. Anteriormente, se les llamaba cesionarios. En muchos de los convenios, dice expresamente cesionarios. Pero, si tú evalúas bien el perfil, yo les seguiría llamando cesionarios, porque es una concesión. El mercado les otorga, como quien dice, calidad de préstamos, y en esa cantidad de años, se nos devuelve tal como se les entregó.

**3. ¿Existen áreas restringidas dentro de mercado para estos individuos?**

**R:** Solo el área administrativa. De resto, ellos pueden ingresar libremente incluso a los depósitos del mercado. La parte administrativa y de atención al ciudadano les ofrece sus espacios bien sea para hacer consultas o incluso para presentar sus quejas, reclamos o denuncias.

**4. ¿Qué tanta libertad tienen estos comerciantes para cambiar de rubro una vez dentro del mercado?**

**R:** Eso ya no depende de la administración, sino de la consultoría jurídica. Pero cuando se les hace entrega del convenio, se les explica que ellos deben permanecer en el rubro en el que ingresaron al mercado. Si tú hoy en día estás vendiendo ropa, mañana no puedes comenzar a vender frutas. Si iniciaste con un tipo de mercancía, lamentablemente, debes terminar con ella.

**5. ¿El mercado tiene control sobre los aspectos fiscales que deben cumplir los comerciantes con el SENIAT?**

**R:** Todo esto es controlado por ellos mismos. Ellos deben cumplir con el SENIAT, pero ya eso no tiene nada que ver con el mercado. Nosotros solo cuidamos que ellos cumplan con el tema del servicio, con las condiciones que ya fueron plasmadas en el convenio. Si la señora está vendiendo carnicería, no puede vender jabón ACE... eso es lo que el mercado cuida y controla que se cumpla. Pero en cuanto a tema de los precios, por ejemplo, eso ya es libertad del expendedor.

Al igual que con los impuestos municipales, muchos de los comerciantes son contribuyentes especiales, lo que quiere decir que son contribuyentes que pagan sus tributos mediante el SENIAT, pero de eso no nos encargamos nosotros.

El 90% de los expendedores son personas naturales, el grupito restante son personas jurídicas. Pero anteriormente cuando se formó el mercado, el 100% eran personas naturales. Ahorita existe la flexibilidad de poder ser persona jurídica. Esto es, porque han crecido; cambiaron de su firma personal a C.A o S.A, y pasan de ordinario a contribuyente especial. Y eso ayuda, por ejemplo, con respecto a los pagos que estos realizan, a deducir la parte del Impuesto del Valor Agregado, así como el Impuesto de la Renta. Todo eso es evaluado con el SENIAT.

**6. ¿Qué obligaciones laborales tiene el mercado con el comerciante?**

**R:** Nosotros manejamos algo llamado Constancia de Explotación, que es prácticamente lo mismo que una constancia de trabajo, en el que se especifica que el mercado no se hace responsable sobre los actos del expendedor, y que este no posee una relación dependiente con nosotros. En ese documento se especifica el nombre de titular del puesto, el rubro, e inclusive se plasma que no hay una relación de patrono – empleado.

Entonces, por ejemplo, cuando ellos van a hacer algún trámite bancario, ellos exigen tanto este documento de Constancia de Explotación como el convenio, el cual es como un contrato de trabajo. En este convenio se adjudica, por cierto, si el expendedor es persona natural y jurídica. Hay distintas cláusulas en las que se declara principalmente el rubro, los pagos mensuales de los servicios básicos, el hecho de que no se puede cambiar de rubro, la obligación de comercializar los productos garantizando a los consumidores la higiene y la calidad, se deja claro que el expendedor es el único responsable de las obligaciones y deberes que adquieran con motivos de los compromisos y contratos realizados con terceros en relación a sus relaciones comerciales en el trabajo, que el incumplimiento por parte del cesionario será objeto de sanciones contempladas en la Ordenanza de Municipio de Chacao, que está obligado a tramitar todos los permisos y licencias necesarias, entre otros aspectos.

### **7. ¿Qué leyes protegen a estos comerciantes?**

**R:** Todo lo expuesto en la Ordenanza. Nosotros arbitrariamente no tenemos autorización de sacar a un expendedor de mercado, por ejemplo. Pero ahí no entra nada relacionado con la LOTTT, en absoluto.

Ahora, si tú como dueño de tu negocio decides tener empleados, esos empleados sí están protegidos por la Ley del Trabajo.

Tanto clientes como comerciantes tienen la oportunidad de expresar ya sea de forma verbal o por escrito, sus quejas o apreciaciones positivas acerca del mercado y sus expendedores o sus espacios.

### **8. ¿Cuáles considera que son los rubros o áreas de mayor autonomía y flexibilidad?**

**R:** Todos los expendedores tienen absolutamente el mismo nivel de autonomía, decisión y flexibilidad en sus puestos. Sin embargo, no pueden cambiar la actividad sin autoridad del mercado, como te mencioné.

Ellos pueden hacer modificaciones con sus puestos, pero no pueden dañar la infraestructura de mercado, deben pedir autorización para hacer ciertos arreglos a los locales. Pero tú como comerciante puedes comprar la cantidad de bateas que puedas pagar.

**9. ¿Los equipos de refrigeración que utilizan algunos rubros son proporcionados por el mercado?**

**R:** Todo es de ellos, lo único que proporciona el mercado es el espacio. De resto, ellos son quienes se encargan de conseguir lo necesario para sus operaciones.

**10. ¿Se deben hacer pagos adicionales para poder utilizar los depósitos del mercado?**

**R:** Sí, debes pagar. Es un tipo de pago especial aparte del condominio.

**11. ¿Los comerciantes del mercado disfrutan de los días feriados?**

**R:** No, no gozan de feriados. Eso lo establece el mercado. Por ejemplo, 25 de diciembre y 1ro de enero. Si nosotros decidimos cerrar un determinado día y no abrir su santa maría, eso es para todos, ellos se ven en la obligación de respetar eso. Ellos deben adecuarse únicamente a la normativa de mercado.

**12. ¿El mercado lleva algún registro de estadísticas?**

**R:** No. Los únicos indicadores de gestión que hace el mercado es el tema de la recaudación. Qué tanto ha cumplido sus propias metas y objetivos. Pero no tiene nada que ver con lo que se vende, a nosotros realmente eso se nos escapa de las manos.

Nosotros manejamos en la administración la separación de dos tipos de ingresos, los ordinarios, provenientes de los desembolsos o aportes de la Alcaldía, y los ingresos extraordinarios, que provienen de las ventas de los expendedores, es decir, los condominios tienen un porcentaje, y se llaman ingresos propios. Eso es lo único que se mide.

**13. ¿Qué relación tienen las autoridades con el mercado?**

**R:** Hay protección y seguridad por parte de la policía de municipio. Siempre se facilitan funcionarios para hacer la vigilancia en los distintos puntos del mercado.

**14. ¿Cuál es el número exacto de locales y bateas dentro del mercado?**

**R:** Manejamos un universo de aproximadamente 354 locales, algunos conformados por varias bateas. Pero no te puedo indicar el número de comerciantes activos, no está fácil.

**15. ¿Hacen actividades recreativas para los comerciantes?**

**R:** Anteriormente sí. Por el tema de la situación económica, se ha dejado de hacer.

**16. ¿Los cursos para emprendedores que ofrece la alcaldía a través de los espacios del mercado, también pueden ser realizados por los expendedores del mercado?**

**R:** Eso es netamente de la Alcaldía, amo y señor del mercado, aquí solo se proporciona el espacio. Aquí anteriormente cuando yo ingresé al mercado, aquí se hacían cursos incluso de chefs, para todo público, pero más que todo para la gente de municipio. Pero algo así específico para los comerciantes del mercado no hay. Debería ser lo contrario, a mi parecer. Demasiado se hace con proporcionales el espacio.