



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, UBICADA EN
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Línea de Investigación:
Estudio de la Conducta y su
Implicación en el trabajo.

Autoras:
Chávez Yusmerly
Ortega Iliana
Suarez Mileidi

Bárbula, Julio 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, UBICADA EN
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Tutor: Ilija Luis

Autoras:
Chávez Yusmerly
Ortega Iliana
Suarez Mileidi

Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Relaciones Industriales

Bárbula, Julio 2015

COPIA DE CARTA DE ACEPTACIÓN ENTREGADA POR LA ESCUELA



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO.

Yo Luis Ilija titular de cedula de identidad N° 7.090.287, por medio de la presente dejo constancia de mi aceptación para ser el tutor del proyecto y trabajo de grado titulado por: **SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**. Mediante las bachilleres Chávez Yusmerly, Ortega Iliana y Suárez Mileidi, portadoras de cedula de identidad N° 18.412.434, N° 20.697.884 y N° 15.901.581 al grado de licenciado en Relaciones Industriales.

En Bárbula, 02 de Junio del año dos mil Quince.

Prof. Luis Ilija
C.I.: 7.090.287



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÀRBULA



VEREDICTO

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: "SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO" presentado por: Chávez, Yusmerly, cédula de identidad 18.412.434, Ortega, Iliana, cédula de identidad 20.697.884 y Suárez, Mileidi, cédula de identidad 15.901.581, para optar al Título de: Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: aprobado a los 13 días del mes de Julio del año 2015.

Nombre y Apellido

C.I.

Firma

Rosa Velasco

V-4195222

[Firma]

Maria F. Azevedo

V-12931314

[Firma]

Luis I. Iliya P.

V-7090283

[Firma]

DEDICATORIA

A Dios, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más.

A mis padres Elisia Ortúñez y Luis Chávez por su amor incondicional, por sus enseñanzas, ejemplos y valor de vida, porque creyeron en mí, me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí

A mi hermana Yureidy Chávez por su esfuerzo, paciencia y tiempo invertido en mi persona para poder lograr un progreso personal y profesional. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida

A mis compañeras de tesis Mileidi e Iliana por toda su amistad y compañerismo durante el desarrollo de este proyecto, también por el apoyo, dedicación y conocimientos brindados durante el tiempo que estuvimos en la carrera.

Este logro se lo dedico a todos mis seres queridos por todo el apoyo, confianza y amor que me dieron, me dan y que me seguirán dando...

Chávez Yusmerly

DEDICATORIA

Primeramente a mi Dios y a San Miguel Arcángel quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas y esperanza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni decaer en el intento.

A mis padres Migdalia Sandoval y Alfredo Ortega por siempre estar conmigo constantemente y apoyarme en todo momento, por ayudarme a ser la persona que soy hoy en día, por llevarme de la mano a crecer, por confiar en mí y por todos los consejos que me siempre me sirvieron.

A mis Hermanas Carolina y Angélica que son mis ejemplos a seguir, por estar conmigo ayudándome con sus experiencias que me sirvieron para llegar hasta aquí de la cual aprendí constancia y perseverancia en momentos difíciles.

A mi futuro esposo David por siempre estar a mi lado en las buenas y en las malas; por su comprensión, paciencia y amor, dándome ánimos de fuerza y valor para seguir a delante.

A mis Compañeras de Tesis Mile y Yusme por estar conmigo en toda mi carrera y porque a pesar de todas las locuras por las que hemos pasado siempre nos levantamos para seguir adelante y no descansar hasta obtener el triunfo.

Y a todas aquellas personas que son familiares, amigos, profesores y conocidos que se me olvidan pero que de una u otra manera han logrado ayudarme a lograr este paso tan importante en mi vida.

Ortega Iliana

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre Alicia por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre William por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi esposo Daniel Porras, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante. Su comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el grado, son evidencia de su gran amor. ¡Gracias por tu apoyo y amor infinito!

A mi sobrina Wisneidy Yulieth, por hacerme disfrutar las cosas más sencillas de la vida y para que veas en mí un ejemplo a seguir.

A mi hermano William Suárez por estar conmigo y apoyarme siempre, te quiero mucho.

A mis compañeras de tesis Iliana y Yusme por compartir sus experiencias, noches de desvelos y por la oportunidad de compartir este logro.

A toda mi familia, amigos y profesores que de alguna u otra forma estuvieron ahí apoyándome, les dedico con todo mi amor y orgullo este gran logro.

Suárez Mileidi

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a Dios Todopoderoso por darnos la vida la oportunidad de crecer y permitido llegar al final de nuestra carrera, por darnos las fuerzas necesarias para superar todos los obstáculos y complicaciones que se nos presentaron a lo largo de nuestra preparación, mostrándonos siempre el camino correcto y protegiéndonos con su bendición

A nuestros padres por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, nuestro agradecimiento es tan grande como el amor que les tenemos, gracias a ellos seguimos los ejemplos correctos, con su paciencia y amor nos enseñaron cosas que nadie en la vida puede quitar y con sus consejos seguiremos nuestros caminos con una sensación de satisfacción por haber cumplido con ellos.

la Universidad de Carabobo y a todos los profesores de esta grandiosa facultad por permitirnos formar parte de ella y habernos transmitido sus valiosos conocimientos que hoy día nos convierten en profesionales. Al personal de la empresa de telecomunicaciones por toda su valiosa colaboración y tiempo.

A nuestro tutor el profesor Luis Ilija por toda su ayuda, su constante orientación, valiosos comentarios, su atención, plena dedicación, paciencia, conocimientos y sugerencias en cada una de las etapas de esta tesis. ¡Gracias profesor!. Y al Profesor Santamaría Orangel, por sus consejos, conocimientos, perseverancia y su gran apoyo para lograr un excelente proyecto.

Por último, les agradecemos a familiares, amigos, y conocidos que intervinieron en nuestro crecimiento como personas inculcando responsabilidad y valores, gracias también por acompañarnos en nuestras diferentes etapas y por consolidar nuestra meta de lograr realizar este proyecto de investigación.

Gracias a todos por ayudar a alcanzar un triunfo más en nuestras vidas.

Chávez Yusmerly, Ortega Iliana y Suárez Mileidi.

ÍNDICE GENERAL	Pág.
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	ix
Índice de Figuras	xii
Índice de Cuadros	xiii
Índice de Tablas	xiv
Índice de Gráficos	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	18
 CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	20
Objetivos de la Investigación	24
Objetivo General	24
Objetivo Específicos	24
Justificación	25
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	27
Referente Teórico	36
Bases Teóricas	44
Bases Legales	50
Definición de términos básicos	55
 CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de investigación	57
Naturaleza de la investigación	58

Estrategia Metodológica	58
Diseño de Investigación	59
Población y Muestra	61
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	62
Validez	62
Confiabilidad	63
Técnicas de análisis y presentación de la información	65
 CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	
Análisis e Interpretación de Resultados	69
 CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	97
 LISTA DE REFERENCIAS	99
ANEXOS	103
Anexo A: Instrumento de recolección de datos	104
Anexo B: Cuadro de Categoría de opiniones de los trabajadores	108
Anexo C: Cálculo de Alpha de Cronbach	109
Anexo D: Constancia de validación del instrumento	110

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°	Pág.
Figura N° 1: Factores satisfactores e insatisfactores (Herzberg)	37
Figura N° 2: Factores motivacionales y factores higiénicos (Herzberg)	39
Figura N° 3: Satisfacción de necesidades (Maslow)	44

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
Cuadro N° 1: Cuadro de cálculo de Alpha de Cronbach	64
Cuadro N° 2: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	65
Cuadro N° 3: Cuadro Técnico Metodológico	66
Cuadro N° 4: Cuadro Técnico Metodológico	67
Cuadro N° 5: Cuadro Técnico Metodológico	68
Cuadro N° 6: Cuadro de categoría de opiniones de los trabajadores	108

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°	Pág.
Tabla N° 1: Representación de los ítems números 1,2,3,4,5	70
Tabla N° 2: Representación de los ítems números 6,7,8,9,10	73
Tabla N° 3: Representación de los ítems números 11,12,13,14,15	76
Tabla N° 4: Representación de los ítems números 16,17,18,19,20	79
Tabla N° 5: Representación de los ítems números 21,22,23,24,25	81
Tabla N° 6: Representación de los ítems números 26,27,28,29,30	84
Tabla N° 7: Representación de los ítems números 31,32,33,34,35	86
Tabla N° 8: Representación de los ítems números 36,37,38,39,40	88
Tabla N° 9: Representación de los ítems números 41,42,43,44,45	91
Tabla N°10: Representación de los ítems números 46,47,48,49,50	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
Grafico N° 1: Representación gráfica de los ítems números 1,2,3,4,5	70
Grafico N° 2: Representación gráfica de los ítems números 6,7,8,9,10	73
Grafico N° 3: Representación gráfica de los ítems números 11,12,13,14,15	76
Grafico N° 4: Representación gráfica de los ítems números 16,17,18,19,20	79
Grafico N° 5: Representación gráfica de los ítems números 21,22,23,24,25	81
Grafico N° 6: Representación gráfica de los ítems números 26,27,28,29,30	84
Grafico N° 7: Representación gráfica de los ítems números 31,32,33,34,35	86
Grafico N° 8: Representación gráfica de los ítems números 36,37,38,39,40	88
Grafico N° 9: Representación gráfica de los ítems números 41,42,43,44,45	91
Grafico N° 10: Representación gráfica de los ítems números 46,47,48,49,50	93



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, UBICADA EN
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autoras: Chávez Yusmerly, Ortega Iliana, Suárez Mileidi

Tutor: Ilija Luis

Fecha: Julio, 2015

RESUMEN

El estudio de la satisfacción laboral dentro de una organización es fundamental para detectar las variables que influyen en ella, para comprender, en cierta medida, las actitudes, motivaciones y expectativas de los miembros de la empresa, conservando un equilibrio entre las necesidades del trabajador y las necesidades empresariales, manteniendo a los individuos motivados y dispuestos a trabajar de manera eficaz y eficientemente. Dentro de estas perspectivas, el objetivo de la investigación es Analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo. Metodológicamente, se trata de una investigación de campo, descriptiva con una población de diecisiete (17) trabajadores que laboran en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo y que guardan relación directa con las actividades administrativas y atención al cliente. La muestra fue censal y se les aplicó un cuestionario cuantitativo de cincuenta (50) preguntas con varias opciones de respuestas. Lo cual lleva a concluir que en la empresa existen serias debilidades en cuanto a la satisfacción laboral del trabajador ya que existe una carencia de comunicación efectiva, el liderazgo autocrático, la falta de lineamientos incide en el clima organizacional y por ende en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Palabras Claves: Satisfacción laboral- Empresa de telecomunicaciones-Trabajadores



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**JOB SATISFACTION AMONG WORKERS
A TELECOMMUNICATIONS COMPANY, LOCATED IN VALENCIA,
CARABOBO STATE**

Autoras: Chávez Yusmerly, Ortega Iliana, Suárez Mileidi

Tutor: Ilija Luis

Fecha: Julio, 2015

ABSTRACT

The study of job satisfaction within an organization is critical to identify the variables that influence it, to understand, to some extent, attitudes, motivations and expectations of the members of the company, maintaining a balance between the needs of workers and business needs, keeping them motivated and willing to work effectively and efficiently so individuals. Within these perspectives, the objective of the research is to analyze job satisfaction among workers in a telecommunications company, located in Valencia, Edo. Carabobo. Methodologically, this is a field research, descriptive with a population of seventeen (17) workers at a telecommunications company, located in Valencia, Edo. Carabobo and directly related to administrative activities and customer service. The sample census and answered a quantitative questionnaire fifty (50) multiple-choice questions answers. Which leads to the conclusion that there are serious weaknesses in terms of worker job satisfaction because there is a lack of effective communication, autocratic leadership, lack of guidelines affects the organizational climate and therefore on job satisfaction in the company Workers..

Keywords: Job Satisfaction - telecommunications company workers

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las organizaciones, son el resultado de coordinar, disponer y ordenar las actividades necesarias para aprovechar los recursos disponibles, de tal manera que se logren los fines propuestos, por lo que, la activa participación del hombre, provee de una manera significativa, su eficacia, eficiencia y competitividad, lo que hace, que sea reconocido al empleado como un recurso a optimizar, y eje central para la obtención de beneficios.

Dentro de estas perspectivas, la tendencia actual de las empresas, considera al trabajador en todas sus dimensiones, ya que es el único recurso que posee conocimientos y tiene capacidad para desarrollarlos en pro de beneficios propios y de las organizaciones en las cuales laboran. De tal manera que el capital humano en las organizaciones juega un rol estratégico e importante, y al estudiar la satisfacción laboral de los trabajadores, ésta se convierte en una herramienta que facilita el entendimiento del comportamiento organizacional, favoreciendo los aspectos que intervienen en sus funciones y actividades, mejorando el desempeño de la empresa.

Partiendo de la importancia del recurso humano, la siguiente investigación tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

En virtud de esta realidad esta investigación se encuentra estructurada de la manera siguiente: El Capítulo I, el problema, presenta el planteamiento del problema, la formulación del mismo, el objetivo general y específico y la justificación. El Capítulo II conformado por el marco teórico, contiene los antecedentes, referentes teóricos, las bases teóricas que sustentan la investigación, las bases legales y la definición de términos básicos.

El Capítulo III donde se encuentra el marco metodológico, expone el tipo, diseño, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación. Finalmente el Capítulo IV con el análisis e interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Es esencial en las organizaciones tener un sistema de trabajo adecuado y al mismo tiempo adaptarse a las circunstancias cambiantes que le exige el entorno. Se deduce que la gestión de recursos humanos en todas las organizaciones del mundo, es un componente indispensable en la coordinación de los esfuerzos de los miembros que la integran a fin de lograr los objetivos establecidos, especialmente cuando hay que enfrentar cambios.

No obstante, en las organizaciones existen muchos factores intrínsecos y extrínsecos que pueden afectar la satisfacción laboral. Estos pueden deberse a agentes personales como motivación, compromiso y comunicación o también factores organizacionales como liderazgo, sueldos y salarios, trabajo en equipo o políticas establecidas, entre otras.

Dentro del contexto Venezolano, las organizaciones hacen esfuerzos para coordinar, disponer y ordenar las actividades necesarias para aprovechar los recursos disponibles, de tal manera que se logren los fines propuestos, por esto, la activa participación del hombre, provee de una manera significativa, con eficacia, eficiencia y competitividad, lo que hace, que sea reconocido al empleado como un recurso a optimizar y eje central para la obtención de beneficios.

La tendencia actual en las empresas, es tomar en cuenta al trabajador en todas sus dimensiones, considerándolo como el único capital que posee conocimientos, también tiene capacidad para desarrollarlos en pro de beneficios propios y de las

organizaciones en las cuales laboran. De tal manera, el capital humano en las organizaciones juega un rol estratégico al estudiar la satisfacción laboral en los trabajadores, ésta se convierte en una herramienta importante, facilitando el entendimiento del comportamiento organizacional, favoreciendo los aspectos que intervienen en sus funciones y actividades, mejorando el desempeño de la empresa.

Por lo antes planteado, el estudio de la satisfacción laboral dentro de una organización es fundamental para detectar las variables que influyen en ella, para comprender, en cierta medida, las actitudes, motivaciones y expectativas de los miembros de la empresa, conservando un equilibrio entre las necesidades del trabajador y las necesidades empresariales, manteniendo a los individuos motivados y dispuestos a trabajar de manera eficaz y eficientemente.

De allí, el manejo de las condiciones en dichas organizaciones que garanticen la satisfacción laboral de los trabajadores será un factor determinante en el logro de los fines organizacionales; éste debe tomar en consideración factores internos que ocurren dentro del contexto tales como el liderazgo, el trabajo en equipo, la comunicación y la integración grupal, entre otros, para beneficiar al equipo de trabajo.

Al respecto, la satisfacción laboral es un tema relevante en todas las organizaciones; actualmente, se presenta gran interés por comprender el fenómeno de satisfacción o insatisfacción en el trabajo, permitiendo así comprender las actitudes de los empleados y su comportamiento frente a sus actividades laborales. Según Robbins (2000:275) la satisfacción se considera como “la sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto a los fines que las reducen”. Es decir, es la sensación que experimenta el sujeto por una motivación al lograr su objetivo.

La satisfacción laboral puede verse perturbada por diversos factores inherentes a la organización. Fernández-Ríos (1999-321), lo define entre los principales factores de satisfacción. “En el trabajo se encuentran, la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa y las relaciones con los compañeros de trabajo”.

Por consiguiente, si el trabajador goza de condiciones favorables en su entorno, crea un estado emocional positivo o agradable, resultado de la valoración que el individuo hace por su trabajo o de sus experiencias con el mismo lo motivaría a realizar un trabajo más productivo, obteniendo así buenos resultados tanto personales como para la organización

De esta manera se evidencia la importancia de mantener un equilibrio en las condiciones de trabajo en las organizaciones, para así obtener la satisfacción laboral de sus trabajadores. Por el contrario, si no existe ese equilibrio conduciría, de forma irremediable, a un malestar en la organización generando así incomodidad en el trabajo, un ambiente no adecuado, conflictos y otros aspectos negativos que pueden afectar notablemente el desempeño laboral de quienes allí trabajan.

A esta realidad no escapa la organización objeto de estudio, la cual es una empresa de telecomunicaciones y de televisión por cable ubicada en el municipio Valencia, Estado Carabobo, que brinda servicio a domicilio. Allí se evidencia una situación problemática a través de un diagnóstico previo realizado, tales como: gran afluencia de clientes y llamadas telefónicas para solicitar información o gestionar quejas y reclamos, lo cual ocasiona congestionamiento al brindar la atención, generando que los trabajadores no puedan manejar el volumen de personas que se aglomera en las oficinas.

Además, de producir exceso de trabajo en el personal de todas las áreas, por el incremento del número de tareas asignadas y la responsabilidad de las mismas, lo que compromete la calidad del trabajo, se suma que el espacio físico es muy reducido ocasionando insatisfacción laboral.

También se deduce situaciones como: debilidad en liderazgo y en comunicación de la gerencia hacia los trabajadores; esto se da, por notificaciones entre gerentes y técnicos (poco claras e imprecisas), lo cual implica que no se atienda la demanda de clientes con celeridad y eficacia, además de malos entendidos en las órdenes que se emanan de la dirección.

Cabe destacar, que no se aplican de forma eficiente las normas establecidas por la organización, esto trae como consecuencia la poca colaboración de los empleados hacia los gerentes. Se deriva que las condiciones físicas del lugar de trabajo son espacios reducidos, para el total del personal que laboran, afectando la calidad de trabajo, la relación entre los trabajadores y clientes no satisfechos, por ende no genera un clima laboral adecuado, sin sumar la remuneración adquirida que no están acorde bajo el perfil del empleado.

Todo ello trae como consecuencia que los trabajadores no se consideren tomados en cuenta por la organización, generando pérdida de clientes debido a la falta de credibilidad en el servicio brindado por la empresa; y que los reclamos no son atendidos a tiempo, además de la poca eficiencia mostrada a tratar de resolver la situación problemática con los trabajadores, quienes demuestran su molestia ante la gerencia por recibir órdenes confusas y poco planificadas, además del estilo autocrático utilizado por el directivo cuando va a dar alguna instrucción al personal. A su vez, se genera una dispersión de esfuerzos e incumplimiento de los objetivos organizacionales.

Partiendo de lo anterior, surgen las siguientes interrogantes de investigación: ¿Cómo es el ambiente de trabajo que se presenta en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables? ¿Cuáles son los factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables? ¿Cuáles son las condiciones de trabajo que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables?

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Objetivos Específicos

- Determinar el ambiente de trabajo que se presenta en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.
- Describir los factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.
- Identificar las condiciones de trabajo que incide en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Justificación

La satisfacción laboral de los trabajadores pueden considerarse como un fin en sí mismo que compete tanto al trabajador como en la organización, se obtiene gracias al trabajo en equipo y en consecuencia demostrar que puede ser el punto de partida como la clave del éxito en el ambiente laboral, promoviendo la satisfacción que conduce a los empleados, ayuda a mantener una buena salud mental que permite mejorar la productividad, puesto que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado.

Adicionalmente, el aporte teórico del estudio destaca en desarrollar de manera eficiente y eficaz los procesos dentro de una organización, es necesario contar con un excelente capital humano bien capacitado que se sienta motivado y satisfecho con la realización de sus labores, por tal razón, el estudio de la satisfacción laboral para los trabajadores interviene en el comportamiento organizacional y por ende en el crecimiento de la empresa.

El alcance de esta investigación pretende obtener una visión real de lo que ocurre en la empresa y de esta manera generar representaciones válidas que permitan solventar las debilidades presentes, pues no hay que olvidar que el factor humano es determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización para así obtener la satisfacción laboral. Adicionalmente, la investigación será útil, como modelo para cualquier otro organismo con iguales característica de estudio, que pueda considerar los resultados de la presente investigación beneficiando a su organización.

Para la organización, le conviene a quienes dirigen las empresas asegurar que los trabajadores se sientan satisfechos, creando un ambiente favorable y así puedan expresar con libertad las inquietudes, ideas, aportes, reclamos o cualquier otro

aspecto que sea necesario tanto para el interés de la institución como del personal. Además atender oportunamente los conflictos tan pronto aparezcan y mejorar la eficiencia de la organización; por ello, la necesidad de que sus integrantes mantengan un proceso de trabajo eficaz, dinámico e interactivo, para garantizar que se cumplan los objetivos.

De igual manera, servirá de antecedente para futuras investigaciones, relacionadas con el tema en estudio. La presente investigación revela la importancia de la satisfacción laboral, porque a través de ella se van a generar procesos válidos que van a contribuir a mejorar la situación problemática en las organizaciones, pues conllevan a la posibilidad de demostrar que toda organización debe contar con un personal satisfecho y alejado de fallas que puedan interrumpir o afectar el desenvolvimiento en las actividades. Es posible encontrar un aporte propio de la investigación, que se orienta al análisis de la satisfacción laboral para así comprender una realidad que está latente.

Seguidamente, para las investigadoras, constituye una oportunidad en el desarrollo del capital humano como profesionales en Relaciones Industriales, es la orientación e incremento del potencial de habilidades y destrezas dentro de las organizaciones, al mismo tiempo fortalecer los procesos de motivación con efectividad sobre el adecuado desempeño de los trabajadores y a nivel personal, para estar dispuestas a trabajar de manera eficiente y eficaz.

Finalmente es de valor significativo para los estudiantes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo profundizar el tema del análisis de gestión de las personas porque permite integrar elementos puntuales acerca de la satisfacción laboral generando así el tributo al perfeccionamiento competitivo para cualquier organización, que decida mejorar su productividad laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Según los autores Tamayo y Tamayo, Mario (2007:145), establece que “el marco teórico ayuda a precisar y organizar los elementos obtenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejadas y convertidas en acción concreta”. También, Sabino, Carlos (2007:70), señala que el marco teórico, también llamado marco referencial, consiste en “situar a nuestro problema dentro de un conjunto de conocimientos, en lo posible sólidos y confiables, que permiten orientar nuestra búsqueda y ofrezcan una conceptualización adecuada de los términos que se utilizan”.

Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura refiere a los artículos, estudios y libros específicos que se usa dentro de la estructura predefinida. Tanto el argumento global (el marco teórico) como la literatura que lo apoya (la revisión de literatura) son necesarios.

Antecedentes de Investigación

De acuerdo a Ramírez, Luis (2007:53) afirma que los antecedentes de la investigación consisten en: “dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel nacional como internacional, sobre el problema que se pretende investigar.” En relación a los antecedentes, Fernández, Juan (2009:24), expresa que “Los antecedentes es todo hecho anterior a la formulación del problema ya que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado”.

Es por ello que para la presente investigación se utilizaron algunos estudios primordiales ejecutados por otros investigadores en la misma área, que guardan cierta relación con el problema del estudio que se manifiesta en dicha organización, ya sirven de guía y alcanzan muchos puntos que les permiten hacer comparaciones teniendo ideas, a continuación se presenta cada uno de ellos.

Los siguientes trabajos, contienen conocimientos previos que constituyen la estructura teórica vinculada con la presente investigación por Aponte, José y Arango, Claudia (2013) Exhiben la exploración “Análisis de los factores determinantes en la satisfacción laboral en una Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos, del Estado Carabobo”, trabajo de investigación para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, Venezuela, No publicado.

El objetivo general es realizar un análisis de los factores determinantes en la satisfacción laboral de la empresa antes mencionada, considerando la problemática presentada donde se observa inconformidad con respecto a los salarios, condiciones de trabajo y falta de oportunidades de crecimiento profesional.

Se utilizó el modelo de investigación documental de campo, así como para la recolección de datos se aplicó un instrumento a través de un cuestionario, bajo un formato de Escala de Likert, a una muestra al azar de treinta y ocho (38) trabajadores pertenecientes a la empresa. A lo largo de la investigación se logró describir la teoría de los dos factores de Herzberg, como sustento para el análisis de los objetivos planteados.

La interpretación de los resultados se realizó utilizando los elementos teóricos de la satisfacción laboral y motivación, conclusiones obtenidas en la aplicación de instrumentos coinciden con la teoría de los factores de Herzberg, ya que hay

vinculación entre la satisfacción de los individuos y los factores intrínsecos y extrínsecos, pues a pesar de percibir algunos elementos negativos en la organización, los sujetos se sienten satisfechos.

También se comprobó lo descrito por Stacey Adams en su Teoría de Equidad, que los empleados comparan los elementos que aportan al trabajo con los de sus compañeros, igualmente, mediante la Teoría de Expectativa de Porter y Lawler, en cuanto a lo que percibe el trabajador relacionando el esfuerzo y la recompensa que recibe, se demostró que afecta negativamente su satisfacción laboral.

El aporte de este antecedente es que resalta el creciente interés por el estudio en la satisfacción laboral, en los distintos espacios que ocupan los individuos dentro de una organización, ha sido un tema que cada vez tiene mucha importancia en la comprensión de la motivación humana dentro del trabajo. Es por ello que sigue abordando en distintas dimensiones, buscando explicaciones cada vez más precisas de que induce el bienestar en los trabajadores.

Adicionalmente, Salas, Adrián (2012) Presenta la investigación “Factores de Satisfacción Laboral que inciden en el Compromiso Organizacional de los Administrativos de la Gobernación del Estado Aragua”, trabajo de investigación para optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo, Venezuela, No publicado.

La presente investigación tuvo como objetivo general, Analizar los Factores de Satisfacción Laboral que inciden en el Compromiso Organizacional de los Administrativos de la Gobernación del Estado Aragua, con el objeto de demostrar la situación en la que se encuentran los organismos públicos y como caso especial la Gobernación del Estado Aragua, la cual se caracterizó por tener una estructura rígida,

con una fuerza laboral que aún permanece homogénea, con horarios rígidos, sueldos y salarios estables, donde la toma de decisiones pertenece solo a los altos niveles organizacionales y el único criterio que prevalece es el utilitarismo.

Por otro lado, este trabajo se desarrolló bajo la modalidad de un estudio de campo, de tipo descriptivo y correlacionar, con un diseño de investigación no experimental. La población estuvo constituida por setecientos setenta y un (771) Administrativos de la Gobernación del Estado Aragua.

Así mismo, el cuestionario se aplicó en escala tipo Likert, con un total de ítems, referentes a las dimensiones de las variables objeto de estudio. Debe señalarse que se concluyó, que los trabajadores administrativos de la Gobernación del Estado Aragua, se encuentran medianamente satisfechos, alcanzando un resultado promedio de dos con cincuenta y cuatro puntos (2,54) y en relación al compromiso organizacional, los resultados indican que los trabajadores poseen un compromiso general de cuatro con veinticuatro puntos (4,24), donde el tipo predominante de compromiso fue el normativo con cuatro con cincuenta y dos puntos (4,52).

Finalmente se demostró la relación existente entre las variables, para lo cual se empleó el coeficiente de correlación de personas, encontrándose una relación media de cero con treinta y ocho (0.38), con un 98 nivel de significancia del 100%. Ello señala que la hipótesis planteada se cumple; ya que a mejor percepción de satisfacción laboral habrá mayor compromiso del trabajador hacia la organización. Sin embargo, esta relación se manifiesta de forma muy baja.

A través de los resultados obtenidos de esta investigación, la organización conoce la situación que se está presentando en cuanto a estas dos variables, preparar planes de contingencia para incentivar a los trabajadores, motivarlos, que se sientan parte del equipo de trabajo y fomentar un clima agradable que incite al trabajador a

comprometerse, innovar, producir; logrando una organización óptima capaz de mantener los niveles de productividad ante la crisis, retos, cambios y vicisitudes que se presentan en el día a día.

De esta manera Flores, Alexandra (2012) Expone la investigación “Clima organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral”, trabajo de investigación para optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo, Venezuela, No publicado.

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo general diagnosticar el clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa objeto de estudio con el fin de determinar su influencia en la Satisfacción Laboral, a través de una investigación de tipo descriptiva basada en estudio de campo.

Para el logro de los objetivos planteados se realizó un cuestionario basado en una escala de estimación la cual permitió establecer debilidades y fortalezas, en donde se planteó preguntas relativas al tema de investigación cuyas dimensiones fueron: Factores del clima organizacional, incentivos y satisfacción laboral con estas dimensiones se elaboró dicho cuestionario, el cual fue aplicado al cien por ciento de la población estudiada.

Del análisis de los resultados se concluyó que la población estudiada se siente satisfecha con la organización donde trabajan, ya que en la mayoría de las afirmaciones planteadas en el cuestionario aplicado demostró que es así, claro está que con leves desacuerdos en cuanto conflictos e incentivos, ya que en relación con la mayoría de las afirmaciones que se ubicaron entre noventa y cinco por ciento (95 %), para estas dos últimas dimensiones se ubicó en veinte por ciento (20 %).

Planteando así el logro de los objetivos, ya que se demostró a lo largo de la investigación que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, tanto que si un personal tiene un clima sano, se sentirá satisfecho laboralmente.

El aporte de este antecedente es que resalta que en el mundo empresarial el recurso humano cumple un rol importante pues representa la fuerza laboral, es por ello que se le debe ofrecer un excelente clima organizacional, este es uno de los aspectos en el cual da una visión del ambiente que se vive en la organización, aquí juega un papel importante los factores del clima organizacional, como lo son la estructura, relaciones, conflictos, identidad, así como también los incentivos, con todas estas variables permite determinar si los trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente.

Conociendo la relevante importancia que representa el clima organizacional en las empresas, el estudio se ha vuelto una herramienta competitiva, los gerentes se preocupan cada día más en conocer el bienestar de los trabajadores, ya que esto repercute directamente en la satisfacción laboral.

Dentro de estas perspectivas, Barrios, R., (2011) realizó una investigación para optar al grado de especialista en gestión de recursos humanos en la universidad de Deusto, España, titulada “Factores que Inciden en la Motivación, la Satisfacción y el Desempeño Laboral, en el Personal de Enfermería de los Hospitales Públicos Tipo IV de la Región Norte”.

El objetivo principal de esta investigación fue identificar los factores que inciden en la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de los Hospitales Públicos tipo IV de la Región Norte, a la luz de la teoría de Frederick Herzberg. En primer lugar, realizó un diagnóstico de la situación actual sobre los factores higiénicos y motivacionales que trata la teoría de Herzberg y su

comportamiento, así como la satisfacción laboral y el desempeño laboral en estos profesionales.

En la parte empírica, se realizó un estudio de carácter descriptivo y de campo, donde se evaluaron aspectos, características y elementos de la motivación, satisfacción y desempeño laboral. Se aplicó un cuestionario, entrevistas y la observación directa para recopilar la información necesaria. La investigación está conformada en tres módulos y siete capítulos. En el primer capítulo se presentó la situación de los hospitales, el tema y los objetivos de investigación. En el segundo se hicieron precisiones sobre el proceso de la Motivación y las diferentes teorías. El tercero, trató sobre la gestión de personas, el desempeño laboral y la motivación. El cuarto contiene las variables, objetivos e hipótesis de la investigación

El quinto relató la metodología utilizada para el desarrollo del estudio. El sexto se refiere al análisis de los resultados del estudio, y el séptimo incorpora las conclusiones, capitalización del estudio, limitaciones, aportaciones y futuras líneas de investigación.

Como resultado, esta investigación plantea la búsqueda de estrategias que logren mejorar las condiciones en los factores higiénicos que producen insatisfacción en los profesionales de enfermería, tales como: necesidades de tipo físico (condiciones del entorno de trabajo, temperatura, ruidos, esfuerzo físico y disponibilidad de materiales para realizar el trabajo).

De status y categoría (calificación del cargo, mobiliario acorde al espacio de trabajo y privilegios de acuerdo al cargo); y necesidades económicas (salario de acuerdo a los años de servicio, vacaciones, beneficios extra salariales, asistencia médica y planes de jubilación); así como fortalecer los factores motivacionales; con el fin de mantener el grado de motivación encontrado en dicho personal. El aporte de este antecedente es que sus resultados permiten sugerir la necesidad de un plan de

acción que facilite la dirección del potencial humano y que permita los motivacionales en los trabajadores a fin de que cumplan de manera efectiva con las actividades asignadas.

En el mismo sentido, Sosa, Juan (2010) Revela la investigación “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal”, trabajo de investigación para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, Venezuela, No publicado.

Tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral del personal de una empresa de fabricación de estampado y comercialización de ropa playera para establecer recomendaciones que mejoren éste aspecto en los trabajadores. Es una investigación de campo descriptivo, en el cual se emplearon encuestas validadas por expertos, conformada por una muestra de veinticinco (25) trabajadores, a través de los resultados se pudo deducir que un sesenta y cuatro por ciento (64%) de los trabajadores no se sienten satisfechos con los beneficios contractuales y por el ingreso recibido, es importante destacar que es el porcentaje más alto arrojado en los resultados obtenidos.

En cuanto a los factores que afectaron la satisfacción laboral se encuentran: bajos niveles de incentivos con un treinta y dos por ciento (32%); la remuneración, un cincuenta y seis por ciento (56%); falta de reconocimiento, en un cuarenta por ciento (40%); adiestramiento, treinta y seis por ciento (36%); mala supervisión, cincuenta y ocho por ciento (58%); desigualdad en el trato, setenta por ciento (70%) y políticas salariales cuarenta y ocho por ciento (48%).

Se concluye entonces, que los trabajadores tienen una pésima calidad de vida laboral. Esto se convierte en una debilidad para la empresa porque estimula el ausentismo, rotación de personal, falta de compromiso con la productividad, baja

relación retribución de trabajo-salario, el cual es la variable que más tiene peso, junto con la falta de buenas relaciones interpersonales, ponen en riesgo los niveles de desempeño laboral.

La vinculación del citado trabajo de grado, con la presente investigación, es establecer cuáles son los factores más influyentes que impactan la satisfacción laboral del trabajador dentro de la empresa, además permite identificar las debilidades y fortalezas que pueden incidir en el desempeño operativo en dicha empresa. La ventaja que aporta es mejorar las actuales políticas de gestión de recursos humanos que tiene la empresa por otras de mayor calidad de vida para los trabajadores.

Abdala, Tulio (2010) presentó un trabajo de Maestría para optar al Título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación en la Universidad de Carabobo titulado “Factores Determinantes del Clima Organizacional en el Desempeño de los Docentes de Educación Secundaria de la Unidad Educativa Colegio Los Robles, Ubicado en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo”. Tuvo como objetivo analizar los factores del clima organizacional que afectan el desempeño de los docentes de Educación Secundaria de la U.E. Colegio “Los Robles”.

El tipo de investigación es descriptivo, se aplicaron entrevistas y encuestas a 28 docentes, con una escala de Likert con las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, Parcialmente en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo. Posteriormente fueron validadas por el método de juicio de expertos. Los resultados obtenidos fueron, que más del 50 por ciento de los docentes encuestados, señalaron que los factores: recompensa, salario y oportunidades de mejoras son los predictores que traen insatisfacción en los docentes en la mencionada escuela.

Los aportes que dará éste trabajo de investigación a este caso de estudio, permitirá determinar los principales factores que afectan el clima de una

organización, partiendo del hecho de que tales factores pueden incidir en el desempeño, satisfacción y productividad de sus miembros.

Referentes Teóricos

Los referentes teóricos que enmarcan el universo teórico de este trabajo de investigación son: Teoría del doble factor según Frederick Herzberg y la teoría de las necesidades de Abraham Maslow. Posteriormente se agregan los grandes temas de análisis que se consideran convenientes para complementar el contenido de la investigación es dirigida a analizar la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones.

Teoría del doble factor según Herzberg

De acuerdo a la teoría del doble factor según Herzberg, según Añez, (2006), la actividad más importante de un individuo es su trabajo; actividad eminentemente social, en la cual se presentan o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de autoestima, aprobación entre otros.

Herzberg presentó su teoría basándose en una serie de entrevistas a ingenieros y contadores, en cual se les pidió que recordaran dentro de su experiencia de trabajo, los incidentes que lograron hacerlos sentir bien o mal en relación a su cargo, para explicar los efectos que habían tenido en su comportamiento y que tiempo habían durado. De allí nacen dos clases de factores como lo son: los motivadores y los higiénicos.

FIGURA N° 1

FACTORES SATISFACTORES E INSATISFACTORES

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
Satisfactores	Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción	Insatisfactores
	• Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc.	• Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido, etc.	
Insatisfactores	Factores que cuando van bien no producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción	
	• Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc.	

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

En relación a los resultados de factores motivadores, Herzberg y sus colaboradores observaron, que algunos acontecimientos relacionados con estos factores eran mencionados como determinantes de sentimientos de gran satisfacción, mientras que otros eran mencionados como causantes de los sentimientos de insatisfacción. Una vez analizada la base empírica y los principios en los que se basó Herzberg se puede formular concretamente su teoría en estos puntos:

1. La satisfacción en el trabajo está determinada por la presencia de hechos relativos a determinados factores de primer nivel en su dimensión positiva: el éxito, el reconocimiento de ese éxito, el trabajo en sí, la responsabilidad y la promoción. Estos factores se refieren al contenido (factores intrínsecos). Son llamados motivadores pues su presencia que motiva al individuo a trabajar con mayor eficacia, y su ausencia, no afecta al nivel de ejecución.
2. La insatisfacción en el trabajo está determinada por la presencia de hechos relativos a factores de primer nivel en su dimensión negativa: política y administración de la empresa, supervisión técnica, relaciones interpersonales,

condiciones de trabajo, salario, status y seguridad. Estos factores influyen en el desempeño pero se situarían al margen del contenido del trabajo (factores extrínsecos). Se les llama factores de higiene o ergonómicos, puesto que no son motivadores por sí mismos, sino que tienden a evitar la insatisfacción.

3. Los factores motivadores (los que producen satisfacción). Son distintos e independientes de los que producen insatisfacción. Por tanto la satisfacción y la insatisfacción no son extremos contrarios, sino continuos, separados y paralelos. Tradicionalmente se consideraba que la satisfacción e insatisfacción eran dos polos opuestos de una línea continua. Por ejemplo un trabajo interesante podría ser causa de satisfacción mientras que un trabajo rutinario podría ser causa de insatisfacción.

Los factores de higiene, de mantenimiento, extrínsecos, de contexto (insatisfactores), actúan en el continuo de insatisfacción a no insatisfacción. Los factores motivadores, intrínsecos, de contenido (satisfactores), actúan en un continuo diferente que va desde la no satisfacción hasta la satisfacción. Así los conceptos de satisfacción-insatisfacción, no se usan como opuestos, sino como expresiones de contenidos diversos. Según la formulación de Herzberg, las actitudes ante el trabajo son bifactoriales y ninguno de estos factores es bipolar. Tanto los factores de higiene como los motivadores actúan unidireccionalmente.

Al aumentar la satisfacción no hay posibilidad de modificar la insatisfacción pues son otras las condiciones que influyen sobre ella. Y de igual modo, si se neutralizan los insatisfactores (aumentando los salarios, mejorando las condiciones de trabajo), la motivación de los trabajadores no aumentaría, sólo se habrá atenuado su descontento.

La satisfacción e insatisfacción para Herzberg son dos longitudes diferentes y no los extremos opuestos de una misma forma. Hay que recalcar que el énfasis de

Herzberg está en transformar el contenido mismo de las funciones, como fuente de la satisfacción laboral.

Según las exploraciones de Herzberg, el efecto de los causas motivacionales sobre la conducta de las personas es mucho más profundo y firme; cuando están en perfectas condiciones que provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando los sujetos son frágiles, lo impiden. Por el hecho de estar atados a la satisfacción de los individuos, el autor los llama también factores de satisfacción.

FIGURA N° 2

FACTORES MOTIVACIONALES Y FACTORES HIGIÉNICOS

FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES HIGIENICOS (De insatisfacción)
Contenido del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su CARGO)	Contexto del cargo (Cómo se siente el Individuo en relación con su EMPRESA).
1. El trabajo en sí. 2. Realización. 3. Reconocimiento. 4. Progreso profesional. 5. Responsabilidad.	1. Las condiciones de trabajo. 2. Administración de la empresa. 3. Salario. 4. Relaciones con el supervisor. 5. Beneficios y servicios sociales.

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de Maslow plantea el concepto de jerarquía de necesidades, la cual se fundamenta en la escuela humanista administrativa en 1943, permite adentrarse de una forma muy sencilla a la manera como un individuo satisface sus necesidades, estructurando una jerarquización en forma de pirámide, que va desde las necesidades

básicas, hasta las secundarias que deben irse escalando para llegar a la autorrealización del individuo. Al respecto, Gordon (1997) explica que:

Maslow ordena las necesidades desde los niveles más bajos y básicos, hasta los más altos, para el individuo es preciso satisfacer las necesidades preponderantes, al cubrirlas no se torna apático frente a ellas, sino que encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción (p.21).

Es decir que las necesidades de orden inferior se satisfacen primero y solo en ese momento se atenderán las necesidades de orden superior. Sin embargo, como la aparición de las necesidades se consideran como proceso grupal, un individuo podría estar motivado por más de una necesidad y continuaría estando motivado por una necesidad hasta que esta fuere satisfecha”.

De acuerdo con la estructura ya comentada, Llopart (2000:120) señala que las necesidades identificadas por Maslow son:

- ✓ **Necesidades fisiológicas:** estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de estas encontramos, la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, la reproducción. Además de las necesidades de órgano eliminatorio, estas necesidades son las más significativas porque si el individuo no las satisface estaría expuesto en un alto riesgo de perder la vida.

Se observa en la empresa de estudio que el personal no se encuentra satisfecho con los sueldos y salarios, herramientas y dispositivos que facilitan para el trabajo además no cuentan con los métodos adecuados para alcanzar un trabajo eficiente.

- ✓ **Necesidades de seguridad:** implica que el ser humano necesita estar seguro, estable y protegido. Esto lo motiva a desarrollar estructura, orden y otros límites.

Al no ver satisfecha esta necesidad, se genera ansiedad y miedo. En los trabajadores la seguridad se ve satisfecha al completar metas tales como; un hogar en un vecindario seguro, empleo permanente, condiciones de trabajo seguras y salario razonable.

Los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones, más que una estabilidad laboral están en la búsqueda de mejoras que propicien y resguarden los beneficios laborales, tales como: Seguridad, estabilidad, evitar daños físicos y evitar los riesgos, por tal motivo en una oportunidad se intentó crear un sindicatos que le ayuden a mejorar las condiciones laborales.

- ✓ **Necesidades sociales:** estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas tenemos el comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado.

También se incluye en esta categoría los beneficios marginales tales como plan médico, plan de retiro y seguro de vida. Necesidades de pertenencia y amor: esta es la urgencia que tiene el individuo de pertenecer a grupos en el ámbito familiar, de trabajo y comunitario. Para algunos es importante establecerse con una pareja y formar una familia, asimismo desarrollar lazos con compañeros y superiores que lo hagan sentir parte del grupo.

El personal no cuenta con una satisfacción de esta necesidad por parte de los líderes, por ejemplo: la relaciones interpersonales son de mala calidad, interrumpiendo el éxito a la interacción social por la falta de comunicación, oportunidad para interactuar con los demás miembros del grupo y ser aceptado como miembro activo del grupo de trabajo.

- ✓ **Necesidades de autoestima:** está relacionada a lograr una satisfacción en la vida personal, trabajo y en el amor. Esta necesidad focaliza en el auto respeto y el respeto por otros. Va dirigida a identificar las fortalezas y habilidades para lograr ajustar su estilo de vida.

En la organización los miembros no se siente identificado con esta necesidad de pertenencia en la empresa, la motivación es un factor que interrumpe esta acción en ellos y por ende la oportunidad de participación es de baja calidad y los Reconocimientos y meritos solo son otorgado a personales de alto cargo gerencial

- ✓ **Necesidades de autorrealización:** este es el punto donde el individuo siente haber alcanzado sus logros utilizando toda su potencialidad y capacidad, en donde se siente altamente funcional actuando por sus propios meritos. Maslow describe la autorrealización como un proceso donde el individuo tiene la capacidad de disfrutar el trabajo que realiza sobre algo importante y de mucho valor para su persona, la gente en este nivel tiene la característica de ser muy finas, saludables, fuertes, asertivas, muy inteligentes, sabe lo que le gusta y terminan lo que empiezan con la esperanza de llegar con firmeza y creatividad.

En la entidad de trabajo, el personal no alcanza las metas ya que no existe la oportunidad para realizar trabajos creativos ni posibilidades de crecimiento profesional, la libertad para tomar decisiones solo es posible para los altos cargos con esta oportunidad y la competencia siempre está latente.

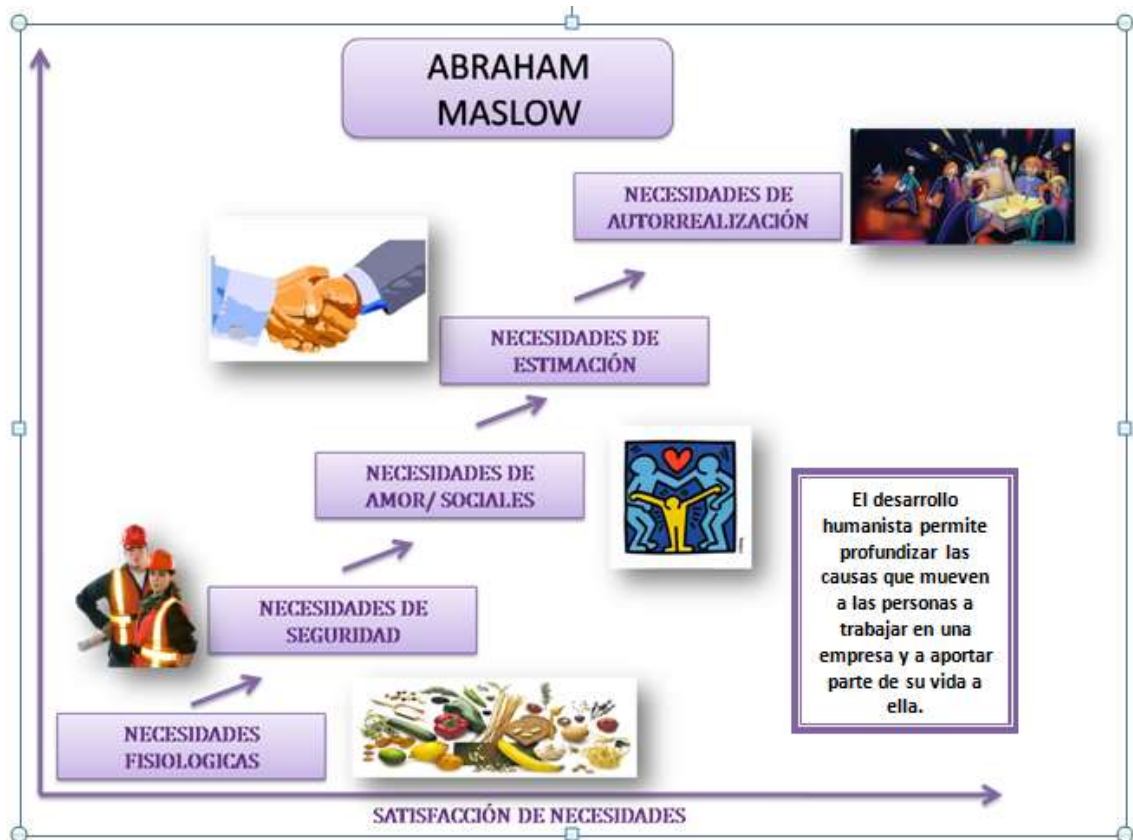
De manera que, dentro de las organizaciones los individuos, en el transcurso del tiempo pasan de las necesidades básicas que sería cubrir la necesidad de un salario para alimentarse, a la preocupación por seguridad y protección, concentrada en la protección laboral.

De igual manera busca satisfacer las necesidades de pertenencia y amor que se concentran en los aspectos sociales de las situaciones laborales y no laborales en la organización, buscando interactuar con los demás y concediéndole valor a las relaciones interpersonales a fin de lograr mejores resultados para la empresa, en esta etapa también se incluye la necesidad de alcanzar metas, la competencia, el estatus, el reconocimiento, lo que se refleja con el deseo de la persona de desarrollar su potencial al máximo evidenciado en la eficiencia y eficacia al realizar una tareas y cumplir un objetivo en su desempeño laboral.

Maslow utilizó el término de motivación para describir a las personas en autoestima que actúan por sí misma y más allá de sus necesidades básicas, de tal modo que pueden indagar y conseguir su completo potencial humano.

Seguidamente el autor plantea que son pocas las probabilidades de llegar a la cima de la pirámide, ya que las primeras fases son de necesidades básicas, por lo que las personas tienden a vivir solo con estos cuatro pasos esenciales, los cuales son difíciles de mantener la secuencia y lograr llegar a desarrollar la autorrealización. Por último se puede confirmar que la teoría del autor es bastante efectiva ya que la motivación, las necesidades, y los deseos juegan un rol esencial en el desarrollo de la personalidad de los seres humanos.

FIGURA N° 3
SATISFACCIÓN DE NECESIDADES



Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

Bases Teóricas

Las bases teóricas conforman el paradigma de conocimiento bajo el cual se presenta la visión de la investigación. Balestrini (2007:94) explica que las mismas son “las diversas teorías referentes al objeto de estudio, seleccionadas de acuerdo con la visión del investigador sobre el tema”. Cabe destacar que el tema de análisis engloba aspectos concernientes al comportamiento organizacional y la satisfacción laboral el cual es el eje temático de la investigación.

Comportamiento Organizacional

Para explicar la conducta de los individuos, existen diversas investigaciones dedicadas al estudio del comportamiento humano y otras que analizan el comportamiento de las organizaciones, lo que deben hacer para conseguir una mayor calidad y productividad en sus procesos. A partir de aquí surge un campo llamado comportamiento organizacional que estudia todos los aspectos antes mencionados, Robbins (2004:6) la define como “una disciplina que investiga el influjo que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos y mejorar la eficacia de ellas”.

Según Gordon (1997:3) se define el comportamiento organizacional como “los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones”.

Es decir, la manera como se desenvuelve el individuo dentro de la empresa, en el desarrollo de sus actividades cotidianas y la interacción con sus compañeros, Por lo que es vital para la dirección el ejecutar acciones, dirigidas a mejorar o mantener el comportamiento organizacional, con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en los procesos y en consecuencia el éxito de la empresa. La autora también destaca que el campo del comportamiento organizacional es el conjunto de conocimientos que resultan del estudio de dichos actos y actitudes.

Así lo afirman los autores Kinicki y Kreitner (2003:12) quienes definen el comportamiento organizacional como “un campo interdisciplinario dedicado al mejoramiento de la comprensión y administración de las personas en el trabajo”. Por ello se considera que está determinado por la forma de actuar de los individuos dentro de la organización, es decir; por la forma como los sujetos que integran las organizaciones realizan acciones y toman ciertas conductas y/o comportamientos con la finalidad de alcanzar los objetivos. Según Alles (2007):

Los factores del comportamiento organizacional son los siguientes: las personas ya que sin ellas no existiría ninguna organización, la estructura formal que posee toda empresa hasta la menos estructurada, la tecnología como elemento integrador que lleva a la globalización y el ámbito que afecta a la organización y donde ella se desenvuelve (p.76).

Los factores necesarios a considerar en un clima organizacional, se diferencian entre organizaciones, ya que cada empresa posee características únicas, según Goncalves (2007:7), “la importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores”. Sin embargo, estas percepciones dependen en una buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es determinante en cualquier organización para alcanzar un clima organizacional sano, en tanto que si un trabajador se siente a gusto en su trabajo con las políticas, normas y procedimientos, incentivos otorgados, buena relación con los compañeros entre otros significaría que se encuentra satisfecho laboralmente en consecuencia generara un óptimo clima. Chiang, M, Martin, M y Núñez, A (2010:8) expresaron que “en la actualidad no existe consenso único de este concepto, existe una gran variedad de términos asociados a multiplicidad de factores y enfoques, algunos autores que han perdurado en el tiempo, por la consistencia lógica y la capacidad predictiva o descriptiva según el caso que esté abordando”.

Según González (2006), la satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización.

Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por como esta considera dicha labor por el sujeto.

Para González, Manuel (2012:23), “la satisfacción laboral está relacionada con el clima organizativo. Este incluye aquellos elementos que existen en el entorno laboral”. Para poder desarrollar un clima organizacional adecuado se debe tener en cuenta una serie de factores:

Información clara de los objetivos generales de la organización.

Definición de los objetivos específicos.

Toma de decisiones adecuadas.

Dirección en la ejecución de las tareas.

Remuneraciones por la realización de las tareas.

En el trabajo existen diversos factores que influyen en la satisfacción laboral entre ellos se puede destacar: Satisfacción en el trabajo, Satisfacción con el salario y con el sistema de promociones, Buenas condiciones laborales, Satisfacción con el estilo de liderazgo aplicado en la organización y Adaptación adecuada entre el trabajador y puesto de trabajo.

Resulta importante tener en cuenta todos estos factores al momento de pretender consolidar un clima organizacional adecuado a través de la satisfacción laboral, ya que si se cumple con estos requisitos mínimos se puede tener mayor probabilidad de alcanzarlo. La mayoría de las teorías que intentan explicar el fenómeno de la satisfacción laboral, se basan en el concepto de discrepancia o desajuste. Estas teorías parten del supuesto de que la satisfacción laboral depende de la coincidencia entre lo que el profesional pretende obtener con su esfuerzo y lo que realmente obtiene. Cuanta mayor sea la coincidencia mayor será la satisfacción.

Entre las ventajas de medir la satisfacción laboral se puede mencionar lo siguiente según González, Manuel (2012):

Permite conocer las actitudes de los trabajadores, tanto de modo global como en sus diversas facetas y establecer las posibles diferencias que se puedan presentarse en los distintos grupos de empleados. Dado la importancia que tiene la satisfacción laboral, tanto para el trabajador como para la organización, las medidas periódicas de satisfacción permiten prevenir y modificar actitudes negativas. Incrementa en flujo de información en todas las direcciones, permitiendo conocer la aceptación de los cambios y avances propuestos (p.3).

De este modo se puede determinar cuán importante es tener conocimiento de la satisfacción laboral ya que así se puede determinar las actitudes de los trabajadores, en esa medida conocer como se encuentra su clima organizacional. Muchos investigadores han demostrado la relación existente entre clima organizacional y satisfacción, debido a que implica que, el ambiente se deriva de las condiciones de trabajo, toda vez que un trabajador se encuentra más satisfecho por sus funciones bien definidas, ambiente de trabajo agradable en esa medida aceptara que se encuentra satisfecho. De acuerdo con Fuentes, C. (2008):

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (p.4)

Es por ello que se ocupan de implementar políticas dirigidas a crear y general un clima organizacional armonioso, razón por la cual se busca brindar a los trabajadores la oportunidad de aplicar sus habilidades y capacidades al momento de ejecutar sus tareas. Según Marín (2004):

La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Para los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tiene tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, esto es, máxima satisfacción en su trabajo (p.45).

Toda empresa que desee crecer debe tener en cuenta que para poder hacerlo debe mantener su personal satisfecho ya que esto incide directamente en la productividad. Es necesario esforzarse en establecer cuáles son las diferencias individuales del personal, para así poder conocer que está afectando determinado puesto de trabajo.

En el mismo sentido Slocum, J (2009: 53) define que “es el grado en que la persona muestra satisfacción con su trabajo”, la satisfacción laboral tiene sus implicaciones para los especialistas y administradores en recursos humanos porque se vincula y se entiende la permanencia de un trabajador mediante la actitud de participación y permite anticipar costos provocados por las tasas de rotación en los puesto de trabajo, así como el compromiso con la organización se asocia con el desempeño mediante el rendimiento en su productividad.

Las organizaciones dependen de las personas, al mismo tiempo que afectan la vida de las mismas. Por este motivo la satisfacción de las partes interesadas, es clave para la efectividad organizacional. Para ello, la organización debe tener un sentido de comunidad. Es un espacio donde las personas interactúan emocionalmente unas con otras y no se sienten inhibidas de hablar acerca de lo que sienten, de los temores, desilusiones y aspiraciones. Dado que esta circunstancia les permite cuidar y contenerse mutuamente. Es un espacio donde existe una auténtica comunicación, disposición y compromiso para hablar de manera franca y respetuosa.

Bases Legales

A nivel nacional se dispone de un marco legal, contenido en varios instrumentos que regulan la prestación del trabajo, garantizando el bienestar físico y mental del trabajador. Entre ellos se tienen:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

En el **Artículo 87** manifiesta:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores(as) condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de esas condiciones.

Este artículo constitucional destaca que se dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Este artículo hace referencia al trabajo y quiere decir que el Estado debe garantizar el derecho y la protección del trabajo, suscitando por medio de los patronos mejoras en las condiciones del mismo, proporcionando un ambiente de trabajo adecuado y armonioso.

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012)

“**Artículo 1.** Esta Ley tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadora”

De esta manera el artículo indica que la Ley se rige por las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios del trabajo como hecho social.

“Artículo 18. El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades materiales morales e intelectuales del pueblo y la justa distribución de la riqueza”

Este artículo se basa en el trabajo como hecho social, protegido por el estado, en virtud de que constituye un proceso fundamental para la satisfacción de las necesidades materiales, morales e intelectuales y para la justa distribución de la riqueza. Todo desconocimiento o desmejora de los derechos y beneficios laborales constituye un atentado contra el Estado de Derecho y de Justicia.

Los principios debe ser razonados para cualquier medida que deba tomar el ente de trabajo respecto de sus trabajadores pero continuamente son desconocidos o sencillamente dejando de a un lado por razones de conveniencia. Esencialmente el primero, relativo a la justicia y la solidaridad; y el segundo; relativo a la intangibilidad y progresividad de los derechos de los trabajadores.

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a) El desarrollo físico, intelectual y moral. b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo. c) El tiempo para el descanso y la recreación. d) El ambiente saludable de trabajo.

Según este artículo se garantizan los derechos laborales como normas que protegen las personas trabajadoras y comprenden: el derecho a unas condiciones dignas de trabajo, seguras e higiénicas, el derecho a un trabajo libremente escogido y aceptado y un ambiente saludable de trabajo.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005)

Es una Ley fundamental de la seguridad, higiene y calidad de vida cuyo objeto es garantizar a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un ambiente laboral adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales. La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (**LOPCYMAT**) en su **Artículo 70** define las enfermedades ocupacionales como:

Los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

El marco legal existente debe garantizar a través de los organismos controladores, condiciones de trabajo seguras para el personal, que le permitan el ejercicio de sus funciones en un ambiente de trabajo adecuado que garantice condiciones de seguridad, salud y bienestar, lo cual es aplicable a la empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Artículo 53. Derechos de los Trabajadores y las Trabajadoras Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas.

Por consiguiente este artículo se refiere a que los trabajadores tienen derecho a permanecer en ambientes laborales adecuados, saludable y seguros que favorezcan entonces el buen desarrollo de sus ejercicios físicos y mentales, garantizando siempre el bienestar común recibir formación teórica y práctica, suficiente, apropiada y en forma constante, para la realización de las funciones relacionado a su actividad, en la

prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales y en el manejo del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de unirse al trabajo.

Por consiguiente esta formación debe distribuirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si sucediera fuera de ella se debe deducir del trayecto laboral.

“Artículo 54. Deberes de los Trabajadores y las Trabajadoras son deberes de los trabajadores y trabajadoras en el contexto laboral” Posteriormente este artículo nos indica que se debe ejecutar actividades adecuadas a su convenio laboral guiadas por sus respectivas normas y leyes en ambientes de seguridad y salubridad para el bienestar común.

Los trabajadores y las trabajadoras deben hacer uso correcto y conservar en buen estado los sistemas de control, así como revelar a los supervisores respectivos de condiciones donde afecten la seguridad y salud de la comunidad laboral. Usar y mantener de forma responsable los equipos de protección personal. Usar y mantener adecuadamente las zonas de higiene principal, áreas recreativas, zonas de descanso.

Cumplir las instrucciones, normativas o reglas dentro de las infraestructuras, respetando y haciendo uso de los avisos, señales e informaciones reglamentarias. Comunicar de inmediato en caso de zonas inseguras o nocivas al comité. Participar activamente en las votaciones de los comités de seguridad y salud laboral. Si en algún caso establece a un jefe o cabecilla de grupo, observar el buen cumplimiento de las normas de seguridad y sanidad. Abstenerse de incurrir en conductas inadecuadas que puedan hacer incumplir las normas de seguridad y salud.

“Artículo 56. Deberes de los Empleadores y las Empleadoras son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura”

Conforme a este artículo establece que las obligaciones de los empleadores y empleadoras es comunicar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al junta de seguridad y salud laboral de las situaciones inseguras, construir con la participación de los trabajadores y trabajadoras, el programa de seguridad y salud en el trabajo de la organización, informar al instituto nacional de prevención salud y seguridad laborales (INPSASEL), con carácter obligatorio, las enfermedades ocupacionales, los accidentes de trabajo dentro del espacio laboral conocido por esta ley, llevar un registro renovado de las condiciones de prevención, seguridad y salud laborales.

De tal manera se debe ordenar y mantener los servicios de seguridad y salud en los trabajos previstos en esta ley.

“Artículo 59. Condiciones y Ambiente en que Debe Desarrollarse el Trabajo a los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental”

El artículo nombrado anteriormente explica que, todo empleador tiene la obligación de ofrecerle una completa seguridad al trabajador y a la trabajadora que trabaje en su empresa, debe asegurar que el ambiente de trabajo sea agradable para que puedan efectuar su labor y en caso de alguna enfermedad o lesión tiene la obligación de prestar el auxilio inmediato a cualquier trabajador o trabajadora.

Es necesario que en la organización se adecuen los medios utilizados para realizar las tareas, así como maquinarias y herramientas de trabajo, a los métodos del trabajador o la trabajadora, así como también debe garantizar la salud física y mental de niños, adolescentes y a las personas con discapacidad, y evitar cualquier muestra de discriminación entre ellos.

Definición de Términos Básicos

Satisfacción Laboral: Es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

Insatisfacción Laboral: Es el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, como: factores psico-sociales (salario falta de responsabilidades, malas relaciones interpersonales, trabajos rutinarios, presión de tiempo, inestabilidad en el empleo entre otros).

Desempeño Laboral: Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Comportamiento Organizacional: Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

Factores Internos: Aspectos que forman parte de la gestión de la compañía, que lógicamente es quien puede proporcionar la mejor interpretación sobre ellos.

Comunicación: El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

Condiciones físicas: Es el estado de la capacidad de rendimiento psico-física de una persona o animal en un momento dado. Se manifiesta como capacidad de fuerza, velocidad, resistencia, flexibilidad y coordinación. Cada disciplina debe estar compensada con la otra.

Autocrático: Formas de organización en donde el poder de decidir lo tiene una persona o un grupo de personas.

Crecimiento Personal: Es el resultado, de un largo proceso que se va manteniendo en el tiempo, y que permite que el individuo vaya aumentando continuamente sus conocimientos, sus habilidades, su potencial, y su desarrollo emocional, biológico, espiritual y en todos los aspectos personales del individuo.

Escala de Licker: Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.

Telecomunicaciones: Es una técnica que consiste en la transmisión de un mensaje desde un punto hacia otro.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para llevar a cabo la presente investigación fue necesario contar con una metodología adecuada tanto al problema objeto de estudio, como al desarrollo de sus objetivos, a tal fin Tamayo y Tamayo, M. (2007:91), Expresan que: “la metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades o de análisis o de investigación, técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. Estos aspectos sirvieron para el desarrollo de la investigación dirigida a analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Tipo de Investigación

De acuerdo a las características de la investigación, su tipo fue descriptiva y analítica, esto debido a que se correspondió con la descripción y se reseñaron las características primordiales de una situación, siendo obligatoria la precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio. Al respecto, Flames (2003:58), plantea “que la investigación descriptiva se preocupa primordialmente en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos o fenómenos utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza. Con respecto al tipo de investigación analítica, según Hurtado, J. (2007):

La investigación analítica tiene como objetivo analizar un evento y comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes. La investigación analítica incluye tanto el análisis como la síntesis. Analizar significa desintegrar o descomponer una totalidad en todas sus partes. Síntesis significa reunir varias cosas de modo que

conformen una totalidad coherente, dentro de una comprensión más amplia de la que se tenía al comienzo (p. 255).

La investigación analítica implica la reinterpretación de lo analizado en función de algunos criterios, dependiendo de los objetivos del análisis. Por el cual consiste en las definiciones relacionadas con el tema, para estudiar sus elementos detalladamente y poderlas comprender con mayor profundidad.

Naturaleza de la Investigación

La naturaleza de la investigación estuvo orientada a la recolección de datos directamente de la realidad donde se manifiesta el problema en cuestión; es decir una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo. En tal sentido, será de carácter cuantitativo, debido a que las investigadoras obtendrán los datos con los objetos de estudio sin involucrarse. Hurtado, J. (2007:56). Expresa que "la investigación cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos".

Estrategia Metodológica

Adicionalmente, la estrategia metodológica incluye el cuadro técnico metodológico. De acuerdo con Delgado, Y. Colombo, L. y Orfila, R. (2008:52) "El cuadro técnico metodológico tiene entre sus bondades que logra agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación. En él están contenidos en el caso de los objetivos, las dimensiones, indicadores, ítems, fuentes de información e instrumentos". Dentro de estas perspectivas, en dicho cuadro se reflejan los objetivos específicos a seguir para el logro del objetivo general.

Es necesario agregar que el cuadro técnico metodológico servirá para orientar la elaboración del instrumento o cuestionario a diseñar, lo cual va a depender de las dimensiones a medir. En este caso específico se diseñó un cuestionario dirigido a los trabajadores con el fin de desarrollar los objetivos específicos planteados. La Estrategia metodológica incluye:

- 1.- Seleccionar la organización objeto de estudio
- 2.- Determinar el problema que se está presentando con respecto al ambiente de trabajo entre los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.
- 3.- Diseñar un cuestionario de acuerdo a los objetivos e indicadores del cuadro técnico-metodológico.
- 4.- Aplicar el cuestionario
- 5.- Analizar los resultados
- 6.- Establecer las conclusiones luego de Analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Diseño de la Investigación

Su diseño fue de campo. Este tipo de investigación se adecua al propósito planteado, ya que permitió a las investigadoras obtener los datos directamente de la realidad abordada, es decir, contar con datos primarios provenientes de la muestra seleccionada y de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos. En

este orden de ideas, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2013), define la investigación de campo como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlo, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos y predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p.5).

En tal sentido, los datos fueron obtenidos de forma directa, es decir, en hechos de la realidad ya que para llevar a cabo dicho trabajo de investigación, se hizo un estudio sistemático del problema como se presenta en la realidad, con el propósito de describirlo, sus causas y efectos, así como para entender su naturaleza y factores constituyentes. Los datos para el diseño del modelo de selección fueron obtenidos en forma directa del escenario de estudio.

En este mismo orden de ideas, es de resaltar, que éste tipo de investigación proporciona conocimientos amplios y profundos en cuanto al soporte de dicha investigación, manteniendo un enfoque claro de la información. Con respecto a este diseño de investigación es importante mencionar que también se basa en la investigación documental que consiste en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados por otras investigaciones en fuentes documentales: impresas y electrónicas. Se entiende por Investigación Documental, según Flames (2003):

El estudio de los problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y en general, en el pensamiento del autor (p.23).

Población y Muestra

Población

En las investigaciones se deben establecer las características de la población, a fin de delimitar y por ende establecer los parámetros muestrales. De allí que se considere que la población, de acuerdo con Balestrini, M (2007:126), “Es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados”. Está constituida por características o estados que le permite distinguir los sujetos unos de otros. En este caso de estudio, la población está conformada por diecisiete (17) trabajadores que laboran en la empresa objeto de estudio y que guardan relación directa con las actividades administrativas y atención al cliente que allí se realizan.

Muestra

Con respecto a la muestra, Balestrini, M. (2007:127) señala que esta se refiere “Al número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del Universo”. En este caso se tratará de una muestra censal, ello porque se seleccionarán a todos los sujetos que conformaran la población, cuyo criterio de selección se debe a que este grupo conforma la totalidad de las personas que laboran en la empresa objeto de estudio, es decir diecisiete (17) trabajadores que laboran en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo y que guardan relación directa con las actividades administrativas y atención al cliente.

De acuerdo Hurtado (2007:55) “El muestreo censal constituye una estrategia no probabilística válida para la recolección de datos, en especial para poblaciones pequeñas y muy específicas”. Esto significa que para la muestra se seleccionó a todos los empleados antes mencionados.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de Recolección de Datos

La cual se utilizó la encuesta. A efectos del estudio la encuesta permite a los empleados que conforman la muestra dar su opinión libremente, constituyendo un valioso aporte en la investigación, la misma tuvo lugar mediante un cuestionario escrito; en relación a la encuesta, Flames (2003), la define como:

Una técnica que permite la obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vista o aspectos relevantes de un tema objeto de estudio, pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos, acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular (p.36).

En este caso específico, la encuesta permite a los empleados dar su opinión acerca de las preguntas que se realizó de acuerdo al cuadro técnico-metodológico, a fin de preservar la objetividad en la investigación.

Instrumentos de Recolección de Datos

Para la técnica de la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario definido por Delgado, Colombo y Orfila (2002:284) como “la recopilación que se realiza en forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, etc”. Cabe destacar, que el cuestionario contiene cincuenta (50) preguntas con varias opciones para dar respuesta a los indicadores reflejados en el cuadro técnico- metodológico.

Validez

Luego de realizar el instrumento de recolección de datos es imprescindible la validez de expertos como una de las condiciones que hay que cumplir para verificar

la eficacia del cuestionario. Hurtado, I. (2000:70) indica que “la validez de contenido, se refiere a que los instrumentos de medición estén contruidos de tal modo que realmente midan los aspectos que se quieren medir” (p.62).

De igual forma, realizaron las correcciones que consideraron adecuados los expertos en el área, el Licdo. Servio Tulio, el Licdo. Bruno Valera y el Licdo. Anderson Hernández, siendo ellos profesores de la Universidad de Carabobo. Esto debido a que la validez es la cualidad de obtener puntuaciones semejantes aplicando dos veces o más a un individuo o grupo de individuos para la determinación de la misma en este proyecto de investigación, se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos obteniéndose luego el coeficiente entre resultados obtenidos a mayor coeficiente de correlación mayor confiabilidad.

Confiabilidad

Calculada su validez, se procedió al cálculo de confiabilidad. Hurtado (2007:45) dice que la confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecidas como sea posible”. Es importante resaltar que por tratarse de un cuestionario con preguntas cerradas y politómicas con varias opciones de respuestas, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, según el siguiente procedimiento:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S^2 t} \right]$$

Dónde:

α = Coeficiente de confiabilidad

K = número de Ítems

$\sum S^2$ = Sumatoria de la varianza por ítems

$S^2 t$ = varianza total del instrumento.

Tabulación de Confiabilidad

Los resultados de 0,8552 se interpretaron de acuerdo con el siguiente cuadro de relación: Confiabilidad muy alta.

CUADRO N° 2
Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

ESCALA	CATEGORÍA
0 – 0,20	Muy baja
0,21 – 0,40	Baja
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Alta
0,81 – 1	Muy alta

Técnica de Análisis y Presentación de la Información

Los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario estuvieron representados a través de gráficos porcentuales con su respectiva interpretación. Esto permitió conocer las opiniones de los sujetos encuestados y dio respuesta a los objetivos específicos de la investigación. Adicionalmente, se utilizó la estadística descriptiva, permitiendo de esta manera observar los resultados representados en frecuencias y porcentajes de las preguntas cerradas. Para ello se representó en un gráfico de barras que según Balestrini (2007:67) “es una representación gráfica bidimensional que permite reflejar los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos aplica.

CUADRO N° 3
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.						
Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
1. Determinar el ambiente de trabajo que se presenta en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.	Ambiente de Trabajo	El Ambiente de Trabajo o también denominado Clima Laboral, se define como la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral. (Ruiz, A. 2009)	Autonomía Capacitación Indicadores Clima Organizacional Objetivos	Se promueve la autonomía del trabajador dentro de la empresa. Le brindan capacitación en su lugar de trabajo. Existen indicadores para evaluar el ambiente de trabajo existente. El clima organizacional es armónico. Se cumplen los objetivos establecidos.	Encuesta y Cuestionario	(17) Empleados En una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

CUADRO N° 4
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.						
Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
2. Describir los factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.	Factores extrínsecos e intrínsecos	Los factores extrínsecos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Los intrínsecos con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Herzberg, F. (2007).	Motivación Liderazgo Desempeño Comunicación Proactividad	El personal se siente motivado hacia sus labores. El liderazgo existente es participativo. El desempeño laboral es acorde con las necesidades de la empresa Existen buenos canales de comunicación. El personal muestra proactividad.	Encuesta y Cuestionario	(17) Empleados En una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

CUADRO N° 5
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de las variables	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
3. Identificar las condiciones de trabajo que incide en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.	Condiciones de Trabajo	Artículo 4.- Se entiende por condiciones de trabajo, a los efectos de esta Ley: Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas. Los aspectos organizativos funcionales de las empresas y empleadores en general, los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas, los servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencias sobre él LOPCYMAT, (2005)	Lineamientos Políticas Ambiente Ergonomía Satisfacción	Existen lineamientos claramente establecidos en la empresa. Las políticas existentes lo satisfacen. El ambiente de trabajo es cómodo. Le brindan condiciones ergonómicas. Se siente satisfecho en la empresa	Encuesta y Cuestionario	(17) Empleados En una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del cuestionario aplicado contentivo de cincuenta (50) preguntas representadas a través de diez (10) tablas y gráficos de frecuencia y porcentuales a fin de dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación:

- Determinar el ambiente de trabajo que se presenta en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.
- Describir los factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.
- Identificar las condiciones de trabajo que incide en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

ÍTEMS

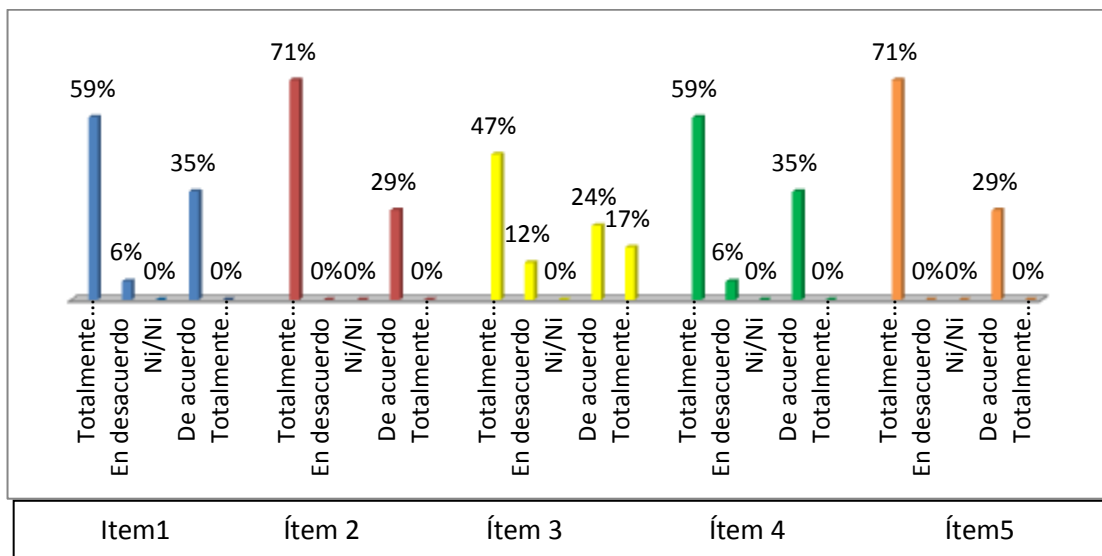
1. Existen lineamientos de trabajo claramente establecidos en la empresa.
2. Considera usted que las políticas existentes lo satisfacen como trabajador.
3. El ambiente de trabajo es cómodo.
4. Considera usted que se le brindan condiciones ergonómicas para que desempeñe su trabajo con comodidad.
5. Me siento satisfecho en la empresa.

TABLA N° 1
Representación de los ítems números 1, 2, 3, 4, 5.

Items	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	59	1	6	0	0	6	35	0	0	17	100
2	12	71	0	0	0	0	5	29	0	0	17	100
3	8	47	2	12	0	0	4	24	3	17	17	100
4	10	59	1	6	0	0	6	35	0	0	17	100
5	12	71	0	0	0	0	5	29	0	0	17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

GRÁFICO N° 1
Representación gráfica de los ítems números 1, 2, 3, 4, 5.



Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse un 35% se muestra de acuerdo en señalar que existen lineamientos de trabajo claramente establecidos en la empresa. No obstante, un significativo 59% muestra su desacuerdo ya que los lineamientos no se encuentran establecidos claramente originando confusión, dispersión de esfuerzos e incumplimiento de las actividades. Por otra parte, un 29% está de acuerdo en señalar que las políticas existentes lo satisfacen como trabajador, pero un 71% expresa que no. Significando con ello que la forma como se manejan allí las actividades no es satisfactoria para los trabajadores.

Adicionalmente, una tendencia del 41% manifiesta que el ambiente de trabajo es cómodo, pero un 59% niega esta realidad mostrando una tendencia desfavorable. Contraviniendo lo contemplado en el Artículo 59 de la LOPCYMAT que habla de las condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo a los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental”

Asimismo, un 35% señala que se le brindan condiciones ergonómicas para que desempeñe su trabajo con comodidad y una tendencia del 65% dice que no, mostrando su desacuerdo, con las condiciones de trabajo, lo cual es otro de los factores que conlleva a que el 71% de ellos no se sienta satisfecho en la empresa de telecomunicaciones y de televisión por cable ubicada en el municipio Valencia, Estado Carabobo, la cual brinda servicio a domicilio.

De acuerdo a la teoría del doble factor según Herzberg, según Añez, (2006), la actividad más importante de un individuo es su trabajo; actividad eminentemente

social, en la cual se presentan o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de autoestima, aprobación entre otros.

Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que crean las organizaciones y son indispensables para el logro de sus objetivos, al respecto Keith y Newstrom (2001:5) afirman que “las personas constituyen el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos, tanto grandes como pequeños”. De tal manera que en un sistema social existe un conjunto de relaciones humanas que interactúan de muchas formas, pueden ser entre los miembros que conforman este sistema y el mundo exterior.

La importancia de las actitudes y los sentimientos de los individuos influyen significativamente en las organizaciones; para el futuro alcance de los objetivos y metas a cabalidad, toda organización debe estar encaminada a coordinar estrategias que atiendan el desarrollo personal, laboral y las expectativas del capital humano; a fin de lograr que su desempeño sea eficiente a la hora de dar respuestas ante las diferentes situaciones que se presenten y de esta manera alcanzar mayores niveles de calidad en el funcionamiento general de la organización. El comportamiento organizacional y el individuo tienen factores de relevancia relacionados entre sí, como son percepción, satisfacción en el trabajo y motivación.

Por ello, si el empleado tiene una percepción positiva de la organización, se debe a que se siente complacido dentro de ella; lo que genera satisfacción laboral, que se puede entender como la confianza, seguridad y cumplimiento del rol asignado dentro de la empresa, que refleja crecimiento personal y un sentido de superación individual en lo intelectual, económico, entre otras necesidades.

ÍTEMS

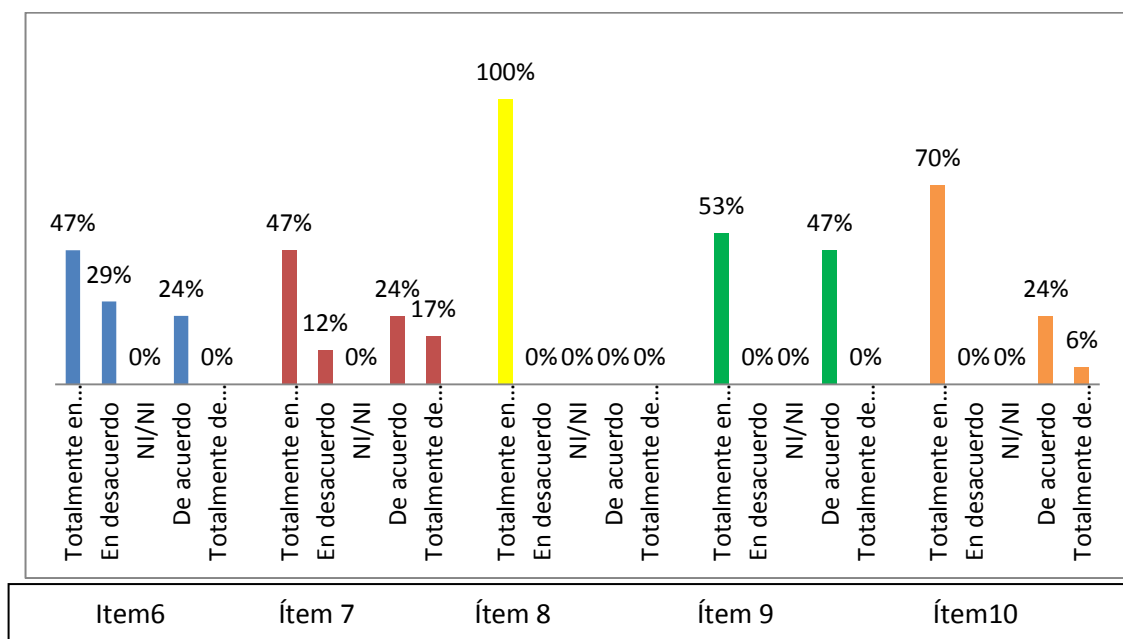
6. El liderazgo existente promueve la autonomía del trabajador dentro de la empresa.
7. Existen planes de capacitación en el lugar de trabajo.
8. Existen indicadores para evaluar el ambiente de trabajo existente.
9. El ambiente de trabajo es armónico.
10. Cumplen ustedes los objetivos establecidos por la gerencia.

TABLA N° 2
Representación de los ítems números 6, 7, 8, 9, 10.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	8	47	5	29	0	0	4	24	0	0	17	100
7	8	47	2	12	0	0	4	24	3	17	17	100
8	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
9	9	53	0	0	0	0	8	47	0	0	17	100
10	12	70	0	0	0	0	4	24	1	6	17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

GRÁFICO N° 2
Representación gráfica de los ítems números 6, 7, 8, 9, 10.



Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse un 24% se muestra de acuerdo con que el liderazgo existente promueve la autonomía del trabajador dentro de la empresa. Caso contrario un estimado del 76% señala se desacuerdo ya que el tipo de liderazgo no es participativo, sino mantiene un estilo autocrático. Asimismo en cuanto a los planes de capacitación una tendencia desfavorable del 59% indica que no existen planes de capacitación en el lugar de trabajo. Lo que significa una debilidad para la empresa al no capacitar a su plantilla de trabajadores.

Por otro lado, en un 100% de los casos los encuestados coincidieron en destacar que no existen indicadores para evaluar el ambiente de trabajo existente, realidad que lleva a pensar que al no medir los resultados obtenidos ni monitorear las actividades, no se pueden introducir mejoras a los procesos y en un 53% el ambiente de trabajo no puede considerarse armónico. Además de que en un 70% no se cumplen los objetivos establecidos por la gerencia. Situación que es grave ya que el éxito de toda organización se mide entre otras cosas por el logro de los objetivos planteados.

Ante esta problemática puede decirse que las organizaciones están conformadas, no solo por individuos en sí mismos, sino por redes sociales en donde sus miembros configuran diferentes grupos, según Robbins (2004:171) define al grupo “como dos o más individuos, que interactúan y son interdependientes, cuya reunión obedece al deseo de alcanzar objetivos particulares. Los grupos puede ser formales o informales”. Lo cual marca en buena medida su comportamiento organizacional.

Las personas como ser social, se enfrentan continuamente al trabajo en grupo, por lo que debe reconocer que pertenece a varios grupos bien sea formales o

informales, tanto en su ámbito laboral como en el personal, la necesidad que posee el individuo de establecer y mantener contacto con su compañero nos ayuda a comprender la influencia que puede ejercer el grupo de trabajo sobre el empleado. Los grupos representan la forma de participación de las personas en la organización, los cuales permiten crear hábitos, valores y creencias, logrando cambios en la conducta y dinámica de los individuos, proporcionando intercambio de ideas, conocimientos y auto reflexión sobre su trabajo, brindando una satisfacción o insatisfacción laboral.

ÍTEMS

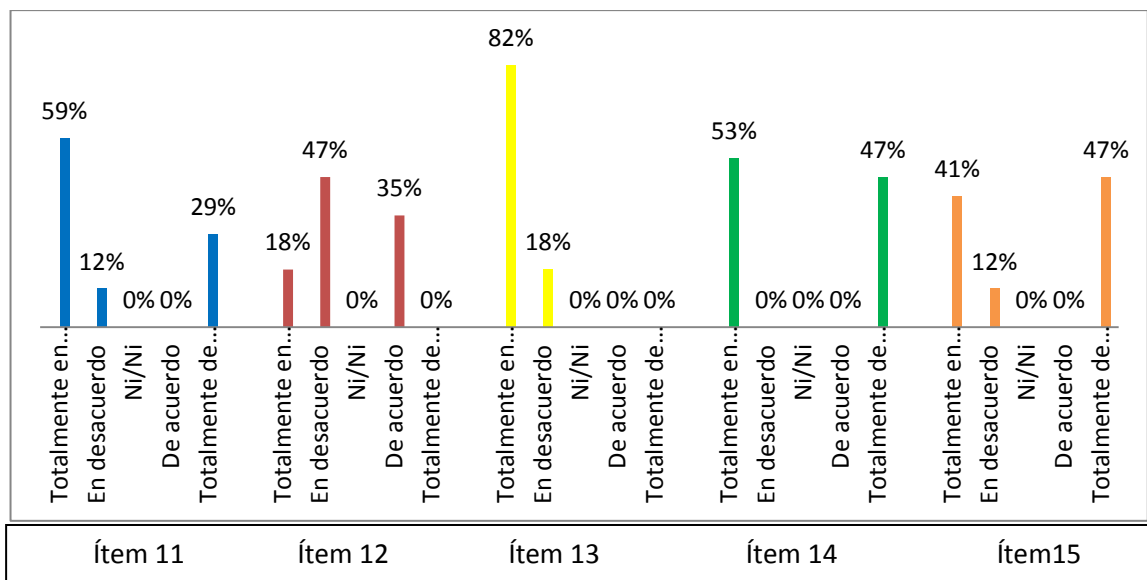
11. El personal muestra proactividad e iniciativa hacia las tareas asignadas.
12. Cree usted que el personal se siente motivado hacia sus labores.
13. El liderazgo se promueve y es participativo.
14. El desempeño laboral es acorde con las necesidades de la empresa.
15. Existen buenos canales de comunicación

TABLA N° 3
Representación de los ítems números 11, 12, 13, 14, 15.

Items	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11	10	59	2	12	0	0	5	29	0	0	17	100
12	3	18	8	47	0	0	6	35	0	0	17	100
13	14	82	3	18	0	0	0	0	0	0	17	100
14	9	53	0	0	0	0	8	47	0	0	17	100
15	7	41	2	12	0	0	8	47	0	0	17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

GRÁFICO N° 3
Representación gráfica de los ítems números 11, 12, 13, 14, 15.



Análisis e Interpretación de Resultados

El gráfico anterior pone de manifiesto en 59% de los casos que el personal muestra proactividad e iniciativa hacia las tareas asignadas, pero un estimado del 41% dijo mostró su desacuerdo, poniendo en evidencia las debilidades presentes en cuanto al factor proactividad, por otra parte un 35% expresa su acuerdo en considerar que el personal se siente motivado hacia sus labores. Pero el porcentaje mayoritario del 65% consideró que no existe tal motivación.

Adicionalmente, el total de encuestados se muestra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que el liderazgo se promueve y es participativo, un 53% opina que el desempeño laboral no es acorde con las necesidades de la empresa y un estimado del 53% señala que no existen buenos canales de comunicación. Factores que afectan en gran medida la operatividad de la organización y la satisfacción de los trabajadores.

En este orden de ideas, Robbins (2004:192) indica que “los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen en su labor, reconocimientos.” Todos ellos, factores interrelacionados con los grupos de trabajo.

Por lo que es necesario, para poder brindarle una motivación adecuada a los empleados, conocer a qué grupo pertenece y las expectativas del mismo, proporcionándoles una mayor satisfacción laboral. Entre las razones más comunes para la formación de los grupos se destacan: la búsqueda de seguridad, es decir, cuando una persona o empleado se siente solo y aislado acudiendo al grupo en busca de orientación y apoyo, cuando un grupo puede dar prestigio estatus y autoestima al individuo, cuando existe interacción y atracción entre los miembros de un grupo,

cuando se desea ejercer poder sobre otros y para obtener metas cuando se necesita más de una persona para realizar determinadas tareas.

También existen variables que afectan el comportamiento de los grupos, entre las cuales figuran las características de personalidad de los miembros, el tamaño del grupo y la heterogeneidad o diferencia de los miembros.

El resultado del buen funcionamiento de una organización es consecuencia del trabajo en equipo, Robbins (2004) señala que éste crea una sinergia positiva debido al trabajo coordinado de sus integrantes. El resultado de los esfuerzos individuales genera un nivel de desempeño mayor que la suma de los aportes particulares. Cuando los equipos se aplican adecuadamente y de forma extensiva, los resultados generados potencian a la organización sin hacer inversiones adicionales.

ÍTEMS

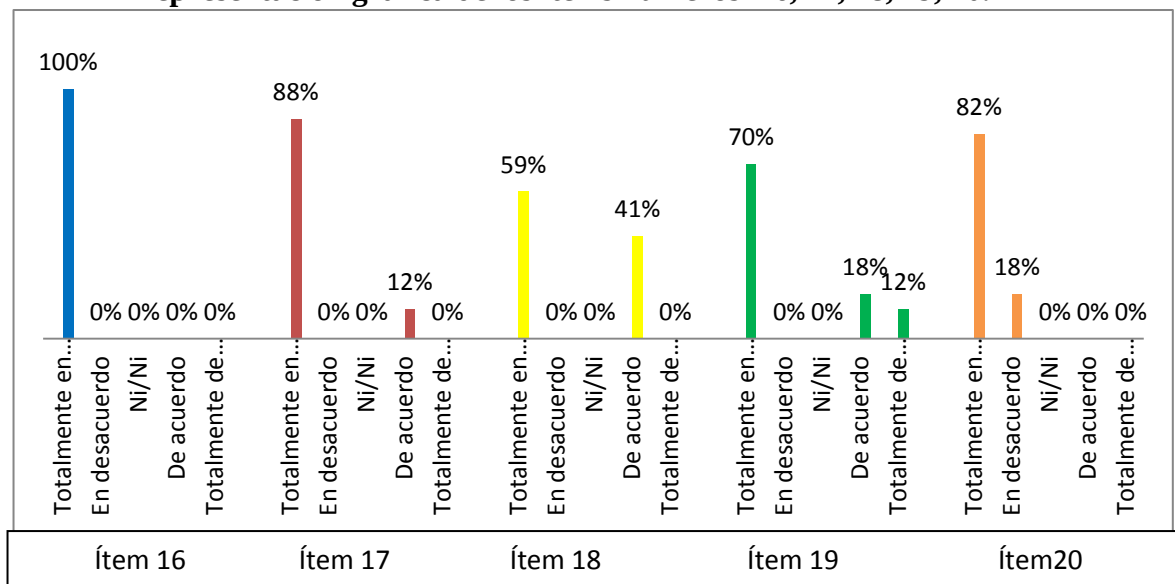
16. Existe en la empresa un reglamento interno de funcionamiento.
17. Su status desde su ingreso han variado.
18. Existen mecanismos de reconocimiento no en bolívares (intangible) para el buen desempeño.
19. Existen mecanismos de reconocimiento administrativo (bonos o incentivos económicos (en bolívares) por el logro de metas, responsabilidad o excelencia profesional.
20. Ha sentido amenaza de perder la estabilidad en su puesto de trabajo.

TABLA N° 4
Representación de los ítems números 16, 17, 18, 19, 20.

Items	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
17	15	88	0	0	0	0	2	12	0	0	17	100
18	10	59	0	0	0	0	7	41	0	0	17	100
19	12	70	0	0	0	0	3	18	2	12	17	100
20	14	82	0	0	0	0	3	18	0	0	17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

GRÁFICO N° 4
Representación gráfica de los ítems números 16, 17, 18, 19, 20.



Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse el gráfico muestra una tendencia negativa de que no existe en la empresa un reglamento interno de funcionamiento, lo que refleja la carencia de lineamientos y normativas en la empresa, además un 88% no ha variado su status desde su ingreso.

A esto se suma un 59% que opina que no existen mecanismos de reconocimiento no en bolívares (intangible) para el buen desempeño, un 70% que no existen mecanismos de reconocimiento administrativo (bonos o incentivos económicos (en bolívares) por el logro de metas, responsabilidad o excelencia profesional, realidad que pone de manifiesto que el aspecto referido a las recompensas y mecanismos de reconocimiento no se están llevando a cabo, a esto se suma que un 82% de los casos ha sentido amenaza de perder la estabilidad en su puesto de trabajo, debido a la crisis económica que afecta al país, al cierre de las empresas y a los despidos masivos.

De allí que pueda decirse que las empresas tratan de lograr el comportamiento organizacional deseado a través de la relación de actividades fijando una estructura la cual es definida por Amorós (2007: 171) como “la manera en que se dividen, agrupan y coordinan de forma formal las tareas del trabajo”. Es decir, a través de la estructura se establece la jerarquización, las actividades, procesos y responsabilidades de sus miembros, a demás de contemplar las condiciones y el ambiente de trabajo.

El funcionamiento de la estructura organizativa y sus lineamientos, así como los mecanismos de recompensa al trabajador influye directamente en el comportamiento de las personas, beneficiando o perjudicando la satisfacción laboral de los trabajadores, al establecer condiciones de trabajo favorables, una justa distribución de cargos y responsabilidades que estén acordes con sus necesidades , lo cual interviene en el orden y la fluidez de las actividades proporcionando un clima organizacional adecuado.

ÍTEMS

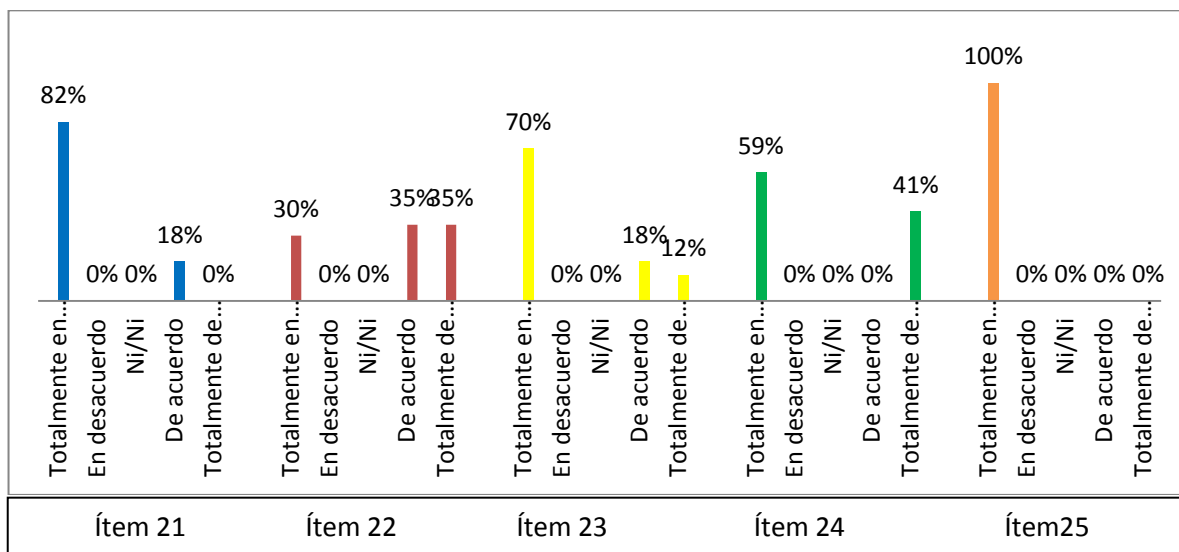
21. Considera que le han dado algún tipo de responsabilidad en procesos de cambio o innovación, en virtud de la situación del entono.
22. Considera que su paquete salarial anual es común en el mercado de trabajo de este sector.
23. Considera que su situación actual en el trabajo genera seguridad.
24. Valora el estilo de seguimiento, supervisión o control que se realiza en la empresa.
25. Se tiene una política de ahorro e inversión que beneficie al personal.

TABLA N° 5
Representación de los ítems números 21, 22, 23, 24, 25.

Items	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
21	14	82	0	0	0	0	3	18	0	0	17	100
22	5	30	0	0	0	0	6	35	6	35	17	100
23	12	70	0	0	0	0	3	18	2	12	17	100
24	10	59	0	0	0	0	7	41	0	0	17	100
25	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

GRÁFICO N° 5
Representación gráfica de los ítems números 21, 22, 23, 24, 25.



Análisis e Interpretación de Resultados

Un 82% de los encuestados expresa su desacuerdo porque no le han dado algún tipo de responsabilidad en procesos de cambio o innovación, en virtud de la situación del entorno, un estimado del 70% opina que si considera que su paquete salarial anual es común en el mercado de trabajo de este sector. Adicionalmente, un 70% muestra su desacuerdo por considerar que su situación actual en el trabajo genera seguridad, un 59% no valora el estilo de seguimiento, supervisión o control que se realiza en la empresa y en un 100% de los casos no se cuenta con una política de ahorro e inversión que beneficie al personal.

Factores que afectan directamente el desempeño de las actividades y la satisfacción de los trabajadores. Al respecto, la satisfacción laboral es un tema relevante dentro de las organizaciones, ya que actualmente se presenta gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo, permitiendo así comprender las actitudes de los empleados y su comportamiento frente a sus actividades laborales.

Según Robbins (2004:275) la satisfacción se considera como “la sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto a los fines que las reducen”. Es decir, es la sensación que experimenta el sujeto por una motivación al lograr su objetivo. En este sentido, Weinert (2005:298) menciona que “las acciones y sentimiento del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognoscitivos, así como sus disposiciones, se despiertan en el seno de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo”.

De manera que, en las organizaciones la satisfacción en el trabajo está determinada por las condiciones laborales, por ello, las empresas necesitan encontrar la manera acertada de motivar a los empleados y mantenerlos motivados en este sentido, Bravo y otros (2006:197) señalan que la satisfacción laboral “es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”

ÍTEMS

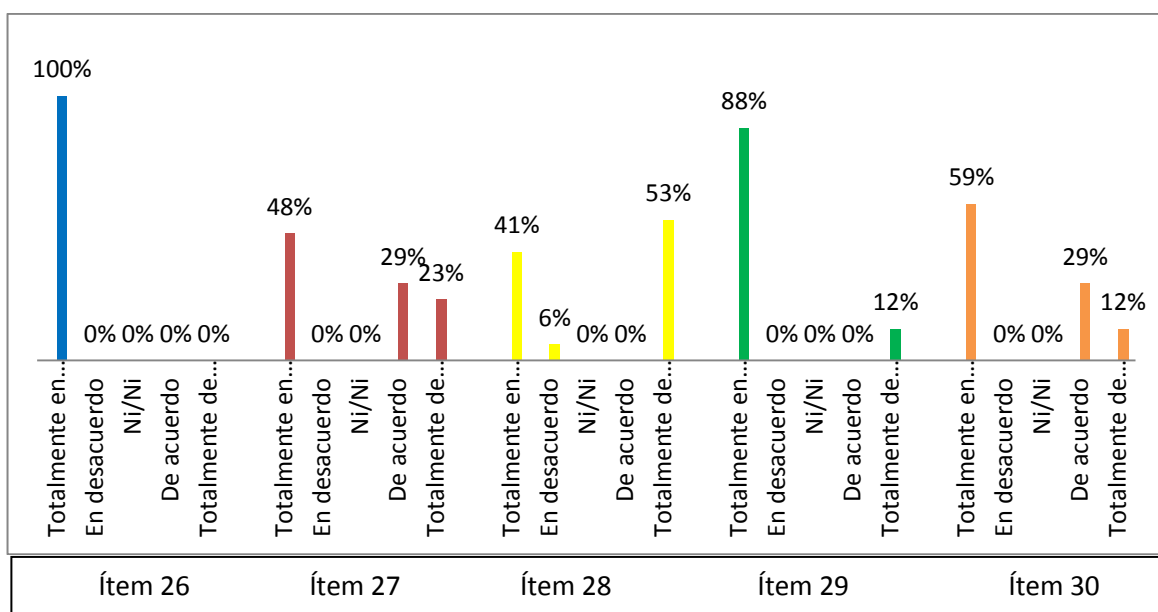
26. Considera que la calidad de vida laboral actualmente es satisfactoria.
27. Cumple los objetivos y propuesta que lleven al logro resultados esperados.
28. El grupo de trabajo es eficaz y eficiente.
29. Los integrantes que pertenecen a la empresa se comunican de forma clara y precisa.
30. La comunicación con el equipo de trabajo es oportuna.

TABLA N° 6
Representación de los ítems números 26, 27, 28, 29, 30.

Items	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
26	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
27	8	48	0	0	0	0	5	29	4	23	17	100
28	7	41	1	6	0	0	9	53	1	6	17	100
29	15	88	0	0	0	0	2	12	0	0	17	100
30	10	59	0	0	0	0	5	29	2	12	17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

GRÁFICO N° 6
Representación gráfica de los ítems números 26, 27, 28, 29, 30.



Análisis e Interpretación de Resultados

El 100% de los encuestados considera que la calidad de vida laboral actualmente no es satisfactoria, en un 52% se cumplen los objetivos y propuesta que lleven al logro resultados esperados, pero un 48% niega esta realidad. Por otra parte, un 59% señala que el grupo de trabajo es eficaz y eficiente en contraposición del 41% que muestra su desacuerdo, un 88% señala que los integrantes que pertenecen a la empresa no se comunican de forma clara y precisa y un 59% la comunicación con el equipo de trabajo no es oportuna. Realidad que pone en evidencia una serie de factores adversos que están afectando el desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores.

Es importante destacar, que el puesto de trabajo de una persona es más que las actividades cotidianas que debe realizar para cumplir con sus objetivos, requiere también de la interacción con compañeros, superiores, cumplimiento de normas y políticas organizacionales, la satisfacción del desempeño, aceptabilidad de condiciones laborales, entre otras cosas.

Así mismo, Robbins (2004) indica que: los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, comunicación, condiciones de trabajo que constituye un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad-puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto de el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.(p.192)

ÍTEMS

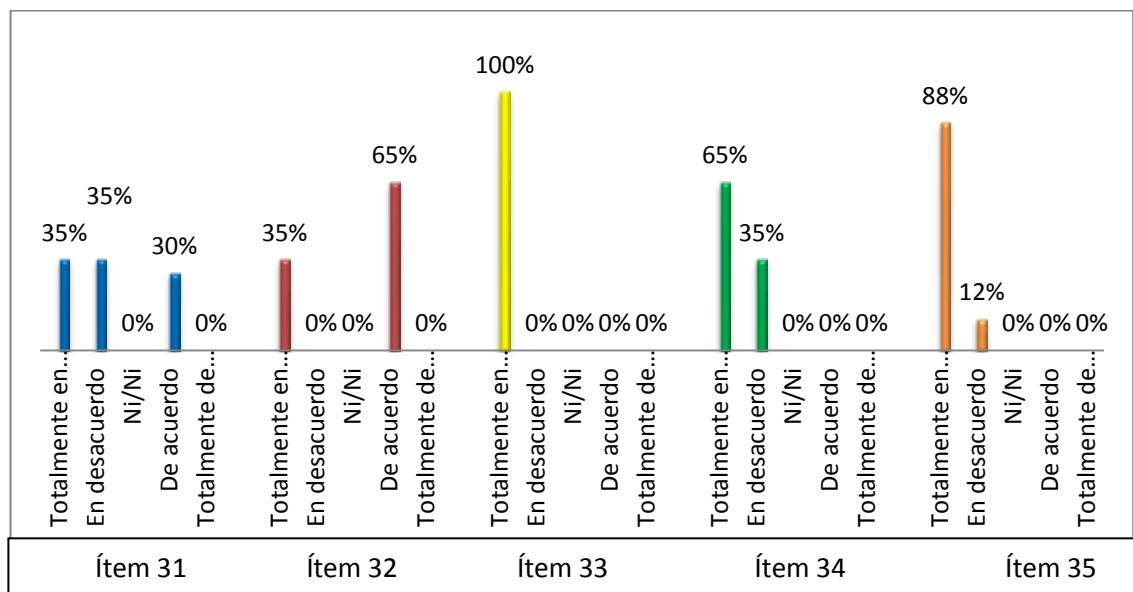
- 31. Es motivado por la empresa.
- 32. Usted cumple efectivamente actividades asignadas por la empresa.
- 33. La organización cuenta con un manual de normas y procedimientos.
- 34. La empresa capacita para contribuir con el nivel profesional.
- 35. Se comparten los éxitos obtenidos.

TABLA N° 7
Representación de los ítems números 31, 32, 33, 34, 35.

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
31	6	35	6	35	0	0	5	30	0	0	0	0	17	100
32	6	35	0	0	0	0	11	65	0	0	0	0	17	100
33	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
34	11	65	6	35	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
35	15	88	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

GRÁFICO N° 7
Representación gráfica de los ítems números 31, 32, 33, 34, 35.



Análisis de Resultados

Una tendencia desfavorable del 70% de los encuestados muestra su desacuerdo por considerar que no es motivado por la empresa, pero a pesar de ello un 65% señala que cumple efectivamente actividades asignadas por la empresa, un 100% manifiesta que la organización no cuenta con un manual de normas y procedimientos e igual porcentaje muestra su total desacuerdo y desacuerdo en que la empresa no lo capacita para contribuir con el nivel profesional ni se comparten los éxitos obtenidos. Además en un 88% no se comparten los logros obtenidos.

Gibson y otros (2006) señalan que según el modelo de Herzberg, la satisfacción laboral no es un modelo unidimensional. Es por ello que al momento de realizar la medición de esta variable se debe tomar en cuenta distintos factores; los intrínsecos y los extrínsecos, ya que el individuo, puede tomar una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas como respuesta hacia una situación en particular, a el trabajo en general o a una faceta del mismo, esto nos indica que al establecer metas claras y condiciones de trabajo adecuadas genera un mayor rendimiento laboral, que cuando se presenta un ambiente hostil y metas confusas, el trabajador se sentirá desmotivado ya que vera imposibilitado lograr sus objetivo.

ÍTEMS

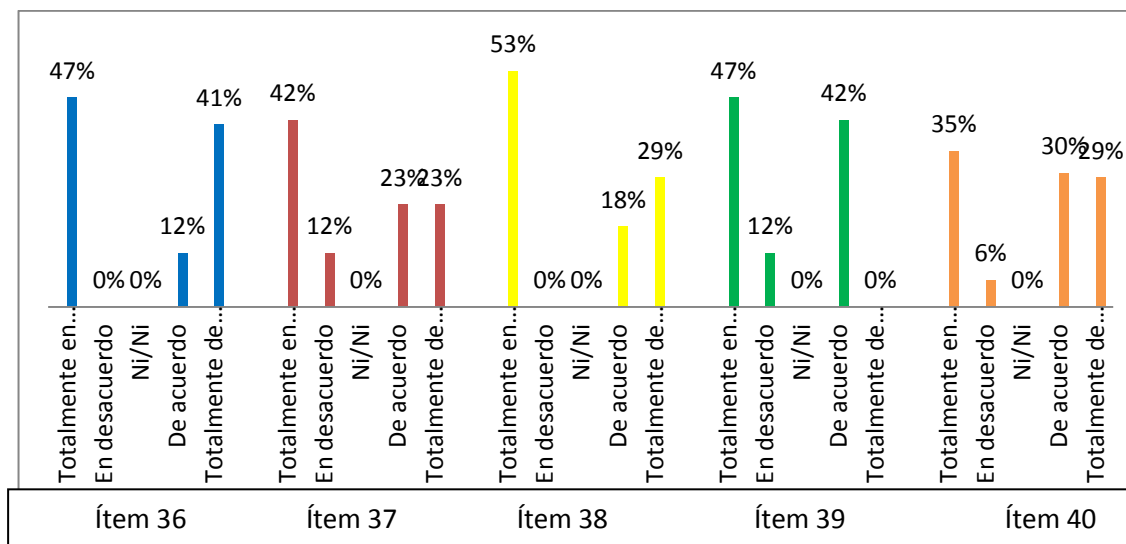
36. Se comparten la información de manera prudente y confiable, a través de los medios que corresponde.
37. Establecen y mantienen comunicación los supervisores, compañeros y clientes, generando un ambiente laboral grato.
38. Se planifican para realizar y entregar las actividades asignadas de forma puntal.
39. Posee destreza para solucionar situaciones de tensión.
40. El equipo de trabajo fomenta el compañerismo.

TABLA N° 8
Representación de los ítems números 36, 37, 38, 39, 40.

Items	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
36	8	47	2	12	0	0	7	41	0	0	17	100
37	7	42	2	12	0	0	4	23	4	23	17	100
38	9	53	0	0	0	0	3	18	5	29	17	100
39	8	47	2	12	0	0	7	42	0	0	17	100
40	6	35	1	6	0	0	5	30	5	29	17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

GRÁFICO N° 8
Representación gráfica de los ítems números 36, 37, 38, 39, 40.



Análisis e Interpretación de Resultados

En un 47% están totalmente en desacuerdo y un 12% en desacuerdo en que no se comparten la información de manera prudente y confiable, a través de los medios que corresponde. En un estimado del 54% no establecen y mantienen comunicación los supervisores, compañeros y clientes, lo cual no genera un ambiente laboral grato, un 53% no planifican para realizar y entregar las actividades asignadas de forma puntal, un 59% no posee destreza para solucionar situaciones de tensión, pero existe una tendencia favorable del 59% que dice que el equipo de trabajo fomenta el compañerismo. Realidad que indica la falta de planificación, comunicación e intercambio de información entre los miembros del equipo de trabajo.

Al respecto, Gibson y otros (2006) hablan de Factores intrínsecos: son llamados también, satisfactorios o motivadores pues procuran la satisfacción del trabajador, motivando a dar su máximo rendimiento, forma parte del trabajo e incluye la índole del mismo, el sentido del logro personal, grado de responsabilidad.

Estos factores poseen la siguiente particularidad; cuando no están presente en el contexto laboral no resultan insatisfactorio, pero cuando están en las condiciones laborales provoca un aumento en los niveles de motivación que da lugar a buenos resultados en el trabajo. Estos factores son: Identidad: la mayoría de las personas siente la necesidad de pertenecer a un grupo, la satisfacción de esta necesidad supone una cierta capacidad para identificarse con los demás y un interés por intercambiar ideas y problemas generando confianza en la comprensión mutua y aprecio de los deseos de otro.

Además de los Factores extrínsecos: que están vinculados con la relación empresa empleado, asociados a las políticas y normas de la empresa, al tipo de

supervisión, remuneraciones, relaciones y condiciones físicas de trabajo, ellos sirven de apoyo para el desarrollo de los factores intrínsecos. Estos son: Relaciones interpersonales: se refiere a la necesidad que tiene la persona de establecer y mantener contacto con sus compañeros de trabajo. Representa un fuerte impulso que casi todos experimentamos alguna vez. Nos ayuda a entender la influencia que puede ejercer el grupo de trabajo sobre el empleado.

Seguridad integral: se refiere a cuando la gente se enfrenta con alguna amenaza para su bienestar, hace lo que sea necesario para evitarlo, las amenazas pueden surgir solamente de factores evidentes como condiciones peligrosas de trabajo (mala iluminación, espacio reducido, instalaciones no apropiadas para el tipo de industria etc.) que afectan las condiciones físicas, o resultar de factores sutiles como la amenaza de pérdida del empleo, de inestabilidad laboral, rotaciones continuas entre otras.

ÍTEMS

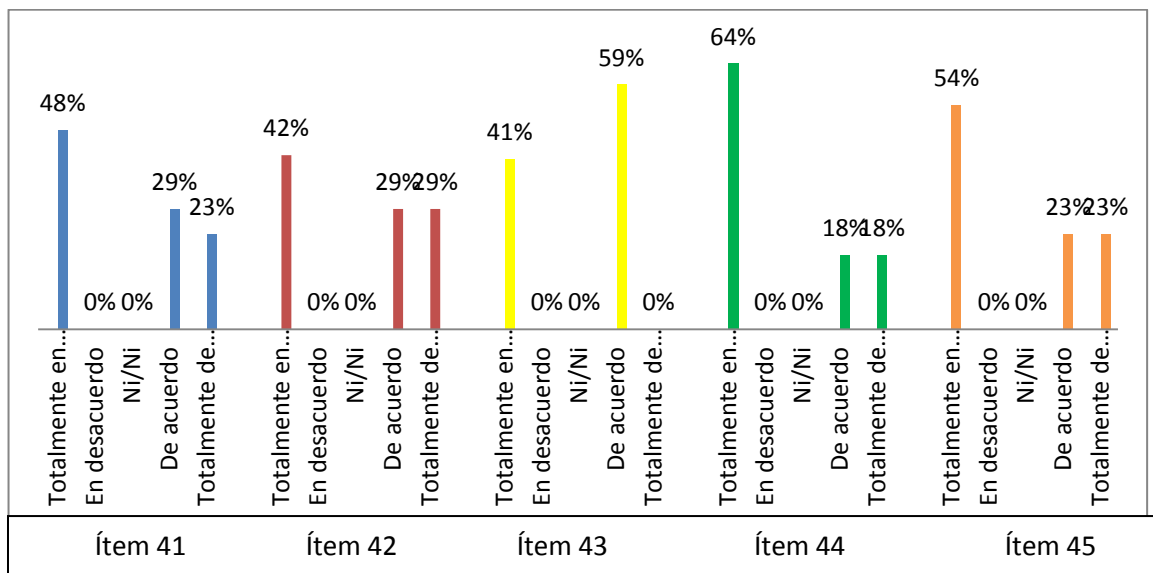
- 41. Consideran que los clientes se sienten satisfecho con el servicio que le brindan.
- 42. La empresa sabe solucionar una contingencia de un cliente molesto.
- 43. Me siento con exceso de trabajo.
- 44. Me siento satisfecho con el ambiente de trabajo.
- 45. Los mobiliarios están en buenas condiciones.

TABLA N° 9
Representación de los ítems números 41, 42, 43, 44, 45.

Items	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
41	8	48	0	0	0	0	5	29	4	23	0	0	17	100
42	7	42	0	0	0	0	5	29	5	29	0	0	17	100
43	7	41	0	0	0	0	10	59	0	0	0	0	17	100
44	11	64	0	0	0	0	3	18	3	18	0	0	17	100
45	9	54	0	0	0	0	4	23	4	23	0	0	17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

GRÁFICO N° 9
Representación gráfica de los ítems números 41, 42, 43, 44, 45.



Análisis e Interpretación de Resultados

El 48% se muestra totalmente en desacuerdo en considerar que los clientes no se sienten satisfechos con el servicio que le brindan. Caso contrario el otro 52% restante muestra su acuerdo. En un 58% de los casos la empresa sabe solucionar una contingencia de un cliente molesto, en un 59% se siente con exceso de trabajo. De allí que el 64% se sienta insatisfecho con el ambiente de trabajo, además de que en un 54% de los casos los mobiliarios no están en buenas condiciones.

Realidad que pone de manifiesto una vez más que se debe aprovechar toda la capacidad de los empleados, con el aporte de ideas, destinadas a fomentar el compromiso empresarial, el razonamiento es que al hacer participar a los trabajadores en las decisiones que los afectan se incrementa su autonomía y control sobre su vida laboral, los trabajadores se manifestarán más motivados y comprometidos con la organización, elevando la productividad y sintiéndose más satisfechos con su trabajo.

Además de las políticas tomada por la organización frente a la remuneración que reciben los trabajadores por el servicio prestado, un salario justo y suficiente para cubrir sus necesidades de acuerdo a su nivel de aspiración es una condición satisfactoria para el empleado caso contrario el personal se sentirá defraudado y nace en él una serie de conflictos.

Adicionalmente, considerar la normativa legal vigente ya que la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012) Artículo 1. Menciona la protección del trabajo como hecho social y la garantía de los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras. Lo que constituye un proceso fundamental para la satisfacción de las necesidades materiales, morales e intelectuales y para la justa distribución de la riqueza. Todo desconocimiento o desmejora de los derechos y beneficios laborales constituye un atentado contra el Estado de Derecho y de Justicia. También la LOPCYMAT (2005) Art. 4 menciona las condiciones generales y especiales bajo las cuales se debe realizar la ejecución de las tareas.

ÍTEMS

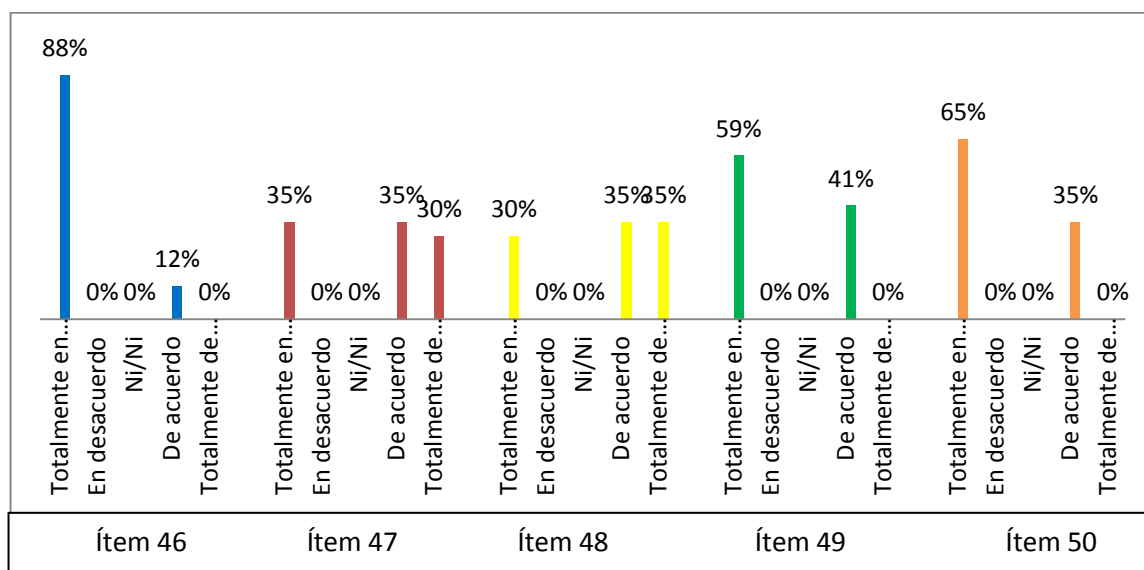
- 46. La participación de los trabajadores es tomada en cuenta por los supervisores.
- 47. Sientes que trabajas bajo presión en tu puesto de trabajo.
- 48. Cumple con los deberes y las normas de la empresa.
- 49. La cartelera se actualiza con frecuencia.
- 50. Su sentido de pertenencia con la empresa es alta.

TABLA N° 10
Representación de los ítems números 46, 47, 48, 49, 50.

Items	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
46	15	88	0	0	0	0	2	12	0	0	0	0	17	100
47	6	35	0	0	0	0	6	35	5	30	0	0	17	100
48	5	30	0	0	0	0	6	35	6	35	0	0	17	100
49	10	59	0	0	0	0	7	41	0	0	0	0	17	100
50	11	65	0	0	0	0	6	35	0	0			17	100

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)

CUADRO N° 10
Representación gráfica de los ítems números 46, 47, 48, 49, 50.



Análisis e Interpretación de Resultados

En un 88% muestran su desacuerdo en que la participación de los trabajadores es tomada en cuenta por los supervisores. Además un 65% de los trabajadores considera que trabaja bajo presión en su puesto de trabajo. En un 70% de los casos cumple con los deberes y las normas de la empresa. En un 59% de los casos la cartelera se actualiza con frecuencia y en un 65% de los casos no muestran sentido de pertenencia con la empresa. Esto pone en evidencia una serie de factores que desmotivan y afectan el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Cabe destacar, que la motivación como fuerza impulsadora del comportamiento humano, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, para mantenerlo y dirigirlo, hacia la obtención de metas que satisfagan las necesidades, en el trabajo logra la mayor preponderancia; ya que es la actividad que nos ocupa la mayor parte de nuestras vidas, por lo que es necesario que estemos motivados por ella.

De manera que, se hace indispensable aclarar el significado de la motivación, considerada por Certo (2002:30) como “el estado interno de un individuo que lo hace comportarse en una forma que asegure el logro de una meta”, es decir, la motivación es capaz de provocar, mantener y dirigir una conducta para conquistar un objetivo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al Determinar el ambiente de trabajo que se presenta en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo, se puede concluir que allí actualmente existen una serie de factores que afectan al ambiente de trabajo, el desempeño de sus trabajadores y la satisfacción laboral tales como el liderazgo poco participativo, la carencia de políticas establecidas, la falta de comunicación y el incumplimiento de los objetivos de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional o ambiente de trabajo. Este incluye aquellos elementos que existen en el ambiente de trabajo y en base a lo cual se debe considerar: Tener claro los objetivos de la empresa, Toma de decisiones, Coordinación de actividades y Remuneraciones.

La importancia del ambiente de trabajo se fundamenta en que es un indicador de gestión y como tal debe ser medido con el objeto de conocer los cambios percibidos, la comunicación, condiciones de trabajo, políticas y procedimientos, conocer todas estas variables a profundidad va a permitir a la organización tomar acciones correctivas si en su caso presentase alguna fallas o en todo caso ir siempre en búsqueda del mejoramiento continuo.

En la actualidad el clima organizacional es de gran importancia para todas las empresas que buscan el mejoramiento del ambiente de trabajo, para así obtener un incremento de la productividad siempre sin perder de vista el recurso humano.

Al describir los factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo, se concluye que existen factores tanto extrínsecos como intrínsecos que determinan la satisfacción laboral del trabajador y condiciona a su vez el rendimiento que ellos demuestran.

La satisfacción laboral es determinante en cualquier organización para alcanzar un clima organizacional sano, en tanto que si un trabajador se siente a gusto en su trabajo con las políticas, normas y procedimientos, incentivos otorgados, buena relación con los compañeros entre otros significaría que se encuentra satisfecho laboralmente en consecuencia generara un óptimo clima. Según González (2012), la satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por como esta considera dicha labor por el sujeto.

Al identificar las condiciones de trabajo que incide en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones y televisión por cables, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo, tal como se observa en los resultados obtenidos los trabajadores no cuentan con un buen ambiente de trabajo ni condiciones laborales adecuadas para realizar sus actividades lo cual contradice lo contemplado en la LOPCYMAT y en la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012).

Artículo 156. Donde dice que el trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: a) El desarrollo físico, intelectual y moral. b) La formación e

intercambio de saberes en el proceso social de trabajo. c) El tiempo para el descanso y la recreación. d) El ambiente saludable de trabajo.

Recomendaciones

Redefinir, sí son necesarias las políticas empresariales con respecto a la seguridad industrial para su correcto cumplimiento, e implementar mecanismos para el acatamiento de dichas normas. Comprometer a la directiva de aportar los equipos necesarios y adecuados para desempeñar la labor de los trabajadores.

Fomentar el trabajo en equipo, coordinando actividades de los procesos empresariales que requieran de la colaboración de sus miembros para su ejecución. Redefinir las políticas salariales de la organización, a fin de que estas sean más equitativas y acorde con los niveles inflacionarios de la economía del país. Evaluar periódicamente la percepción del trabajador con respecto a la satisfacción laboral.

Escuchar al trabajador, interactuar con él, saber que necesita, que lo afecta desde su punto de vista puede representar un “ganar-ganar” en términos de clima organizacional y de manera especial en cuanto a satisfacción laboral. Para esto se pueden realizar encuestas o entrevistas en casos puntuales.

Se debe mejorar la comunicación dentro de la organización. Al parecer no es suficiente contar día a día con más y mejores medios de comunicación, tal vez no se emplean los valiosos recursos de los que disponemos en la actualidad para comunicarnos de manera efectiva.

En temas de satisfacción laboral, es importante considerar el mejorar las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo incluyendo a supervisores, por lo que se recomienda realizar talleres y actividades, en espacios físicos distintos a los de

las oficinas de trabajo, como un compartir, en un parque, restaurant, instalaciones deportivas, en donde se hagan dinámicas que refuercen las relaciones, el interactuar con el equipo de trabajo fuera del sitio de trabajo es favorable para que se interactúe sin la presión que pueden imponer los temas laborales.

A nivel gerencial se debe estudiar la proyección de cada trabajador a corto, mediano y largo plazo, permitiendo ubicar oportunidades de ascensos para los miembros de la organización, esto basado en que una persona en un mismo cargo, por largo tiempo puede sentirse rezagado y estancado afectando así su satisfacción en cuanto al trabajo que realiza.

Realizar talleres de crecimiento personal, para que los individuos desarrollen competencias importantes en el trabajo y en su vida personal, alcanzando así la satisfacción. Permitir la participación de los trabajadores en tomas de decisiones que sean de su interés, de esta forma se garantiza que la participación haga que el individuo se sienta considerado por la organización

LISTA DE REFERENCIAS

Abdala, Tulio (2010) titulado “Factores Determinantes Del Clima Organizacional En El Desempeño De Los Docentes De Educación Secundaria De La unidad Educativa Colegio Los Robles, Ubicado en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo”. Trabajo de Maestría no publicado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Alles, Martha (2007). **Comportamiento Organizacional**. Primera Edición. Buenos Aires. Editorial Granica.

Amoros Eduardo (2007). **Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas**. Primera Edición. Perú.

Añez, Silenis (2006), **Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios**. Universidad Rafael Bellosó Chacón – Venezuela

Aponte, José y Arango, Claudia (2013) “**Análisis de los factores determinantes en la satisfacción laboral en una Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos, del Estado Carabobo**”. Trabajo de Investigación para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado.

Balestrini, Miriam. (2007) **Cómo se elabora el informe de investigación**. BL Consultores. Caracas.

Barrios, R., (2011) “**Factores que Inciden en la Motivación, la Satisfacción y el Desempeño Laboral, en el Personal de Enfermería de los Hospitales Públicos tipo IV de la Región Norte**”. Investigación para optar al Grado de Especialista en Gestión de Recursos Humanos en la Universidad de Deusto, España.

Bravo María, Peiró José Y Rodríguez Isabel (2006) **Satisfacción Laboral**. Tratado De Psicología Del Trabajo, Vol. I La Actividad Laboral Y Su Contexto. Editorial Síntesis. Madrid.

Certo Samuel (2002) **Administración Moderna**. Tercera Edición. Editorial McGraw-Hill. México.

Chiang, Margarita, Martín, María y Núñez, Antonio (2010). **Relaciones entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral**. Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000

Delgado, Yamilé. Colombo, Leyda. y Orfila, Rosmel. (2008) **Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala.com. Valencia, Estado Carabobo.

Flames, Abel. (2003) **Investigación Cuantitativa**. Editorial Lithopolor. Caracas.

Fernández Juan (2009) **Investigación**. Barcelona: Ed. Bosch.

Fernández, M. (1999) **Diccionario de Recursos Humanos**: Organización y Dirección. Madrid: Díaz de Santos.

Fernández, P. y Ríos, N. (1999). **Desarrolla tu inteligencia emocional**. Editorial Kairós S.A.

Flores, Alexandra (2012) **Clima organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral** Trabajo de Investigación para optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado.

Fuentes, C. (2008), **Incidencia de la Satisfacción Laboral Docente y el Ambiente de Aula en el Rendimiento Académico de los Estudiantes Universitarios**. Trabajo de Grado de Doctorado. Universidad de Sevilla. España.

Gibson James, Ivancevich Jhon y Donnelly James (2006). **Las Organizaciones**. 10ma. Edición. Madrid. Editorial Mc Graw Hill.

Goncalves, A. (2007), **Fundamentos del Clima Organizacional**. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). España.

González, Manuel (2012) **Habilidades Directivas**. Editorial Innovación. España.

Gordon Judith (1997) **Comportamiento Organizacional**. Quinta Edición. Editorial Pretince-Hall Hispanoamericana, S.A. México.

Herzberg, F. (2007) **Teoría de los dos factores motivacionales**. Documento en línea. Disponible en:
sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/.../pags/.../HERZBERG2.html. Consulta, Junio, 2015.

Hurtado, Jacqueline (2007). **El proyecto de investigación. Comprensión holística**

de la metodología y la investigación. Ediciones Quirón. Caracas.

Keith, D. y Newstrom, J. (2001) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial McGraw. Hill. México.

Kinicki, Albrit. y Kreitner, Richard. (2003). **Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas**. Editorial McGraw Hill, Décima edición, México

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (2012) (Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012). Caracas, Venezuela.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2005). Gaceta Oficial N° Número 38.236. Caracas, Venezuela.

Llopart Xavier (2000). **La Gestión De Los Recursos Humanos**. Ediciones Graficas Rey, S.L. Barcelona, España.

Marín, J. (2004), **Sociología de las Organizaciones**. Mc. Graw Hill, Caracas – Venezuela

Ramírez, Luis. (2007) **Investigación social**. España: Editorial Madrid.

Robbins Stephen (2009) *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice- Hall. México.

Ruiz, Alex (2009) **Cuestionario de Ambiente de Trabajo (AT-ARG)**. Editorial Granica. Perú.

Sabino, Carlos. (2007) **El Proceso de Investigación**. México: El Cid Editor.

Salas, Adrián (2012) **Factores de Satisfacción Laboral que inciden en el Compromiso Organizacional de los Administrativos de la Gobernación del Estado Aragua** Trabajo de Investigación para optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado.

Slocum, John (2009). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Pearson Educación. México.

Sosa, Juan (2010) **Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal**, Trabajo de Investigación para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Venezuela. No publicado.

Tamayo y Tamayo, M. (2007) **Investigación Científica**. Editorial Limusa, México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2013) **Manual para la Elaboración de Trabajos de Grado y tesis doctorales**. Caracas, Venezuela.

Weinert Ansfried (2005) **Manual De Psicología De La Organización**. Conducta Humana En Las Organizaciones. Barcelona. Editorial Herder

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES**

Estimado trabajador:

A continuación le presento un cuestionario con la finalidad de Describir las condiciones de trabajo que incide en la satisfacción laboral de usted como trabajador de la empresa de telecomunicaciones, Diagnosticar el ambiente de trabajo entre los trabajadores e Identificar los factores extrínsecos e intrínsecos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

Por tal motivo solicito su colaboración a fin de dar respuestas a las siguientes interrogantes, las cuales revisten un carácter de confidencialidad.

Marque con una equis (x) en el espacio correspondiente, de acuerdo a la presencia o ausencia del indicador señalado.

CUESTIONARIO

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
1. Existen lineamientos de trabajo claramente establecidos en la empresa.					
2. Considera usted que las políticas existentes lo satisfacen como trabajador.					
3. El ambiente de trabajo es cómodo.					
4. Considera usted que se le brindan condiciones ergonómicas para que desempeñe su trabajo con comodidad.					
5. Me siento satisfecho en la empresa.					
6. El liderazgo existente promueve la autonomía del trabajador dentro de la empresa.					
7. Existen planes de capacitación en el lugar de trabajo.					
8. Existen indicadores para evaluar el ambiente de trabajo existente.					
9. El ambiente de trabajo es armónico.					
10. Cumplen ustedes los objetivos establecidos por la gerencia.					
11. El personal muestra proactividad e iniciativa hacia las tareas asignadas.					
12. Cree usted que el personal se siente motivado hacia sus labores.					
13. El liderazgo se promueve y es participativo.					
14. El desempeño laboral es acorde con las necesidades de la empresa.					
15. Existen buenos canales de comunicación.					
16. Existe en la empresa un reglamento interno de funcionamiento.					
17. Su status desde su ingreso han variado.					
18. Existen mecanismos de reconocimiento no en bolívares (intangibles) para el buen desempeño.					
19. Existen mecanismos de reconocimiento administrativo (bonos o incentivos económicos (en bolívares) por el logro de metas, responsabilidad o excelencia profesional.					
20. Ha sentido amenaza de perder la estabilidad en su puesto de trabajo.					

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
21. Considera que le han dado algún tipo de responsabilidad en procesos de cambio o innovación, en virtud de la situación del entono.					
22. Considera que su paquete salarial anual es común en el mercado de trabajo de este sector.					
23. Considera que su situación actual en el trabajo genera seguridad.					
24. Valora el estilo de seguimiento, supervisión o control que se realiza en la empresa.					
25. Se tiene una política de ahorro e inversión que beneficie al personal.					
26. Considera que la calidad de vida laboral actualmente es satisfactoria.					
27. Cumple los objetivos y propuesta que lleven al logro resultados esperados.					
28. El grupo de trabajo es eficaz y eficiente.					
29. Los integrantes que pertenecen a la empresa se comunican de forma clara y precisa.					
30. La comunicación con el equipo de trabajo es oportuna.					
31. Es motivado por la empresa.					
32. Usted cumple efectivamente actividades asignadas por la empresa.					
33. La organización cuenta con un manual de normas y procedimientos.					
34. La empresa capacita para contribuir con el nivel profesional.					
35. Se comparten los éxitos obtenidos.					
36. Se comparten la información de manera prudente y confiable, a través de los medios que corresponde.					
37. Establecen y mantienen comunicación los supervisores, compañeros y clientes, generando un ambiente laboral grato.					
38. Se planifican para realizar y entregar las actividades asignadas de forma puntal.					
39. Posee destreza para solucionar situaciones de tensión.					
40. El equipo de trabajo fomenta el compañerismo.					

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo
41. Consideran que los clientes se sienten satisfecho con el servicio que le brindan.					
42. La empresa sabe solucionar una contingencia de un cliente molesto.					
43. Me siento con exceso de trabajo.					
44. Me siento satisfecho con el ambiente de trabajo.					
45. Los mobiliarios están en buenas condiciones.					
46. La participación de los trabadores es tomada en cuenta por los supervisores.					
47. Sientes que trabajas bajo presión en tu puesto de trabajo.					
48. Cumple con los deberes y las normas de la empresa.					
49. La cartelera se actualiza con frecuencia.					
50. Su sentido de pertenencia con la empresa es alta.					

Gracias por su colaboración!!!

CUADRO N° 6**CUADRO DE CATEGORÍA DE OPINIONES DE LOS TRABAJADORES**

N°	CATEGORÍA	OPINIÓN DE LOS TRABAJADORES
1	Lineamiento	No existen lineamientos claros que nos brinde la empresa.
2	Política	En la empresa no se cumple con las normas que están establecidas, únicamente lo ejercer las personas menos favorables para la empresa Ejemplo: RRHH.
3	Ambiente	Existe un espacio muy pequeño para la cantidad de trabajadores que somos en la oficina y no hay baño de caballero.
4	Ergonomía	En caso de los mobiliarios de trabajo no están en óptimas condiciones.
5	Satisfacción	No existe, pero si considero que si nos toman más en cuenta puede cambiar productividad.
6	Motivación	Es muy baja la motivación que nos brinda.
7	Liderazgo	Son personas que no saben escuchar y tienen poca comunicación.
8	Desempeño	Siempre tratamos de dar lo mejor, para así tener un buen ambiente de trabajo armónico.
9	Comunicación	Por parte de equipo de trabajo es efectiva, a diferencia de liderazgo es muy débil.
10	Proactividad	Siempre se busca ser dinámicos en las funciones que nos corresponde.
11	Autonomía	La autonomía si existe dentro de la organización.
12	Capacitación	Es muy baja la parte de formación dentro de la empres.
13	Indicadores	No existen los indicadores en la empresa, creo que debería de existir ya que de allí se puede mejorar las debilidades y fortaleza.
14	Clima Organizacional	Tratamos que el clima laboral entre nosotros los trabajadores sea armónico.
15	Objetivos	Como trabajador debemos cumplir siempre con los objetivos asignados.

Fuente: Chávez, Ortega y Suárez (2015)



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Anderson Hernández, titular de la Cédula de Identidad
V- 16.947.698 profesor (a) activo (a) de la Escuela de **RELACIONES
INDUSTRIALES**, adscrito a la Cátedra de Auditoría, hago constar por
medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario)
elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: "**SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES, UBICADA EN VALENCIA, ESTADO
CARABOBO.**", presentado por las bachilleres **Chávez Yusmerly C.I.: 18.412.434,**
Ortega Iliana C.I.: 20.697.884 y Suarez Mileidi C.I.: 15.901.581 cumple con los
requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden
desarrollar.

En Valencia, a los 18 días del mes de Mayo del año dos mil quince.

Aprobado por:



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Bruno M. Valera H., titular de la Cédula de Identidad V- 7575754 profesor (a) activo (a) de la Escuela de **RELACIONES INDUSTRIALES**, adscrito a la Cátedra de Estadística, hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: "**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**", presentado por las bachilleres **Chávez Yusmerly C.I.: 18.412.434,** **Ortega Iliana C.I.: 20.697.884** y **Suarez Mileidi C.I.:15.901.581** cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

En Valencia, a los 25 días del mes de Mayo del año dos mil quince.

Aprobado por:

Bruno M. Valera H. V-7575754



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Garvito Ferrer, titular de la Cédula de Identidad V- 4460 profesor (a) activo (a) de la Escuela de **RELACIONES INDUSTRIALES**, adscrito a la Cátedra de AUDITORÍA, hago constar por medio de la presente que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO."**, presentado por las bachilleres **Chávez Yusmerly C.I.: 18.412.434**, **Ortega Iliana C.I.: 20.697.884** y **Suarez Mileidi C.I.: 15.901.581** cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

En Valencia, a los 25 días del mes de mayo del año dos mil quince.

Aprobado por: