LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EL SECTOR LABORAL GUBERNAMENTAL VENEZOLANO

AUTORES:

JOSÉ RAMÓN REYES D. MSC.
EFRÉN JAVIER RUIZ OCHOA MSC

RESUMEN

El tema al que se refiere el presente artículo, obedece a la preocupación de los investigadores acerca de los programas de calidad de vida laboral implementados en las instituciones del sector gubernamental venezolano. El propósito es hacer una humilde contribución al abordaje de la Calidad de Vida Laboral (CVL) de los trabajadores de tan importante área productiva del país. Destacando que este es un aspecto de la organización incluido en su plan estratégico y políticas organizacionales. En este sentido, y considerando la relevancia que estos programas tienen en la consecución del bienestar del trabajador, así como el logro de objetivos empresariales, se plantea el desarrollo de argumentos que apunten hacia la comprensión interpretativa de este fenómeno laboral, desde los aportes de los investigadores sobre la base de revisión de materiales o bibliografía, así como de su experiencia en el tema. Adicional a lo anterior, la idea es hacer un pequeño acercamiento a la posible creación de un modelo teórico sobre CVL para los trabajadores públicos o gubernamentales. En este sentido, y asumiendo a la CVL como fenómeno social, su desarrollo mantendrá una redacción fundamentada en el paradigma cualitativo siendo este la mejor posibilidad para interpretar a los mismos, por permitir mantener a la vista a todos los actores involucrados.

Los términos que más describen a este artículo son; programas de Calidad de Vida Laboral, Procesos, bienestar, Eficacia, Eficiencia, Productividad

ABSTRACT

The subject referred to in this article, responds to the concern of researchers about the quality of work life programs implemented in the institutions of the Venezuelan government sector. The purpose is to make a humble contribution to the approach to the Quality of Work Life (CVL) of the workers of this important productive area of the country. Emphasizing that this is an aspect of the organization included in its strategic plan and organizational policies. In this sense, and considering the relevance that these programs have in the attainment of the well-being of the worker, as well as the achievement of business objectives, the development of arguments that point towards the interpretative understanding of this labor phenomenon is proposed, from the contributions of the researchers on the basis of review of materials or bibliography, as well as their experience in the subject. In addition to the above, the idea is to make a small approach to the possible creation of a theoretical model on CVL for public or government workers. In this sense, and assuming the CVL as a social phenomenon, its development will maintain a wording based on the qualitative paradigm, this being the best possibility to interpret them, for keeping all the actors involved in view.

The terms that most describe this article are; Programs of Quality of Work Life, Processes, welfare, Efficiency, Efficiency, Productivity

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, de cualquier tipo o sector empresarial, tamaño, estructura o madurez necesitan para tener éxito, establecer un sistema de gestión apropiado. Los diferentes modelos creados, para tal fin, son instrumentos prácticos que ayudan a las organizaciones a establecerlos, y permiten medir en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia. Así mismo, el logro de la competitividad de la organización debe estar armonizado con su correspondiente plan estratégico, el cual fija la visión, misión, objetivos y estrategias corporativas con base en el adecuado diagnóstico situacional.

Un aspecto de suma importancia incluido en esos planes, son precisamente los programas de calidad de vida laboral elementos que contribuyen con el bienestar del trabajador. Para hacerlo más específico, estos programas se pueden describir como acciones de atención a los trabajadores con el fin de mantenerlos motivados y alienados con la empresa, para contribuir así a mejorar: la efectividad, eficiencia, eficacia, productividad y calidad, indicadores que constituyen el conjunto de signos vitales de la organización.

Es fundamental la atención del talento humano dentro de las organizaciones, este presenta en su proceso de crecimiento una serie de necesidades de distintos órdenes; si estas necesidades son adecuadamente satisfechas, el individuo contará con las condiciones necesarias para su desarrollo integral lo que traerá como consecuencia, un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida.

Por el contrario, si las repuestas son insatisfactorias sobrevendrán carencias, frustraciones y problemas que

derivarán en insatisfacción y en una calidad de vida inferior. Pero, más precisamente, es a través del trabajo que el hombre busca satisfacer sus necesidades de diferente índole como: económicas, de pertenencia, reconocimiento, logro, identidad, entre otros. Por lo tanto la satisfacción de las necesidades contribuirá al bienestar laboral, a la satisfacción laboral y por ende, en la calidad de vida en el trabajo.

Es por todo lo anterior que este artículo, plasma una serie de argumentos que le permitan al lector acercarse a la comprensión de este fenómeno que afecta al desempeño laboral del trabajador, su estilo de vida junto a su familia y por supuesto a la productividad de la organización en este caso a las instituciones del sector gubernamental venezolano.

Realidad Contextual

El área de Talento Humano es una de las áreas que más cambios experimentan en el mundo empresarial y en gestión es una pieza esencial en las funciones directivas de toda organización. Desde los modelos tayloristas (adaptar el hombre a la máquina), se pasó a los modelos de factor humano (adaptar la máquina al hombre); en la actualidad el desarrollo de una función gerencial moderna implica un reconocimiento mucho más amplio de la importancia que tiene para cualquier organización las necesidades, demandas y expectativas de su personal.

De allí que es estratégico para cualquier organización saber cómo gestiona, desarrolla, aprovecha el conocimiento y el potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual o de la organización en su conjunto, y cómo planifica estas actividades en apoyo de su política, estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Todo ello, abordando aspectos como la planificación, gestión y

mejora del Talento Humano, la identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento, así como la capacidad de las personas dentro de la organización; la implicación y asunción de responsabilidades por parte del personal del centro; la existencia de diálogo entre las personas y la organización, además la recompensa, reconocimiento y atención de las personas por parte de la misma.

Desde la perspectiva de los empleados su relación con el trabajo, constituye un aspecto muy importante, puesto que de él se obtienen compensaciones económicas, sociales y psicológicas fundamentales para su bienestar y desarrollo. Y aunque debemos dejar claro, que estas compensaciones no siempre estarán garantizadas en todos los trabajos, lo que si es seguro es que siempre existirá una relación estrecha entre trabajador-empresa.

En este orden de ideas, se destaca que las organizaciones están constituidas por personas y en consecuencia siempre existe una relación de intercambio entre el individuo y la organización. La compañía remunera al trabajador, le ofrece seguridad, prestigio social, además de presentarse como una oportunidad para alcanzar muchos y variados objetivos personales con un mínimo de costo, tiempo, esfuerzo y conflicto, que no podrían alcanzar solo mediante el esfuerzo individual. En este tenor Chávez (2013), cita parte del discurso que en Angostura 1819 donde el Libertador Simón Bolívar, lanzó aquella frase, "…el sistema de gobier¬no más perfecto será aquel que le proporcione a su pueblo la mayor suma de seguridad social, la mayor suma de estabilidad política y ¿La mayor suma de? ¡Felicidad!, ¡Felicidad!, ¡Felicidad!" (p. 7)

En este orden de ideas puede decirse que toda

organización que quiera de sus empleados la mayor eficiencia posible; también debe asegurarle las mejores posibilidades de crecimiento personal y profesional. Ahora bien, recíprocamente, el empleado responde con el trabajo y el desempeño de sus tareas. La organización espera que el empleado alinee sus propósitos de vida con los de la empresa y, a su vez, el empleado espera que la organización se comprometa con él y actúe con justicia.

Da Silva (2006), asegura que "la calidad de vida laboral cuando es percibida como satisfactoria, añade ventajas para el trabajador y la organización". En este orden de ideas, las empresas han buscado y siguen buscando el máximo rendimiento de sus trabajadores, a través de la implementación de alternativas novedosas que les permitan lograr ese objetivo. Actualmente son aceptadas por muchos, la adopción de programas de CVL como una de las estrategias más apropiadas para alcanzarlo.

En cuanto a este aspecto importantísimo de la relación empresa-empleado, se debe comenzar mencionando detalles sobre los orígenes del término. Para hablar sobre "calidad de vida laboral", debe iniciarse haciendo referencia a una serie de conferencias realizadas y promocionadas por el Ministerio de Trabajo de los EE.UU. y la Fundación FORD al final de los años 60 y comienzos de la década de los 70. En estos eventos fue considerado que el termino abarcaba mas aspectos que la mera satisfacción del puesto de trabajo, e incluía nociones, como aumento de la autonomía y toma de decisiones en la acción laboral diaria, el rediseño de puestos de trabajo, los sistemas y las estructuras de la organización con el propósito de estimular el aprendizaje, promoción y una forma

satisfactoria de interés y participación.

Aunado a esto se puede mencionar lo establecido por la ONU (2015) en el Artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, "toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo". También, el trabajador tendrá derecho a un salario digno y cualesquiera otras formas de protección social que le permita asegurar vivir junto a su familia de manera digna.

Otras compañías como P&G, General Motores entre otras sintieron el interés de asumir estos criterios de calidad de vida en el trabajo y ponerlos en prácticas en sus nuevas plantas obteniendo excelentes resultados. Dentro de otras circunstancias que obligaron a las empresas norteamericanas a incluir programas de calidad de vida laboral, fue el creciente mercado asiático que amenazó en la década de los 80 con ofertas de productos baratos y de buena calidad. Por este motivo mucho de los directivos americanos optaron por la calidad y comenzaron a aplicar programas de calidad de vida, incluso muchas organizaciones publica también lo hicieron.

En este sentido y para los intereses de este artículo es necesario dejar claro que significa calidad de vida laboral (CVL). Sin embargo, es indudable que desde hace mucho tiempo, el hombre ha presentado una serie de inquietudes sobre la aparición de este concepto, término que presenta múltiples complicaciones a la hora de ser definido, debido a la serie de elementos por los cuales se ve afectado entre los que pueden mencionarse los siguientes, niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, basamento jurídico, satisfacción

laboral, identificación organizacional, bienestar social de los trabajadores, entre otros.

Sobre este particular algunos autores han hecho estudios que les permiten acercarse a la conceptualización de CVL por ejemplo; Chiavenato (2000) señala que la calidad de vida en el trabajo representa el grado de satisfacción de las necesidades de los miembros de la empresa mediante su actividad en ella. (p. 322)

De igual forma, Koontz y Weirich (2004), indican que la calidad de vida laboral consiste en un enfoque de sistemas de diseño de puestos y en un propicio avance del enriquecimiento del puesto, combinado con una profundización en el enfoque de sistemas socio-técnicos de la administración, (p. 516). Argumentando que la mejora de la calidad de vida conduce al incremento de la efectividad de la organización, donde los programas deben estar vinculados a los objetivos individuales y organizacionales, pues a partir de allí, se incrementará el interés de los trabajadores y la excelencia organizacional en ellas.

Al respecto Fernández y Co. (2000), sostienen que la búsqueda de una mejor calidad de vida en el trabajo conlleva el intento de hacer compatibles los intereses de la organización (objetivos y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de sus miembros que, como individuos psicosociales, tienen necesidades e intereses particulares que deben ser satisfechos (desarrollo personal y profesional, satisfacción y motivación, formación continuada, empleabilidad).

Para Dyer y Haffenberg, referido por Patlán (2016), la calidad de vida en el trabajo puede ser definida en términos de "la contribución de la empresa u organización a la satisfacción de

las necesidades económicas y psico-sociales de los individuos".

Finalmente partiendo de las diferentes perspectivas de los autores mencionados, se concluye que el término (CVL) abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, la retribución, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, las posibilidades de carrera profesional, las relaciones humanas, entre otras, que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral.

Así mismo, un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada objetiva y subjetivamente, tanto en sus aspectos operativos como relacionales, en orden de contribuir al más completo desarrollo del recurso humano. Lo planteado anteriormente, coloca a cualquier departamento de CVL en una exigente situación de organización de sus procesos, entendiendo que deben ser una especie de generador de estímulos persistente que permita mantener al trabajador satisfecho de acuerdo a la contraprestación recibida por sus labores realizadas.

Vivir en una sociedad que crea que el ser humano solo debe producir, producir y producir, reduciendo su actividad laboral a una condición autómata, es de muy poco valor, aunque todo esto funcione para alcanzar objetivos del mercado o lo que es lo mismo; suministrar bienes materiales para el consumo. Esto concuerda con Chávez (ob. cit: 2013), cuando menciona lo siguiente; "ese es el segundo gran objetivo histórico y eso tiene que ver no sólo con lo económico, aunque por supuesto lo abarca, tiene que ver también con lo espiritual, lo ético, las bases espirituales del socialismo" (pág. 11). Sin embargo, debemos aclarar, que no solo son las bases del socialismo, sino los cimientos

de cualquier modelo social y todo contrato relacional entre organizaciones de gobierno o privadas, pequeñas y grandes, y sus trabajadores.

Es por este motivo que no es posible pensar en el talento humano de las empresas solamente preocupándose de eficacia productiva. Es evidente que la actividad laboral permite alcanzar una remuneración económica que lógicamente todo trabajador desea tener acceso a ella en las mejores condiciones posibles, no obstante creer que la necesidad de ganar dinero para comprar bienes y servicios es lo que incita al empleado a esforzarse para alcanzar los objetivos de la compañía, puede ser un error del patrono que puede hacerle mucho daño a sus interese por conformar equipos de trabajo eficientes que logren sus propósitos de convertirse en una empresa productiva y eficiente.

En un ejercicio de observación realizado por varios días en algunas instituciones del sector gubernamental venezolano, se pudieron escuchar frecuentes conversaciones entre los trabajadores, en la oficina, en el pasillo de la empresa o a la hora del almuerzo, donde estos introducen en sus comentarios una gran diversidad de aspectos al momento de evaluar la calidad de sus experiencias de trabajo. Lo concerniente a los ingresos económicos es común, pero también son incluidos otros factores que se refieren al tiempo de trabajo, a las relaciones personales, a lo atractivo de las actividades, las perspectivas de futuro, entre otros temas.

Lo anterior deja claro, que los trabajadores tienen conocimiento que mediante el trabajo (remunerado) pueden ser satisfechas las necesidades básicas, pero también saben que a través de él pueden satisfacer necesidades de orden superior

como desarrollo personal y bienestar psicológico y físico. Pero exige de igual forma, mucho tiempo, esfuerzo y voluntad, de hecho asumiendo una jornada laboral diaria de ocho (8) horas comunes en las sociedades modernas, las personas dedican aproximadamente un tercio del tiempo diario a trabajar.

. En esta dirección, Weinert (1987) considera que, "el trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida personal". Esta es una de las razones por las cuales las empresas están valorando cada vez más a la calidad de vida laboral y profesional como una forma de lograr un mejor desempeño de sus empleados y por ende una mayor productividad de la organización.

Definitivamente las políticas de Calidad de Vida Laboral (CVL) de las organizaciones están estrechamente relacionadas con el bienestar de los trabajadores, y pueden generar en él conductas y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, las empresas y para la sociedad en general. Así, en la esfera individual la literatura psicológica señala consecuencias de la calidad de vida en el trabajo relacionadas con la salud física y mental, la longevidad, la adopción de conductas de "escape" o retirada y el equilibrio entre los ámbitos laboral y no laboral.

A nivel empresarial y organizacional, la CVL tiene una fuerte repercusión en la actividad productiva a través de sus efectos sobre el abandono o rotación, el absentismo, las actividades de protesta, el comportamiento cívico en la organización, el trabajo contra-productivo y el desempeño en la tarea (productividad). Esto coincide con el Artículo 111 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y

Medio Ambiente de Trabajo, donde se consideran a los programas de CVL como un "medio primordial que fortalece e incrementa tanto la calidad de vida, la productividad, la integración familiar y el bienestar social". Teniendo esto además, posibles y fuertes implicaciones positivas para el conjunto de la sociedad.

Tomando en cuenta todo lo anteriormente plateado, se hace referencia a las instituciones del sector gubernamental venezolano, sobre el cual versa este artículo, que cuenta con la fuerza laboral del país y con un alcance que es capaz de tocar cada rincón de la nación. Cabe destacar una de las organizaciones más importantes de la administración pública gubernamental, como lo es Petróleos de Venezuela S.A (PDVSA) es una empresa caracterizada por brindar beneficios a sus trabajadores que contribuyen con su calidad de vida laboral y su bienestar familiar; entre sus programas de CVL pueden encontrarse, planes de salud (internacionales, nacionales), odontológicos, plan Integrado de vida (accidentes personales y servicios funerarios) planes de préstamos, (ayuda de vivienda, nuevo empleado y adquisición de equipos de computación) planes de ahorro, (instituto de fondo de ahorro IFA y fideicomiso), planes de la cláusula 20 (reintegros educativos, tiempo de viaje, útiles escolares y tarjeta electrónica).

Todos estos programas buscan brindarle al trabajador petrolero beneficios que le permitan mejorar su calidad de vida y a la vez, esto repercuta en el desenvolvimiento productivo de la organización. No obstante, esta no es la misma realidad que viven otros trabajadores del sector gubernamental, por ejemplo educadores, médicos, empleados eléctricos, entre otros, pues sus programas de beneficios distan mucho de ser como los de PDVSA. Haciendo la salvedad que en la

actualidad el sector laboral gubernamental en todas sus dependencias, inclusive la de los petroleros, está sufriendo el peor descalabro de los aspectos que pueden generar calidad de vida al trabajador, partiendo del salario que devengan mensualmente para sufragar sus necesidades, tomando en cuenta que hoy el salario mínimo mensual en Venezuela es de seis (6) dólares aproximadamente.

Ahora bien el presente artículo busca hacer una reflexión sobre los elementos que intervienen para garantizar la CVL de los trabajadores de este sector, pero de acuerdo al párrafo anterior, en la actual coyuntura que vive el país, se hace muy cuesta arriba lograr que los trabajadores alcancen un estado de bienestar óptimo, repercutiendo esto en la productividad de la organización. Sin embargo, esto no puede detener los estudios o propuestas que se hagan sobre este tema clave para las organizaciones. Pues a través de ellos se pueden encontrar explicaciones que resulten relevantes y adecuadas a las sociedades industriales.

A partir de las reflexiones anteriores, se plantean una serie de preguntas; a saber: ¿Cómo viven, sienten y perciben los procesos de la superintendencia de Planes y Beneficios y Calidad de Vida los trabajadores del sector gubernamental? ¿La estructura donde están inmersos estos programas, permitirá garantizarle tanto al trabajador como a la organización alcanzar sus propósitos? Preguntas como éstas pueden tener respuesta mediante una investigación en profundidad sobre estos aspectos organizacionales y de los trabajadores involucrados. Precisamente, este artículo se orienta hacia la reflexión sobre los aspectos de CVL y dejando abierta la posibilidad de empujar acciones o procesos investigativos que influyan u originen un modelo

teórico que aporte a la comprensión de la CVL y a la mejora en la atención de los trabajadores del sector de las instituciones gubernamentales del país.

Acercamiento a un modelo a la CVL para el sector laboral gubernamental Venezolano

Frecuentemente se argumenta que el mejoramiento la calidad de vida laboral, conducirá a incrementar la efectividad de la organización. Ésta generalmente se refiere a las políticas de Talento Humano que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, horarios flexibles de trabajo, salud y bienestar, seguridad laboral, cuidado a sus dependientes y beneficios domésticos.

Es por ello, que en los últimos años las empresas líderes están elaborando políticas y prácticas innovadoras en este campo, las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores de acuerdo al conjunto de objetivos de la empresa, y que incluyen la atracción y retención de los mejores talentos. Según Deloitte (2016), "Los grandes generadores del cambio global están transformando el lugar de trabajo, así como la fuerza laboral y el trabajo como tal" (pág. 1). En la actualidad sería imposible negar la positiva relación entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito empresarial.

En este orden de ideas es posible reflexionar que entre los beneficios más resaltantes pueden incluirse: mejora en el funcionamiento financiero, incremento del valor de mercado, mejoras en la habilidad para retener y atraer a los mejores

empleados, así como en fortalecimiento de la confianza y lealtad de los empleados.

Por lo antes expuesto se hace evidente la necesidad de enfatizar sobre los aspectos de la CVL en el sector de las instituciones gubernamentales del país, puesto que pueden generar una serie de mejoras que beneficiarán tanto al trabajador como a la propia institución. Poder determinar cuáles son los elementos que intervienen y afectan la calidad de vida de los trabajadores repercutirá positivamente en el estilo de vida del trabajador, tomando en cuenta que se analizarán aspectos que tienen que ver con basamentos de la legislación laboral, los derechos individuales y colectivos de los empleados mediante un cambio cultural de envergadura, además a través de esta investigación la compañía podrá colocar el acento en el "factor humano", o si se quiere, en la "humanización" de los ambientes de trabajo.

En Venezuela existe la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y en su Artículo 11 se establece que la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes aspectos: La formación, educación y comunicación; así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, todo ello con la firme intención de incidir en el mejoramiento de la calidad de vida no solo de los trabajadores sino también de su grupo familiar como valor agregado al trabajo. (p. 4). En esta misma ley Artículo 111, se le da atribución a los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo de velar por el cumplimiento de todos estos programas de atención al trabajador, como un medio primordial que fortalece e incrementa tanto la calidad de vida, la productividad, la

integración familiar y el bienestar social.

En definitiva, la profundización en el análisis del tema CVL, permitirá revisar la relación entre el modelo de producción de la empresa, la forma de organización del trabajo, las exigencias de calificación y el desarrollo cultural de los trabajadores, que incuestionablemente conducirá a la humanización de los espacios y procedimientos en el trabajo, así como a una nueva dimensión intelectual y de las relaciones sociales, en que el principal protagonista es el hombre alrededor del cual deben crearse las mejores condiciones para el desempeño de su actividad laboral con el fin de incrementar su calidad de vida laboral y la eficiencia en sus tareas.

Es por ello, que todos los esfuerzos de la organización deben estar dirigidos a desarrollar plenamente las cualidades las personas mediante su educación continua, que debe convertirse en un catalizador de cambios y del desarrollo de nuevos principios de dirección y organización de los procesos, alejados de los criterios elitistas, tecnocráticos y despóticos que se expanden por el mundo.

Haciendo las relaciones laborales más armónicas. Donde los procesos de toma de decisiones, la participación, el tratamiento de las necesidades sociales y psicológicas de los trabajadores, el desarrollo de las políticas de la empresa y su filosofía, se manifiesten en un ambiente más democrático y equilibrado.

Referencias Bibliográficas

Chiavenato (2000) Administración de rrhh. Segunda edición Mc Graw Hill. México

Da Silva, M. (2006), "Nuevas perceptivas de la calidad de vida

laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional". Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona, Unidad de Psicología. Barcelona. España.

ONU (2015) Declaración Universal de Derechos Humanos. Disponible en: https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/

Deloitte University Press (2016) Tendencias Globales en Capital Humano 2016 La nueva organización: un diseño diferente. Disponible en: "Human Capital" de Deloitte en

www.deloitte.com

Fernández M., y Co. (2000) Satisfacción de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del INSALUD de Madrid Revista Esp. Salud, Vol. 74laboral

Koontz H, y Weihrich H. (2004) Administración una perspectiva global (12ª) edición Mg Graw Hill. Interamericana editores.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (Decreto Nº 38.236.26) (2005 julio 26). Disponible en:

https://www.academia.edu.com.ve

Ley del Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 3013-2019. Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 6.18 Extraordinario, 4 de diciembre de 2013.

Patlán, J. (2016) Calidad de Vida en el Trabajo. Editorial: El Manual Moderno S.A Ciudad de México. México

Weinert, B. (1987) Manual de Psicología de la Organización. Barcelona Herder.