

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
**Escuela de Psicología y Orientación**



Diseño de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los Colaboradores del Grupo I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).

**Trabajo de Grado para Optar por el Título de:**

Licenciatura en Psicología Industrial

**Sustentantes:**

Jennifer Clarivel Hernández Minier 07-0458

Heiry Caroline Diaz Martínez 12-0620

**Asesora:**

Lic. Ana Gisela Ramos

**Santo Domingo, República Dominicana**

4 de septiembre 2018

# INDICE

<b>DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO I – Introdutorio</b>	<b>11</b>
1.1 Tema de Investigación	11
1.1.1 Definición del Tema	11
1.2 Planteamiento del Problema	11
1.3 Formulación y Sistematización del Problema	13
1.3.1 Formulación del Problema	13
1.3.2 Sistematización del Problema	13
1.4 Objetivo de la Investigación	14
1.4.1 Objetivo General	14
1.4.2 Objetivo Específico	14
1.5 Justificación de la Investigación	14
<b>CAPITULO II – Marco de Referencia</b>	<b>16</b>
2.1 Marco Contextual	16
2.1.1 Historia del Ministerio Administrativo de la Presidencia	16
2.2 Marco Teórico	22
2.2.1 Evolución histórica del concepto de la calidad de vida	22
2.2.2 Concepto de Calidad de Vida	23
2.2.3 Indicadores de Calidad de Vida	25
2.2.4 Orígenes, concepto y desarrollo de Calidad de Vida Laboral	25
2.2.5 Indicadores de la Calidad de Vida Laboral	27
2.2.6 Descripción de las dimensiones e indicadores de la Calidad de Vida Laboral	31
2.2.7 Programas de Calidad de Vida en el Trabajo	35
2.2.8 Beneficios de los Programas de Calidad de Vida en el Trabajo	37
2.2.9 Limitaciones Programas de Calidad de Vida en el Trabajo	38
2.2.10 La Productividad y la Calidad de Vida en el Trabajo	39
2.2.11 Bases Legales	40
2.3 Marco Conceptual	49
2.3.1 Glosario	49
<b>CAPITULO III - Aspectos Metodológicos De La Investigación</b>	<b>52</b>
3.1 Tipo de Estudio	52

3.2	Población de Estudio	52
3.3	Método de Investigación	52
3.4	Tratamiento de la Investigación	52
<b>CAPITULO IV - Presentación Y Análisis De Los Resultados</b>		<b>53</b>
4.1	Presentación de Resultados	53
4.2	Análisis de los resultados	83
<b>CAPITULO V- Propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los colaboradores del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)</b>		<b>85</b>
5.1	Objetivo	85
5.2	Generalidades	85
5.2.1	Nombre: "Programa de Calidad de Vida Laboral"	85
5.2.2	Alcance: Colaboradores del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).	85
5.2.3	Total de personas: 121	85
5.3	Requisitos	85
5.4	Alcance	85
5.5	Proceso	86
5.6	Programa	87
<b>CONCLUSION</b>		<b>88</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>		<b>90</b>
<b>APENDICE</b>		<b>95</b>
	ENTREVISTA CALIDAD DE VIDA LABORAL	96
<b>ANEXOS</b>		<b>99</b>

# **DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS**

## **Dedicatoria**

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado la confianza y la fortaleza, para continuar cuando en un momento estuve por caer, por eso con todo mi corazón le dedico mi trabajo.

De igual forma a mi persona especial mi abuela que, aunque no está físicamente nunca dejo de creer en mí y sé que desde el cielo está feliz por mí.

**A mi familia:** Gracias por todo el apoyo, por nunca dejar de estar presente en cada momento de mi vida y luchar hasta el final por conseguir este sueño que bastante lucha nos trajo.

**A mis Amigas:** Quienes me acompañaron durante el transcurso de este tiempo les agradezco su valiosa amistad, la cual se ha convertido en un símbolo importante de mi vida. Así como la sinceridad, respeto mutuo y apoyo incondicional. Y sobre todo brindándome su apoyo profesional y su valioso tiempo, el cual me han dedicado de manera incondicional siempre les estaré agradecida gracias. Debora Nau, Camila Beato y Elayne Tavarez.

Jennifer Clarivel Hernández Minier

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado la fuerza para culminar esta etapa de mi vida.

A la **Lic. Yocasta Mateo**: Por todo el apoyo y la colaboración brindada, durante la elaboración de este proyecto.

A la **Profesora Gisela Ramos**: Por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de esta.

A la **Profesora Orquídea Altagracia**: Por depositar tanta confianza en mí, por su apoyo incondicional.

A **Heiry Díaz**: Por brindarme tu amistad. Gracias por que juntas hoy estamos recorriendo el último trayecto de esta nueva etapa que nos espera.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Jennifer Clarivel Hernández Minier

## **Dedicatoria**

Agradecer a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

Así mismo dedico este proyecto a mis familiares, Tania Mercedes siempre creyó en mí y tuvo fe que iba a ser toda una profesional y sus experiencias me sirvieron de aprendizaje para mantenerme motivada y en pie.

Heiry Diaz. Martinez

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer, a Dios ante todo por permitir que haya llegado hasta aquí, solo él sabe todo lo que me ha costado tener mi título, crecer y siempre mantenerme firme, gracias a mi compañera Jennifer Hernández, ya que ha sido una persona muy comprensiva y ha sabido llevarse conmigo, de la mano con ella hemos culminado este proyecto.

Gracias a las experiencias negativas y positivas que ha transcurrido durante este proceso, ya que esas me han ayudado a ser más fuerte y más persistente.

A los que creyeron en mí y confiaron en que iba a llegar hasta aquí, los que siempre me dieron la mano y me mantuvieron positiva. A todos aquellos maravillosos seres que han compartido junto a mí sus enseñanzas y mis logros en estos años, así como quienes han estado para darme una voz de aliento en los momentos difíciles.

A nuestra asesora Gisela Ramos por su gran ayuda y enseñanzas, es una ejemplar guía y líder, a nuestro querido Jesús Peña por esas ayudas y recomendaciones y siempre a nuestra disposición.

Gracias a nuestra querida Orquídea Jiménez ya que siempre nos ayudó y orientó sin ningún interés, siempre contamos con ella y sus recomendaciones.

Heiry Diaz Martinez

## RESUMEN

Calidad de vida laboral, su acepción más amplia, tiene que ver con la satisfacción, la salud y el bienestar del colaborador y con todo lo relacionado con su ambiente laboral. De lo anterior, partió de la necesidad de realizar la presente investigación, donde se formula un programa de calidad de vida laboral para los colaboradores del Grupo I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

La metodología desarrollada se presentó bajo el modelo de investigación proyectiva con diseño de campo. La población que comprende este estudio ha sido de 121 colaboradores, a quienes se le aplicó una encuesta con relación a la calidad laboral, el cual fue conformado por varias dimensiones, esta es: participación y control, equidad económica, alineación, medio ambiente, satisfacción en el trabajo e identidad y autoestima laboral.

De acuerdo con el resultado de la investigación se tiene que: Lo económico, conocimiento de beneficios y capacitación es lo que se encuentra en deficiencia, a la comprensión y captación de información en dimensión deficiente, también está la inconformidad con el almuerzo, se destaca la conformidad entre los equipos de trabajos, el ambiente y el trabajo en equipo. Finalmente, la dimensión identidad y autoestima laboral en donde los colaboradores consideran que su trabajo está contribuyendo a reforzar su identidad organizacional. En conclusión, la parte de calidad de vida laboral se encuentra buena del grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

Este estudio aportó a MAPRE, información acerca de las debilidades, inquietudes y la poca información de los beneficios que se le aporta al colaborador, de la inconformidad salarial y la falta de capacitación del grupo ocupacional –I.

*Palabras clave: Calidad, vida laboral, calidad de vida y Presidencia de la República.*

## INTRODUCCION

Más adelante estaremos hablando de nuestro tema, diseño de un programa de calidad de vida laboral, para el grupo ocupacional I del ministerio administrativo, vamos a ver como se pudo evaluar las condiciones de este grupo, medio a que se realizó el estudio de esta población y sus resultados.

Viendo las necesidades de los colaboradores de este grupo, desde condiciones físicas hasta motivación en su desempeño laboral.

Por ello se ha implementado crear un Programa de calidad de vida para el grupo Ocupacional 1 del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE). Para el rendimiento y crecimiento de los colaboradores, incrementando la motivación y las competencias de lugar.

Se evidencia que la calidad de vida forma parte de la vida diaria del ser humano, es la forma de ser, sus hábitos, también los colaboradores, es este punto donde se puede ubicar la calidad de vida laboral y este se alcanza cuando existe un ambiente positivo, motivador y pleno de calidad.

La importancia de este trabajo es aportar información con relación a la calidad de vida, como se podría manejar, desarrollar e implementar. También hablar de un programa el cual implemente desarrollo y crecimiento laboral y personal del colaborador.

Este programa se basa en una capacitación de alfabetización digital para los colaboradores del grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), para motivar y desarrollar las habilidades y destreza de ese grupo, para que sus competencias sean mayores y mejor desarrolladas.

El estudio que se realizó fue por medio de una encuesta para conocimiento de su conformidad en la empresa, su motivación y sus beneficios. Con el fin de manejar la información de su conformidad o de su inconformidad con la institución.

Podemos visualizar su motivación, su manejo de habla y su destreza en la escritura. También podemos destacar que tanto conocen de los beneficios y como se sienten con las ayudas que les da la institución.

# **CAPITULO I – Introductorio**

## **1.1 Tema de Investigación**

Diseño de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los colaboradores del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

### **1.1.1 Definición del Tema**

Presentar un programa de calidad de vida para el grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia, con el fin de mejorar la calidad de servicio y el manejo del área, crecer como profesionales y mejor manejo de los productos.

Este programa trata sobre alfabetización, que ayudará a desempeñar mejor el trabajo del colaborador, crecer personal y laboralmente, ayudará a incrementar los beneficios y servicios de la institución.

Calidad de vida es, todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busquen mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, da como resultado un desarrollo humano integral en todas las áreas en las que se desenvuelven.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

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

De allí la importancia de crear ambientes laborales más propicios y motivadores, con el propósito de satisfacer las necesidades de los colaboradores entre las cuales se pueden

mencionar: condiciones de trabajos seguros e higiénicos, seguridad en el puesto, oportunidad de avanzar por méritos y sentir a la empresa como apoyo permanente de desarrollo integral personal y familiar.

La calidad de vida se evidencia cuando forma parte de la vida cotidiana, de la forma de ser, de los hábitos, incluso los de trabajos, es en este último en donde se puede ubicar la calidad de vida laboral y esta se alcanza cuando existe un ambiente de trabajo pleno de calidad.

Un ambiente laboral de esta índole se forma por dos aspectos: -Ambiente físico: Se refiere a que sea agradable; que las personas sientan seguridad en el trabajo; experimenten deseo y gusto de realizarlo, creando así un compromiso para la obtención de productos eficientes. Además, requiere de instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo en buen estado, recursos materiales, que faciliten la realización de sus labores, además de áreas de recreo y descanso.

Ambiente humano: Involucra las relaciones humanas, en orden descendente, ascendente y lateral, implica que se valoren en las personas, esencialmente, el trabajo participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y la comprensión, que contribuyan a la formación de verdaderos equipos de trabajo.

El propósito es mejorar el rendimiento de los colaboradores de la organización. Por varios elementos que hagan que se motiven y crezca su compromiso de cumplir con las metas organizacionales. Con esto se beneficia los colaboradores, la organización e incluso la misma sociedad.

La calidad de vida laboral humaniza el ambiente laboral, ya que cubre las necesidades básicas de los colaboradores y las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de estos y a la vez, ofrecer un ambiente en que puedan mejorarlas y desarrollarlas en procura de su buen funcionamiento.

Busca otorgar al colaborador la oportunidad de crecer por medio de varios elementos, como fueron el reto, una tarea completa, mayor oportunidad de utilizar técnicas avanzadas, capacitación y participación en la toma de decisiones.

Por ello se realiza una encuesta al personal del grupo ocupacional I (MAPRE), para conocer sus destrezas, habilidades, motivación y que tanto conoce de la empresa. Con esta serie de

preguntas, pudimos ver la deficiencia que existe en el grupo, los conocimientos, las actitudes y si conocen todos los planes de la institución.

Se realizó personalmente estas encuestas, pudiendo así ayudar a entender las preguntas, familiarizándonos con el grupo e implementando la confianza.

Con esta encuesta vimos que pocos conocen de sus beneficios, que pocos están a gusto con el salario y que se necesita una capacitación de ese personal.

Por ello se postula el programa de alfabetización Digital, con el fin de capacitar y reforzar en la parte digital y de escritura al colaborador.

Este programa se llama Alfabetización Digital, ayudara al crecimiento de conocimientos, destrezas, competencias, mejor manejo del habla, de la escritura y la utilización de un computador.

El programa se manejará a través de Quisqueya Aprende contigo, estos brindaran los conocimientos de lugar para los colaboradores del grupo I.

El grupo I está conformado por 231 colaboradores, del cual se tomó una muestra de 121 alzar, para evaluar su compromiso y motivación en la empresa.

### **1.3 Formulación y Sistematización del Problema**

#### **1.3.1 Formulación del Problema**

¿Cómo es la calidad de vida de los colaboradores del Grupo Ocupacional-I del Ministerio Administrativo de la Presidencia?

#### **1.3.2 Sistematización del Problema**

¿Cómo se califica la motivación de los colaboradores del Grupo Ocupacional-I del Ministerio Administrativo de la Presidencia?

¿Cuáles son las condiciones físicas/ambientales actuales del programa de calidad de vida del Grupo ocupacional-I del Ministerio Administrativo de la Presidencia?

¿Cuáles son las ventajas/beneficios del programa de calidad de vida, para los colaboradores del grupo ocupacional-I del Ministerio Administrativo de la Presidencia?

## **1.4 Objetivo de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Diseñar un programa de calidad de vida laboral para los colaboradores del grupo ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).

### **1.4.2 Objetivo Específico**

1. Describir las condiciones físicas /ambientales actuales del programa calidad de vida del grupo ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).
2. Analizar el grado de satisfacción que poseen los colaboradores del grupo ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) con el paquete de beneficios actual que ofrece la entidad.
3. Identificar los indicadores que miden la calidad de vida del grupo ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).
4. Diseñar un programa destinado a mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores del grupo ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).

## **1.5 Justificación de la Investigación**

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

Actualmente MAPRE no dispone de un programa destinado a mejorar la calidad de vida de los colaboradores del grupo I, olvidándose de los aspectos interno y externo del individuo en su entorno laboral, tales como equidad salarial, percepción ambiental, salud ocupacional, reconocimiento, identidad organizacional autoestima laboral, logro, entre otros. Por lo que es

necesario incorporar programas tendentes a mejorar en forma integral la calidad de vida laboral, para que se cumplan en objetivos de dicha unidad.

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

Este programa representa un aporte muy novedoso para MAPRE, ya que no existía un programa diseñado para mejorar la calidad de vida del grupo I, con esto podemos brindarle más conocimientos y crecimiento personal y laboral.

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

El estudio proporcionará a la gerencia de Recursos Humanos de MAPRE, información acerca de las debilidades existente en la calidad de vida laboral de los colaboradores, permitiendo orientar sus fuerzas y recursos hacia actividades de gran importancia para el bienestar de los colaboradores.

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

## **CAPITULO II – Marco de Referencia**

### **2.1 Marco Contextual**

#### **2.1.1 Historia del Ministerio Administrativo de la Presidencia**

Más adelante vamos a hablar con relación a la historia del Ministerio Administrativo de la Presidencia, sus años, como surgió, funciones, sus objetivos estratégicos, servicios del MAPRE, su estructura organizativa, su organigrama etc.

De acuerdo con la información disponible en la página web del MAPRE, el Ministerio Administrativo de la Presidencia fue creado en el año 1927, mediante la Ley Núm. 685-27. Esta entidad tiene por finalidad supervisar y coordinar todas las actividades de apoyo administrativo que conlleve el despacho de los asuntos a cargo de la Presidencia de la República, así como asegurar el buen funcionamiento de las dependencias a su cargo.

Como toda institución gubernamental se debe regir por una base legal, así mismo el Ministerio Administrativo de la Presidencia tuvo su origen con la creación de la Secretaría de Estado de la Presidencia, mediante la Ley Núm. 685 de fecha 26 de junio de 1927.

En el año 1965, la Ley Núm. 10 del 8 de septiembre suprime la Secretaría de Estado de la Presidencia y se crea un Secretariado Técnico y un Secretariado Administrativo como dependencia de la Presidencia para el despacho de los asuntos administrativos de esta.

Mediante la Ley No. 450, de fecha 29 de diciembre de 1972, se crea la Secretaría de Estado de la Presidencia, la cual se integra con el Secretario de Estado de la Presidencia, el Secretario Técnico de la Presidencia y el Secretario Administrativo de la Presidencia.

En el año 1982, se dicta el Decreto núm. 153, que aprueba el reglamento orgánico de la Secretaría de Estado de la Presidencia y en el mismo se establece la estructura orgánica del Secretariado Administrativo y las atribuciones del Secretario Administrativo de la Presidencia.

Mediante el decreto número 144-10, la máxima autoridad del Secretariado Administrativo de la Presidencia es propuesto como Ministro Administrativo de la Presidencia.

En la actualidad, con la ya aprobada Ley de Ministerios por el Poder Ejecutivo donde se propone la institucionalización, mediante la legislación de los ministerios, con sus respectivos viceministerios, que conforman la estructura del gobierno en la República Dominicana, entre ellos, el Ministerio Administrativo de la Presidencia, el cual queda institucionalizado dejando de ser secretariado. " (Presidencia, s.f.)

### **2.1.1.1 Principales Funciones**

- Optimizar el proceso de asignación de recursos del Poder Ejecutivo a otras Instituciones del Estado.
- Coordinar la asignación de los fondos especiales destinados a cubrir las necesidades de contingencia de las diferentes Instituciones del Estado.
- Fiscalizar todas las operaciones contables de las instituciones que dependen directamente del Ministerio Administrativo de la Presidencia.
- Garantizar el soporte informático a todas las dependencias que funcionan en el Palacio Nacional.
- Realizar actividades de planificación y organización de las actividades a realizar en la Casa de Gobierno y actos en que participa el Presidente de la República, tanto en el país como en el exterior.
- Administrar el Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC).
- Proponer al Ejecutivo proyectos de políticas y normas en materia administrativa que contribuyan al mejor desenvolvimiento de la Casa de Gobierno.
- Dirigir el correcto y eficaz funcionamiento de todos los servicios comunes que se desarrollen en la Casa de Gobierno.
- Desarrollar un sistema de gestión de Recursos Humanos que proporcione a la institución el personal idóneo para cumplir con la sagrada misión de servir de soporte a la ejecución de las actividades de la entidad.
- Mantener en óptimas condiciones la planta física de la Casa de Gobierno.

- Conservar el diseño original de la edificación del Palacio Nacional en todas las intervenciones arquitectónicas y de ingeniería que se realicen.
- Desarrollar programas sociales y ejecutorios para Gobernaciones Provinciales y Sociedad Civil.
- Promover las relaciones del gobierno con el sector empresarial. " (Presidencia, s.f.)

En la elaboración de su plan estratégico 2017-2020, el MAPRE establece como filosofía institucional, lo siguiente:

**Tabla 1: Filosofía institucional**

<b>Misión</b>	Somos la entidad que ofrece apoyo administrativo a las ejecutorias de la Presidencia de la República, a través de una gestión transparente, responsable y eficaz.
<b>Visión</b>	Ser el Ministerio reconocido por su liderazgo en el cumplimiento de las leyes, transparencia, innovación y eficacia, a fin de lograr una mejor nación.
<b>Valores</b>	
<b>Integridad:</b>	Nuestros empleados deben mostrar una adecuada conducta ética pública y privada de modo tal que las acciones y palabras sean honestas y dignas de credibilidad para fomentar una cultura de confianza y verdad.
<b>Transparencia:</b>	El MAPRE exige a sus empleados ejecución transparente en las actividades que realiza, pues las mismas son de carácter público y deben ser accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.
<b>Innovación:</b>	El empleado trabaja con suficiente empeño para crear o reinventar procesos, tomando como referencia las mejores prácticas que posicionen al MAPRE, como referente ante otras instituciones del Estado Dominicano.
<b>Compromiso:</b>	Nuestros empleados tienen conciencia de cumplir con el logro de los objetivos planteados en los tiempos establecidos, con profesionalidad, responsabilidad y lealtad a la institución.
<b>Inclusión:</b>	Nuestros empleados interactúan entre ellos y con la Sociedad, sin importar su condición física, cultural, de género o social, con todo aquello que le rodea en igualdad de condiciones, teniendo los mismos derechos y oportunidades.

*Fuente: Plan estratégico 2017-2020, Ministerio Administrativo de la Presidencia*

### 2.1.1.2 Objetivos Estratégicos

“Sus objetivos estratégicos son los siguientes:

- Servir a la sociedad mediante el desarrollo y fortalecimiento de programas sociales a nivel nacional, garantizando igualdad de oportunidades para todos.
- Lograr una cultura de trabajo transparente, orientada al cumplimiento de las leyes y la rendición de cuentas para ser referente a las demás instituciones públicas.
- Lograr la excelencia operativa basada en la planificación, procesos ágiles, capital humano idóneo, comunicación efectiva, estructura organizativa adecuada e innovación, utilizando los avances tecnológicos para facilitar las ejecutorias de Presidencia de la República.” (Presidencia, s.f.)

### 2.1.1.3 Servicios del MAPRE

El Ministerio Administrativo de la Presidencia, en su Carta compromiso al ciudadano, estableció los servicios detallados a continuación:

**Tabla 2: Servicios que brinda el MAPRE**

<b>Servicios</b>	<b>Descripción</b>
<b>Visitas Histórico-Culturales</b>	Programación de visitas histórico-culturales de las áreas más importantes de esta Casa de Gobierno a disposición de las organizaciones públicas y privadas, así como a la ciudadanía en general.
<b>Logística de Viajes Oficiales</b>	Coordinación y apoyo logístico a los viajes internacionales del Señor Presidente y demás funcionarios del estado.
<b>Nombramientos firmados por el Presidente</b>	Gestionamos la aprobación y posterior elaboración de los nombramientos solicitados por las instituciones para los servidores públicos, tanto centralizadas como descentralizadas y autónomas, así como los nombrados por Decreto.
<b>Carnets de acceso a la Casa de Gobierno a incumbentes de instituciones gubernamentales</b>	Aprobación y emisión de carnés de acceso al Palacio Nacional.
<b>Recepción de Visitantes a la Casa de Gobierno</b>	Recibimiento de Visitantes de la Casa de Gobierno para autorizar la entrada a las oficinas de la Casa de Gobierno.
<b>Servicio de Correspondencia de la Casa de Gobierno</b>	Recepción comunicaciones dirigidas a funcionarios ubicados en la Casa de Gobierno.

Servicios	Descripción
Seguimiento de Proyectos Especiales asumidos en las Visitas Sorpresas por el Sr. Presidente	Seguimiento a las diferentes instituciones, responsables del cumplimiento de los acuerdos asumidos por el Señor Presidente en las Visitas Sorpresas.
Servicio de apoyo a las Gobernaciones para el desarrollo económico y social de la provincia	Fungimos como enlace con cada una de las Gobernaciones con el fin de dar apoyo a todos sus requerimientos y de los ciudadanos que solicitan a través de ésta, con el objetivo de estrechar los lazos entre las Gobernaciones Provinciales y esta Casa de Gobierno y el Poder Ejecutivo.
Ayudas Humanitarias	Se gestionan las ayudas que le son solicitadas por los ciudadanos al Señor Presidente, para cubrir diversas necesidades que no pueden ser atendidas por ninguna otra entidad pública.
Donaciones	Apoyo a instituciones sin fines de lucro, Juntas de Vecinos, Iglesias, asociaciones deportivas y estudiantiles, entre otras, que tienen diversas necesidades que no pueden ser cubiertas por ninguna otra entidad pública.

Fuente: Carta compromiso al ciudadano

#### 2.1.1.4 Estructura Organizativa

La estructura organizativa del MAPRE está organizada en diferentes niveles jerárquicos, de acuerdo a la Ley Orgánica de Función Pública núm. 247-12 son:

- Viceministerios
- Direcciones
- Departamentos
- Divisiones
- Secciones

De acuerdo al Ministerio de Administración Pública (MAP), el MAPRE organiza los puestos en los siguientes los grupos ocupacionales:

**Tabla 3: Cantidad de empleados por grupo ocupacional**

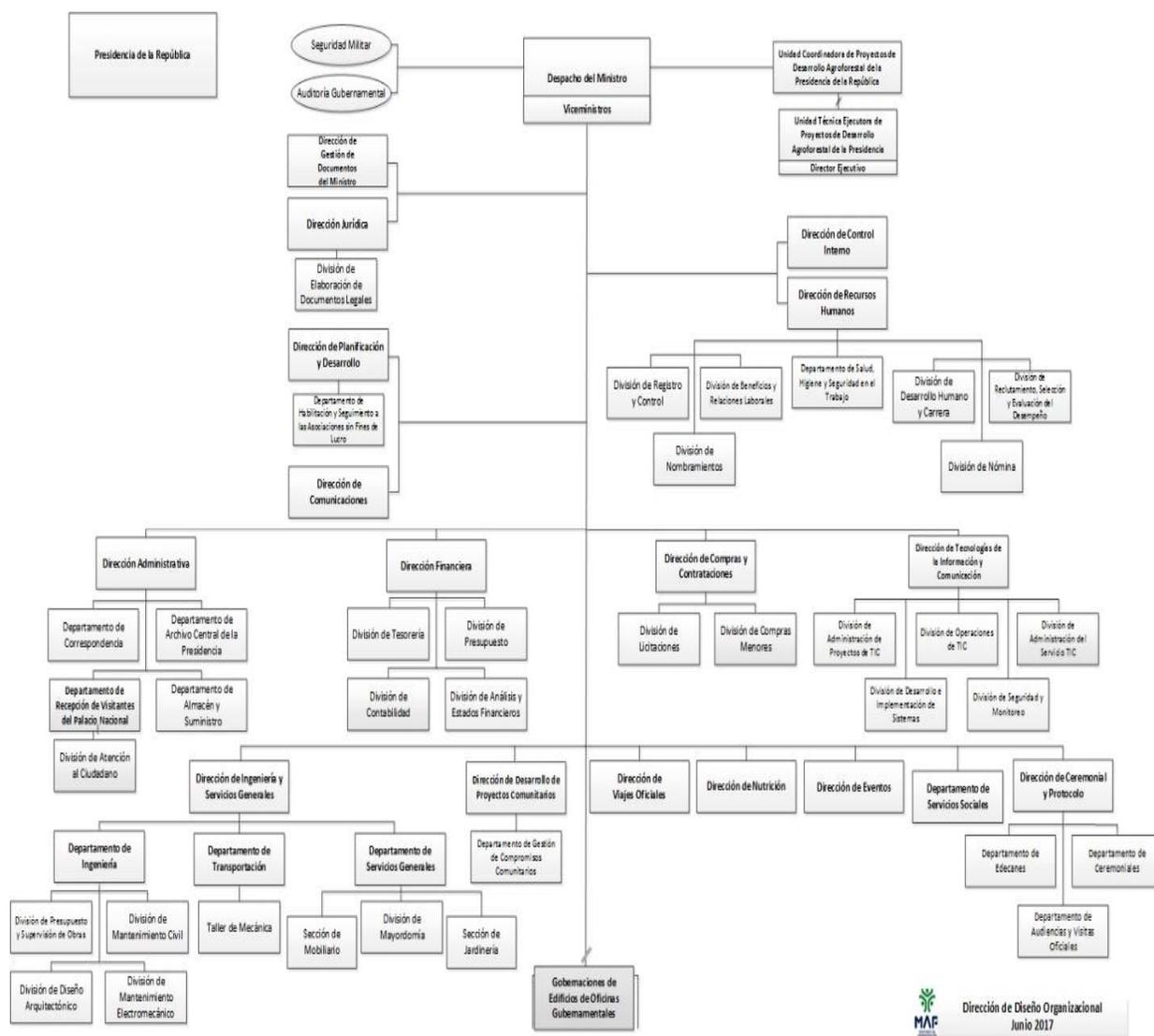
Grupo ocupacional	Descripción	Cantidad de empleados
I:	Servicios generales	231
II:	Apoyo Administrativo	144
III:	Técnicos	80
IV:	Profesionales	118
V:	Supervisión y Dirección	103
<b>Total:</b>		<b>676 empleados</b>

Fuente: Elaboración propia con base a Nómina de empleados Ministerio Administrativo de la Presidencia

## 2.1.1.5 Organigrama

Las resoluciones emitidas por el Ministerio de Administración Pública (MAP) establecen que la estructura del Ministerio Administrativo de la Presidencia está conformada por cuatro (4) niveles jerárquicos, integrados por:

Gráfico 1: Organigrama institucional



Fuente: Portal web del Ministerio Administrativo de la Presidencia

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1 Evolución histórica del concepto de la calidad de vida**

Hay diferentes autores que hablan sobre la calidad de vida laboral, Chiavenato nos dice que la calidad de vida representa el grado de satisfacción de las necesidades personales, de los colaboradores en la organización mediante al trabajo.

Esto ayuda que haya un clima laboral más adecuado y más motivador, con el fin de un buen manejo de las tareas asignadas, competencias y actitudes positivas.

“La expresión Calidad de Vida aparece en los debates públicos en torno al medio ambiente y al deterioro de las condiciones de vida urbana. Durante la década de los 50 y a comienzos de los 60, el creciente interés por conocer el bienestar humano y la preocupación por las consecuencias de la industrialización de la sociedad, hacen surgir la necesidad de medir esta realidad a través de datos objetivos, y desde las Ciencias Sociales se inicia el desarrollo de los indicadores sociales, estadísticos que permiten medir datos y hechos vinculados al bienestar social de una población. Estos indicadores tuvieron su propia evolución siendo en un primer momento referencia de las condiciones objetivas, de tipo económico y social, para en un segundo momento contemplar elementos subjetivos (Arostegui, 1998). ” (Gómez-Vela & Sabeh)

“El desarrollo y perfeccionamiento de los indicadores sociales, a mediados de los 70 y comienzos de los 80, provocará el proceso de diferenciación entre éstos y la Calidad de Vida. La expresión comienza a definirse como concepto integrador que comprende todas las áreas de la vida (carácter multidimensional) y hace referencia tanto a condiciones objetivas como a componentes subjetivos. La inclusión del término en la primera revista monográfica de EE UU, "Social Indicators Research", en 1974 y en "Sociological Abstracts" en 1979, contribuirá a su difusión teórica y metodológica, convirtiéndose la década de los 80 en la del despegue definitivo de la investigación en torno al término. ” (Gómez-Vela & Sabeh)

“Transcurridos 20 años, aún existe una falta de consenso sobre la definición del constructo y su evaluación. Así, aunque históricamente han existido dos aproximaciones básicas: aquella que lo concibe como una entidad unitaria, y la que lo considera un constructo compuesto por una serie de dominios, todavía en 1995, Felce y Perry encontraron diversos modelos conceptuales de Calidad de Vida. A las tres conceptualizaciones que ya había propuesto Borthwick-Duffy en 1992, añadieron una cuarta. Según éstas, la Calidad de Vida ha sido definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona (a), como la satisfacción experimentada por la persona con dichas condiciones vitales (b), como la combinación de componentes objetivos y subjetivos, es decir, Calidad de Vida definida como la calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta (c) y, por último, como la combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales (d).” (Gómez-Vela & Sabeh)

“El aumento del interés por la calidad de vida a finales del siglo XX fue debido a que las personas pertenecientes a países Desarrollados tenían cubiertas todas sus necesidades, por lo que la atención se centró en la mejora de la calidad de vida promoviendo el bienestar. Por contra, el resto de las personas no pertenecientes a países Desarrollados, no tienen cubiertas dichas necesidades básicas, por lo que su situación en salud se torna muy diferente. Es por ello que el concepto de calidad de vida debe considerarse dentro de una perspectiva cultural, un concepto que cambia en relación a la cultura, las épocas y los grupos sociales.” (Medicos, 2014)

### **2.2.2 Concepto de Calidad de Vida**

Etimológicamente, el termino calidad procede del latín *qualitas-atis*, definido por el Diccionario de la Real Academia Española como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007)

“Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de vida es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus

inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con el entorno.” (Ecured, 2018)

“En la ponencia y artículo: Fundamentos para la comprensión del problema de la calidad de la vida, mundo, posibilidad y apertura, de Carlos Maldonado, el autor sostiene que: La calidad de la vida significa de entrada la calidad de la existencia de los seres humanos concretos y reales, y en las situaciones específicas en que existen y se esfuerzan por existir... Maldonado”, Carlos (2000: 54).

“Calidad de vida (quality of life): Percepción por parte de los individuos o grupos de que se satisfacen sus necesidades y no se les niegan oportunidades para alcanzar un estado de felicidad y realización personal. ” (Salas & Garzon, 2013)

“Bienestar (well-being): valoración subjetiva del estado de salud, que está más relacionada con sentimientos de autoestima y la sensación de pertenencia a una comunidad mediante la integración social, que con el funcionamiento biológico. Tiene que ver con el desarrollo de potencial humano a nivel físico, psíquico y social.” (Salas & Garzon, 2013)

“Bienestar total (wellness): nuevo concepto de salud relacionado básicamente con la calidad de vida, que hace hincapié en las dimensiones de la existencia humana relativas a la experiencia y a la conducta. ” (Salas & Garzon, 2013)

“Condiciones de vida (living conditions): nivel de calidad de los recursos materiales y de alojamiento del entorno físico en el cual vive la persona. ” (Salas & Garzon, 2013)

“Estado positivo de salud (positive health): estado de salud que va más allá de un estado asintomático; se refiere por lo general a la calidad de vida y al potencial de la condición humana e incluye la energía para vivir, la autorrealización y la creatividad. ” (Salas & Garzon, 2013)

### **2.2.3 Indicadores de Calidad de Vida**

“Para la medición de la calidad de vida se propone el conjunto de los indicadores físicos más representativos de las diferentes actividades o aspectos que la comprenden y que deben sustentarse a partir de tres precondiciones: equidad, seguridad y sostenibilidad. Estos son:

- Equidad
- Empleo y Seguridad y Asistencia Social
- Alimentación y nutrición
- Salud Pública
- Educación
- Cultura y arte
- Deportes
- Viviendas y Servicios Comunales” (Ecured, 2018)

### **2.2.4 Orígenes, concepto y desarrollo de Calidad de Vida Laboral**

“El término ‘calidad de vida laboral’ tuvo sus orígenes en una serie de conferencias patrocinadas al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD. Estas conferencias fueron estimuladas por los entonces ampliamente populares fenómeno de la “alienación del trabajador” simbolizado por las huelgas entre la población activa mayoritariamente joven de la nueva planta de monta de la General Motors, de Ohio. Los asistentes consideraron que el término iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo y que incluía unas nociones, como la participación en por lo menos algunos de los momentos de adopción de decisiones, aumento de la autonomía en el trabajo diario, y el rediseño de puestos de trabajo, y sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo.” (Granados, 2011)

“El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996). (Citado en Segura y Agullo). Ambas perspectivas presentan diferencias en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo,

en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.” (Granados, 2011)

“La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo persigue el objetivo de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. Es así que, el centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. ” (Granados, 2011)

“En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, ya que desarrolla un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Segureda y Agullo consideran que mientras esta segunda corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización. ” (Granados, 2011)

“Ambos enfoques, a pesar de compartir la meta común de mejorar la calidad de la vida laboral, discrepan en cuanto a los objetivos que persiguen. Según Segura y Agullo, la perspectiva denominada Calidad de Vida Laboral (CVL) psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacias organizacionales como paso previo sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador. ” (Granados, 2011)

### 2.2.5 Indicadores de la Calidad de Vida Laboral

“Fernández (citado por Chiavenato 2007), indico las dimensiones que determinan la calidad de vida en el trabajo.

- ✓ **Condiciones de trabajo:** Limpieza, higiene, orden protección, seguridad.
- ✓ **Salud:** Asistencia, educación, toma de conciencia, salud ocupacional.
- ✓ **Moral:** Identidad con la tarea, relaciones interpersonales, reconocimiento y retroalimentación, orientación hacia las personas.
- ✓ **Remuneración:** Salarios (Equidad interna y externa) bonos, participación en los resultados beneficios sociales.
- ✓ **Participación:** Expresión personal, repercusión sobre las ideas aportadas, programas de participación, programas de capacitación.
- ✓ **Comunicación:** Conocimientos de las metas, flujo de la información, conductos formales.
- ✓ **Imagen corporativa:** Identificación con la empresa, imagen interna externa, responsabilidad comunitaria, enfoque en el cliente.
- ✓ **Relación jefa/subordinado:** Apoyo socioemocional, orientación técnica, igualdad de trato, administración a través del ejemplo.
- ✓ **Organización con el trabajo:** Innovaciones, grupos de trabajo, variedad, ritmo. ”  
(Mayerling, Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz , 2011)

“Se puede mencionar que la calidad de vida en el trabajo abarca no solo los elementos intrínsecos del cargo sino también los aspectos extrínsecos que afectan las actitudes, personales y comportamientos importantes para la productividad, motivación creatividad y ambiente de trabajo. ” (Mayerling, Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz , 2011)

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

- 1- **Condiciones físicas de trabajo:** Iluminación, seguridad, higiene, y en general el espacio en donde se desenvuelve el trabajador.
- 2- **Estado mental:** Es el grado psicológico en que se encuentre el sujeto.
- 3- **Beneficios económicos:** Los salarios, recompensas remunerativas o no remunerativas que percibe un trabajador.
- 4- **Orientación a la carrera:** Es el estar en el lugar indicado, en base a las habilidades de cada individuo.
- 5- **Estrés en el trabajo:** Aspectos estresantes dentro del área de trabajo, tareas, proyectos, rendimientos, productividad.
- 6- **Avances sobre méritos:** Reconocimiento, subir de puesto.
- 7- **Efectos sobre la vida personal:** mejoramiento en sus relaciones, mejor control de metas y logros personales.
- 8- **Relación entre el sindicato y el patrón:** relación de equidad y beneficio para el trabajador.
- 9- **Auto respeto:** El valor que se va a dar a cada trabajador.
- 10- **Supervisión:** esta puede ser ejecutada por sus superiores o por el mismo.
- 11- **Confianza en la administración:** Es el nivel de credibilidad que sentirá el trabajador por su empresa.
- 12- **Apatía:** Es la falta de motivación en un trabajador, motivo que sin duda afecta el desarrollo laboral.
- 13- **Desarrollo significativo:** Es como se va desarrollando y como se va resolviendo sus proyectos de vida.
- 14- **Control, influencia y participación:** Es referente a las actividades dentro del trabajo.
- 15- **Compromiso del empleado:** Es la entrega y el respeto al lugar en donde labora.
- 16- **Satisfacción de la vida en general:** Esto incluye los ámbitos, laboral familiar y social.
- 17- **Clima organizacional:** Es la percepción de los miembros acerca de cómo la organización y sus subsistemas se relacionan con sus miembros y con el entorno. " (Mayerling, Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz , 2011)

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

1. **El individuo**, es decir, el trabajador con todas sus características.
2. **El puesto de trabajo**, es decir, sus características y requisitos.
3. **El entorno**, que se subdivide en entorno interno y externo. El entorno interno es aquel que enmarca el puesto de trabajo. En esta categoría se incluye el entorno físico, el entorno tecnológico, es decir, las herramientas y equipos utilizados, y el marco y estructura de la organización. En el entorno externo se incluyen las obligaciones familiares, las creencias culturales, el sistema de valores sociales, normas y tendencias, la legislación, la ubicación geográfica, el clima y otras condiciones del ambiente natural, y las circunstancias económicas.
4. **Las relaciones entre el individuo, el puesto de trabajo y el entorno** (tanto interno como externo). “ (Mayerling, Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz , 2011)

“En este modelo se observa que los elementos propuestos para determinar la calidad de vida en el trabajo se presentan de forma muy general, no existe una división clara de estas dimensiones que permitan identificar los aspectos que afectan el desempeño del empleado. ” (Mayerling, Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz , 2011)

“Casas y Ramón (2002), diseñaron un modelo de calidad de vida laboral en el que incluían dos (2) grandes dimensiones: una relacionada con el entorno en que se realiza el trabajo y otra con la experiencia subjetiva de los trabajadores. Dichos autores argumentan que la calidad de vida laboral es multidimensional y está relacionada con los aspectos más relevantes para la satisfacción, motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores. Las dimensiones son las siguientes” (Mayerling, Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz , 2011):

**Condiciones objetivas de la calidad de vida laboral** (Mayerling, Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz , 2011)

✓ **Medioambiente físico:**

- Condiciones de confort y funcionalidad
- Seguridad (higiene, manejo de productos tóxicos o peligrosos, contagiosos)

✓ **Medioambiente tecnológico:**

- Adecuación equipos e instrumentos
- Mantenimiento y suministros Medioambiente contractual
- Salarios (objetivos y subjetivos) o Estabilidad laboral
- Cobertura jurídica

✓ **Medioambiente productivo o Horarios:**

- Recursos Medioambiente profesional
- Promoción y carrera profesional o Formación e investigación

**Condiciones subjetivas de la calidad de vida laboral** (Mayerling, Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz , 2011)

✓ **Esfera privada y mundo laboral.**

- Interacción afectiva entre lo privado y lo laboral.
- Individuo y actividad profesional.
- Satisfacción con el propio trabajo (autonomía, implicación, reputación del puesto) o Relación con pacientes.

✓ **Individuo y grupo laboral.**

- Plano humano: relaciones de compañerismo y amistad
- Plano técnico: cohesión y apoyo/soporte mutuo
- Plano organizativo: comunicación horizontal
- Plano jerárquico micro: liderazgo, comunicación ascendente y descendente, organización del trabajo, control, incentivos.

✓ **Individuo, grupo laboral e institución.**

- Apoyo y colaboración entre unidades

- Institución y función directiva
- Percepción de estar dirigidos
- Canales de participación en decisiones.

“Asegurado y Agulló (2002) han elaborado un modelo con indicadores utilizados más frecuentes a través de los cuales evaluar la calidad de vida laboral, clasificados en categorías según procedan del individuo, del medio ambiente de trabajo, de la organización o del entorno sociolaboral. Bajo la categoría indicadores individuales se recogen aquellos trabajos interesados en la evaluación de la calidad de vida laboral percibida por el trabajador, es decir, como experimenta y se desarrolla el individuo en su entorno de trabajo a través de variables del tipo: grado de satisfacción laboral, nivel de motivación, expectativas, actitudes y valores hacia el trabajo, implicación, compromiso, calidad de vida laboral percibida, etc.” (Mayerling, Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz , 2011)

## **2.2.6 Descripción de las dimensiones e indicadores de la Calidad de Vida Laboral**

“Walton (1973) comenta que la CVT ha sido usada para describir ciertos valores ambientales y humanos, descuidados por las sociedades industriales en favor del avance tecnológico, de la productividad y del crecimiento económico. El autor concibe el trabajo, en primer plano, como el medio del individuo para ganarse la vida. ” (Alves, Cirera, & Giuliani, 2013)

“La compensación recibida por el trabajo realizado es un concepto relativo, no algo dado, absoluto y es solo un simple consenso sobre los patrones objetivos y subjetivos para juzgar la adecuación de la compensación. Los trabajos de este autor han resultado en la proposición de ocho categorías conceptuales para evaluar la CVT. Tales categorías se han popularizado como los ocho indicadores de CVT de Walton:

- Compensación justa y adecuada: se refiere a la compatibilidad de la ganancia financiera para reconocer lo que es realmente realizado por el trabajador. Verifica también si existe equidad interna (dentro de la organización) y externa (fuera de la organización) en relación con esta ganancia.

- Condiciones de seguridad y de salud en el trabajo: se refiere a los recursos materiales, máquinas y equipos empleados en la ejecución de las tareas, en condiciones ambientales saludables, que faciliten la conservación de la salud; horarios adecuados para un período normal de trabajo.
- Oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana: implica el aprovechamiento de la creatividad y del capital humano; reconoce la necesidad de conceder autonomía, incentiva la capacidad plena de cada individuo y ofrece feedback constante sobre los resultados obtenidos por el trabajo y el proceso como un todo.
- Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad: está relacionado con las políticas de la empresa en lo que concierne al desarrollo personal, posibilidad de crecimiento en la carrera y seguridad en el empleo.
- Integración social en la organización: reconoce la igualdad de oportunidades independientemente de la orientación de género, clase social, edad, religión y otras formas limitadoras de acceso de las personas, así como el cultivo de buenas relaciones interpersonales.
- Constitucionalismo en la organización del trabajo: cuida que los derechos de los colaboradores sean respetados, lo que implica el cumplimiento de los derechos laborales, la privacidad personal y la libertad de expresión.
- Trabajo y espacio total de vida: se refiere al equilibrio entre la vida personal y el trabajo.
- Relevancia del trabajo en la vida social: percepción que el trabajador tiene de su trabajo, del significado e imagen que elabora sobre él, de su visión de la responsabilidad social practicada en la comunidad, la calidad de los productos y la prestación de los servicios de la empresa. “ (Alves, Cirera, & Giuliani, 2013)

**Cuadro – Criterios y Factores determinantes (o indicadores) de la CVT de Walton (1973)**

<p align="center"><b>Criterios</b> (categorías conceptuales)</p>	<p align="center"><b>Factores determinantes</b> (o indicadores de CVT)</p>
<p align="center">Compensación justa y adecuada</p>	- Renta adecuada.
	- Compensación justa.
	- Salarios mayores en empresas más lucrativas.
	- Ganancias sobre productividad.
	- Proporcionalidad interna entre los salarios.
	- Proporcionalidad externa entre los salarios.
<p align="center">Condiciones de trabajo saludables y seguras</p>	- Horas razonables de trabajo.
	- Ambiente físico seguro y saludable (lugar con menor riesgo de enfermedades y accidentes).
	- Limitación de edad para ejercer determinados trabajos potencialmente nocivos para el bienestar personal, superior o inferior a cierta edad.
<p align="center">Oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana</p>	- Autonomía.
	- Posibilidad de ejercitar los dones (talentos) múltiples y las habilidades.
	- Información y perspectiva sobre el proceso total del trabajo y los resultados de las acciones del empleado en ese proceso.
	- Tareas completas o tareas fragmentadas significantes.
<p align="center">Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad</p>	- Desarrollo.
	- Aplicación prospectiva (esperada) de conocimientos y talentos.
	- Oportunidades de avance a lo largo de la carrera.
	- Seguridad en el empleo o de renta.
<p align="center">Integración social en la organización de trabajo</p>	- Ausencia de prejuicios.
	- Creencia en la igualdad de derechos.
	- Movilidad (personas con potencial para ascenso profesional).
	- Grupos primarios de apoyo para ayuda recíproca, soporte socioemocional y reconocimiento de la individualidad.

	- Relaciones.
	- Censo de comunidad.
	Apertura interpersonal para intercambio de ideas y sentimientos
Constitucionalismo en la organización del trabajo	- Derecho a la privacidad personal.
	- Derecho a la libertad de expresión hablada.
	- Derecho a la equidad en el tratamiento.
	- Gerencia basada en la ley: oportunidades iguales y debido proceso legal y acceso a los recursos (Derecho Laboral).
Trabajo y espacio total de vida	- Equilibrio entre vida profesional y vida familiar.
	- Jornada de trabajo estable.
	- Viajes al trabajo que no tomen tiempo de la familia.
	-Promociones que no impliquen constantes cambios geográficos
Relevancia social de la vida en el trabajo	- Acción organizacional socialmente responsable en sus productos.
	- Acción organizacional socialmente responsable por las prácticas de empleo.
	- Acción organizacional socialmente responsable por la disposición de la basura de la organización.
	- Imagen de la organización.

*Fuente: Elaborado sobre la base de Walton (1973)*

“Westley (1979) considera que cuatro aspectos afectan directamente a la CVT y que estos pueden constituirse en obstáculos para su desarrollo: aspecto político (inseguridad), aspecto económico (injusticia), aspecto psicológico (alienación) y aspecto sociológico (anomia). Inseguridad e injusticia son los problemas más antiguos. La concentración del poder sería la mayor responsable de la inseguridad, mientras que la concentración de las ganancias y la explotación de los trabajadores serían las variables responsables de la injusticia. Estos dos aspectos han sido reducidos en gran medida en la mayoría de los países industrializados con el desarrollo de los movimientos socialistas, en tanto pasaron a primer plano la alienación (desinterés por el trabajo y el propio ser) y la anomia (mecanización y automatización). Para lidiar con estos cuatro aspectos, el autor apunta a las siguientes medidas: el enriquecimiento del trabajo, que deberá ser adoptado a nivel individual y los métodos socio-técnicos para la

reestructuración del grupo de trabajo. El enriquecimiento del trabajo comprende las mejoras de la calificación de las tareas, y los métodos socio-técnicos consideran condiciones más humanas en los procesos de trabajo. ” (Alves, Cirera, & Giuliani, 2013)

**Cuadro – Indicadores de calidad de vida en el trabajo según Westley**

<b>Indicadores de la Calidad de Vida en el Trabajo</b>				
Aspectos				
<b>Económico</b>	<b>Político</b>	<b>Psicológico</b>	<b>Sociológico</b>	<b>Temporal</b>
Equidad salarial	Seguridad en el empleo	Realización del potencial	Participación en las decisiones	Tiempo para ejecución de las tareas
Remuneración adecuada	Actuación sindical	Nivel de desafío	Autonomía	Presión para ejecución de las tareas
Beneficios	Retroinformación	Desarrollo personal	Relaciones interpersonales	Administración del tiempo
Lugar de trabajo	Libertad de expresión	Desarrollo profesional	Grado de responsabilidad	Tiempo para actualización profesional
Carga horaria	Valoración del cargo	Creatividad	Valor personal	Tiempo para llegar y volver del trabajo
Ambiente externo	Relación con la jefatura	Autoevaluación	-	-
-	-	Variedad de tarea	-	-
-	-	Identificación con la tarea	-	-

*Fuente: Fernández (1996, p.53)*

### **2.2.7 Programas de Calidad de Vida en el Trabajo**

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

“El Programa de Calidad de Vida Laboral es una iniciativa de un grupo de profesionales, que surge con la intención de dar respuestas a los desafíos presentes y futuros de nuestra sociedad en relación con el trabajo, la salud y la calidad de vida de las personas.” (Miotti, Programa de Calidad de Vida Laboral, 2010)

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

- **Suficiencia en las retribuciones:** esto puede ser logrado por suficiencia en los ingresos para mantener un estándar social aceptable para vivir.
- **Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo:** establecer condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y daños; una edad límite en el trabajo que es potencialmente perjudicial para aquellos de menor o mayor edad de lo establecido.
- **Oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas:** se incluyen en esta categoría la autonomía, el uso de múltiples habilidades más que la aplicación relativa de una sola retroalimentación acerca de los resultados de una actividad como una base de autorregulación.
- **Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad:** este proceso abarca asignación de trabajos y propósitos educacionales para expandir las capacidades del trabajador, oportunidades de ascenso, y seguridad en el empleo.
- **Integración social en el trabajo de la organización:** esto significa liberarse de prejuicios, igualdad, movilidad, apertura interpersonal, apoyo constante a los equipos de trabajo.
- **Balancear entre trabajo y vida:** esto significa que los requerimientos de trabajo, incluyendo programas y presupuestos, asuntos urgentes y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano, y que las oportunidades de ascenso no requieran de cambios geográficos.” (Smith)

## 2.2.8 Beneficios de los Programas de Calidad de Vida en el Trabajo

“La calidad de vida laboral está en constante evolución, sus beneficios pueden ser varios y enfrentan diferentes problemas. Los principales son:

- Satisfacción Laboral
- Motivación
- Estimulación de la creatividad
- Reducción del estrés
- Favorecimiento de la apertura en la comunicación y la colaboración” (Sodexo Comunicaciones, 2018)

“Entre los beneficios de ofrecer los programas de calidad de vida en el trabajo están los siguientes:

### **Para las EMPRESAS:**

- Ayuda a elevar la productividad y rentabilidad
- Aumenta el compromiso organizacional y la motivación
- Ayuda a captar y retener el talento de sus empleados
- Disminuye los índices de absentismo y los costos de carpetas medicas
- Mejora notablemente la imagen de la empresa en el mercado

### **Para las PERSONAS:**

- Aumenta la satisfacción con sus tareas laborales
- Reduce el nivel de conflicto que pueda surgir entre la vida laboral y familiar
- Aumenta su motivación y rendimiento.
- Optimiza sus habilidades
- Eleva su empleabilidad
- Aumenta la satisfacción y realización en su trabajo
- Desarrolla todo su potencial y creatividad

### **Para la SOCIEDAD:**

- Mantiene la fuerza laboral en óptimos niveles de productividad
- Reduce la “polución social” y la negatividad asociada a la insatisfacción laboral
- Eleva los niveles de optimismo, motivación y entusiasmo
- Reduce los niveles de conflictividad social

- Genera una nueva modalidad de relación social más sana y constructiva” (Miotti, Programa de calidad de Vida Laboral, 2010)

### **2.2.9 Limitaciones Programas de Calidad de Vida en el Trabajo**

“Los programas de Calidad de vida laboral, de la misma manera que tienen sus beneficios, también tiene algunas limitaciones, las cuales mencionamos algunas:

- **Algunos empleados no deseen mejorar su Calidad de Vida Laboral**

Esto se da en organizaciones es que los empleados son incapaces de asumir una nueva responsabilidad, son reacios a trabajos en grupo, les desagradan reaprender, les desagradan los deberes más complejos.

- **Los mejores trabajos no concuerden con los pagos que se reciben.**

Al mejorar los empleos los empleados ahora pensarán que lo que reciben de paga no va de acuerdo a los nuevos deberes, o los nuevos procedimientos de trabajo, por lo que desearán obtener un mejor sueldo.

- **Aumento de costos**

Luego de replantear, mejorar o reestructurar los puestos de trabajo es posible que se necesite nueva tecnología, nuevos ambientes, nuevas herramientas, nueva capacitación, lo cual hará que la organización tenga más costos en su funcionamiento.

- **El equipo tecnológico no es adaptable**

Algunas organizaciones realizan inversiones tan gigantescas en equipos tecnológicos, que no pueden hacer cambios sustanciales mientras estos no se sustituyan. Cuando las condiciones tecnológicas problemáticas se combinan con actitudes negativas del empleado en lo concerniente al mejoramiento de las condiciones de trabajo, éste, se hace inapropiado mientras no se transforme el ambiente para hacerlo más favorable. ” (Gestiopolis, 2002)

## 2.2.10 La Productividad y la Calidad de Vida en el Trabajo

Se dice que la productividad es más bien una economía amplia de servicios con relación a lo producido en la empresa, con ella podemos definir que tan bien o mal le ha ido a la organización, por esto la productividad es sumamente importante, ya que con ella se define en qué estado se encuentra la empresa.

“La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado. Por ejemplo, cuanto produce al mes un trabajador o cuánto produce una maquinaria. ” (Sevilla, s.f.)

“Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. De acuerdo a la perspectiva con la que se analice este término puede hacer referencia a diversas cosas, aquí presentamos algunas posibles definiciones. ” (Perez & Gardey, Definición de Productividad, 2008)

“La productividad laboral es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios. De los recursos con los que cuenta una empresa u organización el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad. ” (Joblers, s.f.)

“La productividad laboral es una medida de eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, etc. en la conversión de los insumos en productos útiles. El management debe establecer procesos de control para mantener o mejorar la productividad laboral que es aquella ligada al desempeño de las personas y a la relación coste laboral vs. beneficio.” (LRH, 2015)

“Encontrar el equilibrio entre la productividad y la calidad en el trabajo ha sido un propósito para las empresas y para cada trabajador. Existen empleados que pueden cumplir muchas tareas, pero que no siempre las hacen de la mejor forma. ” (Alzate, 2018)

“La relación productividad-calidad requiere de conocimiento específico del cargo, del contexto organizacional y del mercado. Por esa razón la recomendación es explorar, esto es, esperar. No emitir juicios tempranos sobre la calidad o productividad tanto de sí mismo como de las personas a cargo o incluso de sus jefes, sin tener el tiempo suficiente para obtener el conocimiento necesario en el campo específico”, asegura Londoño. ” (Alzate, 2018)

“Por eso, a la hora de evaluar la productividad se tendría en cuenta variables como el tiempo de respuesta, uso de recursos financieros del proyecto, etc.... Además, al evaluar la calidad se introducen otros aspectos desde lo normativo hasta lo más subjetivo, es decir, cómo le gusta al jefe y qué considera él como alta calidad.” (Alzate, 2018)

“Nada más subjetivo que la calidad, por eso entrenarse en el campo, cargo y jefe específicos sería una gran recomendación”, dice Londoño.” (Alzate, 2018)

### **2.2.11 Bases Legales**

Podemos ver más adelante como define el código laboral con relación a los colaboradores de la Republica Dominicana, con relación a las políticas de empleo. Medidas que debe tomar para la inflación y al desempleo, con el fin de fortalecer las políticas de revaloración del trabajo.

Nos dice que el 80% de los colaboradores debe estar formado por dominicanos, nos habla de la jornada de trabajo y nos explica cada detalle del colaborador y los derechos que tiene el colaborador.

“El código de trabajo de la Republica Dominicana, en el Decreto No. 1019-83, señala en su Artículo 01, el Estado crea la Comisión Nacional de Empleo, los empleadores y trabajadores, con el objeto de programar e impulsar la política de empleo en República Dominicana. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el Artículo 02, La comisión debe recomendar medidas que permitan enfrentar a la inflación y al desempleo, fortaleciendo la política de revalorización del trabajo basada en una mejor calidad de vida y de trabajo. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el Artículo 135 que el ochenta por ciento, por lo menos, del número total de trabajadores de una empresa debe estar integrado por dominicanos. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el Artículo 146 señala que la Jornada de trabajo es todo el tiempo que el trabajador no puede utilizar libremente, por estar a la disposición exclusiva de su empleador. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el artículo 152, señala que el horario de la jornada es establecido libremente en el contrato. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el artículo 163, señala que todo trabajador tiene derecho a un descanso semanal ininterrumpido de treinta y seis horas. Este descanso será el convenido entre las partes y puede iniciarse cualquier día de la semana. A falta de convención expresa, se inicia a partir del sábado a mediodía. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el artículo 164, señala que, si el trabajador presta servicio en el período de su descanso semanal, puede optar entre recibir su salario ordinario aumentado en un ciento por ciento o disfrutar en la semana siguiente de un descanso compensatorio igual al tiempo de su descanso semanal. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el artículo 165, señala que los días declarados no laborables por la Constitución o las leyes, son de descanso remunerado para el trabajador, salvo que coincidan con el día de descanso semanal. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el artículo 178, señala que el trabajador adquiere el derecho a vacaciones cada vez que cumpla un año de servicio ininterrumpido en una empresa. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el artículo 192, establece que el salario es la retribución que el empleador debe pagar al trabajador como compensación del trabajo realizado. El salario se integra por el dinero en efectivo que debe ser pagado por hora, por día, por semana, por quincena o por mes al trabajador, y por cualquiera otro beneficio que obtenga por su trabajo. ” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“En el artículo 193, señala que el monto del salario es el que haya sido convenido en el contrato de trabajo. No puede ser, en ningún caso, inferior al tipo de salario mínimo legalmente establecido.” (Ministerio de Trabajo, s.f.)

“Ley No. 41-08 de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública.” (Congreso Nacional)

“La Ley 41-08, en el Artículo 01, señala que la presente ley tiene por objeto regular las relaciones de trabajo de las personas designadas por autoridad competente para desempeñar los cargos presupuestados para la realización de funciones públicas en el Estado, los municipios y las entidades autónomas, en un marco de profesionalización y dignificación laboral de sus servidores.” (Congreso Nacional)

“En el artículo 3, señala que el ejercicio de la función pública estará regido por un conjunto ordenado y sistemático de principios fundamentales que constituyen la esencia de su estatuto jurídico, a saber:

**1. Mérito personal:** Tanto el ingreso a la función pública de carrera como su ascenso dentro de ésta debe basarse en el mérito personal del ciudadano, demostrado en concursos internos y externos, la evaluación de su desempeño y otros instrumentos de calificación;

**2. Igualdad de acceso a la función pública:** Derecho universal de acceder a los cargos y a las oportunidades de la función pública sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole;

**3. Estabilidad en los cargos de carrera:** Permanencia del servidor público de carrera, garantizada por el Estado, siempre que su desempeño se ajuste a la eficiencia y a los requerimientos éticos y disciplinarios del sistema;

**4. Equidad retributiva:** Prescribe el principio universal, que, a trabajo igual, en idénticas condiciones de capacidad, desempeño o antigüedad, corresponde siempre igual remuneración, cualesquiera que sean las personas que lo realicen;

**5. Flexibilidad organizacional:** Potestad reconocida del Estado empleador de variar las condiciones de trabajo por interés institucional;

**6. Irrenunciabilidad:** Los derechos y prerrogativas que la presente ley reconoce a los servidores públicos son irrenunciables;

**7. Tutela Judicial:** Reconoce la facultad del servidor público lesionado de recurrir ante la jurisdicción contencioso-administrativa en demanda de protección, como parte de los derechos consagrados según lo dispuesto por la presente ley. " (Congreso Nacional)

"En el Artículo 4, señala que, a los fines y efectos de la presente ley, deberá entenderse por qué el servidor Público: Persona que ejerce un cargo permanente de la función pública, designado por autoridad competente" (Congreso Nacional)

"En el Artículo 7, Se crea la Secretaría de Estado de Administración Pública como órgano rector del empleo público y de los distintos sistemas y regímenes previstos por la presente ley, del fortalecimiento institucional de la Administración Pública, del desarrollo del gobierno electrónico y de los procesos de evaluación de la gestión institucional. " (Congreso Nacional)

"En el Artículo 8, corresponderá a la Secretaría de Estado de Administración Pública, las atribuciones siguientes:

1. Propiciar y garantizar el más alto nivel de efectividad, calidad y eficiencia de la función pública del Estado, y asignar el respeto de los derechos de los servicios públicos en el marco de la presente ley;

2. De conformidad con la presente ley y con las orientaciones que dicte el Presidente de la República, diseñar, ejecutar y evaluar las políticas, planes y estrategias nacionales en materia de empleo público, en el marco de los planes nacionales de desarrollo y de los recursos presupuestarios disponibles;

3. Velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente ley;

4. Elaborar y proponer al Presidente de la República los reglamentos complementarios a la presente ley, en especial los que desarrollen la carrera administrativa general. Así como estudiar y opinar sobre los proyectos de reglamentos que desarrollen las carreras administrativas especiales;

5. Emitir, con carácter obligatorio y vinculante, dictámenes interpretativos sobre la aplicación de la presente ley y sus respectivos reglamentos;

6. Dirigir los distintos procesos de gestión del recurso humano al servicio de la Administración Pública Central y Descentralizada que le correspondan de conformidad con la presente ley y sus reglamentos complementarios. Para ello dictará las instrucciones que sean pertinentes a las distintas oficinas de personal de los órganos y entidades de la Administración Pública, y supervisará su cumplimiento;

7. Coordinar, supervisar y evaluar la implantación de los distintos sistemas de carrera administrativa que prevé la presente ley, proveyendo la debida asistencia técnica a los distintos órganos y entidades de la Administración Pública;

8. Aprobar la estructura de cargos de la Administración Pública, previo a su inclusión en el anteproyecto de presupuesto anual;

9. Elaborar y actualizar anualmente el sistema retributivo del personal de la Administración Pública Central y Descentralizada, en coordinación con la Secretaría de Estado de Economía, Planificación y Desarrollo y la Dirección General de Presupuesto;

10. Establecer y mantener actualizado un registro central de personal, mediante un sistema de información automatizado; Identificar las necesidades de fortalecimiento institucional de la Administración Pública y, conforme con las orientaciones que dicte el Presidente de la República, diseñar, ejecutar y evaluar las políticas, planes y estrategias nacionales en la materia;

11. Identificar las necesidades de fortalecimiento institucional de la Administración Pública y, conforme con las orientaciones que dicte el Presidente de la República, diseñar, ejecutar y evaluar las políticas, planes y estrategias nacionales en la materia;

12. Evaluar y proponer las reformas de las estructuras orgánica y funcional de la administración pública. Asimismo, revisar y aprobar los manuales de procedimiento y de organización y organigramas que eleven para su consideración los órganos y entidades de la administración pública;

13. Diseñar, programar e impulsar actividades permanentes de simplificación de trámites, de flexibilización organizativa, de eliminación de duplicación de funciones y de promoción de coordinación interorgánica e interadministrativa;

14. Diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias de automatización de sistemas de información y procesos mediante el desarrollo e implantación de tecnologías de informática y telemática;

15. Diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y estrategias para la implantación de metodologías, técnicas y sistemas de evaluación de la gestión institucional. Para ello promoverá y regulará la realización de evaluaciones periódicas del desempeño institucional que impulsen una cultura de transparencia, y responsabilización de la gestión pública.

16. Todas aquéllas necesarias para el mejor cumplimiento de la presente ley;

17. Formular los criterios generales para el diseño de las actividades de formación y capacitación indispensables para la inducción en el ingreso de los servidores públicos, y para la promoción de los funcionarios de carrera. ” (Congreso Nacional)

“En el Artículo 9, La Secretaría de Estado de Administración Pública se estructurará, atendiendo sus áreas de competencia y funciones, en tres (3) subsecretarías de Estado:

1. Función Pública;
2. Fortalecimiento Institucional;
3. Evaluación del Desempeño Institucional” (Congreso Nacional)

“En el artículo 33, las condiciones generales de ingreso al servicio público son las siguientes:

1. Ser dominicano;
2. Estar en pleno goce de los derechos civiles y políticos;
3. Estar en buenas condiciones de salud física y mental para desempeñar el cargo;
4. Demostrar capacidad o idoneidad para el buen desempeño del cargo mediante los sistemas de selección que se establezcan según la clase de cargo a ocupar;
5. No estar incurso en el régimen de incompatibilidades;
6. No encontrarse inhabilitado:
  - a) Por destitución de un cargo público debido a la comisión de una falta de tercer grado conforme a lo establecido en el régimen ético y disciplinario previsto en la presente ley;
  - b) Por haber sido sancionado por sentencia judicial de conformidad con la legislación penal vigente;
  - c) Por haber intentado ingresar o haber ingresado al servicio público mediante actuaciones fraudulentas.
7. Tener la edad constitucional o legalmente exigida;
8. Ser nombrado o contratado por autoridad competente, juramentarse en los casos previstos en el ordenamiento jurídico y tomar posesión del cargo conforme a lo dispuesto por la Constitución y las leyes de la República. ” (Congreso Nacional)

“En el Artículo 51, La jornada semanal de trabajo no será inferior a treinta (30) horas ni superior a cuarenta (40) horas semanales, salvo lo que dispongan los titulares de los órganos y entidades cuando en atención a situaciones especiales e intereses de la administración, se demande una jornada superior. ” (Congreso Nacional)

“En el Artículo 52, Los horarios diarios de trabajo en los órganos y entidades de la administración pública serán dispuestos por sus respectivos titulares e informados a la Secretaría de Estado de Administración Pública. ” (Congreso Nacional)

“En el Artículo 53, Los servidores públicos de la administración del Estado tienen derecho, después de un trabajo continuo de un (1) año, al disfrute de vacaciones anuales remuneradas, de conformidad con lo siguiente:

1. Durante un mínimo de un (1) año y hasta un máximo de cinco (5) años, tendrán derecho a quince (15) días laborables de vacaciones, dentro del año calendario correspondiente;
2. Los servidores públicos que hayan trabajado más de cinco (5) años y hasta diez (10) años tendrán derecho a veinte (20) días laborables de vacaciones;
3. Los servidores que hayan laborado más de diez (10) años y hasta quince (15) años tendrán derecho a veinticinco (25) días laborables de vacaciones;
4. Los empleados y funcionarios que hayan trabajado más de quince (15) años tendrán derecho a treinta (30) días laborables de vacaciones.

“En el Artículo 54, Los servidores públicos que, en un año calendario determinado, no pudieren disfrutar de sus vacaciones por razones atendibles, podrán acumularlas y disfrutarlas en adición a las del año inmediatamente siguiente. Sólo serán acumulables las vacaciones de dos años consecutivos.

Los superiores inmediatos dispondrán lo conveniente para que los servidores públicos de su dependencia se turnen al tomar las vacaciones, de modo que el servicio no sufra demora, ni perjuicio.

Se prohíbe la renuncia al disfrute de las vacaciones con el propósito de que éstas sean compensadas con emolumentos especiales a favor del beneficiario, y ninguna autoridad podrá disponer su pago. ” (Congreso Nacional)

“En el Artículo 55, Los empleados y funcionarios de los órganos de la administración del Estado que hayan servido un mínimo de seis (6) meses dentro del año calendario correspondiente, tendrán derecho a recibir el pago de sus vacaciones, en caso de ser desvinculados del servicio, en la proporción que les corresponda. ” (Congreso Nacional)

“En el Artículo 56, A los fines de la presente ley se considerará como licencia toda dispensa de asistir al trabajo que exceda los tres (3) días, otorgada por autoridad competente de conformidad con las previsiones reglamentarias. Se considera como permiso la dispensa para asistir al trabajo que no exceda los tres (3) días, aplicables en los casos que determine el reglamento.” (Congreso Nacional)

“En el Artículo 57, Las licencias que las autoridades competentes pueden conceder a los servidores públicos sujetos a la presente ley, son las siguientes:

1. Licencia ordinaria sin sueldo;
2. Licencia por enfermedad, con disfrute de sueldo;
3. Licencia por matrimonio, con disfrute de sueldo;
4. Licencia para servidores públicos de carrera, con el objetivo de realizar estudios, investigaciones y observaciones que se relacionen directamente con el ejercicio de las funciones propias de la institución, con disfrute de sueldo;
5. Licencias especiales, con o sin disfrute de sueldo;
6. Licencias por causa de fuerza mayor, con disfrute de sueldo;
7. Licencias pre y post-natal, con disfrute de sueldo;
8. Licencias compensatorias, con disfrute de sueldo.

La reglamentación complementaria regulará todo lo concerniente a las licencias y los permisos.” (Congreso Nacional)

## 2.3 Marco Conceptual

### 2.3.1 Glosario

**Sector Público:** “Al conjunto que forman las corporaciones, las instituciones y las oficinas del Estado.” (Perez & Gardey, Definición de sector publico, 2016)

**Estado:** “es una noción con valor a nivel político que sirve para presentar una modalidad de organización de tipo soberana y coercitiva con alcance social. De esta forma, el Estado aglutina a todas las instituciones que poseen la autoridad y la potestad para regular y controlar el funcionamiento de la comunidad dentro una superficie concreta a través de leyes que dictan dichas instituciones y responden a una determinada ideología política.” (Perez & Gardey, Definición de estado, 2012)

**Gobierno:** “se define como gobierno al organismo que, según reconoce la Constitución, asume las responsabilidades del poder ejecutivo y concentra el poder político para conducir a una determinada sociedad.” (Perez & Gardey, Concepto de gobierno, 2012)

**Administración pública:** “está conformada por un conjunto de instituciones y de organizaciones de carácter público que disponen de la misión de administrar y gestionar el estado y algunos entes públicos.” (Ucha, 2013)

**Servidor público:** “es una persona que brinda un servicio de utilidad social.” (Perez & Gardey, Definición de servidor publico, 2010)

**Función pública:** “hablar hoy de Función Pública es lo mismo que hablar de funcionariado del sector público, burocracia, servicio civil, administración de personal público; así lo ha asumido la doctrina moderna, la cual, como valor agregado, le imprime un criterio de flexibilidad propio de estos tiempos de globalización.” (Monterio)

**Calidad:** “se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.” (Significados, 2017)

**Calidad de vida:** “es un concepto que se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social.” (Significados, 2017)

**Alfabetización:** “El término alfabetización hace referencia al proceso mediante el cual una persona puede aprender a leer y a escribir, dos actividades o funciones que le permitirán comunicarse con el resto de los seres humanos a un nivel más profundo y abstracto.” (Bembibre, 2012)

**Productividad:** “Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.” (Perez & Gardey, Definición de productividad, 2012)

**Equidad:** “Se conoce como equidad a la justicia social por oposición a la letra del derecho positivo. La palabra equidad proviene del latín "*equitas*". ” (Significados, 2015)

**Beneficios:** “es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja.” (Perez & Gardey, Definición de beneficio, 2014)

**Oportunidades:** “Oportunidad, del latín *opportunitas*, hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.” (Perez & Gardey, Definición de Oportunidad, 2012)

**Motivación:** “Se denomina oportunidad al momento oportuno, cierto, exacto para realizar o conseguir algo.” (Significados, 2016)

**Satisfacción laboral:** “es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.” (Perez & Gardey, Definición de satisfacción laboral, 2014)

**Constitución:** “Del latín *constitutio*, constitución es la acción y efecto de constituir (formar, fundar, componer, erigir). La constitución es la esencia de algo que lo constituye como es y lo diferencia de otras cosas.” (Perez & Gardey, Definición de constitución, 2010)

**Cualitativo:** “es un adjetivo que proviene del latín *qualitativus*. Lo cualitativo es aquello que está relacionado con la cualidad o con la calidad de algo, es decir, con el modo de ser o con las propiedades de un objeto, un individuo, una entidad, o un estado.” (Significados, 2013)

**Cuantitativo:** “es un adjetivo que refiere a la naturaleza numérica de datos, métodos, investigaciones y / o resultados.” (Significados, 2015)

**Programa de trabajo:** “A noción de programa de trabajo tiene diversos usos. Por lo general se aplica para nombrar a la planificación que se desarrolla en torno a un proyecto o a una iniciativa. El programa de trabajo, de este modo, detalla qué acciones se llevarán a cabo y cuáles son los pasos a seguir.” (Perez & Gardey, Definición de programa de trabajo, 2015)

**Rendimiento laboral:** “el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.” (Perez & Gardey, <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>, 2016)

**Psicología Laboral:** “es la rama de la psicología dedicada al análisis de la conducta humana dentro del contexto de una empresa y durante el desarrollo de un trabajo. También se utiliza la denominación de psicología del trabajo y de las organizaciones, ya que puede analizar el comportamiento en entidades civiles o gubernamentales.” (Perez & Merino, Definición de psicología laboral, 2012)

**Derecho laboral:** “la rama del derecho que se encarga de regular las relaciones que se establecen a raíz del trabajo humano.” (Perez & Merino, Definición de derecho laboral, 2012)

**Incentivo:** “del latín *incentivus*, es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).” (Perez & Gardey, Definición de incentivo, 2013)

## **CAPITULO III - Aspectos Metodológicos De La Investigación**

### **3.1 Tipo de Estudio**

El estudio que utilizamos en nuestra investigación es Exploratorio, al no realizarse ningún tipo estudio en particular relacionado al tema, así como informaciones que sirven de planteamiento, ya que este dará un desarrollo y mejoramiento para la Propuesta de un Programa de Calidad de vida Laboral.

### **3.2 Población de Estudio**

La población de estudio será el personal del grupo Ocupacional I, que colabora en el Ministerio Administrativo de la Presidencia, el cual está conformada por diferentes áreas como: conserjes, camareros, choferes, mensajeros, jardineros, etc. Que son parte de la población total de los 231 colaboradores del grupo ocupacional I.

### **3.3 Método de Investigación**

Esta investigación es de carácter Exploratorio, por lo que se efectuará con el propósito de evaluar un problema, el cual no se ha estudiado en dicha empresa.

### **3.4 Tratamiento de la Investigación**

Al momento de obtener los datos de la investigación dentro de la empresa se procuró efectuar un análisis de la encuesta, a través de gráficos ilustrados y detallados con su respectiva interpretación.

## CAPITULO IV - Presentación Y Análisis De Los Resultados

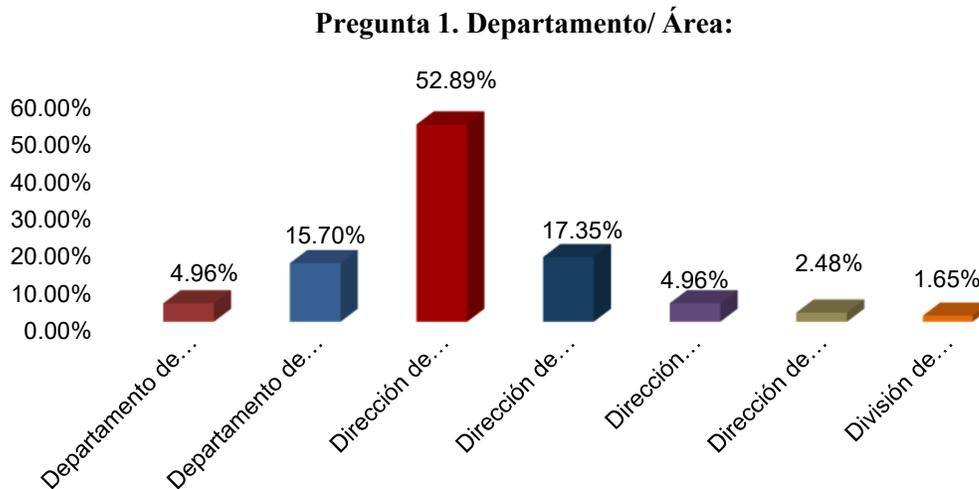
### 4.1 Presentación de Resultados

**Tabla 1**

<b>Pregunta 1. Departamento/Área:</b>		
Ítems	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de Respuestas
Departamento de Correspondencia	6	4.96%
Departamento de Transportación	19	15.70%
Dirección de Ingeniería & Servicio Generales	64	52.89%
Dirección de Nutrición	21	17.35%
Dirección Administrativa	6	4.96%
Dirección de Eventos	3	2.48%
División de Mantenimiento Civil	2	1.65%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 1**



**Fuente:** Tabla No.1

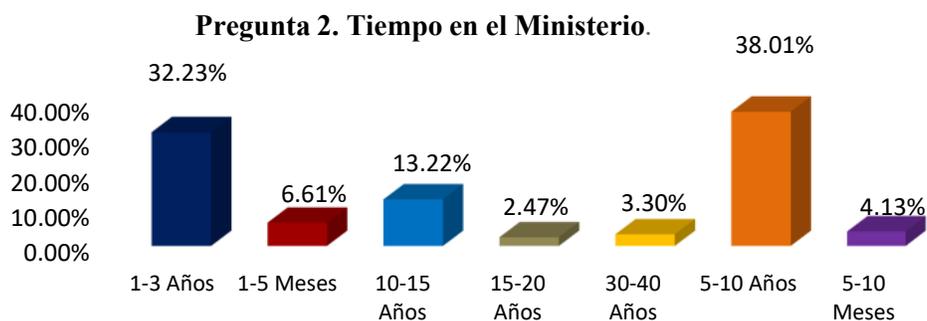
La primera pregunta del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar en qué departamento o área se encuentran. La mayor cantidad de respuestas fue en la Dirección de Ingeniería & Servicio Generales, para un total de 64 respuestas y un porcentaje del 52.89%. 33 personas indicaron que se encuentran en la Dirección de Nutrición, para un total del 17.35%. 19 personas indicaron que se encuentran en el Departamento de Transportación, para un total del 15.70%, 6 personas indicaron que se encuentran en el Departamento de Correspondencia, para un total del 4.96%. 3 personas indicaron que se encuentran en la Dirección de Eventos, para un total del 2.48%. 6 personas indicaron que se encuentran en la dirección Administrativa, para un total de 4.96%. Y 2 respuestas correspondiente al 1.65%, para el ítem que se encuentran en el Departamento de Mantenimiento Civil.

**Tabla 2**

<b>Pregunta 2. Tiempo en el Ministerio.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
1-3 Años	39	32.23%
1-5 Meses	8	6.61%
10-15 Años	16	13.22%
15-20 Años	3	2.47%
30-40 Años	4	3.30%
5-10 Años	46	38.01%
5-10 Meses	5	4.13%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 2**



Fuente: Tabla No.2

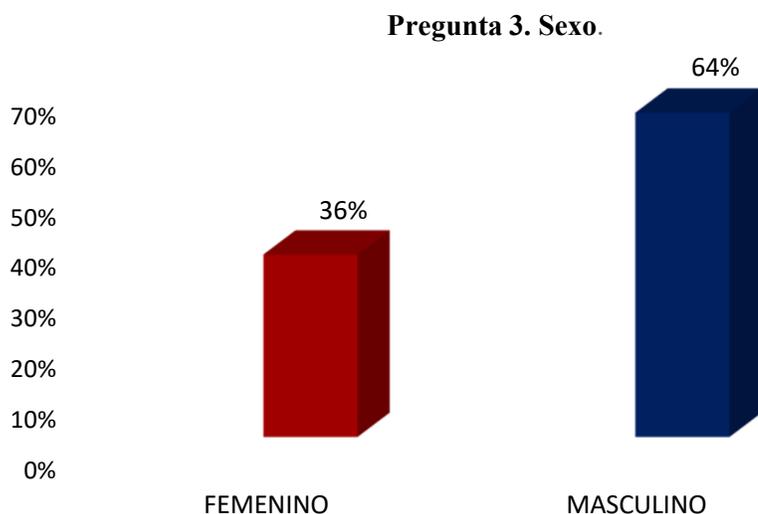
La segunda pregunta del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar el tiempo que tienen en el Ministerio. La mayor cantidad de respuestas fue de 5-10 años, para un total de 46 respuestas y un porcentaje del 38.01%. 39 personas indicaron que tienen de 1-3 años, para un total del 32.23%. 16 personas indicaron que tienen de 10-15 años, para un total del 13.22%. 8 personas indicaron que tienen de 1-5 Meses, para un total del 6.61 %. 5 personas indicaron que tiene de 5-10 Meses, para un total del 4.13%. 4 personas indicaron tener 30-40 años, para un total del 3.30%. Y 3 respuestas correspondientes al 2.47% para el ítem indicaron tener de 15-20 años en el Ministerio.

**Tabla 3**

<b>Pregunta 3. Sexo</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
Femenino	43	36%
Masculino	78	64%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 3**



Fuente: Tabla No.3

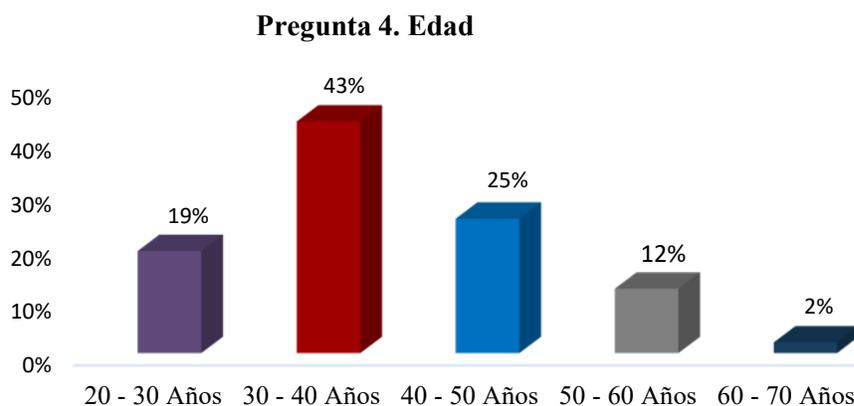
La tercera pregunta del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar el sexo del personal que colabora en el Ministerio Administrativo de la Presidencia. La mayor cantidad de respuestas fue del sexo masculino, para un total de 78 respuestas y un porcentaje del 64% y 43 respuestas correspondiente 36%, para el ítem del sexo femenino.

**Tabla 4**

Pregunta 4. Edad:		
Ítems	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de Respuestas
20 - 30	23	19%
30 - 40	52	43%
40 - 50	30	25%
50 - 60	14	12%
60 - 70	2	2%

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia. Base de la muestra 121.

**Gráfico 4**



**Fuente:** Tabla No.4

La cuarta pregunta del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar las edades del personal que colabora en el Ministerio Administrativo de la Presidencia. La mayor cantidad de respuestas fue de 30-40 años, para un total de 52 respuestas y un porcentaje del 43%. 30 personas indicaron que tienen de 40-50 años, para un total del 25%. 23 personas indicaron que tienen de 20-30 años, para un total del 19%. 14 personas indicaron que tienen de 50-60 años,

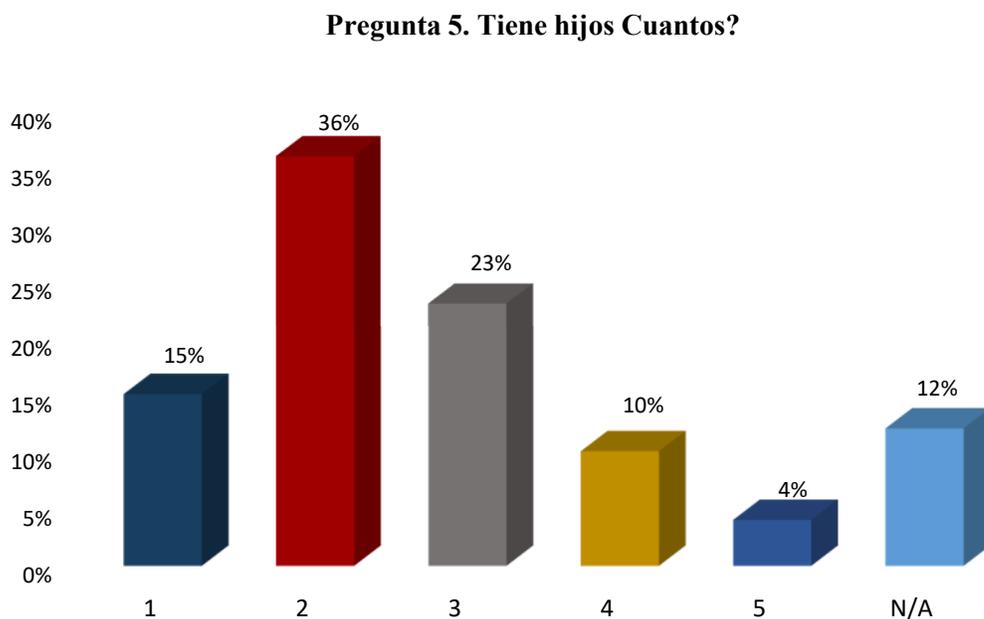
para un total del 12 %. Y 2 respuestas correspondientes al 2% para el ítem indicaron tener 60-70 años.

**Tabla 5**

<b>Pregunta 5. Tiene hijos ¿Cuántos?:</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuesta</b>	<b>Frecuencia de Respuesta</b>
1	18	15%
2	44	36%
3	28	23%
4	12	10%
5	5	4%
N/A	14	12%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 5**



**Fuente:** Tabla No.5

La quinta pregunta del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar si tienen hijos ¿cuántos? La mayor cantidad de respuestas fue de 2 hijos, para un total de 44 respuestas y un porcentaje del 36%. 28 personas indicaron que tienen 3 hijos, para un total del 23%. 18 personas indicaron que tienen 1 hijo, para un total del 15%. 14 personas indicaron que N/A

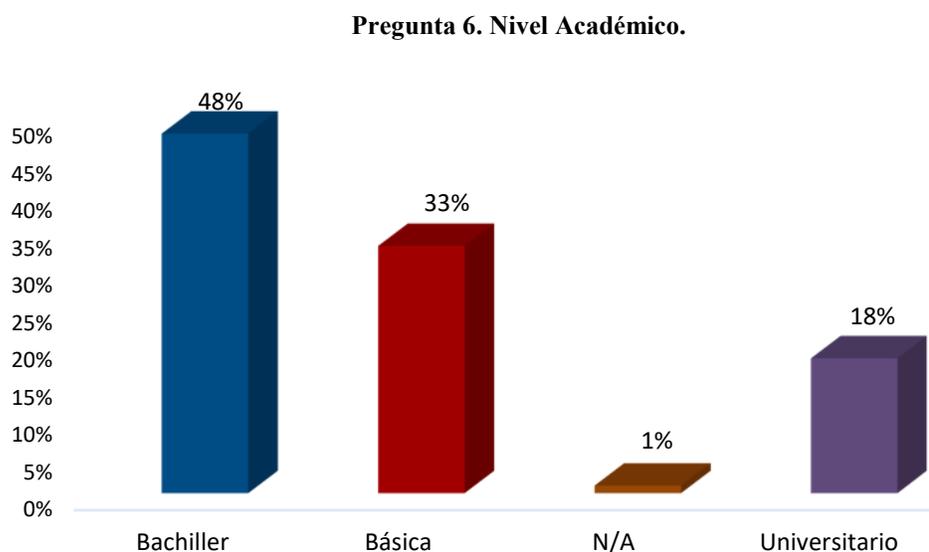
tiene hijos, para un total del 12 %. 12 personas indicaron que tienen 4 hijos, para un total del 10% Y 5 respuestas correspondientes al 4% para el ítem indicaron tener hijos.

**Tabla 6**

<b>Pregunta 6. Nivel Académico:</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
Bachiller	58	48%
Básica	40	33%
N/A	1	1%
Universitario	22	18%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 6**



**Fuente:** Tabla No.6

La sexta pregunta del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar el nivel académico del personal. La mayor cantidad de respuestas fue de bachiller, para un total de 58 respuestas y un porcentaje del 48%. 40 personas indicaron que son nivel básico, para un total del 33%. 22 personas indicaron que son de nivel universitario, para un total del 18%. Y 1 respuestas correspondientes al 1% para el ítem indio n/a en el nivel académico.

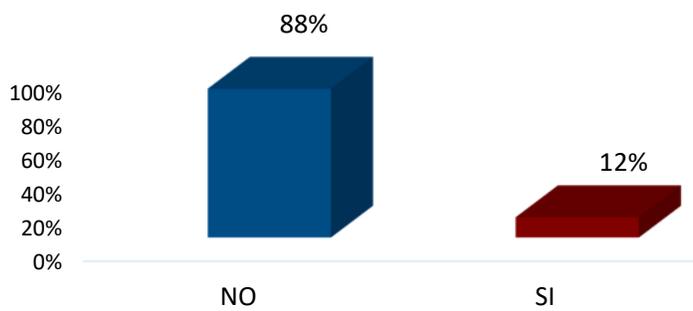
**Tabla 7**

<b>Pregunta 7. Vive con usted alguna persona con discapacidad.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
No	107	88%
Si	14	12%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 7**

**Pregunta 7. Vive con usted alguna persona con discapacidad.**



**Fuente:** Tabla No.7

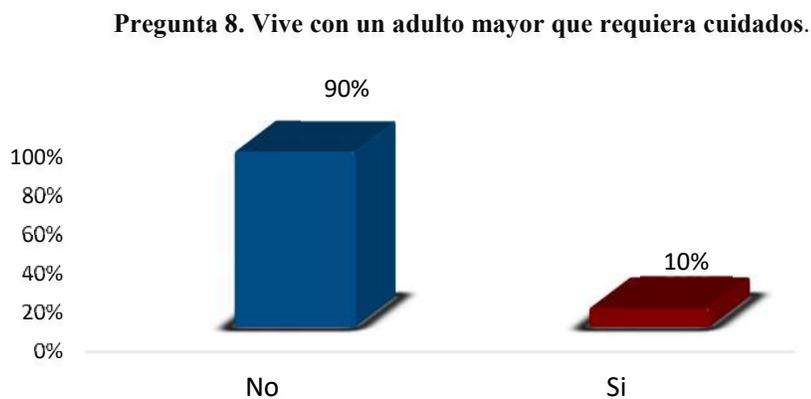
La séptima pregunta del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar si vive con alguna persona con discapacidad. La mayor cantidad de respuestas fue un no, para un total de 107 respuestas y un porcentaje del 88%. Y 14 respuestas correspondientes al 12% para el ítem que si vive con persona con discapacidad.

**Tabla 8**

<b>Pregunta 8. Vive usted con un adulto mayor que requiera cuidados.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
No	109	90%
Si	12	10%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 8**



**Fuente:** Tabla No.8

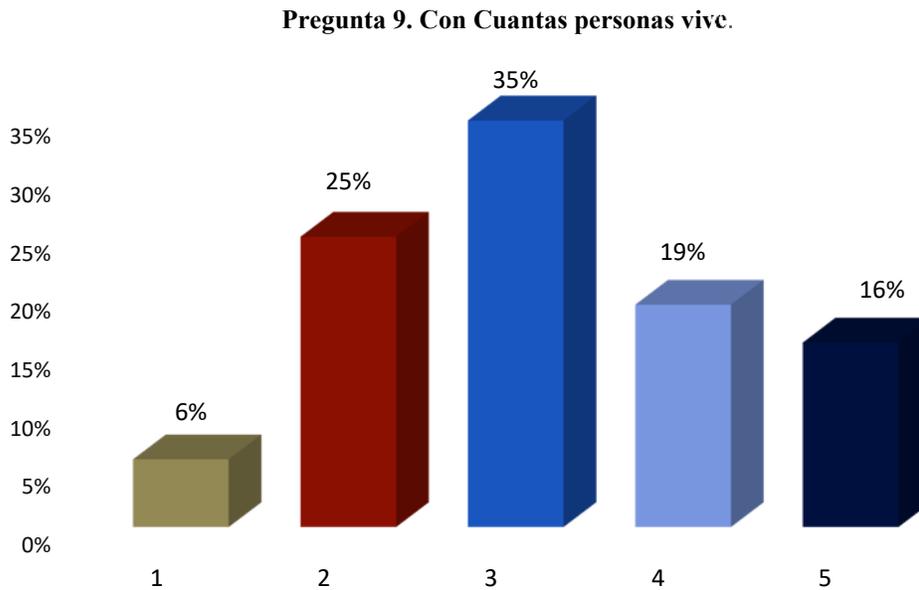
La pregunta ocho del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar si vive con un adulto mayor que requiera cuidados. La mayor cantidad de respuestas fue un No, para un total de 109 respuestas y un porcentaje del 90%. Y 12 respuestas correspondientes al 10% para el ítem que si vive con un adulto mayor que requiera cuidados.

**Tabla 9**

<b>Pregunta 9. Con cuantas personas vive</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
1	7	6%
2	30	25%
3	42	35%
4	23	19%
5	19	16%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 9**



**Fuente:** Tabla No. 9

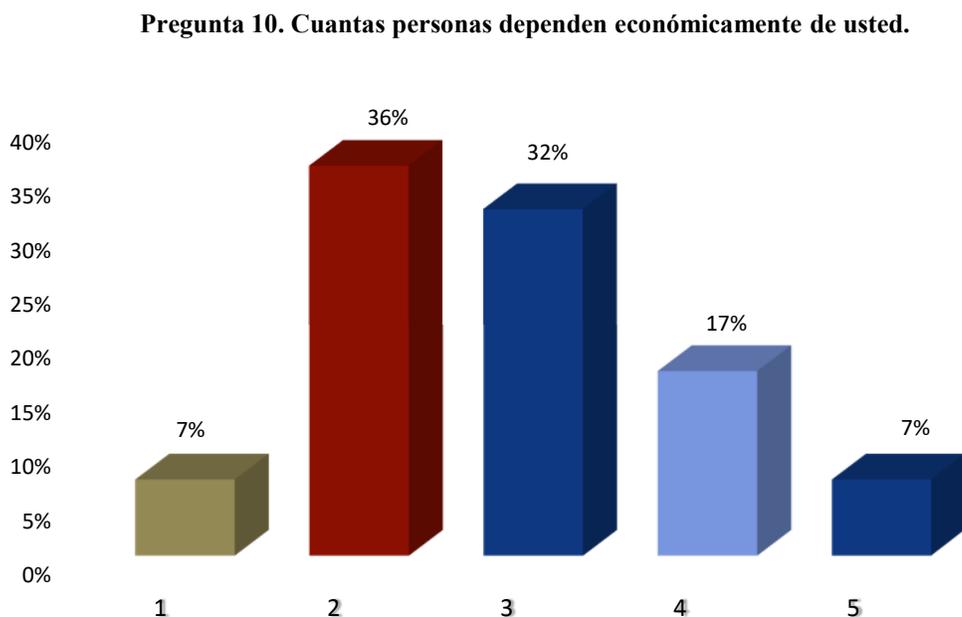
La pregunta nueve del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar con cuantas personas vive. La mayor cantidad de respuestas fue de un 1 para un total de 42 respuestas y un porcentaje del 35%. 30 personas indicaron que viven con 3 personas, para un total de 25%. 23 personas indicaron que viven con 4 personas, para un total de 19%. 19 personas indicaron que viven con 5 personas, para un total de 16%, y 7 respuestas correspondiente al 6% para el ítem con cuantas personas vive.

**Tabla 10**

<b>Pregunta 10. Cuántas personas dependen económicamente de usted.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
1	8	7%
2	44	36%
3	39	32%
4	21	17%
5	9	7%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia

**Grafico 10**



**Fuente:** Tabla No. 10

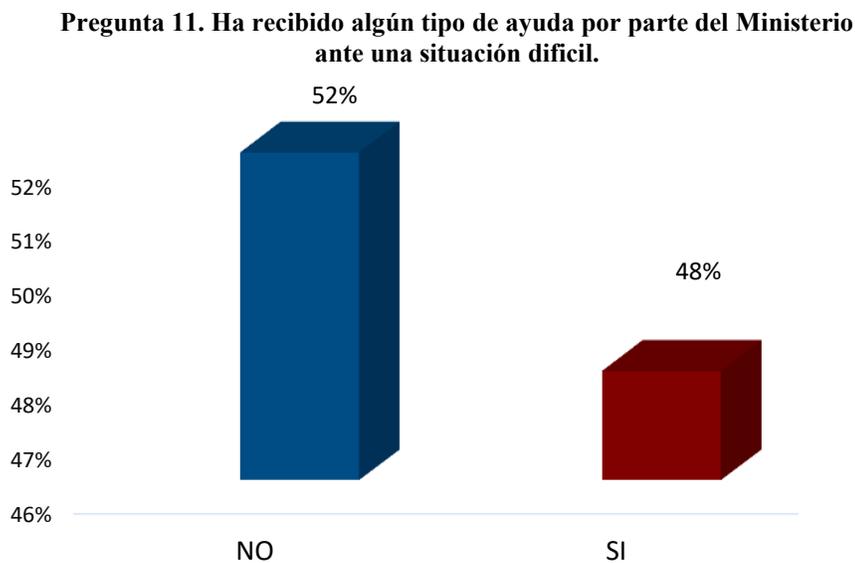
La pregunta diez del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar cuantas personas dependen económicamente de ellos. La mayor cantidad de respuestas fue de 44 respuestas y un porcentaje del 36%. 39 personas indicaron que 3 personas dependen económicamente de ellos, para un total de 32%. 21 personas indicaron que 4 personas dependen económicamente de ellos, para un total de 17%. 9 personas indicaron que 5 personas dependen económicamente de ellos, para un total de 7%, y 8 respuestas correspondientes al 7% para el ítem cuantas personas dependen económicamente de ellos.

**Tabla 11**

<b>Pregunta 11. Ha recibido algún tipo de ayuda por parte del Ministerio ante una situación difícil.</b>		
Ítems	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de Respuestas
NO	58	52%
SI	63	48%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 11**



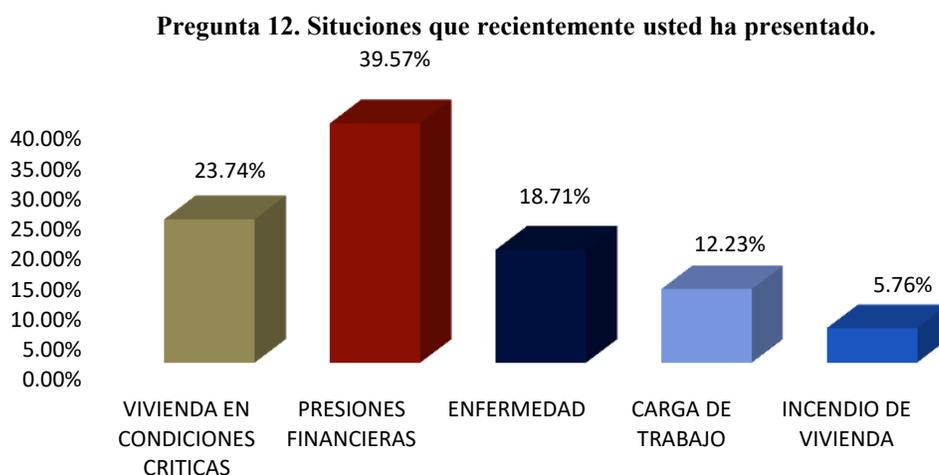
**Fuente:** Tabla No. 11

La pregunta once del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar si ha recibido algún tipo de ayuda por parte del Ministerio ante una situación difícil. La mayor cantidad de respuestas fue un SI, para un total de 63 respuestas y un porcentaje del 48%. Y 58 respuestas correspondientes al 52% para el ítem que No ha recibido algún tipo de ayuda por parte del Ministerio ante una situación difícil.

**Tabla 12**

<b>Pregunta 12. Marcar todas las situaciones que recientemente usted ha presentado.</b>		
Ítems	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de Respuestas
Vivienda en condiciones críticas	33	23.74
Presiones financieras	55	39.57
Enfermedad	26	18.71
Carga de trabajo	17	12.23
Incendio de vivienda	8	5.76
<b>Fuente:</b> Encuesta al Personal del Grupo I del Ministerio Administrativo de la Presidencia. Base de la muestra 121.		

**Gráfico 12**



**Fuente:** Tabla No. 12

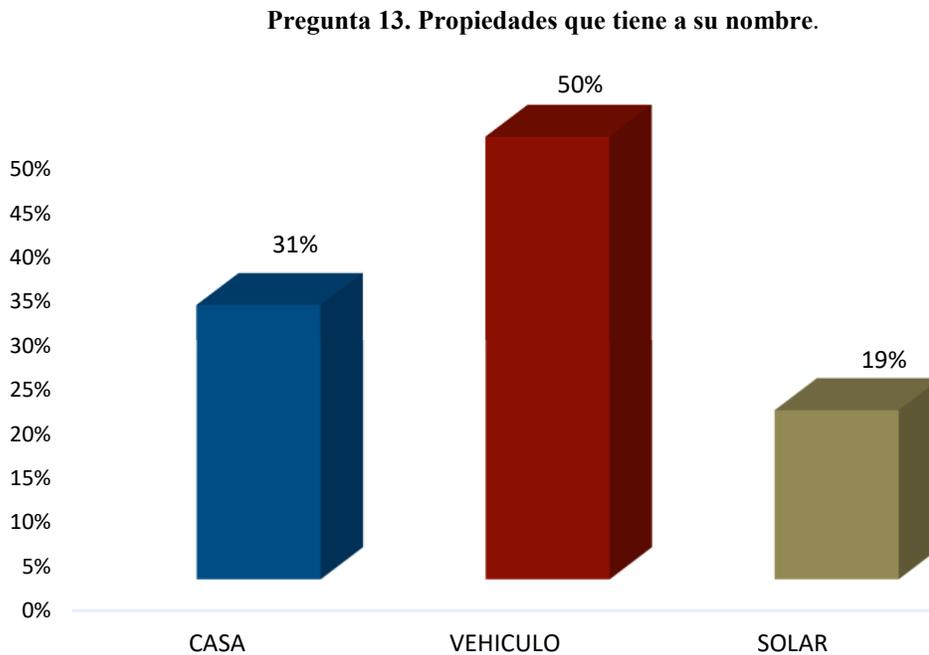
La pregunta doce del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar cuáles son las situaciones que recientemente se ha presentado. La mayor cantidad de respuestas fue presiones financieras, para un total de 55 respuestas y un porcentaje del 39.57%. 33 personas indicaron que tienen vivienda en condiciones críticas, para un total de 23.74%. 26 personas indicaron que presentaron enfermedad, para un total de 18.71%. 17 personas indicaron que tienen carga de trabajo, para un total de 12.23%, y 8 respuestas correspondiente al 8% para el ítem indicaron que prestaron situaciones de incendio de viviendas.

**Tabla 13**

<b>Pregunta 13. Marcar todas las propiedades que tiene a su nombre:</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
Casa	15	31%
Vehículo	24	50%
Solar	9	19%

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia. Base de la muestra 121.

**Gráfico 13**



**Fuente:** Tabla No.13

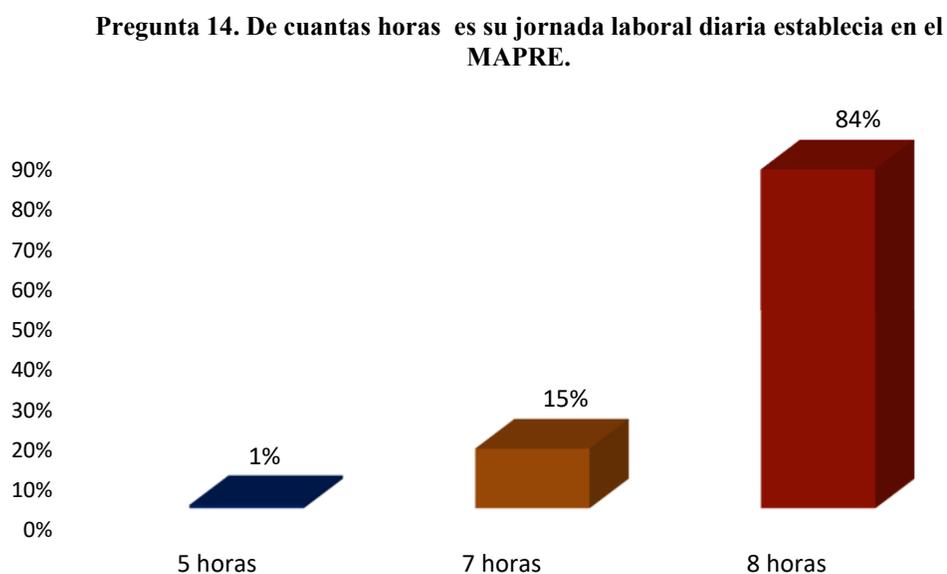
La pregunta trece del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar cuáles son las propiedades que tienen a su nombre. La mayor cantidad de respuestas fue vehículos, para un total de 24 respuestas y un porcentaje del 50%. 15 personas indicaron que tienen casas para un total de 31%. Y 9 respuestas correspondiente 19%, para el ítem de que tienen solares a su nombre.

**Tabla 14**

<b>Pregunta 14. De cuantas horas es su jornada laboral diaria establecida en el MAPRE.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
5 horas	1	1%
7 horas	18	15%
8 horas	102	84%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 14**



**Fuente:** Tabla No.14

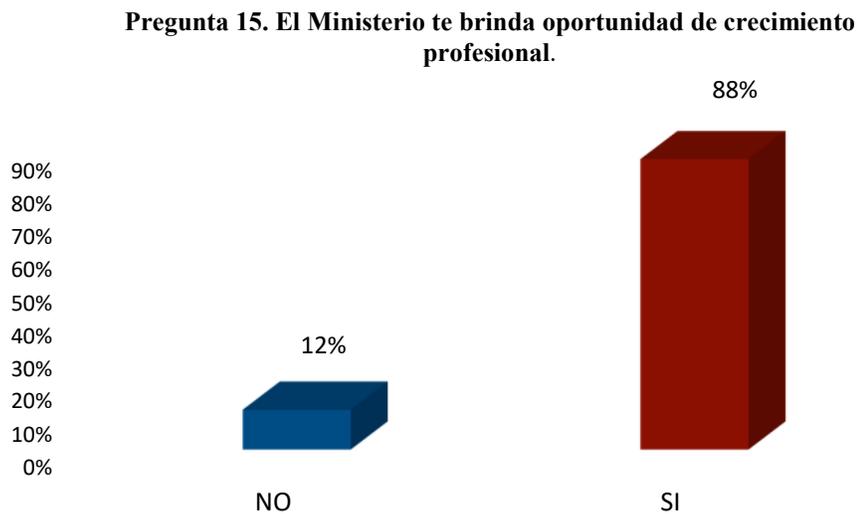
La pregunta catorce del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar de cuantas horas es su jornada laboral diaria establecida por el MAPRE. La mayor cantidad de respuestas fue 8 horas, para un total de 102 respuestas y un porcentaje del 84%. 18 personas indicaron que su jornada laboral diaria es de 7 horas, para un total de 15%. Y 1 respuestas correspondiente al 1%, para el ítem de que su jornada laboral es de 5 horas diría.

**Tabla 15**

<b>Pregunta 15. El Ministerio te brinda oportunidad de crecimiento profesional.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
NO	15	12%
SI	106	88%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 15**



**Fuente:** Tabla No.15

La pregunta quince del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si el Ministerio te brinda oportunidad de crecimiento profesional. La mayor cantidad de respuestas fue un SI, para un total de 106 respuestas y un porcentaje del 88%. Y 15 respuestas correspondientes al 12% para el ítem que No ha recibido por parte del Ministerio oportunidad de crecimiento profesional.

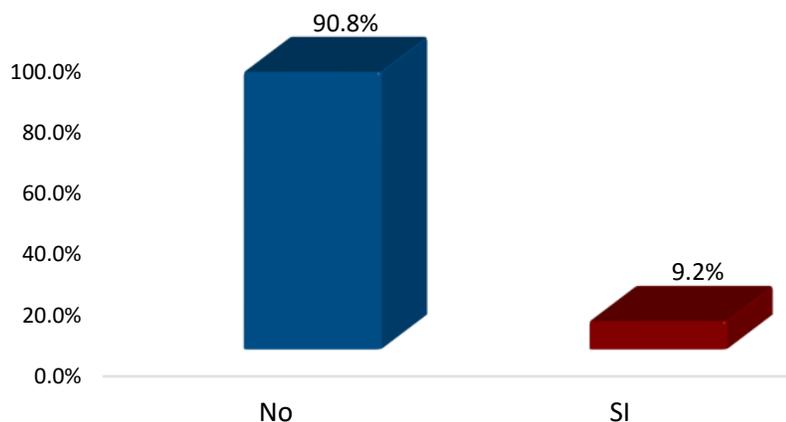
**Tabla 16**

<b>Pregunta 16. Cuenta con otro empleo o fuente de ingresos, además del MAPRE.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
NO	110	90.8%
SI	11	9.2%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 16**

**Pregunta 16. Cuenta con otro empleo o fuente de ingreso además, del MAPRE.**



**Fuente:** Tabla No.16

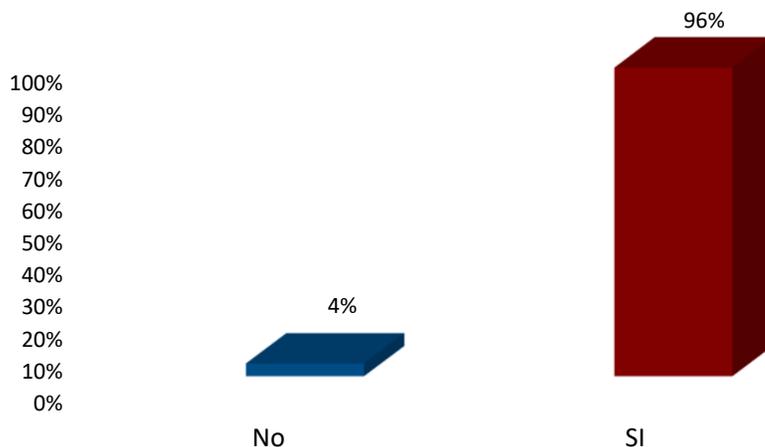
La pregunta dieciséis del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si cuenta con otro empleo o fuente de ingreso además del MAPRE. La mayor cantidad de respuestas fue un NO, para un total de 110 respuestas y un porcentaje del 90.8%. Y 11 respuestas correspondientes al 9.2% para el ítem que SI cuentan con otros empleo o fuente de ingreso además del MAPRE.

**Tabla 17**

<b>Pregunta 17. Las herramientas de trabajo que tiene a su cargo le ayudan a desarrollar con facilidad su trabajo.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
NO	5	4%
SI	116	96%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>
<b>Fuente:</b> Encuesta al Personal del Grupo I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.		

**Gráfico 17**

**Pregunta 17. Las herramientas de trabajo que tiene a su cargo le ayudan a desarrollar con facilidad su trabajo.**



**Fuente:** Tabla No.17

La pregunta diecisiete del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si las herramientas que tienen a su cargo le ayudan a desarrollar con facilidad su trabajo. La mayor cantidad de respuestas fue un SI, para un total de 116 respuestas y un porcentaje del 96%. Y 5 respuestas correspondientes al 4% para el ítem que las herramientas que tienen a su cargo No le ayudan a desarrollar con facilidad su trabajo.

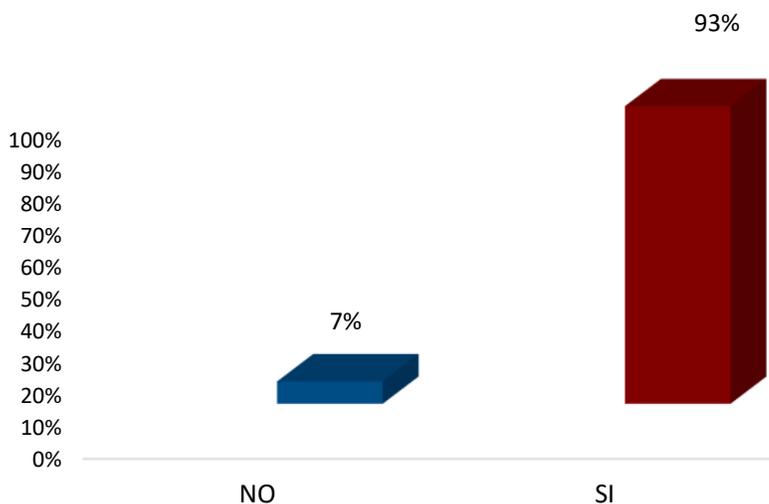
**Tabla 18**

<b>Pregunta 18. Se siente seguro y estable en su ambiente laboral.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
NO	8	7%
SI	113	93%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 18**

**Pregunta 18. Se siente seguro y estable en su ambiente laboral.**



**Fuente:** Tabla No.18

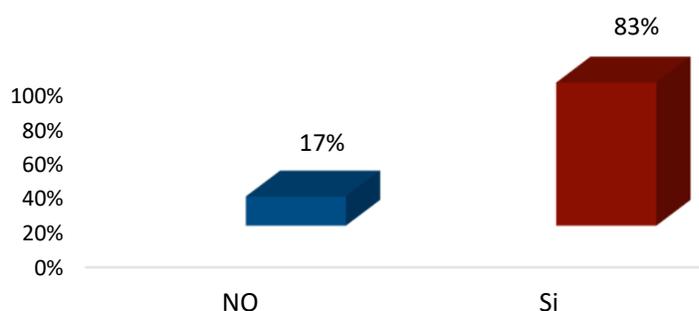
La pregunta dieciocho del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si se siente seguro y estable en su ambiente laboral. La mayor cantidad de respuestas fue un SI, para un total de 113 respuestas y un porcentaje del 93%. Y 8 respuestas correspondientes al 7% para el ítem que si se siente seguro y estable en su ambiente laboral.

**Tabla 19**

<b>Pregunta 19. Tiene posibilidad de crecimiento o ascenso en su ambiente laboral.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
NO	20	17%
SI	101	83%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>
<b>Fuente:</b> Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.		

### Gráfico 19

**Pregunta 19. Tiene posibilidad de crecimiento o ascenso en su ambiente laboral.**



**Fuente:** Tabla No.19

La pregunta dieci nueve del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si tiene la posibilidad de crecimiento o ascenso en su ambiente laboral. La mayor cantidad de respuestas fue un SI, para un total de 101 respuestas y un porcentaje del 83%. Y 20 respuestas correspondientes al 17% para el ítem que no tiene la posibilidad de crecimiento o ascenso en su ambiente laboral.

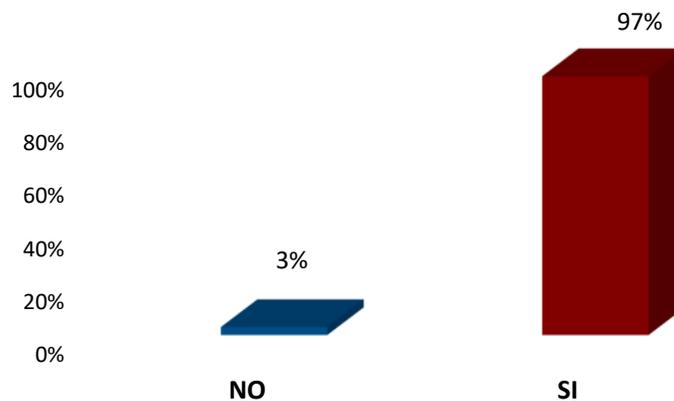
**Tabla 20**

<b>Pregunta 20. La relación con su supervisor inmediato es efectiva.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
NO	4	3%
SI	117	97%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 20**

**Pregunta 20. La relacion con su supervisor inmediato es efectiva.**



**Fuente:** Tabla No.20

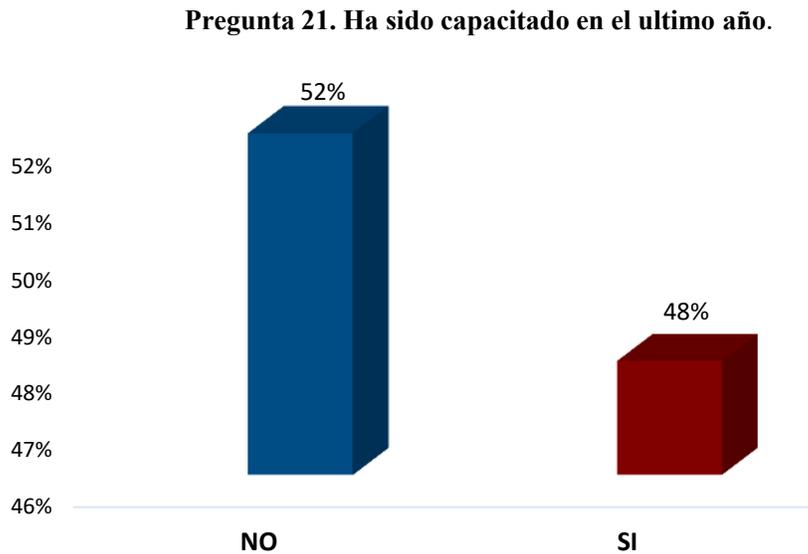
La pregunta veinte del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si la relación con su supervisor inmediato es efectiva. La mayor cantidad de respuestas fue un SI, para un total de 117 respuestas y un porcentaje del 97%. Y 4 respuestas correspondientes al 3% para el ítem que la relación con su supervisor inmediato no es efectiva.

**Tabla 21**

<b>Pregunta 21. Ha sido capacitado en el último año.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
NO	63	52%
SI	58	48%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 21**



**Fuente:** Tabla No.21

La pregunta veinte uno del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si ha sido capacitado en el último año. La mayor cantidad de respuestas fue un NO, para un total de 63 respuestas y un porcentaje del 52%. Y 58 respuestas correspondientes al 48% para el ítem que SI han sido capacitado en el último año.

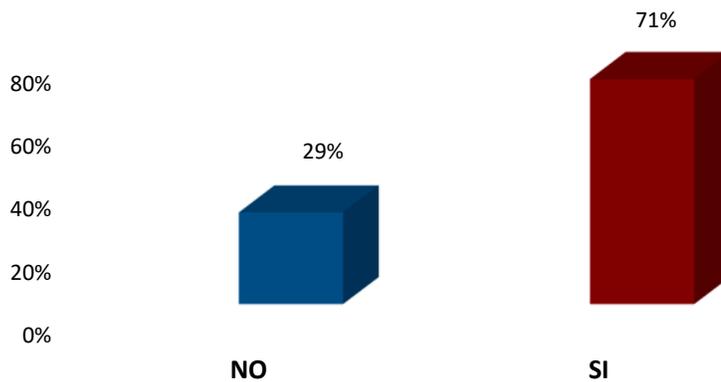
**Tabla 22**

<b>Pregunta 22. Le ha sido de provecho las capacitaciones asignadas en su ámbito laboral.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
NO	35	29%
SI	86	71%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 22**

**Pregunta 22. Le ha sido de provecho las capacitaciones asignadas en su ámbito laboral.**



**Fuente:** Tabla No.22

La pregunta veinte dos del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si ha sido de provecho las capacitaciones asignadas en su ámbito laboral. La mayor cantidad de respuestas fue un SI, para un total de 86 respuestas y un porcentaje del 71%. Y 35 respuestas correspondientes al 29% para el ítem que NO ha sido le han sido de provecho las capacitaciones asignadas en su ámbito laboral.

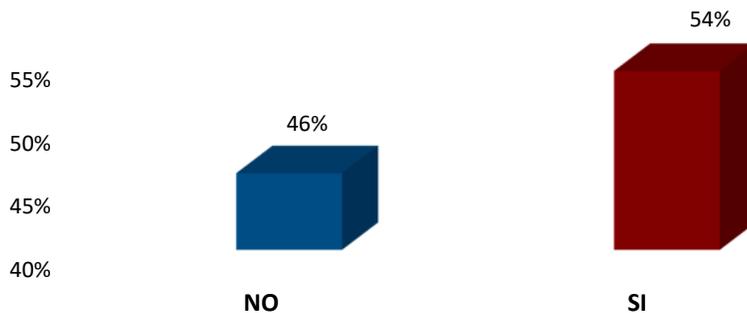
**Tabla 23**

<b>Pregunta 23. Recomienda algún tipo de capacitación para su área de trabajo</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
NO	56	46%
SI	65	54%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 23**

**Pregunta 23. Recomienda algún tipo de capacitaciones para su área de trabajo.**



**Fuente:** Tabla No.23

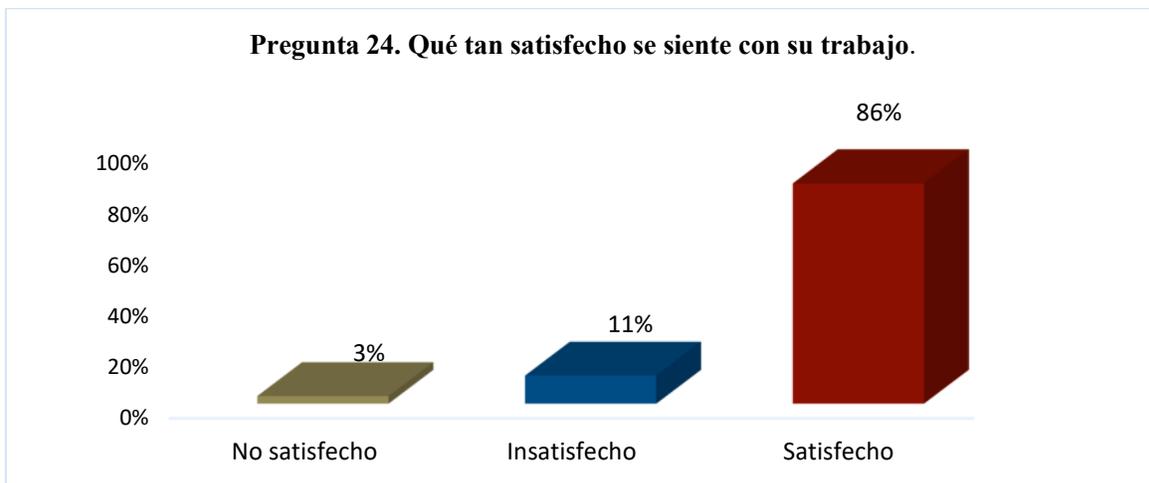
La pregunta veinte tres del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si recomiendan algún tipo de capacitaciones para su área de trabajo. La mayor cantidad de respuestas fue un SI, para un total de 65 respuestas y un porcentaje del 54%. Y 56 respuestas correspondientes al 46% para el ítem que NO recomiendan algún tipo de capacitaciones para su área de trabajo.

**Tabla 24**

<b>Pregunta 24. Qué tan satisfecho se siente con su trabajo.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
No satisfecho	10	3%
Insatisfecho	18	11%
Satisfecho	93	86%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 24**



**Fuente:** Tabla No.24

La pregunta veinte cuatro del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar que tan satisfecho se siente con su trabajo. La mayor cantidad de respuestas fue satisfecho, para un total de 93 respuestas y un porcentaje del 86%. 18 personas indicaron que están insatisfecho para un total de 11%. Y 10 respuestas correspondiente 3%, para el ítem de que no se sienten satisfecho con su trabajo.

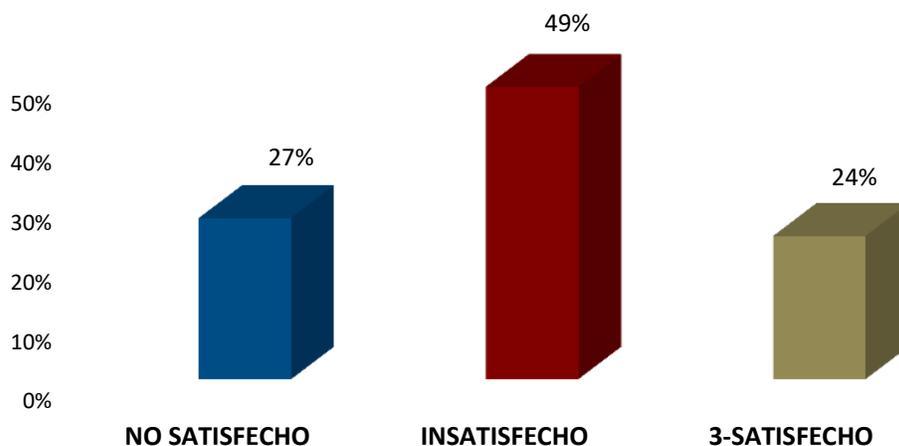
**Tabla 25**

<b>Pregunta 25. Qué tan satisfecho se siente con su salario.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
No satisfecho	55	27%
Insatisfecho	50	49%
Satisfecho	16	24%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfica 25**

**Pregunta 25. Qué tan satisfecho se siente con su salario.**



**Fuente:** Tabla No.25

La pregunta veinticinco del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar que tan satisfecho se siente con su salario. La mayor cantidad de respuestas fue No satisfecho, para un total de 55 respuestas y un porcentaje del 27%. 50 personas indicaron que están insatisfecho para un total de 49%. Y 16 respuestas correspondiente 24%, para el ítem de que se sienten satisfecho con su salario.

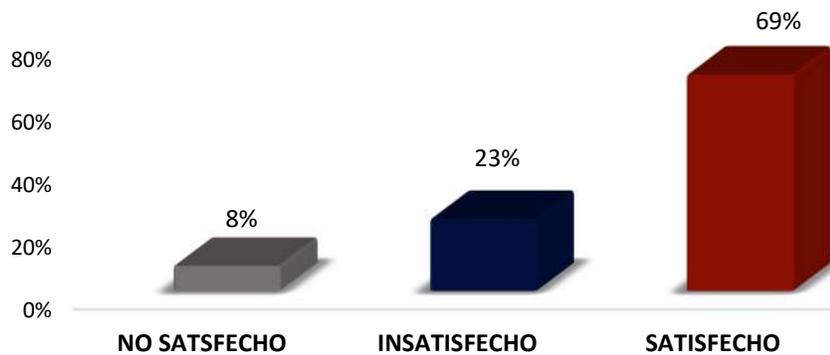
**Tabla 26**

<b>Pregunta 26. Se siente conforme con los beneficios que recibe.</b>		
<b>Ítems</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Frecuencia de Respuestas</b>
No satisfecho	23	8%
Insatisfecho	33	23%
Satisfecho	65	69%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 26**

**Pregunta 26. Se siente conforme con los beneficios que recibe.**



**Fuente:** Tabla No.26

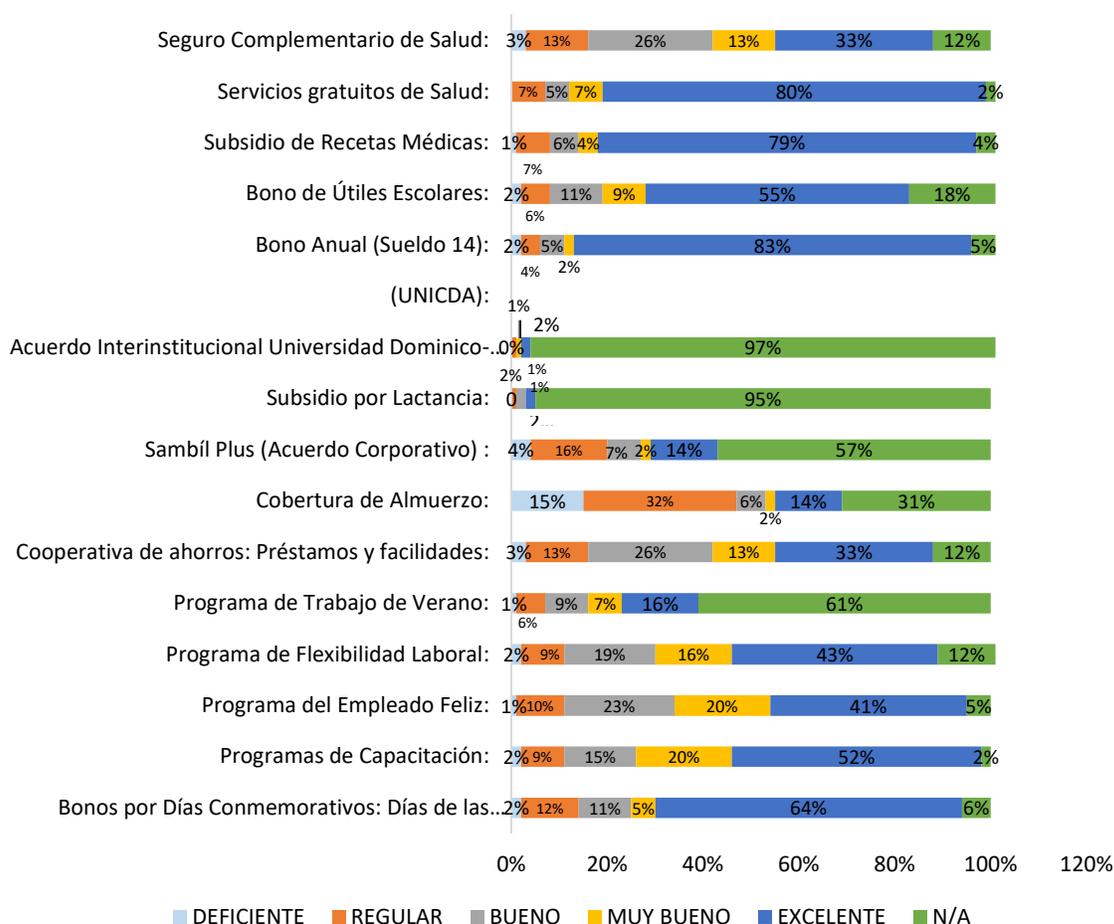
La pregunta veintiséis del instrumento utilizado, tiene como objetivo identificar si se siente conforme con los beneficios que recibe. La mayor cantidad de respuestas fue satisfecha, para un total de 65 respuestas y un porcentaje del 69%. 33 personas indicaron que se sienten conforme con los beneficios que recibe, para un total de 23%. Y 23 respuestas correspondientes al 8%, para el ítem de que no se sienten conforme con los beneficios que recibe.

**Tabla 27**

<b>Pregunta 27. Niveles de satisfacción por beneficios.</b>						
<b>Niveles de Satisfacción por Beneficios</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>N/A</b>
Bonos por Días Conmemorativos: Días de las Madres, Padres, secretarias.	2%	12%	11%	5%	64%	6%
Programas de Capacitación:	2%	9%	15%	20%	52%	2%
Programa del Empleado Feliz:	1%	10%	23%	20%	41%	5%
Programa de Flexibilidad Laboral:	2%	9%	19%	16%	43%	12%
Programa de Trabajo de Verano:	1%	6%	9%	7%	16%	61%
Cooperativa de ahorros: Préstamos y facilidades:	3%	13%	26%	13%	33%	12%
Cobertura de Almuerzo:	15%	32%	6%	2%	14%	31%
Sambil Plus (Acuerdo Corporativo) :	4%	16%	7%	2%	14%	57%
Subsidio por Lactancia:	0%	1%	2%	0%	2%	95%
Acuerdo Interinstitucional Universidad Dominico-americana (UNICDA):	0%	1%	0%	1%	2%	97%
Bono Anual (Sueldo 14):	2%	4%	5%	2%	83%	5%
Bono de Útiles Escolares:	2%	6%	11%	9%	55%	18%
Subsidio de Recetas Médicas:	1%	7%	6%	4%	79%	4%
Servicios gratuitos de Salud:	0%	7%	5%	7%	80%	2%
Seguro Complementario de Salud:	3%	13%	26%	13%	33%	12%
<b>Fuente:</b> Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia. Base de la muestra 121.						

## Gráfico 27

**Pregunta 27. Niveles de satisfacción por beneficios**



**Fuente:** Tabla No.27

Los niveles de satisfacción por beneficios actuales que se contemplan para los colaboradores del grupo ocupacional I, encontramos las siguientes percepciones por parte de los colaboradores: en primer lugar: *Los bonos por días Conmemorativos: Días de las Madres, Padres, secretarías* encontramos que el 64% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 2% lo considera deficiente ya que no lo recibe, las demás valoraciones están entre 5% a 12%. Los programas *de capacitación*: encontramos que el 52% que lo recibe lo considera Excelente, mientras que el 2% lo considera deficiente ya que no lo recibe, las demás valores están entre 20% a 9%. El *programa del empleado feliz* encontramos que el 41% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 1% lo considera deficiente ya que no lo recibe, las demás valoraciones están entre el 20% a 10%.

En el *Programa de flexibilidad laboral* encontramos que el 43% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 2% lo considera deficiente ya que no lo recibe, las demás valoraciones están entre 16% a 9%. El *Programa de trabajo de verano* encontramos que el 16% que lo recibe lo considera excelente, mientras las demás valoraciones están entre el 61% a 6%. La *Cooperativa de ahorros: préstamos y facilidades*: Encontramos que el 33% que lo recibe lo considera excelente, mientras las demás valoraciones están entre el 12% a 9%. La *Cobertura de almuerzo*: Encontramos que el 14% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 15% que lo recibe lo considera deficiente, las demás valoraciones están entre el 31% a 32%. *Sambil Plus*: Encontramos que el 14% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 4% lo considera deficiente ya que no lo recibe las demás valoraciones están entre 57% a 16%. El *Subsidio por lactancia*: Encontramos que el 95% que lo recibe lo considera N/A, mientras que el 2% que no lo recibe lo considera deficiente, las demás valoraciones están entre 1% a 2%. El *Acuerdo interinstitucional Dominico Americana*: Encontramos que el 97% que lo recibe lo considera N/A ya que no lo recibe, mientras que las demás valoraciones están entre 57% a 16%. El *Bono Anual (Sueldo 14)*: Encontramos que el 55% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 2% lo considera deficiente ya que no lo recibe, las demás valoraciones están entre 2% a 4%. Los *Bono de útiles escolares*: Encontramos que el 55% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 2% lo considera deficiente ya que no lo recibe, las demás valoraciones están entre 9% a 6%. *Subsidio de recetas médicas*: Encontramos que el 79% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 1% lo considera deficiente ya que no lo recibe, las demás valoraciones están entre 4% a 7%. *Servicios gratuitos de salud*: Encontramos que el 80% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 7% lo considera regular, las demás valoraciones están entre 7% a 5%.

*Seguro complementario de salud*: Encontramos que el 33% que lo recibe lo considera excelente, mientras que el 3% lo considera deficiente ya que no lo recibe, las demás valoraciones están entre 13% a 13%.

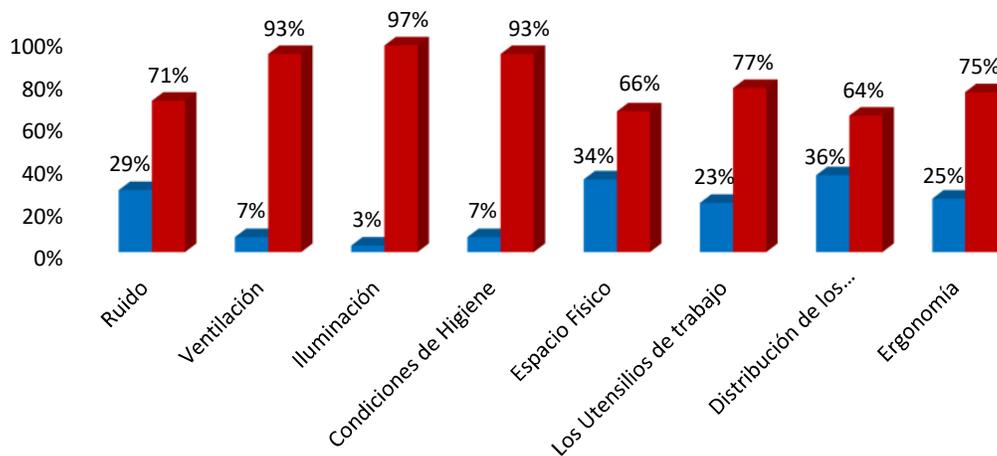
**Tabla 28**

<b>Pregunta 28.</b> Condiciones de trabajo que son favorables vs las no favorables mencionadas en el siguiente cuadro:		
<b>Ítems</b>	<b>% SI Favorable</b>	<b>% No Favorable</b>
Ruido	71%	29%
Ventilación	93%	7%
Iluminación	97%	3%
Condiciones de Higiene	93%	7%
Espacio Físico	66%	34%
Los Utensilios de trabajo	77%	23%
Distribución de los espacios	64%	36%
Ergonomía	75%	25%

**Fuente:** Encuesta al Personal del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia.

**Gráfico 28**

**Pregunta 28. Condiciones de trabajo favorables vs las no favorables.**



**Fuente:** Tabla No.28

El 71% de los encuestados manifiesta que es favorable ya que de trabajo no tienen ruido en su lugar, mientras que para el 29 % no es favorable ya que el ruido existe en su área de trabajo. La población encuestada entiende que la ventilación en un 93% es favorable tanto que para el 7% no lo es. La población encuestada entiende que la iluminación en sus áreas de trabajo es favorable en un 97% y que no lo es para el 3%. La población encuestada entiende que las

condiciones de higiene son favorables en un 93% tanto que no lo es para el 7%. La población encuestada entiende que los espacios físicos en su área de trabajo son favorables en un 66% tanto que no lo es para el 34%. La población encuestada entiende que los utensilios de trabajo son favorables en un 77% tanto que no lo es para el 23%. La población encuestada entiende que la distribución de los espacios es favorable en un 64% tanto que para el 36% no lo es. Y 75% de la población entiende que la ergonomía es favorable 75%, mientras que para el 25% no es favorable.

## **4.2 Análisis de los resultados**

Los resultados de mayor relevancia que deben ser destacado en la presente investigación, se detallan en el presente capítulo con la finalidad de responder de una manera objetiva las cuestionantes planteadas en el presente estudio.

En primer lugar, se pudo constatar que los colaboradores del Grupo Ocupacional-I tienen poco conocimiento de los beneficios que le ofrece el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE). Ya que muchos no utilizan equipos tecnológicos para esa información y no se les brinda el seguimiento para ello estar actualizado a través de charlas o capacitaciones. De igual manera la gran mayoría no tenían conciencia de ello, también muchos alegaban que por su tiempo en la empresa eran los que más conocían de los beneficios que le incluía en la institución.

Referente a la pregunta 6 del instrumento utilizado tiene como objetivo identificar el nivel académico del personal. La mayor cantidad de respuestas fue de bachiller, para un total de 58 respuestas y un porcentaje del 48%. 40 personas indicaron que son nivel básico, para un total del 33%. Donde estas personas aun estando en ese nivel, no saben leer, ni escribir, por lo que pudimos percatar a la hora de la encuesta realizada. 22 personas indicaron que son de nivel universitario, para un total del 18%. Y 1 respuestas correspondientes al 1% para el ítem indio n/a en el nivel académico. Por eso es necesario un taller de Alfabetización que beneficie, no solo al colaborador, sino también a la institución

De acuerdo con la pregunta no.12 del cuestionario aplicado a los colaboradores del grupo Ocupacional-I, se considera que es de vital importancia promover en la empresa programas de capacitaciones continuos de comunicación dirigidos desde e nivel gerencial.

Continuando con la pregunta no.11 del completa tiene como objetivo identificar que tan satisfecho se siente con su salario. La mayor cantidad de respuestas fue No satisfecha, para un total de 55 respuestas y un porcentaje del 27%. 50 personas indicaron que están insatisfecho para un total de 49%. Y 16 respuestas correspondiente 24%, para el ítem de que se sienten satisfecho con su salario. Por lo que sugerimos Establecer políticas de incentivos socio-económicas que represente el esfuerzo realizado por los colaboradores y que permita mejorar su calidad de vida laboral y Mejorar el sistema de remuneración permitiendo así ofrecer salarios justos, equitativos y acorde con las habilidades y experiencias de los colaboradores.

# **CAPITULO V- Propuesta de un Programa de Calidad de Vida Laboral para los colaboradores del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE)**

## **5.1 Objetivo**

Se ha creado este programa, con el fin de que los colaboradores crezcan no solo en la institución, sino también como persona. El mismo incrementará el conocimiento de los colaboradores, a crecer en la empresa, conocer e implementar nuevas ideas y estrategias que beneficie a la institución.

## **5.2 Generalidades**

**5.2.1 Nombre:** "Programa de Calidad de Vida Laboral"

**5.2.2 Alcance:** Colaboradores del Grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).

**5.2.3 Total de personas:** 121

## **5.3 Requisitos**

Pertenecer al grupo Ocupacional I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).

## **5.4 Alcance**

Esta investigación se realizará en MAPRE, Sede Santo Domingo, República Dominicana. De acuerdo con los resultados obtenidos, el estudio se centrará en la información de un programa de Calidad de Vida Laboral, para los colaboradores de MAPRE grupo Ocupacional 1.

La aprobación y futura implementación de las propuestas de un programa de Calidad de Vida Laboral, para los colaboradores del grupo Ocupacional 1, dependerá del visto bueno de la alta gerencia tomando en consideración la factibilidad psico-social, financiera y humana.

## **5.5 Proceso**

Se realizó un cronograma de trabajo donde se establecen los principales objetivos específicos que se estarán enfocando este programa. Se irán realizando levantamiento de información y por los resultados encontrados, se realizarán propuestas de mejoras.

Se formará un comité encargado de llevar a cabo este proyecto. El mismo trabajara en base a este cronograma de trabajo, y en el proceso se agregará cualquier mejora que se identifique.

## 5.6 Programa

PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL					
Objetivo	Se ha creado este programa, con el fin de que los colaboradores crezcan no solo en institución, sino también como persona. El mismo incrementará el conocimiento de los colaboradores, a crecer en la empresa, conocer e implementar nuevas ideas y estrategias que beneficie a la institución.		Implementación		
			Control Avance		Completado
					En Proceso
				Detenido	
Objetivos	Actividades		Plazos		
			Octubre	Noviembre	Diciembre
Entorno Laboral	1	Levantamiento de Condiciones de Entorno Laboral.			
	2	Levantamiento de herramientas requeridas para las áreas.			
	3	Realización de informe de resultados.			
	4	Evaluación de Mejoras para Entorno Laboral.			
	5	Entrega de Propuesta de Readecuación a la Dirección de Recursos Humanos.			
Almuerzo	1	Revisión de Plan de Almuerzo Actual			
	2	Entrega de propuesta de mejora para Plan de Almuerzo.			
Capacitaciones	1	Realizar levantamiento de necesidades de capacitaciones.			
	2	Identificación de Colaborares para Alfabetización.			
	3	Realizar Plan de Capacitaciones para el Grupo ocupacional I			
	4	Realizar alianza con Programa "Quisqueya aprende contigo".			
	5	Realizar plan de Alfabetización Junto a "Quisqueya aprende contigo".			
	6	Elaboración de Plan de Charlas Informativas.			
Desarrollo Personal	1	Revisión Política Salarial			
	2	Actualización de Política Salarial			
	3	Revisión de Beneficios del Grupo Ocupacional I.			
	4	Identificación de Oportunidades de Promoción y Ascenso en del Grupo Ocupacional I.			
	5	Realización de Charla Informativa de Beneficios.			
	6	Realización de Propuesta de Programa de Reconocimientos por Desempeño del Grupo Ocupacional I.			
	7	Reconocimiento por antigüedad.			

## CONCLUSION

En base al diagnóstico realizado de la situación actual de la calidad de vida laboral de los colaboradores de Grupo Ocupacional -I del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), Santo Domingo, se obtuvo las siguientes conclusiones:

Se pudo constatar que los colaboradores no tienen mucha información con relación a los beneficios y que desconocen del uso de algunos, también la insatisfacción salarial es un punto de mejora para este grupo.

El poco conocimiento de los beneficios que le ofrece el Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE) impide el disfrute de los mismos, por ello se manejará una comunicación directa con su supervisor inmediato, para que les programe cada cierto tiempo una charla a los colaboradores de este grupo ocupacional 1, con relación a los detalles y beneficios que ellos tienen en la organización.

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

Es de suma importancia destacar que los colaboradores manifestaron profundamente la inexistencia de espacios dedicados al descanso.

De esta forma se puede indicar que el personal del Grupo Ocupacional 1 percibe que su ambiente de trabajo es óptimo, ya que le brinda bienestar personal y les permite un mejor desempeño laboral.

Se observó que los colaboradores poseen un alto grado de insatisfacción con relación al salario, situación que podría afectar a la productividad de la empresa. Por tanto, el almuerzo y el conocimiento de algunos beneficios son factores que por igual podrían deteriorar el clima laboral, disminuir el desempeño, incrementar los niveles de ausentismo y por ende al descontento y desmotivación en el trabajo.

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

Con relación a los resultados obtenidos en esta investigación, es importante señalar que actualmente los colaboradores del Grupo Ocupacional 1 del Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), desean mejorar la comunicación en aspecto de los beneficios, mejora en el almuerzo, la calidad salarial y espacios de descanso.

Se muestra que los colaboradores tienen una buena calidad de vida y que se sienten seguro en su ambiente laboral, indicando buenos resultados en aspecto condiciones y ambiente físico.

## RECOMENDACIONES

**En base a las conclusiones expuestas a continuación se presentan las siguientes recomendaciones:**

- Promover programas continuos de comunicación dirigidos desde el nivel Gerencial, con el fin de mantener a los colaboradores informados sobre los aspectos relacionados con los planes y beneficios de la empresa.
- Se sugiere un cronograma de trabajo, con el fin de organizar las actividades a cumplir para garantizar mejorar los puntos de mejora identificados.
- Un taller de Alfabetización que beneficie, no solo al colaborador, sino también a la institución, con este, poder implementar nuevas tareas y estrategias, así expandir el conocimiento y competencias del colaborador.
- Propiciar ambientes físicos destinados al descanso y el esparcimiento de los colaboradores.
- Mejorar el sistema de remuneración permitiendo así ofrecer salarios justos, equitativos y acorde con las habilidades y experiencias de los colaboradores.
- Establecer políticas de incentivos socio-económicas que represente el esfuerzo realizado por los colaboradores y que permita mejorar su calidad de vida laboral.
- Mejorar los espacios de descanso, con el fin de que el colaborador se sienta más cómodo y tenga en su hora libre un área destinada únicamente para ellos recrearse.
- Recomendar un espacio físico, donde puedan guardar sus utensilios y herramientas de trabajos, con el fin de propiciar más comodidad al colaborador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alejandra, G. M. (2010). calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de aburra colombia. *ciencias estrategicas*, 227-229.
- Alves, D., Cirera, Y., & Giuliani, A. (2013). *Vida con Calidad y Calidad de Vida en el Trabajo*. Obtenido de file:///C:/Users/camila%20beato/Downloads/Dialnet-VidaConCalidadYCalidadDeVidaEnElTrabajo-4237669.pdf
- Alzate, P. (2018). *Productividad y calidad laboral: una búsqueda constante de equilibrio*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/empleo/productividad-y-calidad-laboral-una-busqueda-constante-de-equilibrio-514610>
- Ardila, R. (2003). *Revista Latinoamericana de Psicología*. Obtenido de Calidad de Vida: Una Definición Integradora: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>
- Bembibre, C. (2012). *Alfabetización*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/alfabetizacion.php>
- Borbón Morales, C. G., Arvizu Armenta, M., & García Figueroa, J. A. (Enero-Junio de 2017). *Revista Mexicana de Agronegocios*. Obtenido de SATISFACCIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR: UN ESTUDIO DE CASO EN: <http://www.redalyc.org/pdf/141/14152127001.pdf>
- Chiang, M., & Krausse, K. (s.f.). *Universidad del Bio-Bio*. Obtenido de Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%20-8-1/margarita.pdf>
- Congreso Nacional. (s.f.). *Ley No. 41-08*. Obtenido de <https://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/03/Ley-No.-41-08-sobre-la-Función-Pública.pdf>
- Ecured. (9 de Agosto de 2018). *Calidad de Vida*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_vida](https://www.ecured.cu/Calidad_de_vida)
- Figueroa, A. (Agosto de 2002). *medigraphic.com*. Obtenido de Evaluación de la calidad de vida: <http://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2002/sal024i.pdf>

- García, M., Escalante, M., & Quiroga, Y. (Noviembre de 2012). *Eumed*. Obtenido de Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad: <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.html>
- Gestiopolis. (2002). *Calidad de Vida en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-de-vida-en-el-trabajo/>
- Gómez-Vela, M., & Sabe, E. N. (s.f.). *Calidad de Vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica*. Obtenido de <http://inico.usal.es/publicaciones/pdf/calidad.pdf>
- Granados, I. (2011). *Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios*. Obtenido de <file:///C:/Users/camila%20beato/Downloads/2109-7545-1-PB.pdf>
- Hannoun, G. (2011). Obtenido de Satisfacción Laboral: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Joblers. (s.f.). *Productividad Laboral*. Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1997). *Administración en las Organizaciones*. Mexico: McGraw Hill.
- LRH. (2015). *Productividad Laboral*. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/productividad-laboral/>
- Mayerling, M. (Enero de 2011). Obtenido de Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores de PDVSA CVP. Puerto Ordaz : <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1974.pdf>
- Mayerling, M. (Enero de 2011). *Propuesta de un programa de calidad de vida laboral*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1974.pdf>
- Medicos, R. M. (17 de Noviembre de 2014). *Calidad de vida: evolución histórica, perspectivas y consideraciones*. Obtenido de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/calidad-de-vida-evolucion-historica/2/>
- Ministerio de Trabajo. (s.f.). *Código de Trabajo de la República Dominicana*. Obtenido de [http://mt.gob.do/images/docs/biblioteca/codigo\\_de\\_trabajo.pdf](http://mt.gob.do/images/docs/biblioteca/codigo_de_trabajo.pdf)
- Miotti, A. (2010). *Programa de calidad de Vida Laboral*. Obtenido de <http://www.derrhh.net/profiles/blogs/programa-de-calidad-de-vida>

- Miotti, A. (2010). *Programa de Calidad de Vida Laboral*. Obtenido de <http://www.derrhh.net/profiles/blogs/programa-de-calidad-de-vida>
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Monterio, G. (s.f.). *La Función Pública en la Constitución*. Obtenido de <http://unpan1.un.org/intrados/groups/public/documents/icap/unpan027093.pdf>
- Montes, M. d. (1 de 1 enero -marzo de 2006). <http://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2006/mf061a.pdf>.
- Paredes, E., & Velasco, M. (s.f.). *Programa de Estudio a Distancia*. Obtenido de Comportamiento Organizacional: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIIG/home\\_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresas/semestre6/11092015/comportamientoorganizacional.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIIG/home_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresas/semestre6/11092015/comportamientoorganizacional.pdf)
- Peiro, J. P. (1996). Calidad de vida laboral. En *Tratado de psicología del trabajo* (págs. 162-184). Obtenido de <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20prieto%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>
- Perez, A. (2013). *Análisis de calidad de vida laboral en una empresa de hospedaje*. Obtenido de Administración Contemporánea Revista de Investigación. V. 115. : <file:///C:/Users/camila%20beato/Downloads/2013Anlisisdecalidaddevidalaboralenunapempresadehospedaje.pdf>
- Perez, J., & Gardey, A. (2016). <https://definición.de/rendimiento-laboral/>. Obtenido de Definicion: <https://definición.de/rendimiento-laboral/>
- Perez, J., & Merino, M. (2012). *Definicion de derecho laboral*. Obtenido de Definicion: <https://definicion.de/derecho-laboral/>
- Perez, J., & Merino, M. (2012). *Definicion de psicología laboral*. Obtenido de Definicion: <https://definicion.de/psicologia-laboral/>
- Presidencia, M. A. (s.f.). *MAPRE*. Obtenido de <https://mapre.gob.do/ministerio-administrativo/>
- Ruiz, C. (2009). *UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO*. Obtenido de "Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillan": <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>

- Salas, C., & Garzon, M. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *Revista CES Salud Pública Volumen 4 No. 1*.
- Sevilla, A. (s.f.). *Productividad*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Significados. (2013). *Cualitativo*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/cualitativo/>
- Significados. (2015). *Cuantitativa*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/cuantitativa/>
- Significados. (2015). *Equidad*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/equidad/>
- Significados. (2016). *Oportunidad*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/oportunidad/>
- Significados. (2017). *Calidad de vida*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/calidad-de-vida/>
- Significados. (2017). *Significado de Calidad*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/calidad/>
- Smith. (s.f.). *Calidad de vida en el trabajo*. Obtenido de <http://www.uch.edu.ar/rrhh.htm>.
- Sodexo Comunicaciones. (2018). *¿Qué es calidad de vida laboral y cuáles son sus beneficios?* Obtenido de <https://blog.sodexobeneficios.co/blog/que-es-calidad-de-vida-laboral-y-cuales-son-sus-beneficios>
- Ucha, F. (2013). *Administración pública*. Obtenido de Definición ABC: [https://www.definicionabc.com/política/administración-pública.php](https://www.definicionabc.com/politica/administración-pública.php)
- VEGA, M. M. (06 de 08 de 2015). <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039/1902>. Obtenido de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039/1902>: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/HHEE/article/view/2039/1902>

# APENDICE

## 8.1 ENTREVISTA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Yocasta Mateo Aria

Coordinadora Dirección De Recursos Humanos

Tiempo en el Ministerio 5 años

### **1. ¿Cuál es su opinión con relación a la calidad de vida laboral?**

Dado que el espacio laboral se ha constituido como el segundo, sino el primero, lugar donde transcurrimos más tiempo en nuestro diario vivir, es de suma importancia garantizar que el trabajador se sienta acogido y en armonía para un mejor desarrollo de sus funciones y compromiso con la institución.

### **2. Especificar cuáles beneficios entiende usted que el MAPRE actualmente ofrece a los empleados en pro de mejorar la calidad de vida laboral.**

El MAPRE, certificada como uno de los mejores lugares para trabajar de Rep. Dom. Y el Caribe, se preocupa por brindar beneficios que mejoren la calidad de vida de los empleados, muestra de ello son los ofrecidos actualmente en diferentes renglones: Salud: Subsidio de Recetas Médicas, área de Salud exclusiva para colaboradores y su núcleo familiar; Social: Flexibilidad Laboral (días libre por cumpleaños, salida temprano los viernes, etc.); y otros beneficios en diferentes ámbitos que abarcan tanto al colaborador directo como familiares, muchos de estos beneficios son ofrecidos en adición a los demandados por la Ley.

### **3. Existe un documento (política, procedimiento, programa, otros.) donde se especifique cuáles y como pueden acceder a estos los empleados. (Mencionar cuales son estos documentos).**

Cada beneficio es avalado por instructivos y/o políticas que avalan su existencia y operatividad, además se cuenta con un catálogo de beneficios donde se muestra cada uno con descripción y forma de uso.

### **4. ¿Cómo considera usted que puede ser fortalecido el programa de calidad vida laboral para los colaboradores del grupo I de MAPRE?**

Mejorando los programas ya existentes, logrando mayor cercanía con los mismos y creando alianzas con otras instancias e instituciones a través de las cuales puedan recibir algún beneficio.

**5. ¿Entiende que la calidad de vida, en el ambiente laboral contribuye a la satisfacción de los colaboradores? Explicar su respuesta.**

Claro que sí, en la medida que el empleado percibe que la institución se preocupa por ellos, su bienestar, más allá del ámbito laboral, asimismo crecerá su compromiso con la institución y será concebido como algo más que un empleo y por ende crecerá su satisfacción.

**6. Puede comentarnos de los resultados de las autoevaluaciones de la calidad de vida laboral ya aplicadas en el MAPRE, los resultados han sido favorables y positivos, para la empresa.**

Aunque no hemos realizado estudios de calidad de vida como tal, este Ministerio cuenta con certificaciones en Manejo de personal que muestran nuestra preocupación por los colaboradores, como es la Certificación otorgada por la empresa Great Place to Work, sustentada en un estudio de Clima laboral cuyos resultados (en base a la percepción de los colaboradores y una auditoría interna realizada por la empresa) muestran que esta institución cuenta con criterios, políticas y programas que hacen que el colaborador se sienta satisfecho en su ambiente de trabajo.

**8. ¿Considera usted que las condiciones físicas y ambientales, para los colaboradores son adecuadas? Justificar la respuesta.**

El MAPRE cuenta con instalaciones que garantizan el óptimo desempeño de los colaboradores en sus áreas de trabajo, además de su salud física y psicológica; constantemente el área de Salud y Seguridad Laboral realiza evaluaciones de las diferentes oficinas y realiza reajustes de acuerdo con la necesidad, por lo que espacios que han sido identificados como no adecuados, ya han sido o están siendo corregidas.



# ANEXOS

