



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES QUE  
TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL CUIDADO DE  
PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.**

Autora:  
Graterol Romero, Judith Florencia

Bárbula, 24 de noviembre de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
ACTORES LABORALES Y GÉNERO**

**LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES QUE  
TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL CUIDADO DE  
PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.**

**Tutor:**  
Dra. Yamile Delgado de Smith  
C.I. 9.547.343

**Autor**  
Graterol Romero, Judith Florencia  
C.I. 6.703.261

Bárbula, 24 de noviembre de 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES QUE  
TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL CUIDADO DE  
PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.**

Autora:  
Lcda. Graterol Romero, Judith Florencia

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de Magister en  
Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

Bárbula, 24 de noviembre de 2016



*Acta de Aprobación del Proyecto de Trabajo de Grado.*


La Comisión Coordinadora del Programa de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, en uso de las atribuciones que le confiere el Artículo N° 44 literal k) del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluó el proyecto de Trabajo de Grado titulado: **“LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES QUE TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL CUIDADO DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD”**, adscrito a la Línea de Investigación: Actores Laborales y Genero, presentado por el (la) ciudadano(a): **JUDITH F., GRATEROL R.** Titular de la cédula de identidad N° **6.703.261** y elaborado bajo la dirección de el(la) Tutor(a): **YAMILE DELGADO** Cédula de identidad N°: **9.547.343**, considera que, el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Valencia, a 20 días del mes de Mayo de 2015.

Por la Comisión Coordinadora:

  
 Coordinador del Programa



  
 Miembro



Universidad de Carabobo.  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Estudios de Postgrado.  
Maestría en Administración y Relaciones Laborales



### VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **“LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES QUE TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL CUIDADO DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD”** Presentado por el (la) ciudadano (a): **GRATEROL ROMERO, JUDITH FLORENCIA**, Titular de la Cédula de identidad N° 6.703.261, para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales por el (la) aspirante el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: APROBADO, a los 22 días del mes de septiembre del año 2017.

Nombre, Apellido	C.I.	Firma del Jurado
Juan O Montserrat A	12.902.876	
Laura C Maldonado A	16.434.593	
Belkis Z Tovar	3.577.957	

Bárbula, septiembre 2017

## DEDICATORIA

A Dios, primeramente por darme las fuerzas necesarias para avanzar en este proyecto, que por muchas razones no ha sido fácil su culminación; pero que en estos momentos ha sido posible, solo gracias a Él, quién guió mis pasos de manera segura para la terminación de esta maravillosa etapa.

A mis padres Ana Cecilia Romero y Félix Graterol Gelder, quiénes han sido pilar fundamental en todo el desarrollo de esta actividad académica, y quienes me han brindado su apoyo incondicional en todo momento, a mis hermanos: Vianey, Félix, Norka, Lexy, Diadely e Iraida Graterol Romero y a mis hermosos sobrinos Luis, Gino, Analis, Javier, Miguelangel, Giorgia y Annalisa quienes han estado presente con su apoyo y cariño.

A Hugo, un gran compañero que me ha apoyado en todo momento y me acompañó en esta maravillosa aventura, muchas gracias por creer en mí, a pesar de la distancia.

*Judith F Graterol R.*

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de manera especial al Ing. Oscar F. Rodríguez, quien me dio la oportunidad de finalizar mis estudios universitarios, por creer en mí, a mis amigos, quienes con su carisma, comprensión me dieron aliento a que todo siempre iba a salir como me lo esperaba.

A la empresa objeto de estudio, por darme esa valiosa oportunidad, así como a los trabajadores por participar quienes con su simpatía y entusiasmo, facilitaron toda la información necesaria para la realización de esta investigación, muchas gracias.

A la tutora Dra. Yamile Delgado de Smith, por su gran apoyo académico en la configuración de este trabajo y quién con gran entusiasmo me conmino a seguir adelante.

*Judith F. Graterol R.*



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y**  
**RELACIONES LABORALES**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES QUE TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL CUIDADO DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.**

Autora: Lcda. Judith F Graterol Romero  
Tutora: Dra. Yamile Delgado de Smith  
Fecha: noviembre 2016

**RESUMEN**

**La** presente investigación se desarrolló con la intención de analizar la calidad de vida de los trabajadores, para el alcance del objetivo general se plantearon tres objetivos específicos. El primero de ellos destinado a analizar las condiciones satisfactorias por los beneficios percibido por parte de los trabajadores, seguidamente analizar el nivel de participación en la toma de decisiones y finalmente determinar las condiciones ambientes de los trabajadores. La metodología utilizada fue una investigación de carácter descriptiva, la técnica utilizada fue la revisión documental, apoyándose en un cuestionario constituido por veintiséis (26) ítems y dividido en cuatro partes las cuales representaban cada uno de los objetivos específicos planteados en la investigación; la unidad de análisis fue de once (11) trabajadores. La validación del instrumento se hizo por medio de la saturación aplicada a tres (3) individuos aplicada en dos (02) oportunidades al mismo grupo de trabajadores, con características similares a la población objeto de estudio, lo que permitió ajustar y perfeccionar su estructura dando lugar al instrumento definitivo, así mismo se realizó la validación con los tres expertos. Se evidenció que los trabajadores, deben cumplir con actividades extralaborales para cubrir sus necesidades, así mismo la organización debe establecer estrategia para el manejo de conflictos, como fomentar la recreación y tiempo libre en virtud de que en la actualidad es de baja calidad.

Palabras claves: Calidad de vida, satisfacción laboral, condiciones ambientes y recreación.





**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**THE QUALITY OF LIFE OF WORKERS WHO HAVE RESPONSIBILITY  
FOR THE CARE OF ELDERLY PEOPLE.**

Author: Judith F Graterol Romero  
Tutor: Dra. Yamile Delgado de Smith  
Date: Novembre 2016

**SUMMARY**

The present research was developed with the intention of analyzing the quality of life of the workers, in order to reach the general objective three specific objectives were proposed. The first one was designed to analyze the satisfactory conditions for the perceived benefits of workers, then to analyze the level of participation in decision-making and finally to determine the environmental conditions of workers. The methodology used was a descriptive research, the technique used was the documentary review, based on a questionnaire constituted by twenty-six (26) items and divided into four parts which represented each of the specific objectives raised in the research; The unit of analysis was eleven (11) workers. The validation of the instrument was done through saturation applied to three (3) individuals applied in two (02) opportunities to the same group of workers, with similar characteristics to the population under study, which allowed to adjust and improve its structure giving Place to the definitive instrument, as well as validation with the three experts. It was evidenced that the workers must comply with extra-occupational activities to cover their needs, and the organization should establish a strategy for the management of conflicts, such as promoting recreation and free time because it is currently of low quality

Keywords: Quality of life, job satisfaction, environmental conditions and recreation.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I.....	15
EL PROBLEMA .....	15
Planteamiento del problema .....	15
Objetivos de la Investigación .....	19
Objetivo general .....	19
Objetivos específicos.....	19
Justificación de la Investigación .....	20
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	24
Antecedentes.....	24
Referentes Teóricos .....	30
La Teoría de Apoyo Organizacional Percibido .....	31
Calidad de vida de los trabajadores en Venezuela.....	34
Recursos Humanos, motivación y sus aspectos generales.....	38
Teoría de las Tres Necesidades de Mc Clelland .....	41
Temas de Referencias .....	45
La calidad de vida laboral de los trabajadores y sus responsabilidades familiares, .....	45
Clima organizacional y su importancia en el trabajador. ....	51
CAPÍTULO III.....	62
MARCO METODOLÓGICO.....	62
Naturaleza de la investigación.....	62
Fases de la investigación .....	63
Unidad de análisis .....	64
Técnicas e instrumentos de investigación .....	65
Revisión documental .....	65
Cuestionario .....	66
Validez y confiabilidad del instrumento.....	67
Estrategia metodológica .....	70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	77
Presentación de resultados .....	77
REFLEXIONES FINALES.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....	105

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág
1 Cuadro técnico metodológico.....	74
2 ¿Está usted satisfecho con el procedimiento para tramitar el permiso para atender a la persona de la tercera edad que está bajo su responsabilidad?	81
3 ¿La persona que se encuentra bajo su responsabilidad qué parentesco tiene con usted?.....	82
4 ¿Qué medio de transporte dispone para el traslado de la persona de la tercera edad que está bajo su responsabilidad?.....	82
5 ¿Al terminar tu jornada laboral a que se dedicas?.....	83
6 ¿Para la asignación de una tarea, esta se debe cumplir de acuerdo a.? .	85
7 En caso de presentarse un inconveniente con determinada área productiva, como es resuelta la situación: .....	86
8 ¿Cómo se realiza tu evaluación de desempeño?.. .....	87
9 ¿Al supervisor asignarte una tarea, que haces:?.....	88
10 ¿Considera usted que las condiciones ambientales donde se desenvuelve, tienes las mismas características de confort? .....	89
11¿La inducción para el uso de los equipos de protección están bajo responsabilidad de:?.....	90
12 ¿La empresa posee programa de salud para los trabajadores?.....	91
Cuadro No. 13¿Al realizar jornadas médicas en la empresa se le permite llevar familiares? .....	91
14 ¿Quién evalúa las condiciones inseguras en la empresa.? .....	93
15 ¿Las Condiciones del medio ambiente inciden en su desempeño laboral?.....	94
16 ¿Qué actividades realizas en su tiempo libre?.....	94

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo, como proceso social, tiene que ver con la calidad de vida de las personas, las familias, las comunidades y las sociedades humanas, debido a que implica la mejora general en su bienestar y su fundamento tiene componentes socio-económicos y culturales. Para orientar el desarrollo en esta dirección se deben lograr avances industriales, tecnológicos y científicos que mejoran sustancialmente las condiciones y expectativas de existencia de los seres humanos, con base y fundamento en el equilibrio a nivel de las sociedades, los ingresos de las personas y el mejoramiento de sus niveles de vida, evitando condiciones negativas como delincuencia, prostitución, marginalidad y pobreza.

La misma condición monetaria puede incorporar con toda seguridad multitud de circunstancias y contingencias de desigualdad. El divorcio, a causa de un derecho de familia anquilosado; un accidente, en el contexto de un sistema de responsabilidad civil en crisis y con tendencia creciente a imperfecciones a través del establecimiento de estándares de seguridad; un despido, la incertidumbre generalizada en un régimen de precariedad laboral y vital creciente, terminan por provocar situaciones de diferencia en el seno de los grupos sociales homogéneos desde el punto de vista monetario.

De manera tal que en la actualidad se ha incrementado el interés por el estudio de la calidad de vida; se considera que después de haberse satisfecho las necesidades básicas de la población al menos en el de los países desarrollados o también denominados de primer mundo, es el momento de comenzar a tomar en cuenta a segmentos considerables de la población en dichos países; era hora de trabajar por mejorar la calidad de la vida. Siendo la tendencia actual de las organizaciones de crear ambientes

donde los trabajadores se sientan motivados y satisfechos, alcanzando mayores habilidades y conocimientos que le permitan un mayor desempeño laboral y personal.

Cabe destacar que no existe un criterio único para conceptualizar calidad de vida, en virtud que va a diferir considerablemente de una persona otra; por lo tanto es un concepto que debe visualizarse a través de una concepción cultural, el cual cambia de épocas y de grupos sociales. En general se refieren a una propiedad que tiene el individuo para experimentar situaciones y condiciones de su ambiente dependiendo de las interpretaciones y valoraciones que hace de los aspectos objetivos de su entorno.

En esta perspectiva, la calidad de vida se considera que es una combinación de elementos objetivos y de la evaluación individual de dichos elementos. Calidad de vida objetiva y calidad de vida percibida son dos conjuntos de factores que interactúan. El estilo de vida sería una dimensión compuesta por elementos físicos, materiales y sociales. Por otra parte la calidad de vida sería subjetiva y objetiva; sería una propiedad de la persona más que del ambiente en el cual se mueve. La calidad de vida familiar, comunitaria, laboral, parecería ser más subjetiva que objetiva.

Asimismo, es importante el estudio de la calidad de vida bajo la percepción de los trabajadores que tienen responsabilidades familiares, especialmente los que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad, como influye en la productividad, dando paso a la interacción entre la vida laboral y familiar eje central de la vida de los seres humanos la cual ha cambiado de manera decisiva. Existen actualmente grandes tensiones, marcadas por las transformaciones en la organización del trabajo.

Estas tensiones están ocasionando altos costos para las mujeres, para las personas que requieren de cuidados (niños, niñas, adultos mayores, discapacitados), así como también para el crecimiento económico, el buen funcionamiento del mercado de trabajo y la productividad de las empresas. Además, aumentan las desigualdades socioeconómicas y de género: quienes tienen más recursos disponen de un mayor acceso a servicios de apoyo y cuidados de calidad y, por consiguiente, a mejores oportunidades de desarrollo.

De acuerdo a las referencias bibliográficas consultadas, esta situación no es nueva para las organizaciones de cómo enfrentan la calidad de vida los trabajadores que tienen responsabilidades el cuidado de personas de la tercera edad, y como se ve está afectada al tener que compartir la vida laboral con la familiar, debiendo los actores involucrados generar estrategias para atender las tensiones que se puedan presentar, en sí mismas, así como favorecer medidas para lidiar con la crisis y superarla.

A partir de los aspectos antes expuestos, se planteó el desarrollo de esta investigación, dirigida a Analizar la calidad de vida de en el trabajo de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de familiares de la tercera edad. Este análisis está comprendido por 5 capítulos:

Capítulo I: El problema, donde está contenido el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la misma. Haciendo estudio de Carrasco (2010), Instituto Nacional de Estadística, Lares S (1998) y Convenio 156 sobre trabajadores con responsabilidades familiares.

El Capítulo II: Marco Teórico Referencial, estructurado por los antecedentes, referentes teóricos y las bases teóricas. Dentro de este se tomó en cuenta la teoría del apoyo organizacional percibido, calidad de vida y teorías de motivación.

El Capítulo III: Marco Metodológico, presentado la naturaleza de la investigación, fases de la investigación, las técnicas e instrumentos de investigación, validez y confiabilidad del instrumento, cuestionario, entrevista y estrategia metodológica.

El Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados, donde se muestran los resultados, el tratamiento que se le da a la información obtenida, la tabulación y el entendimiento de los datos recopilados a través de la aplicación del instrumento de investigación.

Reflexiones Finales: Depositando en este las consideraciones finales producto de la investigación, para que sean tomadas como referencia para próximos estudios y para que sean aplicadas en la organización objeto de estudio.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### **Planteamiento del problema**

A nivel mundial en el presente siglo se ha venido presentando una realidad singular, más y más personas superan las barreras cronológicas que el hombre ha situado como etapa de vejez, lo que ha convertido el envejecimiento poblacional en un reto para las sociedades modernas. Esto, considerando como uno de los logros más importantes de la humanidad, se transforma en un problema si no se es capaz de brindar soluciones a las consecuencias que del mismo se derivan.

Entender el envejecimiento, como un proceso individual inexorable, que se inicia desde el momento que nace el individuo y termina con la muerte. Se debe pensar que todos envejecerán día a día, que es una etapa ineludible de la vida. Lo importante es llegar a la vejez, la última etapa del proceso de envejecimiento, con calidad de vida, es decir, rodeado de condiciones no sólo materiales, sino afectivas, emocionales, que brinden un equilibrio tanto económico como social.

Como lo señala Carrasco (2010), quien destaca la diferencia actual de los adultos mayores entre América Latina y los países desarrollados estableciendo su caracterización

La calidad de vida para las personas de la tercera edad o adultos mayores son especialmente difíciles, pues pierden rápidamente oportunidades de trabajo, actividad social y capacidad de socialización, y en muchos casos se sienten



postergados y erradicados. En países desarrollados, en su mayoría gozan de mejor estándar de vida, son subsidiados por el Estado y tienen acceso a mejores pensiones, garantías de salud y otros beneficios. (p.1)

La contribución de la familia es de tipo práctico, emocional y material. El tipo de asistencia, la forma y la frecuencia con que se ofrece la ayuda está conectada a la dinámica particular de cada unidad familiar y a factores socioestructurales y demográficos.

La reciprocidad y la responsabilidad filial son componentes que unen a los miembros de la familia. Aquellos que han recibido apoyo pueden tener sentimientos y obligaciones recíprocas que a su vez pueden llevar a convertirlos en ayuda cuando cambien las circunstancias. El sentido de deber filial se mantiene como un valor fuerte en las familias latinoamericanas, y motiva a los hijos para responder a sus padres que requieren cuidados en la edad avanzada, independientemente de la expectativa de algún tipo de recompensas. El compromiso, el amor incondicional y la reciprocidad integran el cimiento de la relación de padres ancianos y sus hijos.

En consecuencia los miembros de la tercera edad, conviven con sus hijos, nietos y demás familiares en la que existe una brecha generacional importante, debiéndose enfrentar a esta situación y lograr que se sientan queridas por el grupo que residen con ellos, los trabajadores que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad, en su mayoría trabajan bajo relación de dependencia, por lo cual dependen totalmente este hijo o hija que debe trabajar todos los días así como prestarle todo el apoyo a esta persona que dejó en su casa o en la propia, con la finalidad de otorgarle calidad de vida.

Por lo tanto la tensión entre el trabajo y la vida familiar es uno de los malestares que agobia a la sociedad actual. Para superarla es necesario encontrar nuevas formas de adecuación entre la organización laboral y la vida de las personas en el hogar que le permitan al trabajador combinar sus ocupaciones laborales con el tiempo que se le deba dar a los miembros de la tercera edad que habiten o no en la misma residencia.

Es importante destacar que las empresas no perciben que el trabajador también tiene obligaciones familiares con los miembros de la tercera edad. Desconoce la necesidad de articular el entorno laboral con los familiares que han alcanzado la tercera edad, por lo cual desperdician valiosas oportunidades de mejoramiento tanto de la calidad del empleo como de la vida familiar, que podrían redundar en mayores niveles de productividad de los trabajadores y en aumentos significativos de la competitividad de las empresas.

En Venezuela como ha sucedido en otros países el promedio de vida ha aumentado considerablemente, lo cual se le atribuye a mejoras de las condiciones de vida de la población venezolana, siendo la esperanza de vida de 74,30 años para el año 2.011 según el Instituto Nacional de Estadística.

En el presente, los trabajadores deben concertar el cuidado privado de los miembros de la tercera edad en el hogar, ya sea por un miembro de la familia que se ofrezca a prestar ayuda, por un trabajador contratado, o en algunos casos en guarderías, es una práctica que se está extendiendo paulatinamente, con la finalidad de garantizar una atención acorde a sus necesidades y éste logra tranquilidad en el trabajo.

El tiempo que invierte en acompañar a sus padres o cualquier miembro de la tercera edad debe ser de calidad, en virtud que la premisa principal está orientada que estas personas sienta que cuenta con un grupo familiar sólido que los ayudará y protegerá en esta nueva etapa, brindándoles calidad de vida desde el punto de vista objetivo y subjetivo.

El eje central de esta investigación se orientará al estudio de la calidad de vida de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de personas de la tercera edad. Es importante destacar que la creciente esperanza de vida y el acelerado incremento de la población mayor, han generado el interés por la calidad de vida en el trabajo, de los trabajadores que tienen responsabilidades familiares especialmente cuando estos llegan a la tercera edad.

La Calidad de Vida en el Trabajo a los efectos de esta investigación es entendida por Lares Soto (1998) como:

La creación de condiciones satisfactorias y significativas en beneficios de los trabajadores; y el trabajo será satisfactorio y significativo para una persona cuando éste propicie la participación en las decisiones, le conceda una concesión equitativa con su esfuerzo, labore en un medio ambiente sano y adecuado, el trabajo no sea alienante y otorgue a la persona un sentido de identidad, pertenencia e incremente la autoestima. (p. 33)

Esta definición, presume una percepción subjetiva por parte del trabajador sobre su calidad de vida en el trabajo; y por otro lado el de las organizaciones de lo que esperan de sus empleados en cuanto a la productividad y a la calidad. Además para todos es notorio que las

necesidades de los trabajadores varían de un trabajador a otro y de una cultura organizacional a otra.

Es por ello que para esta investigación surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las condiciones satisfactorias y significativas en beneficios de los trabajadores que tienen a su cargo la atención a personas de la tercera edad?

¿Cómo es el nivel de participación en la toma de decisiones que tiene el trabajador?

¿Cómo son las condiciones ambientales en el trabajo de los trabajadores que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo general**

Analizar la calidad de vida de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de familiares de la tercera edad.

### **Objetivos específicos**

Analizar las condiciones satisfactorias por los beneficios percibidos por parte de los trabajadores que tienen a su cargo la atención a personas de la tercera edad.

Analizar el nivel de participación en la toma de decisiones que tiene el trabajador, en la organización.

Determinar las condiciones ambientales de los trabajadores que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad.

### **Justificación de la Investigación**

En el mundo laboral actual los trabajadores se ven sumergidos en un mundo globalizado, en el cual deben enfrentarse a cambios organizacionales que de una u otra manera puedan afectar su calidad de vida, lo cual es muy negativo para su productividad, aunado a todo esto muchos de estos trabajadores tienen bajo su responsabilidad el cuidado de otros, para lo cual deben armonizar la actividad laboral y con el apoyo de las organizaciones ganar espacios que les permita gozar de estabilidad laboral.

Es por este motivo que muchos de los problemas con que se enfrentan todos los trabajadores aumentan cuando tienen responsabilidades familiares, y reconociendo la necesidad de mejorar la condición de estos últimos proponiendo opciones que satisfagan sus necesidades particulares y estrategias destinadas a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores en general.

En la actualidad las organizaciones están subyugadas a importantes cambios organizacionales y tecnológicos que requieren de una noción diferente de la organización del trabajo y de los recursos humanos. Cuando los trabajadores no logran poder compatibilizar la vida laboral, familiar y personal, trae consecuencias negativas para las empresas. Por lo tanto se

requiere de organizaciones flexibles, que reconozcan a sus trabajadoras como un valor diferencial.

El interés en la presente investigación se basó en La Calidad de Vida en el Trabajo de los Trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de personas de la tercera edad. Como lo afecta al tener bajo su cuidado a una persona dependiente, en este caso en particular de la tercera edad, el cual aportará a los estudios de la Maestría de Administración y Relaciones Laborales nuevos enfoques sobre este tema.

Ahora bien, considerando que la mayoría de las personas de la tercera edad se encuentran desincorporadas del aparato productivo del país, el Estado invierte grandes sumas de dinero en servicios de salud, asignaciones económicas y demás prestaciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de este grupo etario.

Sin embargo no todas las personas de la tercera edad están siendo beneficiadas por el sistema de pensiones establecidos por la Ley o por decretos, además en la mayoría de los casos, están bajo los cuidados de un familiar que tiene compromisos laborales y debe garantizarle tranquilidad y serenidad para que tenga calidad de vida.

Los aportes a la línea de investigación actores laborales y género, para abordar la calidad de vida en el trabajo de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad a personas de la tercera edad, en virtud de la progresiva integración de los mercados mundiales en materia de comercio, finanzas e información, han abierto coyunturas para el desarrollo, aumentado las fronteras de intercambio de bienes y servicios y mejorado la competitividad de las organizaciones.

Pero los efectos en desarrollo humano de este proceso han sido poco satisfactorios y muy desiguales entre países y al interior de éstos. Se ha intensificado la exclusión social y ha aumentado la distancia entre la economía global formal y la economía local informal, dando origen a la precariedad y la movilidad de la mano de obra.

En Venezuela los trabajadores están demandando nuevas relaciones más cercanas con las organizaciones que les permita obtener herramientas y oportunidades para lograr la calidad de vida en el trabajo, con la finalidad de generar espacio para su estudio y discusión en la línea de investigación.

Por lo cual le da a la Maestría de Administración del Trabajo y Relaciones Laborales fortalezas para impulsar nuevas propuestas y directrices para profundizar los derechos de los trabajadores enmarcados dentro de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que les permitirá a los actores involucrados un manejo idóneo del recurso humano en las organizaciones.

Por lo anteriormente expuesto el Convenio 156 se refiere a la igualdad de oportunidades y trato entre trabajadores y trabajadoras. Reconoce los problemas y necesidades particulares que enfrentan los trabajadores con responsabilidades familiares, el cual se encuentra definido en el artículo 3 numeral 3: “trabajadores y trabajadoras con responsabilidades hacia los hijos/as a su cargo, y con otros miembros de su familia directa que de manera evidente necesiten su cuidado o sostén”, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella.

Le permitirá a los intelectuales discernir sobre las tendencias actuales de los trabajadores que deban tener bajo su cuidado a una persona de la tercera edad en el entorno laboral del trabajador, y como debe este equilibrar ambas responsabilidades sin dejar alguna de lado, por supuesto siempre con el apoyo de la organización facilitándole las herramientas necesarias para el cumplimiento de su compromiso familiar.

Finalmente dejar constancia de la importancia que tiene para el trabajador el compromiso de cuidado con la familia, quien debe tener la certeza que no perderá su única fuente de ingreso por tener que cumplir con una obligación que está destinada al mejoramiento de las condiciones de trabajo y la calidad de vida en el trabajo.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### Antecedentes

Para realizar la investigación se hace necesario indagar acerca de los estudios que se han realizado como referencia que sustentaron la misma. A continuación se presentan algunos que para la investigación representan un aporte valioso.

#### Antecedentes Internacionales

De igual forma, Campillo Poza, (2013). Llevó a cabo una investigación titulada: ¿Adiós al familiarismo?: las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar en España, 1997-2010. Tesis para optar al Grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid. Madrid-España. No publicado.

La investigación ha mostrado que la respuesta al porqué del desarrollo de políticas de conciliación en España durante el periodo 1997-2010 es necesariamente multifacética, y no puede resolverse acudiendo por separado al argumento de la aparición de nuevos riesgos sociales, al argumento institucionalista de la configuración constitucional y el legado institucional o al argumento basado en los imperativos de la Unión Europea.

Las transformaciones sociodemográficas y los imperativos europeos no son condiciones suficientes para explicar el proceso de desarrollo de un sector de políticas de conciliación lo constituye el caso otros países europeos igualmente familiaristas, como Italia, que no han experimentado un impulso

particular de este tipo de políticas en los últimos años. Los instrumentos de política pública que se desarrollan durante todos esos años guardan cierta coherencia pese a ser impulsados por gobiernos de diferente color, y pueden ser presentados retomando la clasificación de instrumentos de conciliación de la mayoría de las medidas que se ponen en marcha son provisiones relacionadas con el estatus laboral.

Esta investigación ha explorado cómo las diferentes variables explicativas propuestas por la literatura del bienestar (paradigmas globales de política pública; Unión Europea; nuevos riesgos sociales; recursos de poder; configuración y legados institucionales) han incidido no sólo en el porqué del desarrollo de las políticas de conciliación, sino en el cómo, en su carácter.

En este sentido, no puede comprenderse el carácter de las políticas de conciliación sin atender a sus orígenes, esto es, a las condiciones, fuerzas e inercias que han motivado su desarrollo, puesto que el primero está determinado por las segundas. De esta forma, el predominio de los instrumentos de conciliación relacionados con el empleo durante todo el periodo estudiado debe entenderse como el resultado de dos circunstancias, que se habrían combinado y reforzado mutuamente: la influencia del paradigma de la activación, impulsado por las comunidades epistémicas globales, como el FMI, la OCDE y la UE, y el peso del legado institucional corporativista de nuestro Estado del Bienestar.

En este sentido, Matarazzo (2012) en su trabajo de investigación “Los trabajadores con responsabilidades familiares”, de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, sede de México, el estudio las dificultades que enfrenta los trabajadores con responsabilidades familiares, y

especialmente el cuidado de menores en Argentina. La legislación en materia laboral y educativa (y los servicios de cuidado) no facilitan la articulación de los tiempos y responsabilidades familiares/laborales. Las estrategias de cuidado y articulación con el mundo laboral, se basan en una organización social que refleja la estratificación y produce desigualdades.

Concluye la investigación que para reducir las desigualdades se deben implementar políticas integrales destinadas a modificar el marco normativo y la condición que subyace sobre los trabajadores y las condiciones de trabajo, e incorporar el cuidado como problema público no como responsabilidad del hogar, sino como corresponsabilidad de diferentes actores sociales, así como un derecho ciudadano.

En el estudio la autora concluye que es importante repensar si el modelo de trabajador ideal coincide actualmente con la heterogeneidad de la realidad laboral y a las necesidades de hombres y mujeres. Así también se debe reflexionar si es que el hogar se debe adaptar al modelo productivo y las necesidades y tiempo del mercado laboral, o si es posible que los tiempos laborales permitan a las personas contar con tiempo personal para atender sus responsabilidades familiares.

El presente trabajo representó un gran aporte a la presente investigación, de elaborar propuestas para promover la conciliación de la vida familiar y laboral que recojan las disposiciones del Convenio 156 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) tendientes a compatibilizar la legislación vigente, en este caso en el ámbito laboral a través de acciones específicas que lo fomenten.

Continuando el análisis del estudio se determinó la importancia de la compatibilización de la actividad laboral con la de las responsabilidades familiares, en la cual la organización juega un papel de gran importancia, porque no se puede desligar una situación de la otra, el trabajador siempre va a acudir a su puesto de trabajo con los pensamientos de los compromisos que debe cumplir con sus responsabilidades familiares. Por lo cual Materazzo (2013:123). “Las recomendaciones se definen desde una mirada que considera clave la necesidad de generar un cambio en las políticas públicas en materia de cuidados y en materia laboral, incluyendo a los diferentes actores de modo que se genere una corresponsabilidad ...”

#### Antecedentes nacionales

El trabajo desarrollado por Camacaro, (2006), titulado: “**Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la organización Castrense Venezolana. (Caso: Aviación Militar Venezolana)**”. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas. El objetivo principal de esta investigación el estudio de la Calidad de Vida en el Trabajo en la Aviación Militar Venezolana, cuyo objetivo final es el bienestar de los miembros de dicha organización castrense, lo cual plantea una relación directa entre los miembros de la organización la satisfacción de las necesidades y su actividad laboral en la organización.

El estudio se ha realizado bajo el marco de la triangulación metodológica: cuantitativo, cualitativo y holístico mediante una integración de las aproximaciones investigativas, las cuales se apoyaron en las perspectivas: fenomenología y pragmatismo basado en el interés de los fenómenos sociales y el desarrollo interactivo entre el contexto y persona en

la realidad de la Aviación Militar venezolana donde se describe y se analiza en su globalidad desde la singularidad del contexto.

Por otra parte, Marin (2011), en su trabajo de investigación titulado, “Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP, Puerto Ordaz” de la Universidad Católica Andrés Bello, obtuvo resultados que revelaron que la calidad de vida laboral en su aceptación más amplia, tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador y también todo lo relacionado con su entorno, la metodología desarrollada se presentó bajo la modalidad de investigación proyectiva con diseño de campo, el cual estuvo conformado por seis dimensiones, estas son: participación y control, equidad económica, alineación, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral.

A lo anterior Marin (2011) concluyó que los trabajadores de la empresa objeto de estudio poseen buena cantidad de información de los beneficios que se les otorga, así mismo manifiestan que el ambiente laboral es óptimo brindándole bienestar personal y laboral, permitiéndole un mejor desempeño laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos los trabajadores desean mayor autonomía en el desarrollo de sus funciones, mayor oportunidades para manifestar sus habilidades y creatividad, un incremento del retorno económico, una mayor participación en el proceso de toma de decisiones, un ambiente un poco más confortable, una política de motivación personal, en general que se generen una mejores condiciones laborales que les permita a los trabajadores su autorrealización en el trabajo.

El estudio de la mencionada autora es una base fundamental para la presente investigación debido al surgimiento de la calidad de vida laboral

como instrumento en el manejo del recurso humano en las organizaciones y como afecta su desempeño en la vida laboral y personal.

Respecto al tema de Calidad de Vida en el Trabajo, se ha redactado documento que vale la pena incluir como antecedentes, señalando las ideas más relevantes de cada autor. Es importante destacar que la Calidad de Vida en el Trabajo ha tenido un avance importante en estos últimos en lo cual los legisladores establecido un marco regulatorio como las consagradas en la derogada Ley Orgánica del Trabajo, con respecto al permiso de maternidad (pre y post-natal), la visita médica para el control de embarazo, el período de lactancia, la consulta para llevar al niño al médico, la guardería para los hijos hasta los 5 años de edad y la prohibición de desmejorar o despedir a la mujer al retorno a su labores

Así mismo con la nueva Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadoras y Trabajadores, establece el permiso para cuido de familiares hasta 15 días el cual será acordado de común acuerdo entre las partes.

Es importante destacar que la Ley Orgánica de Prevención y Condiciones del Medio Ambiente de Trabajo, establece protección a la mujer embarazada, años después aproximadamente el 2007 se promulga la Ley de Protección a la Familia y a la Paternidad, en la cual se le otorga al padre un permiso remunerado para la ayuda del cuidado de su hijo recién nacido, así la prohibición de desmejorarlo o despedirlo durante el tiempo establecido en la ley.

Venezuela en el año 1984 ratificó el Convenio OIT 156 sobre la igualdad de oportunidades y de trato entre trabajadores y, trabajadoras: trabajadores con responsabilidades familiares, sin embargo aparte de lo que se ha

legislado sobre este tema y las convenciones colectivas que sus cláusulas han estipulado uno que otro beneficio. Estos beneficios se han dado solo de madres a hijos, esposo y viceversa, dejando a un lado al resto del núcleo familiar. Por lo cual el trabajador que tenga bajo su responsabilidad un familiar no goza de ninguna protección por parte del Estado.

Así mismo el Convenio 156 OIT. Artículo 1 numeral 1: “El presente Convenio se aplica a los trabajadores y a las trabajadoras con responsabilidades hacia los hijos a su cargo, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella”.

Como puede observarse la aplicación del artículo de las responsabilidades hacia los hijos, observándose en el numeral 2:

Las disposiciones del presente Convenio se aplicarán también a los trabajadores y a las trabajadoras con responsabilidades respecto de otros miembros de su familia directa que de manera evidente necesiten su cuidado o sostén, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella.

Finalmente esta reflexión impulsa a la promoción de igualdad social para todos los ciudadanos, para lo cual el Estado debe promover políticas de Bienestar Social, las que irán en beneficio de toda la población venezolana.

### **Referentes Teóricos**

Consisten en un conjunto de proposiciones interrelacionadas, capaces de explicar por qué y cómo ocurre un fenómeno, es decir, que están referidas a

los diferentes aspectos en relación a la problemática planteada. En pocas palabras es la obtención de literatura pertinente al problema de la investigación. Como lo señala Bernal citado por Delgado de Smith, Colombo y Vilera (2003) señala que:

Es una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel de conocimiento de dicho campo, los principales debates, resultados, instrumentos utilizados y demás aspectos pertinentes y relevantes sobre el tema de interés.(p.34)

### **La Teoría de Apoyo Organizacional Percibido**

Se refiere en términos generales a la medida en que la organización apoya la vida familiar. Existen dos componentes esenciales, las políticas organizacionales de apoyo hacia la familia, y de los superiores y compañeros que la apoyan. Es importante destacar como lo señala Ugarteburu et al (2008:6), opinan que “Desde el punto de vista organizacional estos dos aspectos son imprescindibles para que el trabajador o trabajadora pueda conciliar las responsabilidades laborales y familiares”. Lo cual evidencia que una cultura organizacional que favorezca los valores y creencias que apoyan la integración de trabajo y vida de los trabajadores. De acuerdo con esta teoría una organización apoyará la conciliación, según la percepción que estos tengan del grado de apoyo existente, independientemente de las políticas y prácticas organizacionales concretas.

Es importante destacar que se define el Apoyo Organizacional Percibido (AOP), también es definido por Quintuña (2015:25) “se refiere al grado en



que el colaborador cree que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar”

El interés que ha despertado el tema surge vinculado a la idea de que, si el empleado advierte las atenciones dispensadas por su organización, tendrá a devolverlas recíprocamente en términos de compromiso. Además, los trabajadores se sienten vinculados a la organización porque observan una relación beneficiosa de intercambio entre sus contribuciones a la misma y las compensaciones que recibe por sus servicios.

El apoyo por parte de las organizaciones conduce a un mayor compromiso organizacional de los empleados, a un mayor rendimiento y a la realización de actividades innovadoras, así como la disminución del absentismo y el recambio de profesionales. (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986; Shore & Wayne, 1993).

El Apoyo Organizacional Percibido (AOP), es un constructo que se refiere a la creencia general de un empleado acerca del grado en la que las organizaciones valoran sus contribuciones y se preocupan por su bienestar, desatancando según Toro (2007:47) dos componentes claves del concepto: “una es la valoración que hace la empresa de los esfuerzos y contribuciones del empleado y otro las gestiones que muestran interés y cuidado por el bienestar del empleado”.

Es importante destacar que el Apoyo Organizacional Percibido (AOP), está representado por un lado indispensablemente de la relación intercambio social entre los trabajadores y los empleadores, porque implica lo que la organización ha hecho por ellos, otro punto de gran importancia es la norma de reciprocidad que aplicado a la relación empleado-empleador, sugiere que

los empleados que reciben un trato favorable de la organización generan mayores niveles de Apoyo Organizacional Percibido (AOP), en virtud de que se sentirán comprometidos a preocuparse por los beneficios y contribuir al logro de las metas organizacionales.

Ahora bien, para satisfacer las necesidades socio-económicas como la aprobación, la estima, la afiliación y el apoyo emocional; el trabajador considera evalúa considerar un mayor esfuerzo en nombre de la organización, forman una percepción general sobre el grado en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar. Adicionalmente, mediante la satisfacción de las necesidades socio-económicas, el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) contribuye a la incorporación de la condición de miembros y define los roles internos de los empleados.

Al respecto expresa Toro (2003:78), lo siguiente “el cuidado, el respecto y la aprobación percibidos a través de AOP, permite a la persona satisfacer la necesidad de reconocimiento y la mueven a incorporar en su identidad social el rol y el estatus de “persona de la organización”. En este mismo sentido los actos discrecionales favorables realizados por la organización, es decir, acciones que aparecen voluntariamente en lugar de ser forzadas por las circunstancias externas (por ejemplo: regulaciones gubernamentales, obligaciones contractuales, condiciones de mercado), son tomados por los empleados como fuertes indicadores de Apoyo Organizacional Percibido (AOP).

De igual modo, comunicar la naturaleza voluntaria de los actos discrecionales favorables y también las de carácter involuntario o acciones desfavorables debe contribuir favorablemente, se le deba dar importancia a

las valoraciones positivas en virtud de que tienen una influencia importante tales como: los elogios y evaluaciones positivas deben ser debidamente sustentadas y uniformes en su aplicación, así como la oportuna y efectiva provisión de recursos que implica su actividad.

### **Calidad de vida de los trabajadores en Venezuela**

En la actualidad cada vez más creciente a la globalización de la economía y el comercio internacional, junto a los logros científicos y tecnológicos obtenidos, las redes de comunicación más complejas y avanzadas, han elevado considerablemente el papel de la Calidad como factor determinante en los procesos de la producción y los servicios. Lograr frutos y servicios de alta calidad y a bajos costos se ha convertido en condición indispensable para obtener altos índices de productividad y eficiencia; y ser más competitivos.

Las organizaciones se caracterizan y trabajan por la calidad de sus productos y de sus servicios perdurando en el mercado, alcanzando notoriedad y prosperidad. En los actuales momentos las organizaciones han tenido que desarrollarse en unos mercados muy competitivos y cambiantes, así como enfrentarse a consumidores sumamente exigentes; por tanto en este contexto hay que saber cómo gestionar la Calidad.

Por su parte, Besterfield (1995) refiere algunos aspectos sobre la responsabilidad de la calidad por áreas, donde se menciona lo siguiente:

Sí bien es cierto que la calidad es estudiada con la institución, también es cierto que el recurso humano es quién la lleva a cabo y no deberá ser considerada como la responsabilidad de una sola persona o de una sola

área, sino mas bien como una tarea que todos deben compartir. De ella participan tanto los empleados como las autoridades de la institución, por ello la responsabilidad se distribuye entre las diferentes áreas facultadas para tomar decisiones. (p 36)

La calidad de vida en el trabajo se puede considerar como una filosofía, un conjunto de creencias y valores que integran todos los esfuerzos dirigidos a incrementar la productividad y mejorar la moral de los trabajadores de la organización, haciendo énfasis en el reconocimiento de la dignidad del ser humano, así como su potencial intelectual, buscando incrementar la participación de las personas en el trabajo bajo un esquema continuo.

De aquí se puede concluir que el ambiente laboral en el cual se desarrollan los trabajadores compone un elemento fundamental donde se espera que la gerencia tenga una relación más significativa con los trabajadores y una comunicación más estrecha para asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo generándose una autentica calidad de vida. La calidad de vida en el trabajo es el medio para coadyuvar a las transformaciones de las actuales organizaciones a fin de solucionar los problemas que se suscitan en el ambiente de trabajo y su incidencia en el trabajador.

Por consiguiente es importante mencionar calidad de vida desde la conceptualización de la Organización Mundial de la Salud-OMS (1994) “considera que la calidad de vida se puede concebir en términos generales como la satisfacción, la felicidad y el bienestar de un individuo, y que le otorga a este cierta capacidad de actuación funcionamiento o sensación positiva de su vida”. Charturvedi (1991), igual que Szalai (1980), (citados por Ardilla (2003:)) agregan que “su realización es muy subjetiva, ya que se ve

directamente influida por la personalidad y el entorno en el que vive y se desarrolla el individuo”.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud-OMS (1994) expresa:

Que la calidad de vida es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de 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, laborales, familiares, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.

Adicionalmente Ardila (2003:163) contempla que la calidad de vida “es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona”. Por tanto es una sensación de bienestar físico, psicológico y social (intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y la salud percibida), con estos aspectos objetivos se habrá de tomar en cuenta el bienestar material, relaciones armónicas con el ambiente físico y social, y con la comunidad y la salud objetivamente percibida.

Así mismo lo expresa Delgado de Smith (2009):

El concepto de calidad de vida sea una vía que facilite reconocer lo intelectual-humano como vértice de la sostenibilidad del sistema; siendo esto así, su incorporación (selección) permitiría una administración por reducción de la complejidad. En el sistema social productivo (autoreferente, autoorganizado), el establecimiento de los acuerdos (conversación,

comunicación y lenguaje) derivados de la relación con el entorno (proceso de selección y manejo de la complejidad), hacen operativo los propósitos (misiones, visiones y objetivos) sustentados en mecanismos estructurados alrededor de la gestión de los mundos de vida (p.197).

En ese mismo sentido, la conceptualización de calidad de vida es un vocablo es utilizado para indicar de la forma que se obtiene la experiencia en el ámbito laboral, el cual está signado por las condiciones objetivas (seguridad, higiene, salario, entre otros) y la subjetiva (son las maneras vividas por el trabajador). Por lo tanto es una definición que abarca ambas condiciones para su integralidad.

En Venezuela, la calidad de vida de los trabajadores se ha quebrantado claramente en los últimos años, el poder de compra ha disminuido progresivamente y ha sido motivo de grandes perversiones socio-económicas. Los afectados conforman el mayor número de la población, o sea, los trabajadores asalariados, en el país el Ejecutivo es el encargado de fijar los montos de salario de forma unilateral, con lo cual él debe cubrir todos los gastos de la familia.

Expresa, Hidalgo (1994:3), sobre lo siguiente: “Las recientes medidas tomadas por el gobierno nacional referentes al control de cambio de divisas, control de precios y bono alimentario, son un paliativo para frenar temporalmente el proceso degenerativo de las condiciones socio-económicas de la población”.

Es necesario que los trabajadores conjuntamente con las organizaciones establezcan, condiciones favorables para mejorar

sustancialmente la calidad de vida, y con ello propiciar canales de comunicación para el logro de objetivos comunes.

### **Recursos Humanos, motivación y sus aspectos generales**

Chiavenato, (2000:11), comenta que “las organizaciones realizan ciertos pasos por el trabajador y para el trabajador: lo remunera, le da seguridad y estatus, de modo recíproco el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas” En tal sentido, la interacción psicológica entre empleado y organización es un proceso recíproco, ya que la organización realiza ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador: lo remunera, le da seguridad y estatus; de modo recíproco el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas.

Para que una organización alcance sus metas, no solo debe contar con los recursos necesarios (financieros, materiales, técnicos y humanos), sino que también los deben usar con efectividad, a fin de lograr los objetivos planteados. Los recursos humanos de las organizaciones están constituidos por personas con una amplia variedad de conocimientos, capacidades y habilidades y de quien se espera que lleven a cabo actividades que constituyan al logro de las metas de la organización. Se establece que la interacción psicológica entre empleado y la organización es un proceso recíproco.

Se puede decir, que la motivación es uno de los factores internos que requieren más atención, ya que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o por lo menos originar una propensión hacia un comportamiento específico.

Para, Gibson, et al (2001:145), “la motivación se refiere a fuerzas que actúan sobre un empleado que inician y dirigen su conducta” .De este modo se entiende por motivación aquellos factores (impulsos internos y fuerza externas) capaces de provocar dirigir y mantener la conducta hacia un objetivo. Conocer los móviles de la motivación es tan complejo como tan compleja es la naturaleza humana. La motivación es un concepto explicativo que se utiliza para comprender el sentido de las conductas que se observan; también se afirma que es el premio que recibe el trabajador por su labor prestada en una organización lo cual nos permitirá lograr propuestas personales.

Cabe destacar, en lo que se refiere a motivación, que los individuos son diferentes y las necesidades varían de una persona a otra por lo cual genera variados patrones de comportamiento por que el proceso que hace dinámico el conocimiento es semejante en todos los seres humanos; en este sentido existen premisas que hacen dinámico el comportamiento del capital humano. La Motivación es la necesidad o impulso interno de un individuo que lo mueve hacia una acción orientada a un objetivo.

La motivación ha sido objeto de continúa preocupación por parte de los investigadores. En tal sentido, los resultados obtenidos en diversas investigaciones referidas en este estudio, han demostrado que existe relación entre la motivación y la producción en las organizaciones, bajo criterios de calidad y eficiencia en el alcance de los objetivos institucionales.

A tal efecto, Fernández (2000:17), en su estudio monográfico sobre la motivación en las organizaciones, señala que “existe la necesidad que el gerente conozca la importancia de la motivación, como medio para alcanzar el éxito o fracaso en el desempeño de sus funciones”. De allí, que la



motivación viene a constituirse en un puente entre el esfuerzo humano y el logro efectivo de las metas, por lo tanto los trabajadores necesitan poseer las competencias y habilidades sobre la misma para tener posibilidades de éxito en su trabajo.

De acuerdo a lo expresado por Nelson (2005), sobre la importancia de motivar a los trabajadores, expone lo siguiente:

Es importante motivar a los trabajadores, esto es posible, por ejemplo, cuando los gerentes se toman el trabajo de hacer algo especial por sus empleados, interesándose en ellos por encima de todo ya que al preocuparse por los empleados, ellos van a crear productos y generar mayores utilidades (p 8)

Todo lo expuesto, establece la importancia del conocimiento y dominio de los procesos motivacionales que toda persona debe asumir, en función de los objetivos propuestos. Por lo tanto, los gerentes y trabajadores se enfrentan permanentemente al reto de comprender las necesidades humanas del grupo de individuos que dirige, los cuales poseen características físicas, psicológicas, intelectuales, éticas, morales y culturales que los diferencian entre sí.

Esto indica que el gerente deben establecer un balance entre las necesidades grupales e individuales, y enfrentar el reto de cambiar la actitud de quienes dirigen y orientan hacia logros deseados, además debe mostrar competencias y habilidades que le permitan interactuar de forma motivadora con los trabajadores, esto es, debe enfrentar la real necesidad de motivar a los empleados para poder lograr los objetivos deseados.

## **Teoría de las Tres Necesidades de Mc Clelland**

En cuanto al tema de las necesidades en el contexto de las personas con responsabilidades familiares, el autor Mc Clelland (1989) citado por Chiavenato (2000), consideró que las personas orientadas al logro se distinguen del resto de la población por el deseo de hacer mejor las cosas, considerando a la motivación constituida por grupos de expectativas que se forman y crecen alrededor de la experiencia efectiva. Esta teoría se ubica dentro de las motivaciones humanas específicamente en el campo de las motivaciones sociales. Para Mc Clelland existen tres necesidades básicas: Necesidades de Logro, Necesidades de Poder y Necesidades de Afiliación, destacando que las necesidades varían de acuerdo a una determinada situación, es por ello que el comportamiento humano también varía.

Además hace referencia que todas las personas han sentido en algún momento necesidades de poder, logro y afiliación; pero que por regla general, cada individuo tiende a sentir una de ellas con mayor intensidad.

1. Necesidades de Poder: Es la necesidad interior que determina la conducta de un individuo de influenciar a otro ser humano o a un grupo de ellos, se manifiesta esta necesidad a través de acciones que impliquen ejercer influencias, estas pueden ser acciones fuertes y poderosas que afectan a los demás, tales como asaltos, ataques, persecuciones y expresiones verbales. Este tipo de acciones niega la relación afectiva.
2. Necesidad de Afiliación: Es una forma de conducta social que responde a un impulso que se satisface mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con otra u otras personas. La meta

perseguida es la de alcanzar una relación basada en la amistad recíproca. Se evidencia cuando se manifiesta preocupación por gustar o ser aceptado, o cuando un individuo da señales de querer establecer, restaurar o mantener relaciones de afecto con otro sujeto.

3. Necesidades de Logro: Es la necesidad del ser humano de actuar, dentro del marco social, buscando metas sucesivas y derivando al mismo tiempo la satisfacción en realizar cosas paso a paso en términos de excelencia.

El impulso sentido mueve a las personas a expresarse en forma de conducta que envuelven una superación y un deseo de alcanzar metas superiores y acá se utiliza la retroalimentación para evaluar los cambios producidos en su forma de actuar. Toro y Cabrera (1993:62), señalan “que en esta teoría el término motivo es utilizado como sinónimo de necesidad.”. En este sentido, se presenta en esta teoría un cuerpo de conceptos que describen condiciones internas de las personas que potencializan y proveen satisfacción y reducen temporalmente el estado de activación que provocan por lo cual Toro y Cabrera, exponen:

En su enfoque conceptual que esta teoría ha facilitado la comprensión de algunos hechos y características del comportamiento humano como los son: las acciones tendientes al logro, poder y afiliación. Como consecuencia ha sido posible conceptualizar y catalogar hipótesis acerca de porque unas personas se desempeñan mejor que otras en el trabajo, porque unas prefieren establecer relaciones de carácter amistoso. Cada uno de los patrones de acción tiene efectos e implicaciones diferentes e importantes para la productividad laboral y el clima organizacional de una empresa. (p. 44)

En sus estudios, Mc Clelland (1989), identificó ciertas características que poseen las personas con alta necesidad de logro, afiliación y poder. Los individuos que reflejan una gran necesidad de logro, son personas que asumen responsabilidades para solventar problemas, desean retroalimentación sobre su desempeño. Las personas con alta necesidad de afiliación buscan interactuar socialmente con la gente, se preocupan por la calidad de importantes relaciones personales, son amistosos, colaboradores y comprensivos. Las personas con alta necesidad de poder, son aquellas que ejercen el poder, control. Se preocupan por influir en los demás y llevar la voz cantante en discusiones.

El tema principal de la teoría de Mc Clelland, es que la necesidad antes descrita se aprende al enfrentarse el individuo y el ambiente en que se encuentran. De allí, que las necesidades son aprendidas, la conducta que se recompensa tiende a repetirse con mayor frecuencia. A lo anteriormente expuesto lo reafirma Casas (2002:98): "Son todas aquellas teorías que intentan explicar que es lo que motiva al trabajador, analizando para ello, las necesidades y recompensas que causan la conducta". Se observa claramente que los trabajadores son recompensados por una conducta de logro y aprenden a aceptar riesgos moderados y alcanzar metas. De manera similar, una gran necesidad de afiliación o poder, puede deducirse de un historial en que se reciben recompensas por una conducta sociable. Como resultado del proceso, los individuos desarrollan configuraciones exclusivas de necesidades que afectan su conducta y desempeño.

Así mismo expone Perilla (1998), lo siguiente:

Para McClelland toda motivación se basa en la emoción y consiste, concretamente, en una expectativa de

cambio en la condición afectiva. Un motivo es entonces el reestablecimiento, por un indicio, de un cambio de una situación afectiva. En esta definición, reestablecimiento significa que está involucrado un aprendizaje previo. En el sistema de McClelland, todos los motivos sociales son aprendidos. McClelland toma el afecto como base para los motivos por varias razones: por una parte, porque los estados emotivos de dolor y placer se pueden manipular experimentalmente cuando se trabaja con motivaciones, y por otra, porque el afecto brinda más elementos explicativos que otras teorías basadas en la reducción de las necesidades biológicas o en la estimulación intensa. (p.531)

En este sentido, cada una de las teorías expuestas explican la conducta desde el punto de vista motivacional pero con distinto enfoque. Generalizando, se infiere que los individuos tienen necesidades innatas y aprendidas, que son influenciados por diversos factores determinantes del grado de satisfacción.

Desde esta perspectiva, el conocimiento y dominio por parte de los trabajadores de cada una de las teorías descritas, le permitirá tener una mejor visión de las estrategias motivacionales y la evaluación del desempeño, la cual persigue aumentar la eficiencia y eliminar los vicios que limitan el rendimiento a través de la participación e integración, los cuales son elementos que coadyuvan a la reducción del tiempo perdido y asegurar así una mayor productividad en el proceso educativo.

En este sentido, la evaluación viene a ser un sistema de apreciación del desempeño del individuo en un cargo y de su potencial del desarrollo, es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de alguna persona. Además, representa una técnica de dirección

imprescindible en la actividad administrativa, a través de la cual se pueden detectar los problemas de supervisión de personal, de integración del personal, de motivación entre otros.

## **Temas de Referencias**

### **La calidad de vida laboral de los trabajadores y sus responsabilidades familiares**

Esta concepción nace en la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a partir de los años 60, como organismo internacional que busca la protección integral del trabajador a nivel mundial, procede en el año 1983 aproximadamente al Convenio 156, el cual expone que es necesaria la igualdad de oportunidades y trato a los trabajadores y trabajadoras. Reconociendo los problemas y necesidades particulares a las cuales se enfrentan con responsabilidades familiares.

Este convenio establece el compromiso de los Estados de incluir, entre los objetivos de su política nacional, el permitir que el trabajador o trabajadora con responsabilidades familiares puedan ejercer su derecho a tener un empleo, sin ser objeto de discriminación y, en la medida de lo posible, sin conflicto entre sus responsabilidades familiares y profesionales. Asimismo, plantea la obligación de implementar medidas para permitir la libre elección de ocupación y proporcionar oportunidades a la formación permitiendo la integración y permanencia de estos trabajadores en la fuerza laboral y su reintegración después de un tiempo de ausencia motivada por dichas responsabilidades.

Concebir la adopción de medidas para la planificación municipal y estatal de forma que se tomen en cuenta las necesidades de este grupo de trabajadores, y la promoción de desarrollo de servicios comunitarios, públicos y privados de asistencia a la infancia y a las familias. Al hablar de la calidad de vida de los trabajadores, se debe hacer énfasis en que La organización es definida por Dávila (1985:7), como “un ente social creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y la utilización de recursos materiales”. Y también definida, según Gómez (2009:10), como: “Percepción que tienen las personas de que sus necesidades están siendo satisfechas o de que se les están negando oportunidades para alcanzar la felicidad o autorrealización con independencia de su estado de salud o de las condiciones económicas”

Dávila señala además que las organizaciones disponen de una estructura jerárquica y de cargos dispuestos en unidades y se caracterizan por las distintas relaciones que se producen entre sus componentes: poder, control, división del trabajo, comunicaciones, liderazgo, motivación, fijación y logro de objetivos; determinadas éstas por la acción humana de sus miembros en el contexto de condiciones materiales concretas.

Dávila también afirma que las organizaciones son dinámicas, puesto que cambian, crecen, se reproducen, involucionan y hasta mueren; que son conflictivas, porque la búsqueda de objetivos implica oposición, negociación e imposición en muchos casos; que son sistemas abiertos, inmersos en estructuras sociales, económicas y políticas de mayor amplitud; con capacidad para aprender; con cultura propia basada en los valores, creencias, normas, sanciones que internalizan sus miembros a través de los procesos de socialización. Además acota, que son racionales y siguen patrones de acción bien definidos dentro de un contexto temporo-espacial

que le conduce al logro de objetivos preestablecidos; y también que en cierta forma constriñen el comportamiento organizacional, dejando un margen de acción individual en sus miembros y en los grupos, que dependerá del poder que cada uno de ellos tenga sobre los otros.

De las definiciones señaladas, se puede afirmar que la organización es la combinación que resulta de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre sus miembros, en pro de los objetivos de la institución, según su normativa y políticas. Teniendo como base la información anterior, puede decirse que en las empresas se cumple “ciclos vitales”, que van a depender de la calidad que se le imprima a cada uno de los procesos que le son propios; que si carecen de una comunicación efectiva, de un liderazgo apropiado y de factores motivacionales que mueven al recurso humano al logro de las metas establecidas, pueden correr el riesgo de involucionar y, por ende, a desaparecer.

La función organizadora es el proceso administrativo donde el gerente, a través de relaciones efectivas entre las personas a su cargo, puede alcanzar en forma eficiente la realización de las tareas, la solución de problemas y el logro de metas y objetivos. Para Schein (1982) la organización es:

La coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad (p.14)

Por lo tanto la organización como la unificación de los esfuerzos encaminados a un fin. En tal sentido, el reto que enfrenta un gerente radica en aprender a organizar un grupo con efectividad, responsabilidad y



participación. De igual manera, Dessler (2001), señala que organizar es asegurarse de las proporciones correctas de recursos humanos y que estén en el lugar adecuado y en el momento oportuno, para que los objetivos de la organización puedan ser alcanzados en forma prevista. Para Robbins y Coulter, mencionados por Moreno y Barrera (2013) mencionan lo siguiente:

Las organizaciones empezaron a reconocer que los empleados no dejan a su familia ni su vida personal cuando van a trabajar. Una empresa contrata a una persona que tiene vida personal fuera de la oficina, problemas personales, así como compromisos familiares, y aunque los gerentes no pueden comprender todos los problemas familiares, existen organizaciones más conscientes, porque reconocen que los empleados tienen niños enfermos, padres ancianos y otros problemas familiares, ofreciendo prestaciones de apoyo a la familia, incluyendo una variedad de programas laborales y familiares para ayudar a los empleados. (p. 2)

Por lo antes expuesto, es necesario que el gerente mantenga una comunicación y relación personal efectiva con todo el personal de la institución, a fin de proyectar confianza y compromiso con la labor organizativa.

Resulta oportuno mencionar que las jornadas laborales convencionales reducen significativamente el tiempo aprovechable para la vida familiar y especialmente para atender a esa persona de la tercera edad, que requiere de cuidados especiales. Sin embargo, muchos trabajadores realizan actividades extra-laborales con la única finalidad de generar un aumento del ingreso familiar. Así mismo, para quienes se desempeñan en cargos gerenciales y profesionales, en ciertas oportunidades deben trabajar muchas

horas diarias lo cual puede ser visto como una manera de demostrar el compromiso y progresar en la organización.

En efecto el balance entre trabajo y vida personal es sumamente importante en el área laboral, por ello deberían tomarse en cuenta cuando se busca una mayor eficiencia y eficacia del trabajador; todo esto se traduce en mejores empleos, así como en la tranquilidad mental merecida por cada empleado para el buen funcionamiento dentro de la misma, permitiéndole también a este desarrollar nuevas técnicas de mejoras en sus operaciones, ya que simplemente se siente bien consigo mismo, con la empresa, irradiándolo a su vez a su círculo familiar.

Así mismo, los intereses personales o familiares en la mayoría de los casos no coinciden con los profesionales y los trabajadores se ven en la imperiosa necesidad de hacer ciertos sacrificios en su vida personal con el fin de lograr un empleo o mantener el que tienen. Es importante mencionar que el bienestar del trabajador se ve reflejado, una vez este obtiene una calidad de vida laboral excelente, donde pueda combinar y cumplir con sus responsabilidades laborales y personales, por eso es importante que las empresas se preocupen por el equilibrio que puedan tener los empleados en estas dos vertientes, ya que eso contribuirá de manera positiva con el objetivo de la compañía.

Una organización contrata a una persona que tiene vida personal fuera de la empresa, problemas personales, así como compromisos familiares, y aunque los gerentes no pueden comprender todos los problemas familiares, existen organizaciones más conscientes, porque reconocen que los empleados tienen niños enfermos, padres ancianos y otros problemas

familiares, ofreciendo prestaciones de apoyo a la familia, incluyendo una variedad de programas laborales y familiares para ayudar a los empleados.

Por su parte, Chiavenato (2007:351) define el equilibrio familia trabajo como “la puntuación máxima que corresponde a las compañías que consiguen que sus colaboradores armonicen su vida personal y profesional”. Un espacio físico que permita momentos de ocio en los descansos, políticas de incentivos para la práctica de deportes y preocupación por la salud y el bienestar personal son fundamentales para este equilibrio.

## **Clima organizacional y su importancia en el trabajador.**

En el marco de la calidad de vida de las personas con responsabilidades familiares, se habla de la importancia que tiene el clima organizacional es determinante, sobre todo cuando se pretende realizar un estudio donde todos los elementos participantes se interrelacionan entre sí por tratarse de procesos donde es el recurso humano el principal actor. Hay acuerdo general al respecto, pero sobre el t3pico de su definici3n existen diversas tendencias, las apreciaciones varían desde estructuras, factores organizacionales, pol3ticas, reglas, hasta el patr3n de comportamiento que asumen los individuos dentro de la organizaci3n.

En el 3rea administrativa, Davis y Newstrom (1993), definen el clima organizacional como el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una compa3nía. Para estos autores, el clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real. Las organizaciones son 3nicas, cada una posee su propia cultura, sus tradiciones y m3todos de acci3n que, en totalidad, constituyen su clima. En este sentido, el clima influye en la motivaci3n, el desempe3o y la satisfacci3n en el empleo, esto lo hace creando ciertas expectativas con respecto a qu3 consecuencias se generarán a trav3s de diferentes acciones. Los empleados de cualquier organizaci3n esperan ciertas recompensas, satisfacciones y frustraciones basándose en la percepci3n que tienen del clima de su organizaci3n.

Seg3n los mismos autores, el clima propicio, estable, es una cuesti3n a largo plazo. En consecuencia, todo gerente debe considerar el clima desde el punto de vista de los activos, pues el hecho de ejercer presi3n sobre las personas puede producir, momentáneamente, un mejor desempe3o, pero a costa del activo denominado clima. Al final, una organizaci3n conducida bajo

presión sufrirá por falta de activos y esto desencadenaría un clima desfavorable entre el personal, afectando las metas organizacionales.

Otra definición, como la de Gibson e Ivancevich (1990), plantean que el clima organizacional ayuda a conformar las actitudes y expectativas relacionadas con la organización y, a su vez, sirve de enlace entre la conducta, estructura y procesos de la organización y el desempeño individual, grupal e institucional. Puede notarse que esta concepción establece una cadena de relaciones desde el nivel gerencial hasta los niveles del individuo con su grupo, lo que establece un sistema ecológico de interdependencia.

Por su lado, Álvarez (1992), define el clima organizacional como la percepción que el individuo hace de las condiciones del ambiente de trabajo y a través de ella se puede determinar sus características. Con esta concepción pudiera afirmarse que el clima organizacional implica varios factores que interactúan dentro de la organización.

No obstante, la percepción y explicación que realiza el individuo de su ambiente laboral, influye en su comportamiento, ya sea con entusiasmo o desgano por el trabajo, afectando así la eficiencia en el logro de las metas organizacionales, lo cual refleja que el clima organizacional está en función de la interacción entre las características de las personas que la perciben y las características de la organización.

Es importante destacar la conceptualización de Nyisztor (1995:28), lo define "Conjunto de propiedades del entorno laboral percibido por los empleados en un momento determinado que influye en su comportamiento, constituye la personalidad de una organización y la distingue de otras". La

manera como es percibido, es una variable importante a considerar, ya que puede afectar la satisfacción, el rendimiento, el proceso de investigación y de enseñanza en general. Lo anterior hace pensar que el alcance de las metas, dependen en gran parte de la existencia de un clima organizacional adecuado.

Asimismo, Adam (1996), considera el clima organizacional como el grupo de propiedades del ambiente de trabajo que los empleados perciben directa o indirectamente de la organización, y que influye en su comportamiento, siendo estas propiedades: estilo de liderazgo, estructura organizacional y condiciones de trabajo. La reacción de un individuo en cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta.

Por su parte, Tripier (1987), afirma que cada empresa debe medir su propio clima laboral, identificando y así anticiparse ante cualquier posibilidad extraña. Deben crearse mecanismos que permitan a la gente resolver sus problemas administrativos, con la debida atención que se requiera.

Los conceptos expuestos sobre el clima organizacional, tienen una gran amplitud en su significado y permiten entender el término para el estudio que se realiza, como el conjunto de percepciones que las personas con responsabilidades familiares tienen con respecto a su organización, llena de vivo significado y virtudes que necesita en sus miembros una base de motivación y comunicación eficaz, a través de un liderazgo que genere un clima laboral adecuado, a fines de mejorar y modernizar el aporte que el personal que allí labora ofrece a la empresa.

Como se puede identificar, se presentan tres grandes dimensiones de significativa importancia que, según la bibliografía consultada deben ser

consideradas a la hora de realizar un estudio sobre el clima dentro de una organización. Estas tres dimensiones constituyen variables de influencia sobre el clima y que cada una genera sobre los procesos internos y externos de la organización. Pues se considera que la implantación y ejecución efectiva de cualquier planificación estratégica dependen directamente del clima organizacional que impere en cada organización.

La comunicación es uno de los elementos del clima, inseparable de la organización. A través de ella se mantiene interacción entre los miembros de una institución. Su importancia radica en encontrar el modo de expresarse en forma adecuada, encontrar las palabras y frases apropiadas y evitar las que pueden causar una impresión equivocada.

Al respecto, Melinkoff (1990:32), afirma que la comunicación “es un instrumento eficaz para realizar un plan de acción”, este autor la define como un proceso de carácter dinámico, que exige y requiere una constante revisión y adaptación para mantenerse eficaz y ajustado a la dinámica social, a su vez la considera como vehículo que facilita la ejecución, permite la aceptación de políticas, planes, objetivos y metas, facilitando la coordinación y la cooperación del cuerpo social.

No es posible desarrollar unas buenas relaciones humanas sin contar con una buena comunicación. La comunicación eficaz estimula la moral del elemento humano dentro de la organización, por el contrario, la mala propende a estimular una baja moral.

Para Hall (1996), la comunicación dentro de las organizaciones contiene unos elementos que son organizacionales y otros individuales. Por este motivo, la comunicación en las instituciones debe suministrar información

precisa con tonos emocionales adecuados para todos los miembros, quienes necesitan el contenido de tal comunicación para llevar a cabo sus responsabilidades sobre la base de una precisión y en función de satisfacciones que su actuación pueda proporcionar a la organización y a ellos mismos.

Por otro lado, Kreps (1995), expone que el clima se desarrolla a partir de los comportamientos y políticas de los administrados de la organización y de los comportamientos de comunicación específicos de los miembros de la misma. De allí que los gerentes deben buscar apoyo en alguna estrategia que les permita proporcionar un clima ideal, para ello deben estar conscientes de las formas de comunicación predominante dentro de una organización.

Por su parte, Robbins (1995), considera la comunicación como una actividad realizada en cuatro funciones básicas en el interior del grupo de una organización: control, motivación, expresión emocional e información. Para el autor, la comunicación sirve para controlar en diversas formas el comportamiento de los empleados, debido a que la organización posee jerarquías de autoridad y normas formales que se precisa sean aceptadas.

El mismo autor establece que la comunicación fomenta la motivación al esclarecer a los empleados lo que han de hacer, la eficacia con la que llevan a cabo sus responsabilidades y las medidas que deben adoptarse para mejorar el desempeño en los casos que fuere necesario. La fijación de metas concretas, la retroalimentación acerca del avance en la consecución de objetivos y el reforzamiento de la conducta deseada estimulan la motivación y obviamente, requieren comunicación.



Los gerentes deben conocer la importancia de la comunicación como medio esencial para desarrollar un clima de trabajo agradable, estimulador, exigente, donde exista armonía e integración de personal a su cargo, sólo así se estará garantizando el éxito de la institución. El clima organizacional, a su vez está determinado por la motivación que se da a los empleados para propiciar las estrategias de grupo generando eficiencia y repercutiendo en el éxito de la organización donde se brinda apoyo para el desarrollo de la autoestima de los empleados utilizando como vía el interés y constancia en el líder.

Para Chiavenato (1994), la motivación es un elemento de la organización que ejerce más influencia en el rendimiento de una institución; de ahí que sea tan importante que los gerentes, sepan cómo motivar a sus miembros para el logro de sus metas organizacionales. El autor citado considera la motivación como uno de los factores internos que requiere mayor atención, indispensable para comprender el comportamiento de las personas.

En la misma línea, Robbins (ob. cit), conceptualiza la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y una situación, es decir, que la motivación constituye un deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización; esfuerzo que es condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Bajo esta concepción, el autor considera tres elementos básicos de la motivación: esfuerzo, metas organizacionales y satisfacción de necesidades.

El elemento esfuerzo es considerado como una medida de intensidad, la que explica que cuando alguien se encuentra motivado, dedica todo su empeño para el logro de una meta. Pero los altos niveles de esfuerzo, difícilmente dan resultados favorables en la realización del trabajo, a menos

que sea canalizado en una dirección que redunde en beneficio de la organización y de la persona misma, y que exista una adecuada motivación al logro. Esta última, sostiene el autor que sólo se produce cuando se realizan tareas que ponen a prueba la capacidad del individuo y que proporcionan la oportunidad de demostrar las capacidades que posee.

El elemento metas organizacionales se canaliza en razón del esfuerzo y de su intensidad, por lo mismo, debe ser dirigido este último hacia las metas de la organización y ser compatible con sus exigencias. Las metas organizacionales que se pretendan alcanzar a corto, mediano o largo plazo, deben ser explícitas en cuanto a los objetivos, incluyendo las etapas de definición y especificación de las mismas, con su respectivo proceso de retroalimentación sobre el logro de las mismas.

En relación con el elemento satisfacción de necesidades, este autor afirma que uno de los síntomas más confiables del deterioro de las condiciones de una organización es la escasa satisfacción en el empleo. En su forma más grave se manifiesta en paros, reducciones en el ritmo de trabajo y ausentismo.

Los problemas de disciplina, el desempeño deficiente y otras dificultades suelen ser parte del malestar que experimentan los empleados. En su parte opuesta, el hecho de poseer una gran satisfacción en el empleo, alienta el ánimo hasta de los administradores por cuanto se producen condiciones positivas que son las que ellos deben buscar.

Se debe proporcionar a los individuos oportunidades para satisfacer las necesidades personales, de manera que ésta sirva de estímulo para el trabajo productivo en pro de la organización. La satisfacción en el trabajo es

la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los empleados de su trabajo. Esta se va a ver reflejada en el grado de concordancia que exista entre las expectativas de la persona con respecto al empleo y las recompensas que ésta le ofrezca.

Habiendo definido la satisfacción en el trabajo como la actitud general del individuo hacia sus actividades, debe considerarse que las mismas no constituyen la simple acción de ocupar un puesto, sino que éstas requieren de procesos más complejos, como acatamiento de normas, adaptación a un medio, interacción entre personas, entre otras.

De igual manera, Robbins (1996:74), plantea que al intentar medir la satisfacción en el empleo, se encontrarán factores como: “la naturaleza del empleo, el control, la calidad del ambiente físico, los sistemas de premiación utilizados, el apoyo de la alta gerencia, así como factores más específicos como las presiones de tiempo o las oportunidades de carrera”.

El liderazgo es otro de los procesos cuya presencia en el clima organizacional es determinante, de tal forma que se acepta como axioma que un buen liderazgo es indispensable para la administración, el gobierno, la infinidad de grupos y organizaciones que configuran el estilo de vida, trabajo y juegos. Al respecto, el autor antes referido define el liderazgo como la capacidad de influir en un grupo para la obtención de metas.

Para Davis y Newstron (1991), el liderazgo es definido como el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar sus objetivos. Así se constituye en el acto final que identifica, desarrolla y utiliza el potencial que hay en la organización y en su personal. Asimismo, el buen gerente debe definir su estilo de liderazgo, sin optar por los extremos, debe

saber motivar, estimular, persuadir, debe saber delegar responsabilidades y, al hacerlo, no dudar de la capacidad potencial de sus seguidores. El gerente debe ser un promotor de la participación de todos y adoptando la tendencia de un liderazgo situacional, que es el más adecuado para cada momento específico dentro de la organización, tomando en cuenta las emociones, habilidades, destrezas y las posibilidades de sus seguidores.

Por otra parte, Harris (2000), expone como debe ser los líderes:

Tienen la misión de ser gerentes, por ello deben tener capacidades de liderazgo y el don de dirección, estos son elementos básicos que los ayudarán a asumir la responsabilidad de dirigir los esfuerzos e ideas hacia el logro de las metas comunes para el desempeño eficaz, debido a ser la función fundamental para la sobrevivencia de la empresa. (p. 52-53)

Por lo tanto el líder debe hacer uso constructivo de las ideas u opiniones de sus seguidores, compartiendo las mismas para entre ambos tomar las decisiones pertinentes. Esto estimula una mejor utilización del potencial humano, además de estimular la confianza plena entre el líder y sus seguidores, lo que generará que las personas se sientan responsables y comprometidas con las metas de la organización y participen en los procesos de toma de decisiones.

Ahora bien, el gerente debe estar consciente en su rol de dirección, que debe brindar autonomía y responsabilidad, dejando actuar a las personas como adultos y profesionales, ofreciendo ayuda y guía cuando sea necesario, Esto presupone que el líder debe propiciar que cada uno de los integrantes de la organización asuma su propio proceso de cambio, al

motivar a los empleados con objeto de que luchen por estándares altos y de esta manera crear confianza para el cumplimiento de metas desafiantes

Es necesario referirse a la teoría de los sistemas de Likert, citada por Brunet (1993), es la más completa por su nivel de explicación y de extrapolación. Esta teoría del clima organizacional o de los sistemas de organización permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite canalizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

Para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben, además por las informaciones que reciben, sus percepciones, sus capacidades, sus esperanzas y sus valores, lo que explica las reacciones de un individuo ante cualquier situación, en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es la forma cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar.

En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos factores se definen como: a) Los parámetros ligados al contexto, b) la posición jerárquica que el individuo ocupa en la organización, c) los factores personales tales como la personalidad, actitudes y el de satisfacción, d) la personalidad que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima organizacional. De forma más específica, Likert establece tres tipos de

variables que determinan las características propias de una organización, a saber: las variables causales, las variables intermedias y variables finales.

**Variables Causales:** Son las que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Comprenden la estructura de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencia y actitudes. Estas se distinguen porque pueden ser modificadas o transformadas y porque son variables independientes de causa-efecto.

**Variables Intermedias:** Son aquellas que reflejan el estado interno y la salud de la organización, por ejemplo: las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, entre otras.

**Variables Finales:** Son variables dependientes que reflejan los resultados obtenidos por la organización, son por ejemplo: la productividad, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional.

La combinación y la interacción de estas variables determinan dos grandes tipos de clima organizacional o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La presente investigación se refiere la calidad de vida de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado a familiares de la tercera edad, según Ballestrini (2002).

Se define el diseño de investigación como el plan o la estrategia global en el contexto del estudio propuesto que permite orientar desde el punto de vista técnico y guiar todo el proceso de investigación desde la recolección de los primeros datos, hasta el análisis e interpretación de los mismos en función de los objetivos definidos en la presente investigación. (p.134)

En este sentido, esta sección se refiere al Marco Metodológico, el cual expone los aspectos que orientarán y regirán el estudio, tales como; naturaleza de la investigación, fases de la investigación, técnicas e instrumentos de la investigación, la confiabilidad y validez de los instrumentos y la estrategia metodológica.

#### **Naturaleza de la investigación**

La naturaleza de la investigación se refiere al grado de profundidad con que se abordó—el objeto o fenómeno, la investigación que se realizó fue de carácter descriptiva. Este tipo de investigación permitió obtener información relevante sobre el tema objeto de estudio, con respecto a esta definición Delgado de Smith (2008), la expresa de la siguiente manera:

Las investigaciones descriptivas pretenden descubrir, y están dirigidas a reseñar las características

primordiales de un fenómeno siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio (...) mide de manera independiente los conceptos o variables, aunque este en capacidad de integrar las mediciones de cada una de las variables con el propósito de determinar como es. (p.249-50).

Asimismo la definición que realiza Méndez (2001:137) “ ... identifica características del universo de investigación, señala formas de conductas y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación de variables de investigación”

Este estudio se orientó el análisis a profundidad de la calidad de vida del trabajador que tiene bajo su cuidado a familiares de la tercera edad, lo cual nos aportó información de la dinámica del trabajador.

### **Fases de la investigación**

Los procedimientos racionales para la elaboración de una investigación obedecen a los criterios de la investigadora y no deben estar supeditados a formatos estándares, lo cual es producto del carácter particular. Atendiendo a lo anterior, se presenta a continuación el plan de ejecución del presente estudio, el cual tiene fundamentado en la consecución de los objetivos derivados del planteamiento de la situación problemática.

Este plan fue organizado en diversas fases, las cuales brindan una visión fundamentada en un criterio operativo básico que permitió el encuentro racional de los resultados. A continuación se desglosan las fases de ejecución de la investigación:



**Fase preliminar:** Este consistió en la revisión bibliográfica, a fin de organizar las fuentes para la obtención de la información utilizada en el marco teórico y aquellas otras fuentes que permitieron conocer la problemática planteada, relacionado con la calidad de vida de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de personas de la tercera edad.

**Fase de diagnóstico:** permitió detectar la situación existente en cuanto la calidad de vida de los trabajadores que tiene bajo su responsabilidad el cuidado de personas de la tercera edad. A tal fin se construyó un cuestionario que fue aplicado a los trabajadores, y cuyo objetivo era el registro de los datos para someterlos posteriormente al análisis correspondiente.

**Fase de diseño:** una vez recogidos y analizados los resultados del diagnóstico, se elaboraron las conclusiones con centro en el objetivo general. En tal sentido, se abordaron los resultados para cada objetivo específico como base fundamental para la racionalización de la respuesta al objetivo general de la investigación.

Es de indicar, que el presente plan es el esquema fundamental de la investigación, habiendo representado para la investigadora, desde el plano operativo, la posibilidad de racionalizar científicamente el trabajo de investigación y brindar respuesta a los objetivos planteados.

### **Unidad de análisis**

La investigadora realizó un esfuerzo para poder llevar a la totalidad de informantes claves. El número de informantes que participaron en este

estudio fue de once (11) trabajadores. Cada una de ellas se logró aplicar el instrumento, que de acuerdo a la definición de unidad de análisis de Hernández (2003:117), “son los sujetos que van a ser medidos”. Así mismo ampliando la definición Corbetta (2003:87) expone: “la unidad de análisis es una definición abstracta, que denomina el tipo de objeto social al que se refieren las propiedades. Esta unidad se localiza en el tiempo y en el espacio, definiendo la población de referencia de la investigación”.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

Para Hurtado (2007:153) “las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo. Estas pueden ser de revisión documental, observación, encuesta y técnicas sociométricas entre otras”, mientras que un instrumento de recolección de datos, para Sabino (2003:108) “es cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”

### **Revisión documental**

Es la técnica que se utilizó para conocer la existencia de antecedentes teóricos y referenciales, que sirvieran para la indagación y estudio a profundidad del la calidad de vida de los trabajadores, buscando una descripción a detalle en sus tópicos más relevantes.

La revisión documental es definitiva por Delgado de Smith (2008:282) como: “el acopio de los antecedentes relacionados con la investigación, se realiza por la consulta de documentos escritos, sean formales o no, en los que se plasmó un conocimiento que fue avalado por autores que realizaron una investigación anterior”, se ejecutó mediante la consulta de literatura,

leyes nacionales, convenios internacionales sobre la calidad de vida de los trabajadores con responsabilidades familiares, así como trabajos que hacen referencia directa o indirecta al tema de investigación, igualmente, se planteó un objetivo general y tres específicos que orientan el proceso de la investigación

### **Cuestionario**

Dicha técnica fue utilizada para conocer la existencia de antecedentes teóricos o referenciales, que sirvieran para la indagación y estudio a profundidad de la calidad de vida, buscando una descripción a detalle en sus tópicos más resaltantes sobre la calidad de vida de los trabajadores, sin alterar, ni modificar, ni controlar el ambiente, ni el proceso objeto de estudio, sabiendo que el resultado de este dará la posibilidad, de conocer si hay o no calidad de vida del trabajador.

Por otra parte, Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003) manifiestan que:

Al elaborar el cuestionario, este deberá estar en línea con los objetivos planteados en la investigación. Ello significa que cada una de las preguntas formuladas deberá estar justificada...La ubicación de la pregunta en atención a los objetivos se clasifica en dos tipos: núcleo y refuerzo. Las preguntas de núcleo son las que responden al objetivo de una manera directa, y las de refuerzo las que tratan la problemática del estudio desde sus aristas. (p.62).

Este instrumento tiene como propósito obtener información sobre la calidad de vida de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de personas de la tercera edad y está dividido en veintiseis (26)

ítems distribuidos en tres (3) partes, donde estas va dirigido a un objetivo en particular, las cuales son:

Parte I. Satisfacción laboral del trabajador: a través de este apartado se busca indagar la equidad económica del trabajador del trabajador y como influye en su satisfacción laboral.

Parte II. Participación en toma de decisiones: A través de este apartado se procura indagar sobre el nivel de participación y como esta es delegada por la supervisión.

Parte III. Condiciones ambiente: Donde se determina como influyen la percepción del medio ambiente en el desempeño laboral y en su salud ocupacional.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

Es condición la validez y la confiabilidad en todos los instrumentos de carácter científico para la recolección de los datos, ya que deben ser autenticados desde la óptica de construcción, contenido y criterio. Según Aroca (1999:269), citado por Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003), unos de los métodos más utilizado para evaluar la validez

Es el denominado juicio de expertos, el cual consiste en seleccionar un número impar de (3 ó 5) jueces (personas expertas muy conocedoras del problema o asunto que se investiga) quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, so pretexto de que los mismos se adecuen directamente a cada uno de los objetivos de la investigación propuestos (p.72).

De esta manera el procedimiento utilizado fue el siguiente:

- a) Se elaboró un formato para que expertos en la materia verificarán si las preguntas del instrumento se adecuaban a los objetivos de la investigación, lo cual se registró en un formato de validación.
- b) Se suministró el formato respectivo a tres (03) expertos seleccionados por su condición profesional, con experiencia en las áreas de metodología, calidad de vida laboral y gestión de recursos humanos.
- c) En un último estadio, se hicieron las correcciones sugeridas, quedando el instrumento convalidado científicamente para su aplicación. (Ver anexo A)

Al mismo tiempo con la investigación y la revisión documental, fueron asomando interrogantes y con ellas se construyó el instrumento de recolección de información, la validación para este instrumento, este se sometió a un proceso de saturación, que de acuerdo a González (1994):

Consiste, en revisar todo el estudio o en repetirlo de nuevo en unas condiciones lo más similares posibles a la original para comprobar si los resultados se mantienen. Cuando se lleva a un punto en que, aportar más evidencias se considera redundante, se puede decir que existe saturación y que las conclusiones preliminares quedan aprobadas. (p.335).

Para lograr la validación mediante la saturación, se aplicó el cuestionario en dos (2) ocasiones distintas a una muestra piloto de tres (3) trabajadores que laboran en la empresa objeto de estudio. Se observó que los trabajadores comprendieron el instrumento en su mayor parte, y aunque se observó que su redacción en general es pertinente y apropiada para los objetivos de la investigación, se detectaron algunos ítems que debían ser mejorados o eliminados.

Antes de aplicarlo por segunda ocasión, se modificaron los ítems con redacción ambigua o deficiente (ver anexo A). Una vez hecho los cambios pautados, se obtuvo el instrumento final procediendo así a su aplicación; el esquema de formato del cuestionario se mantuvo en términos generales y se disminuyeron los ítems; la estructura de las preguntas se mantuvo en escala dicotómica y preguntas de opción múltiple, manteniéndose siempre el uso de preguntas abiertas y cerradas.

Una vez obtenidos los resultados del cuestionario modificado, se compararon con el instrumento inicial y se concluyó que no existían alteraciones en cuanto a las apreciaciones emitidas por los trabajadores con respecto a la calidad de vida de los trabajadores que tiene bajo su responsabilidad el cuidado de personas de la tercera edad, por lo cual la investigadora consideró que el cuestionario cumplió cabalmente con este criterio de validación.

Adicionalmente, otro requisito que debe poseer cualquier instrumento de investigación es la confiabilidad, que según Hernández, Fernández y Baptista (2006:250) “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados”. Es decir que, la confiabilidad significa, entonces, estabilidad y consistencia en los resultados, lo que no implica que

sea perfecto, dado que, los resultados derivados del instrumento, dependen de la habilidad del mismo, no del mismo sujeto.

En este aspecto de la confiabilidad, Cohen y Franco (2000:126) manifiestan que “existe una estrecha vinculación entre confiabilidad y validez. No puede haber validez sin confiabilidad. Sin embargo, lo contrario es posible, puede existir confiabilidad sin validez”. Por lo tanto, puesto que el cuestionario se aplicó dos (2) veces a los trabajadores, sin alteraciones en sus respuestas, y cumple con el criterio de validez por saturación, se concluye que es confiable.

### **Estrategia metodológica**

Con la finalidad de abordar los tópicos planteados en esta investigación, se elaboró un Cuadro Técnico Metodológico, en función de los objetivos específicos creados para el cumplimiento de la misma. Para el alcance de dichos objetivos, el cual contribuye a que la investigadora se oriente, organice y sintetice los pasos que se llevaron a cabo para lograr obtener los aspectos resaltantes de la misma, los cuales permitieron obtener tres (3) dimensiones al ser operacionalizados, seis (6) indicadores y no menos de dos (2) ítems por indicador, por lo que constituyeron los parámetros que sirvieron de base para la medición e interpretación del instrumento que se aplicó a los encuestados seleccionados dentro de la empresa de manufactura, como son los objetivos específicos que se señalan:

1. Analizar las condiciones satisfactorias por los beneficios percibidos por parte de los trabajadores que tienen a su cargo la atención a personas de la tercera edad.

2. Analizar el nivel de participación en la toma de decisiones que tiene el trabajador, en la organización

3. Determinar las condiciones ambientales de los trabajadores que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad

Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003:52), manifiestan que el cuadro técnico metodológico, “tiene entre sus bondades que...; permite ir descomponiendo, a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permiten al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio”.

Por eso se dice que el Cuadro Técnico Metodológico es importante ya que ayudó a la ubicación de la investigación, donde se tendrá más aproximación o no a la realidad investigada.



Cuadro No. 1

Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar la calidad de vida de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de familiares de la tercera edad

Objetivo No. 1	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnica
Analizar las condiciones satisfactorias por los beneficios percibidos por parte de los trabajadores que tienen a su cargo la atención a personas de la tercera edad	Satisfacción Laboral	Es la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencia	Beneficios Remuneración Condiciones favorables del trabajo	Características de los beneficios. (4-5-6-8-10) Recreación y tiempo libre. (7-9) Administración del sistema de control (1-2-3)	TRABAJADORES	CUESTIONARIO

Fuente: Graterol Romero (2016)

Continuación

## CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Analizar la calidad de vida los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de familiares de la tercera edad

Objetivo No. 2	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnica
Analizar el nivel de participación en la toma de decisiones que tiene el trabajador, en la organización	Participación en la toma de decisiones	Es el grado en el cual los trabajadores expresan sus ideas en el proceso de toma de decisiones, es decir, si estos son considerados por la empresa.	Comunicación Nivel de participación	Estructura para la participación. (1-2-6) Resolución de conflictos (3-4-7) Formas de evaluación del desempeño (5)	TRABAJADORES	CUESTIONARIO

Fuente: Graterol Romero (2016)

Continuación

### CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Analizar la calidad de vida de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de familiares de la tercera edad

Objetivo No. 3	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnica
Determinar las condiciones ambientales de los trabajadores que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad	Condiciones ambientales	Son todos los aspectos relacionados con todos los elementos que inciden en la salud ocupacional y en la percepción que manifiesta el trabajador acerca de su entorno físico y ambiental de su trabajo.	Percepción del medio ambiente. Salud ocupacional.	Condiciones físicas del medio ambiente laboral. (1-6-7) Descanso laboral (9) Condiciones psicológicas (4-5) Capacitación (2-3)	TRABAJADORES	CUESTIONARIO

Fuente: Graterol Romero (2016)

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### **Presentación de resultados**

En el presente capítulo se efectuó un análisis e interpretación de los resultados logrados y la organización de los mismos, en tal sentido para efectos de esta investigación se aplicó un instrumento y la revisión documental, por lo cual la información se presenta mediante la técnica del análisis la cual según Balestrini (2001):

El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos. (p. 169)

Es oportuno que en esta parte de este proceso investigativo se buscó dar respuesta a los objetivos específicos planteados por la investigación: analizar las condiciones satisfactorias por los beneficios percibidos por parte de los trabajadores que tienen a su cargo la atención a personas de la tercera edad; analizar el nivel de participación en la toma de decisiones que tiene el trabajador, en la organización; determinar las condiciones ambientales de los trabajadores que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad.

En ese mismo sentido, para que los datos recolectados tengan algún significado dentro de la presente investigación, se hizo necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de análisis e interpretación de los

resultados, con el propósito de organizarlos e intentar dar respuestas a los objetivos específicos planteados en el estudio, evidenciar los principales hallazgos, conectándolos de manera directa con las bases teóricas que sustentan la mismas, las variables delimitadas, así como, con los conocimientos que se dispusieron en relación al problema estudiado.

Como los señala Delgado de Smith, Colombo y Vilera (2003).

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

En igual forma, se suministraron los resultados obtenidos en el presente proceso de investigación en función de la aplicación del instrumento de recolección de datos que previamente se estableció, es decir, el cuestionario (Ver anexo A), el cual está compuesto por veintiséis (26) ítems. Cabe destacar que los datos conseguidos fueron tabulados y posteriormente se calcularon las frecuencias y porcentajes que se expresan en cuadros en este documento.

El análisis que se presenta a continuación se realizó a partir de la Teoría del Apoyo Organizacional Percibido y Calidad de Vida. Es intención de la investigadora, hacer una reflexión a propósito de los resultados encontrados; buscando con ello la mayor riqueza que otorga el proceso investigativo. Se contrasta la información con los planteamientos de Castells (2000), Babb (1998), Cabanellas (2001), Quin (2000), León (1999), Chiavenato (2007), Norma Técnica 1-2008, OIT-OMS (1989), Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención y Condiciones del Medio Ambiente del Trabajo,

Melinkoff (1990), Chiavenato (2007), Cuadernos Sindicales (1989), Chiavenato 2001, Delgado de Smith (2009)

Con relación al primer objetivo específico dirigido a analizar las condiciones satisfactorias por los beneficios percibidos por parte de los trabajadores que tienen a su cargo la atención a personas de la tercera edad, se tomaron en cuenta tres (3) aspectos: beneficios, remuneración y condiciones favorables del trabajo.

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen. Es decir, la satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. Cabe entonces señalar lo que plantea Castells (2000) en su definición de la satisfacción laboral:

Es un motivo en sí mismo, el trabajador mediante una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta; es sentirse bien con su trabajo y la organización a ello convergen una serie de factores psicológicos que hacen que el trabajador se sienta cómodo y satisfecho de la labor que realiza. (p.19)

La satisfacción laboral está supeditada al clima organizacional de la organización y al desempeño laboral de todos los trabajadores, por otro lado si es muy poco o llega a ser nula la satisfacción en la labores que desempeña el trabajador, se observa que la insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, deslealtad, negligencia, agresión o retiro. Con relación a esto Delgado de Smith (2009) manifiesta:

... que la acción humana se recree en un nuevo proyecto de vida laboral, donde la participación social, la equidad económica, los espacios dignificados, la realización personal, el crecimiento y la satisfacción permita recuperar el sentido de pertenencia sobre lo que produce la acción del trabajo. (p. 197)

En este sentido es importante destacar que al indagar sobre permisos que reciben los trabajadores para atender a una persona de edad avanzada, se encuentran con varias limitantes, que según Babb (1998) alude que se entiende por envejecimiento:

Proceso acumulativo, irreversible, no patológico, de deterioro del organismo maduro, propio de todos los miembros de una sociedad, de manera de que con el tiempo, se vuelve incapaz de hacer frente al estrés del entorno, y por ende aumenta la posibilidad de morir. (p.3)

En lo que se refiere al procedimiento para tramitar el permiso, estos se deben regir de acuerdo a los procedimientos administrativos adecuados, y se respeten las normas, políticas y procedimientos. Por lo tanto según Melinkoff (1990:28) "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores"

Por lo que expone Delgado de Smith (2009:199) "... es garantizar una relación productiva creciente, donde los indicadores de ineficiencia organizacional estén visiblemente controlados". Permitted los trabajadores y a los empleadores controlar de manera adecuada el procedimiento de permisos.

En cuanto al tiempo para el trámite de permiso de acuerdo a las políticas, el cincuenta y cuatro con cincuenta y cinco por ciento (54,55%) de los encuestados manifestaron que no están claramente definidos sus procedimientos por parte la organización, mientras que el cuarenta y cinco con cuarenta y cinco por ciento, (45,45%) se manifestó de acuerdo con la política implementada por la empresa. Esto evidencia, que aun cuando se siguen los procedimientos administrativos regulares, no hay una delimitación en el tiempo otorgado a los trabajadores para llevar a cabo la actividad de estar pendiente de la persona de la tercera edad, se otorga el permiso y no hay restricción del tiempo, lo cual podría traer conflictos en los tiempos organizacionales. (Ver cuadro 2).

Cuadro No. 2

¿Está usted satisfecho con el procedimiento para tramitar el permiso para atender a la persona de la tercera edad que está bajo su responsabilidad?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	5	45,45%
NO	6	54,55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

De acuerdo a los datos obtenidos con la aplicación del instrumento se dio a conocer que diez (10) trabajadores tienen bajo su responsabilidad a sus padres, mientras que un (1) trabajador a sus abuelos, lo cual evidencia que se sienten comprometidos con sus familiares directos a ofrecer atención y cuidados, representando el cien por ciento, por lo cual se evidencia claramente el nexo parental directo y la preocupación e interés por cuidar al familiar de la tercera edad con esmero y cuidados especiales. (Ver cuadro 3)



Cuadro No. 3

¿La persona que se encuentra bajo su responsabilidad qué parentesco tiene con usted?

Alternativa	FREC.	PORC %
Padres	10	90,91%
Abuelos	1	9,09%
Tíos	0	
Otros parientes por consanguinidad o afinidad	0	
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

Es de vital importancia para la tranquilidad y comodidad de la persona de la tercera edad, la disponibilidad del medio de transporte en el cual va a ser trasladado para cualquier actividad que requiera realizar, observándose que el cincuenta y cuatro con cincuenta y cinco por ciento, manifestaron que debían utilizar los servicios de taxi.

Los datos encontrados demuestran que se utiliza en la mayoría de los casos el servicio de taxi para darle bienestar al familiar de la tercera edad, muy pocos poseen vehículo propio y otros, por el contrario, ya sea por razones económicas deben utilizar el transporte público, lo cual no resulta muy agradable para la movilización de familiar. (Ver cuadro 4).

Cuadro No. 4

¿Qué medio de transporte dispone para el traslado de la persona de la tercera edad que está bajo su responsabilidad?

Medio de transporte	Frecuencia	PORCENTAJE %
Vehículo propio	2	18,18%
Vehículo de un familiar	1	9,09%
Servicio de Taxi	6	54,55%
Transporte público	2	18,18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

No obstante, el tema vinculado al transporte de las personas de la tercera edad que presenta inconvenientes, también hay otros problemas que están asociados al tiempo que se dedica el trabajador al finalizar su jornada laboral, sobre ello Cabanellas (2001:319) expone: “Duración de la actividad diaria específica de los trabajadores”, por lo cual los trabajadores luego de finalizada su jornada deben dedicar tiempo para sus propios compromisos.

Los valores presentados muestran que el cincuenta y cuatro con cincuenta y cinco de los encuestados respondió que después de su jornada laboral se dedica a realizar diversas compras para el hogar, mientras que el veintisiete con veintisiete por cientos dijo dedicarse a practicar actividades deportivas y el nueve con cero nueve por ciento dijo estudiar y el otro nueve con cero nueve por ciento a trabajar por su cuenta; esto evidencia claramente que en la mayoría de los casos las personas invierten un gran tiempo en adquirir productos necesarios para su consumo personal, limitando así su disponibilidad a la recreación y al descanso. (Ver cuadro 5).

Cuadro No. 5  
¿Al terminar tu jornada laboral a que se dedicas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Realizar diversas compras para el hogar	6	54,55%
Estudiar	1	9,09%
Realizar actividades recreativas o deportivas	3	27,27%
Trabajar por su cuenta	1	9,09
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

Con relación al segundo objetivo específico dirigido a analizar el nivel de participación en la toma de decisiones que tiene el trabajador, en la

organización, para este se procedieron a considerar dos (2) aspectos: comunicación y nivel de participación.

Como se aclaró en el cuadro metodológico, se entiende por participación en la toma de decisiones, viene expresado por el grado de participación que se le otorga al trabajador para que participe y exprese sus ideas en el proceso productivo.

Tal como lo expone Quin (2000:256) “Los ciudadanos tienen el derecho de ofrecer sus contribuciones en las decisiones que afectan su trabajo. Las decisiones importantes deben involucrar a aquellos individuos cuyas vidas laborales se verán afectadas por el resultado de las decisiones”. En este orden de ideas León (1999) considera que:

En la toma de decisiones se requiere del aporte personal y colectivo, pero no debe atacar solo los síntomas, sino las causas originales del problema y proponer seis pasos aplicados a la resolución de problemas y toma de decisiones. Se tiene que reconocer que existe un problema y describir cómo afecta a la organización, analizar las causas, explicando porque existe el problema, presentando una lista de soluciones opcionales y seleccionando la alternativa más eficaz para finalmente organizar un plan de acción a través de las tareas asignadas a todos los miembros. (p 26).

En este sentido, al tomar una decisión, debe considerarse el grado de responsabilidad y la participación de los trabajadores afectados, de esta manera el supervisor realizará un análisis de cada opción, fijando los objetivos, alcances y limitantes para seleccionar la alternativa que se adapte a la solución del problema sea esta individual o grupal.

En los resultados arrojados en esta parte del cuestionario se pudo observar que la participación de los trabajadores en la comunicación de las actividades a realizarse, el treinta y seis con por ciento que el supervisor acepta sugerencias para la asignación de tareas, teniendo ese mismo porcentaje de treinta y seis por ciento, solicita apoyo de sus colaboradores y un veintisiete con veintisiete por ciento considera que las instrucciones deben ser cumplidas tal y como las indica el supervisor. (Ver cuadro 6).

Cuadro No. 6  
¿Para la asignación de una tarea, esta se debe cumplir de acuerdo a.?

Alternativa	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Las instrucciones del supervisor	3	27,27%
El supervisor acepta sugerencias de modificar la ejecución de la tarea	4	36,36%
El supervisor solicita apoyo de sus colaboradores para mejorar los procesos	4	36,36%
El supervisor no acepta sugerencias para la ejecución efectiva de una tarea	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Graterol (2016)

Uno de los factores determinantes en la presente investigación es la resolución de conflicto, que se puedan presentar entre los trabajadores y la supervisión, tal como lo expone Chiavenato (2007:362) “la resolución representa el fin del episodio del conflicto”, es importante destacar que se trata de lograr una solución favorable para las partes enfrentadas.

Al ser abordado los trabajadores, el cuarenta y cinco con cuarenta y cinco respondieron que la supervisión se reúne con el personal involucrado y le solicita propuestas de mejoras, arrojando ese mismo porcentaje cuarenta y cinco con cuarenta y cinco por ciento que el supervisor reúne a los trabajadores involucrados y le realiza un llamado de atención, solamente un

grupo minoritario que representa el nueve con cero nueve por ciento, respondieron que es solo una decisión de la empresa (Ver cuadro 7).

Cuadro No. 7

En caso de presentarse un inconveniente con determinada área productiva, como es resuelta la situación:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Es una decisión únicamente de la empresa	1	9,09%
La supervisión reúne al personal involucrado y le solicita propuestas de mejoras	5	45,45%
La supervisión se reúne con el personal involucrado y les realiza un llamado de atención	5	45,45%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

Tal como se observa de acuerdo a los datos obtenidos en la aplicación del instrumento en el cual se hace necesario medir la comunicación existente en la organización, Chiavenato (2007:60) expone: “es cuando una información se transmite a alguien, quien, por lo tanto, la comparte. Para que haya información es necesario que el destinatario de la comunicación la reciba y la comprenda”.

Estos dos propósitos en conjunto promueven un ambiente que conduce a formar un espíritu de equipo y a lograr un mejor desempeño en las tareas, al aplicarse el instrumento sobre cómo se realiza la evaluación del desempeño los trabajadores respondieron que se realizan conjuntamente con la supervisión, lo cual representa el cuarenta y cinco con cuarenta y cinco por ciento, el treinta y seis con treinta y seis por ciento que esta es realizada por el Departamento de Recursos Humanos, queda claro que es una evaluación de actitudes y aptitudes que debe verse desde un punto de vista

objetivo del supervisor, quién es que está en contacto directo con el trabajador, evitando de esta manera así subjetividades y sobreevaluaciones. (Ver cuadro 8)

Cuadro No. 8  
¿Cómo se realiza tu evaluación de desempeño?..

Alternativa	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El supervisor la realiza junto con el trabajador	5	45,45%
El supervisor la realiza solo	1	9,09%
El supervisor la realiza con el Dpto de RRHH	4	36,36%
El trabajador se autoevalúa y luego la revisa con el supervisor	1	9,09%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

También se pudo conocer que los trabajadores tienen participación en la toma de decisiones al momento de la ejecución de tareas, en la cual ellos pueden decidir dentro de las políticas de la organización como ejecutarlas, por cual centraron su respuesta al asignarle el setenta y dos con setenta y siete por ciento, al supervisor asignarle una tarea, estos indican que la ejecutan de manera inmediata, y solamente un grupo minoritario que representa el veintisiete con veintisiete por ciento, terminan lo que está haciendo y luego atiende la solicitud del supervisor, lo cual indica el buen nivel de participación que tienen en la toma de decisiones. (Ver cuadro 9)

Cuadro No. 9  
¿Al supervisor asignarte una tarea, que haces:?

Alternativa	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
La ejecuto de inmediato	8	72,73%
Termino lo que estoy haciendo y luego atiendo la solicitud del supervisor	3	27,27%
Lo dejo para después	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

El tercer objetivo específico de la investigación está referido a determinar las condiciones ambientales de los trabajadores que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad, para ello se abarcaron dos (2) indicadores correspondientes: percepción del medio ambiente laboral y salud ocupacional.

Con relación a la consideración de las condiciones ambientales donde se desenvuelven los trabajadores, si estas tienen las mismas características de confort, en las cuales sesenta y tres con sesenta y cuatro por ciento manifestaron que si hay confort, mientras que treinta y seis con treinta y seis por ciento manifestaron lo contrario, lo cual se evidencia que las condiciones ambientales son fundamentales para la comodidad que debe tener el trabajador durante su jornada, y al finalizarle se encuentre en condiciones optimas para poder prestarle ayuda a ese familiar de la tercera edad que depende de él. (Ver cuadro 10)

Cuadro No. 10

¿Considera usted que las condiciones ambientales donde se desenvuelve, tienes las mismas características de confort?.

Alternativa	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	7	63,64%
NO	4	36,36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

Ahora bien, es menester mencionar que la empresa de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica 1-2008, la cual establece en el numeral 2.1.4 establece lo siguiente:

La educación debe ser teórica y práctica, suficiente, adecuada y periódica, sobre los riesgos y procesos peligrosos, previa a realizar las tareas que le sean asignadas, así como los posibles daños a la salud que estos podrían generar y las medidas de prevención para evitar accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Se procedió a solicitarles a los encuestados que indicarán sobre quien estaba la responsabilidad de la inducción de los equipos de protección personal a lo cual indicaron el sesenta y tres con sesenta y cuatro por ciento (63,64%), que corresponde al Departamento de Seguridad y Salud Laboral, el dieciocho con dieciocho por ciento, que corresponde al Departamento de Recursos Humanos, y con un nueve con cero nueve por ciento que corresponde a un (1) trabajador indicó que es una actividad que le corresponde al Supervisor, así como a los Delegados de Prevención.

Esto evidencia el cumplimiento con la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos están coordinados y comprometidos con la seguridad y salud



laboral de trabajadores sin excepción, ya que esto redundaría en su bienestar y salud personal. (Ver cuadro 11)

Cuadro No. 11  
¿La inducción para el uso de los equipos de protección están bajo responsabilidad de:?

Alternativa	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
El Supervisor	1	9,09%
Delegados de Prevención	1	9,09%
Dpto. de Seguridad y salud laboral	7	63,64%
Dpto. de Recursos Humanos	2	18,18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

Para el trabajador los programas de salud, juegan un papel importante en el desempeño de sus actividades, por lo cual se procedió a preguntarle a los encuestados la existencia de estos en la organización en la cual el sesenta y tres con sesenta y cuatro por ciento, manifestaron que si cuenta con este beneficio, mientras que treinta y seis con treinta y seis por ciento manifestaron que no. (Ver cuadro 12).

Cabe señalar que La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definen la salud de la manera siguiente:

La salud ocupacional tiene finalidad promover el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones; evitar el deterioro de la salud causado por las condiciones de trabajo; protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos; ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes

fisiológicas y psicológicas; en suma, adaptar el trabajo al hombre y el hombre al trabajo”. (Cuaderno Sindicales 1989).

Es importante mencionar lo descrito por Delgado de Smith (2009:205), “... el desarrollo del capital intelectual como sinónimo de calidad ..”, siendo de vital importancia para las organizaciones moderna, la capacitación del talento humano en todas la áreas de la vida laboral.

Cuadro No. 12

¿La empresa posee programa de salud para los trabajadores?

Alternativa	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	7	63,64%
NO	4	36,36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

Se procedió a consultarles en el instrumento a los trabajadores si la organización permite llevar familiares a lo que respondieron el setenta y dos con setenta y tres por ciento, dieciocho con dieciocho por ciento, le permite llevar a algún familiar que conviva con él, lo cual demuestra que estas jornadas son llevadas a cabo solo para beneficio de los trabajadores. (Ver cuadro 13).

Cuadro No. 13

¿Al realizar jornadas médicas en la empresa se le permite llevar familiares?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Esposo e Hijos		0%
Padres	1	9,09%
Algún familiar que conviva con el trabajador	2	18,18%
Sólo es una actividad para el trabajador	8	72,73%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

En atención de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención y Condiciones del Medio Ambiente del Trabajo en su artículo 12, establece la definición de las condiciones inseguras:

Artículo 12: Se entiende por condiciones inseguras e insalubres, entre otras, todas aquellas condiciones en las cuales el patrono o patrona: 1.- No garantice a los trabajadores y las trabajadoras todos los elementos del saneamiento básico, incluida el agua potable, baños, sanitarios, vestuarios y condiciones necesarias para la alimentación.

Siendo de vital importancia su evaluación de acuerdo al instrumento aplicado a los trabajadores, en el cual se les preguntó quién era el encargado de evaluar las condiciones inseguras en la cual indicaron el cuarenta y cinco con cuarenta y cinco por ciento es el Departamento de Seguridad y Salud Laboral, el dieciocho con dieciocho por ciento, indicaron que los Delegados de Prevención realizaban esta evaluación, así el nueve con cero nueve por ciento que corresponde a el Departamento de Recursos Humanos, siendo la misma cantidad que indica que lo realizan los trabajadores, se confirma que la organización cumple con lo normado en la legislación vigente de seguridad salud laboral que permite una mayor productividad. (Ver cuadro 14)

Cuadro No. 14

¿Quién evalúa las condiciones inseguras en la empresa.?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Los Trabajadores	1	9,09%
Dpto. de seguridad laboral	5	45,45%
Delegados de prevención	2	18,18%
Dpto. de Recursos Humanos	1	9,09%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

Es importante destacar a través de este instrumento las condiciones del medio ambiente en el desempeño laboral, es así como la mayor parte de los empleados tratan de obtener retroalimentación sobre la forma en que desempeñan sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar". Así mismo, Chiavenato (2001), expresa que la evaluación del desempeño es:

Una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. La evaluación del desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro. (245).

Por lo cual atendiendo lo anteriormente descrito, se procedió a aplicar el instrumento en el cual el ochenta y un con ochenta y dos por ciento, que si inciden en el desempeño, mientras que una minoría que representa dieciocho con dieciocho por ciento, indican que no tiene incidencia. Esto evidencia la importancia del medio ambiente en el desenvolvimiento, eficacia y eficiencia que los trabajadores pueden tener en su sitio de trabajo, ya que

un clima organizacional donde se garanticen las mínimas condiciones de armonía y comodidad hace que el trabajador sea cada vez más productivo y mejore su desempeño. (Ver cuadro 15)

Cuadro No. 15  
¿Las Condiciones del medio ambiente inciden en su desempeño laboral?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
SI	9	81,82%
NO	2	18,18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

Por otra parte observamos las actividades que realizan los trabajadores en su tiempo libre, en el cual cuarenta y cinco con cuarenta y cinco por ciento, dedican este espacio solo para comer y ver televisión, el veintisiete con veintisiete por ciento se dedican a practicar algún deporte, el resto de los encuestados, solo a comer, ver televisión o interactuar con los compañeros, observándose que la mayoría no fomenta la recreación y tiempo libre, con miras de mejorar su productividad. (Ver cuadro 16)

Cuadro No. 16  
¿Qué actividades realizas en su tiempo libre?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Comer	1	9.09%
Ver Televisión	1	9,09%
Ambos	5	45,45%
Practicar Deportes	3	27,27%
Interactuar con los compañeros	1	9,09%
TOTAL	11	100%

Fuente: Graterol (2016)

## REFLEXIONES FINALES

El presente documento representa un conjunto de reflexiones que han surgido de un trabajo de investigación realizado con informantes claves, con el propósito de analizar la calidad de vida de en el trabajo de los trabajadores que tienen bajo su responsabilidad el cuidado de familiares de la tercera edad en una empresa de manufactura del estado Carabobo.

Las conclusiones de esta investigación se basan en los tres objetivos específicos que fueron los ejes fundamentales de este proceso investigativo:

Analizar las condiciones satisfactorias por los beneficios percibidos por parte de los trabajadores que tienen a su cargo la atención a personas de la tercera edad.

Analizar el nivel de participación en la toma de decisiones que tiene el trabajador, en la organización.

Determinar las condiciones ambientales de los trabajadores que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad

Con relación al primer objetivo y luego de haber analizado cada uno de los indicadores tomados en consideración para el alcance del mismo se puede conocer que a los trabajadores, la organización posee una política de procedimientos para otorgar beneficios para que ellos puedan atender a las personas de la tercera edad que tienen bajo su responsabilidad lo que les permite disponer del tiempo necesario cubrir sus necesidades.

Es importante destacar que la mayoría de los trabajadores después de una jornada laboral, en muchos casos deban realizar las actividades extralaborales con la finalidad de cubrir necesidades del hogar, esto hace que se sientan más agotados al final del día, adicionalmente este trabajador le ocasiona mucha tensión sus compromisos laborales junto al cuidado de la persona de la tercera edad, en virtud de que debe cuidar los tiempos de salida al trabajo y el retorno a casa, no dándole espacios para su esparcimiento.

Así mismo, los trabajadores deben armonizar la actividad laboral con la responsabilidad que asumieron de vigilar y cuidar a ese familiar, por la razones que hayan sido, con la intención de lograr un sano equilibrio que le permita disfrutar y aprovechar del tiempo libre en recreación; lográndose así el bienestar para ambos.

Con respecto al segundo objetivo de la investigación dirigido a analizar el nivel de participación en la toma de decisiones que tiene el trabajador, en la organización, la supervisión toma en cuenta las sugerencias que le manifiestan los trabajadores para el momento de realizar cualquier actividad inherente a la producción, lo que permite una participación protagónica y activa, así mismo cuando se presentan situaciones de conflicto el supervisor debe buscar las estrategias adecuadas para su resolución.

Cabe agregar que la supervisión debe manejar las estrategias para mejorar la resolución de conflictos, en virtud de que algunos trabajadores han manifestado inconformidad por la manera como la ha venido llevando, lo cual genera incertidumbre en el ambiente laboral.

Por último, dando alcance al tercer objetivo específico demanda determinar las condiciones ambientales de los trabajadores que tienen bajo su cuidado a personas de la tercera edad, se pudo conocer que las condiciones ambientales ofrecidas a los trabajadores le otorga cierta comodidad para el desempeño de sus actividades, en virtud de que la empresa cumple con la normativa vigente en seguridad y salud laboral, pero también es cierto que el tiempo que invierten en la recreación y tiempo libre es de baja calidad, además se debe tomar en cuenta que este trabajador al terminar su jornada laboral debe inexorablemente atender a una persona de la tercera edad, la cual depende emocionalmente él.

La organización debe junto los trabajadores realizar un diagnóstico de las condiciones ambientales, con el objeto de proceder a corregir las situaciones que le estén ocasionado alguna incomodidad durante la jornada laboral, adicionalmente el trabajador también requiere de espacios propios, para el descanso y la recreación que le va a permitir ser más productivo en su vida laboral y personal.

Así mismo, los trabajadores asumen responsabilidades de cuidado de otras personas, aún sacrificándose ellos mismo, lo cual causa muchas veces detrimento en su actividad laboral y personal, lo cual perjudica a ambos, por esto la importancia de generar condiciones que favorezca a ambas partes.

El deseo de la investigadora que este trabajo de grado es que sirva de antecedente para que otros estudiantes que realicen investigaciones a profundidad sobre este tema, el cual en este país es poco estudiado, y tratar de ir más allá de lo que se ha investigado hasta los momentos y se de la oportunidad de intercambiar opiniones con otros investigadores.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, Guillermo. (1992). El constructo "Clima organizacional" concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. **Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional** Vol., 11 N°. 1 y 2

Adams, Jhon. (1996). **Toward an understanding of inequity. Journal of Abnormal and Social Psychology.**

Ardila, Rubén (2003). Calidad de vida: una definición integradora. **Revista Latinoamericana de Psicología**, vol. 35, núm. 2, pp. 161-164. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Bogotá, Colombia

Babb Pamela (1998). **Gerontología y Geriatría.** Mc Graw Hill Interamericana. México DF

Balestrini (2001), "Como se elabora un proyecto de investigación". 5ta Edición, Editorial Consultores Asociados. Caracas.

Balestrini, Mirian (2002). **¿Cómo se elabora el Proyecto de Investigación?**, 6ta. Edición. Caracas.

Besterfield, Dale (1995). **Control de Calidad.** 4ta. Edición. Editorial. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Brunet, Luc (1993). **El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones, diagnóstico y consecuencias.** Editorial Trillas. México

Camacaro, Pedro Rafael (2006). **Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. (Caso: Aviación Militar Venezolana).** Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas

Campillo Poza, Inés (2013). **¿Adiós al familiarismo?: las políticas de conciliación de la vida laboral en España, 1997-2010.** Tesis para optar al grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid. Madrid-España.

Casas, Agustín (2002). **Remuneración, Retribución y Motivación De Vendedores.** ESIC Editorial. España

Castells Manuel (2000). **El cambio social en la sociedad red en la era de la información: Economía, Sociedad y Cultura Siglo XXI.** Editores, Mexico

Cabanellas de Torres, Guillermo (2001). **Diccionario de Derecho Laboral**. Editorial Heliasta. Argentina

Carrasco, Víctor (2010). **Como envejecer con dignidad y de la mejor manera**. Disponible en línea. [http://www.lidersanantonio.cl/prontus4\\_notas/site/artic/20100817/pags/20100817123955.html](http://www.lidersanantonio.cl/prontus4_notas/site/artic/20100817/pags/20100817123955.html). Fecha de la consulta 12-01-2015.

Cohen, Ernesto y Franco Rolando (2000). **Evaluación de Proyectos Sociales**. Editorial Siglo XXI. México.

Corbetta, Piergiorgio (2003). **Metodología y técnicas de investigación**. 1era Edición. McGraw Hill/Interamericana de España S.A.U. Madrid, España.

CUADERNOS SINDICALES (1988). **La seguridad industrial**. Serie “Los Cuadernos Sindicales” Texto: Fernando Aznarez. Publicaciones el Pueblo. Caracas – Venezuela

Chiavento, Idalberto (1994). **Administración de recursos humanos**. 5ta Edición McGraw Hill. Colombia

Chiavento, Idalberto (2000). **Administración de recursos humanos**. 5ta Edición McGraw Hill. Colombia

Chiavenato, Idalberto (2007). **Administración de Recursos Humanos**. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. México.

Davis, Keith y Newstrom, John (1991). **El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional**. Mc Graw Hill. México

Dávila, Carlos (1985). **Teorías organizacionales y administración**. Mc Graw Hill. Bogotá Colombia.

Delgado de Smith Yamile, Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la investigación**. Caracas: Editorial Comala.com

Delgado de Smith, Yamile (2008). **La investigación social en proceso. Ejercicios y respuestas**. Tercera Edición. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela

Delgado de Smith, Yamile (2009). Gestión de Recursos Humanos En: Delgado de Smith, Yamile y Christian Colombet (Coord) **¿Relaciones Industriales: Reflexiones teóricas y prácticas?. Biblioteca de Ciencias Económicas y Sociales**. Primera edición. Pp 193-213

Dessler, Gary (2001). **Administración de personal**. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana. México.

Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986; Shore & Wayne (1993). Soporte de Supervisor Percibido: Contribuciones a Organizaciones Percibidas Apoyo y Retención de Empleados. **Revista de Psicología Aplicada**, Vol 87 No. 3, página 565-573

Fernández, Roberto (2005). **Administración de la responsabilidad social corporativa**. Thomson Editores. España.

George, JM, Reed, TF, Ballard, KA, Colin, J., y Fielding, J. (1993). **El contacto con los pacientes de SIDA como una fuente de angustia relacionada con el trabajo: Efectos de apoyo organizativo y social**. Academy of Management Journal, 36, 157-171.

Gibson, James e Ivancevich, John (1990). **Conducta, estructura y procesos**. Organizaciones. McGraw Hil. México

Gibson, James, Ivancevich, John, Donnely, James (2001). **Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos**. McGraw Hill. México

Gómez, Elizabeth (2009). **Un recorrido histórico de la salud y Calidad de Vida a través de los documentos de la OMS. TOG (A Coruña)**. Consultado 15 de febrero de 2015: <http://www.revistatog.com/num9/pdfs/original2.pdf>

González, María (1994). **Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**. Libro en Línea: <http://ideascompilativas.blogspot.com/2010/01/lavalidez-y-la-confiabilidad.html>. Consultado el 25 de abril de 2015.

Hall, Richard (1996). **Organizaciones, estructuras, procesos y resultados**. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México

Harris, Jeff Jr (2000). **Administración de recursos humanos. Conceptos de conducta interpersonal y caso. Ciencia y técnica**. Tomo II. Grupo Noriega. México.

Hernández, Roberto (2003). **Metodología de la investigación**. 3era Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Hernández, Roberto; Fernández Carlos y Baptista Pilar (2006). **Metodología de la investigación**. 4ta. Edición. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Hernández, Roberto; Fernández Carlos y Baptista Pilar (2000). **Metodología de la investigación**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2007). **Metodología de la investigación holística**. Editorial Fundación Sypal. Caracas.

Hidalgo, Tulio (1994). Calidad de vida (en el trabajo) y desarrollo humano. **Revista Faces**.

Instituto Nacional de Estadística. Fecha de revisión en línea 18 de marzo de 2015. <http://www.ine.gov.ve/>

Instituto de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (2008). Norma Técnica para el Programa de Seguridad y Salud Laboral (NT-01-2008).

Kreps, Gary (1995). **La comunicación en las organizaciones**. Addisonesley Iberoamericana. Delaware, USA.

Lares Soto, Armando (1999). **Calidad de Vida en el Trabajo un modelo integral**. Servicio Editorial. Caracas

León, Orfelio (1999). **Tomar decisiones difíciles**. Segunda edición. Editorial McGraw Hill. Madrid. España.

Ley de Protección a la Familia y a la Paternidad. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 38.773**. Septiembre 20, 2007. Caracas.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcyamat), **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. ro 38.236**. Julio 26, 2005

Ley Orgánica del Trabajo. **Gaceta Oficial de la República de Venezuela. No. 5152. Junio 19, 1997**. Derogada

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2012). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076 Extraordinario**

**del 7 de mayo de 2012. Decreto con Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo.** Mayo 08, 2012. Caracas

Likert, Rensis (1968). **El Factor Humano de la Empresa.** Ediciones Deusto. Bilbao-España.

Marin, Mayerling (2011). **Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz.** Trabajo de Grado presentado para optar al título de Especialista en Recursos Humanos y Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Melinkoff, Ramón (1990). **El problema político de la administración.** Editorial PANAPO. Caracas.

Materazzo, María Cecilia (2012). **Los trabajadores con responsabilidades familiares. El cuidado de menores en Argentina.** Trabajo de Grado presentado para optar al título de Maestría en Políticas Públicas y Género. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Sede México.

Méndez, Carlos (2001). **Metodología-diseño y desarrollo del proceso de Investigación.** 3era edición. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia

McClelland. David (1989). **Estudio de la motivación humana.** Editorial Narcea. España, Madrid

Moreno, Lisbeth y Barrera, Kennia (2013). **Equilibrio entre trabajo y vida personal en empresas contratistas que prestan servicio al sector petrolero del Municipio Maracaibo.** Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín. Vol 10, num 2. Zulia, Venezuela.

Nelson, Bob (2005). **1001 Formas de motivar a los empleados.** Editorial Norma, Bogotá, Colombia.

Nyisztor, Judith (1995). **Diseño y aplicación de un diseño de clima organizacional según el modelo de Litwin y Stringer y algunas características de la fuerza laboral en una empresa industrial venezolana-** Tesis de Grado. Escuela de Psicología. UCAB. Caracas

Organización Internacional del Trabajo, Convenio 156. Trabajadores con Responsabilidades Familiares. 1981. **Ratificado por el Congreso de la República de Venezuela en fecha 27-11-1984; publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria No. 3.309.** Marzo 01, 1985. Caracas.

Organización Mundial de la Salud (1994). <http://www.who.int/es/>

Perilla, Lyria (1998). David Mc Clelland (1917-1998). **Revista Latinoamericana de Psicología**, (3) 529-532. Colombia

Quin, Fernando (2000). **Liderazgo y acción**. Editorial Prentice May. México.

Quintuña, Omar (2015). **Elaboración e implementación de una propuesta de tecnología del desempeño humano al personal de la empresa Plastiazuary, S.A., de la ciudad de Cuenca**. Tesis en Magister. Universidad de Azuay. Cuenca-Ecuador

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela número 38.596**. Octubre 03, 2007. Caracas.

Robbins, Stephen (1995). **Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones**. Prentice-Hall Hispanoamérica. México.

Robbins, Stephen (1996). **Gestión de la Administración**. Prentice-Hall Hispanoamérica. México.

Schein, Edgar (1982). **Psicología de las organizaciones**. 3er Edición Editorial Prentice Hall Hispano America. México.

Toro, Fernando y Cabrera Hernando. (1993). Clima organizacional y productividad laboral. **Revista Antioqueña de Economía y Desarrollo**, (49), 66-72. México.

Toro, Fernando (2003). Incidencia del clima organizacional sobre el apoyo percibido. **Revista Latinoamericana de Psicología**, (2), 77-83. México.

Toro, Fernando (2007). Incidencia de la imagen gerencial sobre el apoyo organizacional percibido. **Revista Interamericana de psicología**. (26). México.

Tripier, Pierre. (1987) **“De la Qualification au marché du travail professionnel, Communication aux. journées de Sociologie du Travail**, Nantes, Francia

Ugarteburu, Itziar, Cerrato, Javier e Ibarretxe Roberto (2008). Transformando El Conflicto Trabajo-Familia e Interacción y Conciliación Trabajo-Familia. Lan Harremanak. **Revista de Relaciones Laborales**. Universidad del País Vasco.

## ANEXOS



## ANEXO A



## PRESENTACIÓN

A continuación se presentan una serie de planteamientos que serán de suma utilidad para desarrollar una investigación dirigida a estudiar la calidad de vida de los trabajadores con responsabilidades de cuidado de personas de la tercera edad. Cabe destacar que los datos por usted suministrados serán de utilidad para este trabajo, ya que contribuirán al desarrollo de la misma.

Agradezco altamente de usted su sincera y objetiva respuesta, asegurándole de antemano que ésta será tratada confidencialmente, por lo que le agradecemos de antemano su atención, sinceridad e interés que preste en este cuestionario.

**Instrucciones:** Las proposiciones siguientes se presentan como generalizaciones, las cuales debe responder de acuerdo con su apreciación.

## PARTE I (Satisfacción)

1.- ¿La empresa le brinda el beneficio de solicitud de permiso para atender a las personas de la tercera edad que están bajo su responsabilidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2.- Está usted satisfecho con el procedimiento para tramitar el permiso para atender a la persona que está bajo su responsabilidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3.- ¿El tiempo para solicitar el permiso está claramente definido en las políticas, normas y procedimientos de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4.- La persona que se encuentra bajo su responsabilidad que parentesco tienen con usted?

- a) Padres
- b) Abuelos
- c) Tíos
- d) Otros parientes por consanguinidad o afinidad

5.- ¿Qué medio de transporte dispone para el traslado de la persona de la tercera edad que está bajo su responsabilidad?

- a) Vehículo propio
- b) Vehículo de un familiar
- c) Servicio de taxi
- d) TÇransporte público

6.- ¿La organización le da préstamo para adquisición de vehículo?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7.- ¿Al terminar tu jornada laboral, a que te dedicas?

- a) Realizar diversas compras para el hogar
- b) Estudiar
- c) Realizar actividades recreativas o deportivas

8.- Los recursos económicos para la manutención de la persona de la tercera edad provienen de:

- a) Pensionado
- b) Contribución de familiares
- c) Usted es quién cubre todos los gastos
- d) Por la pensión, contribución de familiares y su persona
- e) Por la pensión y su persona
- f) Ayudas de la empresa

9.- ¿Usted considera que los compromisos laborales y personales le provocan un nivel de tensión que se refleja en el cuidado de la persona a su cargo?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

10.- ¿Las condiciones habitacionales donde convives con la persona de la tercera edad están ajustadas a su condición y necesidades?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

## **PARTE II (Participación toma de decisiones)**

- 1.- ¿Al solicitar algún permiso a qué acuerdo llega con el supervisor?
  - a) Se otorga de acuerdo a lo establecido en la Convención Colectiva
  - b) Se me permite que proponga entregar en un tiempo determinado un trabajo
  - c) Alcanzar las metas establecidas en un período determinado
  
- 2.- Para la asignación de una tarea, ésta se debe cumplir de acuerdo a:
  - a) Las instrucciones del supervisor
  - b) El supervisor acepta sugerencias de modificar la ejecución de la tarea
  - c) El supervisor solicita apoyo de sus colaboradores para mejorar los procesos.
  - d) El supervisor no acepta sugerencias para la ejecución efectiva de una tarea.
  
- 3.- En caso de presentarse un inconveniente con determinada área productiva, como es resuelta la situación:
  - a) Es una decisión únicamente de la empresa
  - b) La supervisión reúne al personal involucrado y le solicita propuestas de mejoras.
  - c) La supervisión se reúne con el personal involucrado y les realiza un llamado de atención.
  
- 4.- ¿Cuándo usted desea plantearle algún inconveniente al supervisor cómo lo realiza?
  - a) En persona
  - b) Por Teléfono
  - c) A través del correo electrónico
  - d) Por un Oficio
  
- 5.- ¿Cómo se realiza tu evaluación de desempeño?

- a) El supervisor la realiza junto con el trabajador
- b) El supervisor la realiza solo
- c) El supervisor la realiza con el Dpto. de RRHH
- d) El trabajador se autoevalúa y luego la revisa con el supervisor

6.- Al supervisor asignarte una tarea, que haces:

- a) La ejecuto de inmediato
- b) Terminó lo que estoy haciendo y luego atiendo la solicitud del supervisor
- c) La dejo para después

7.- ¿En situaciones de conflicto, como los resuelve?

- a) Conversó con el compañero
- b) Busco ayuda del supervisor
- c) Lo ignoro

### **PARTE III (Condiciones ambientales)**

1.- ¿Considera usted que las condiciones ambientales donde se desenvuelve, tiene las mismas características de confort?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2.- ¿La inducción para el uso de los equipos de protección personal está bajo la responsabilidad de:

- a) El supervisor
- b) Delegados de Prevención
- c) Dpto. de Seguridad y Salud Laboral
- d) Dpto. de Recursos Humanos

3.- ¿La empresa posee programas de salud para los trabajadores?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4.- Al realizar jornadas médicas en la empresa se le permite llevar familiares:

- a) Esposo e hijos
- b) Padres
- c) Algún familiar que conviva con el trabajador

d) Solo es una actividad para el trabajador

5.- ¿Cómo se traslada hasta su trabajo?

- a) Transporte proporcionado por la empresa
- b) Transporte público
- c) En ambas modalidades
- d) En vehículo propio

6.- ¿Quién evalúa las condiciones inseguras de la planta la empresa?

- a) Los trabajadores
- b) Dpto. de Seguridad Laboral
- c) Delegados de Prevención
- d) Dpto. de Recursos Humanos

7.- Las condiciones del medio ambiente inciden en su desempeño laboral?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

8.- El orden y limpieza del puesto de trabajo está bajo la responsabilidad de:

- a) El trabajador
- b) Una empresa contratista
- c) Ambos

9.- ¿Qué actividad realizas en tu tiempo libre?

- a) Comer
- b) Ver televisión
- c) Ambos
- d) Practicar deporte
- e) Interactuar con los compañeros

## ANEXO B





REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



**CARTA DE VALIDACIÓN**

Yo, **BETTY LOBATO ÁVILA**, titular de la Cédula de Identidad N° 8.219.834, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos que va a ser empleado por la ciudadana: **JUDITH FLORENCIA GRATEROL** para la realización del Trabajo Final de Investigación titulado **LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES QUE TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL CUIDADO DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD**, por lo que lo considero válido y confiable desde el punto de vista del diseño del instrumento y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Atentamente,

Dra. **BETTY LOBATO ÁVILA**  
C.I. N°: 8.219.934



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



### CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, **OSCAR GUILLARTE SARMIENTO**, titular de la Cédula de Identidad N° 6.236.745, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos que va a ser empleado por la ciudadana: **JUDITH FLORENCIA GRATEROL** para la realización del Trabajo Final de Investigación titulado: **LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES QUE TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL CUIDADO DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD**, por lo que lo considero válido y confiable desde el punto de vista del diseño del instrumento y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Atentamente,

  
Lic. Msc. **OSCAR GUILLARTE SARMIENTO**  
C.I. N°: 6.236.745



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y  
RELACIONES LABORALES  
CAMPUS BÁRBULA



#### CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, **SANDRA LABARCA ROJAS**, titular de la Cédula de Identidad N° 6.368.632, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos que va a ser empleado por la ciudadana: **JUDITH FLORENCIA GRATEROL** para la realización del Trabajo Final de Investigación titulado: **LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES QUE TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD EL CUIDADO DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD**, por lo que lo considero válido y confiable desde el punto de vista del diseño del instrumento y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Atentamente,

Lic. Msc. SANDRA LABARCA ROJAS  
C.I. N°: 6.368.632