



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



**ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN VALENCIA, ESTADO
CARABOBO.**

Tutora

Dra. Ana C. Perlasca N.

Autora:

Quintero B. Yellis B

C.I: V-15.898.546

Trabajo de Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Especialidad en Gerencia
de Recursos Humanos.

Bárbula, Octubre de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



AVAL DEL TUTOR

Dando el cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe **Dra. Ana C Perlasca Navas** titular de la cédula de identidad Nro. **V- 4.195.222**, en mi carácter de Tutora del Trabajo de la Especialidad en Gerencia de Recursos Humanos y titulado **ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**, presentado por la ciudadana **QUINTERO BOLÍVAR YELLIS DESIREE**, titular de la cedula de identidad Nro. **V-15.898.546**, para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Valencia a los 31 días del mes de Octubre del año 2014

Dra. Ana C Perlasca Navas
V- 4.195.222



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE EMPRESA CONSTRUCTORA
UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO.

Tutora:

Dra. Ana C Perlasca Navas

Aceptado por la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dra. Ana C Perlasca Navas
C.I V- 4.195.222



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Yellis Desiree Quintero Bolívar, **Cédula de Identidad:** V-15.898.546

Tutor (a): Dra. Ana C. Perlasca N, **Cedula de Identidad:** V- 4.195.222

Título del Trabajo: ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO.

SESIÓN	FECHA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1	05/10/2013	Construcción del título y planteamiento del problema	Mejorar redacción del planteamiento del problema
2	19/10/2013	Construcción de Objetivos, justificación	Mejorar Criterios de los objetivos
3	26/10/2013	Entrega del planteamiento, objetivos y justificación	Sin corrección
4	02/11/2013	Elaboración de antecedentes de la investigación, bases teóricas	Ampliar los antecedentes y revisar las referencias consultadas
5	09/11/2013	Aplicación de cuestionario a la muestra piloto	Sin corrección
6	16/11/2013	Corrección del marco metodológico, tipo, diseño, descripción de técnicas	Soportar enfoque de investigación cuantitativa
7	23/11/2013	Análisis de los resultados y presentación que sustenta la propuesta	Mejorar y ampliar los resultados
8	30/11/2013	Entrega de todos los capítulos de trabajo de la investigación	Mejorar detalles
9	07/12/2013	Entrega preliminar del trabajo de investigación previo al trabajo de Grado	Mejorar detalles
10	26/04/2014	Revisión final del trabajo	Revisar referencias consultadas

Dra. Ana C. Perlasca N



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



VEREDICTO

Nosotros Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO”**, presentado por Lcda. Yellis Quintero, cedula de identidad V-15.898.546, para optar al título de: Especialidad en Gerencia de Recursos Humanos, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: Aprobado _____

A los 31 días del mes de Octubre del año 2014.

Nombre y Apellido

Cédula de Identidad

Firma

Carlos Zambrano
Wendy Palma
Jose Saucra

40 6666 3
V 15 301753
12 01 02 3

[Firma]
[Firma]
[Firma]



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Postgrado
Sección de Grado



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

**"ESTUDIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN VALENCIA, ESTADO
CARABOBO"**

*Presentado para optar al grado de ESPECIALISTA EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS por el (la) aspirante:*

QUINTERO B., YELLIS D.
C.I.: 15.898.546

*Realizado bajo la tutoría de el (la) Prof. ANA PERLASCA cédula de
identidad N° 4.195.222*

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo esta
Aprobado.

En Bárbula a los treinta días del mes de octubre de 2014


Prof: CARLOS ZAMBRANO (Pdte.)

C.I: 4066667

Fecha: 30/10/14


Prof. JOSE LUIS SEQUERA

C.I: V- 1261023

Fecha: 30/ 10/ 2014




Prof. WUENDY PALMA

C.I: V15301753

Fecha: 30/10/2014

DEDICATORIA

A **DIOS** por permitirme una vez más estudiar y darme las herramientas necesarias para poder crecer espiritualmente y profesionalmente,

A mi **FAMILIA**, porque siempre me han apoyado a seguir adelante contra cualquier eventualidad que se presente, levantarme y seguir.

A mi profesora **ARIANA RIVAS**, que ha sido mi guía en todo momento y apoyo incondicional,

A mi profesora **ANA PERLASCA**, por su apoyo y asesoría en la elaboración de este Proyecto,

A mi profesor **VICTOR CAMPOS**, por su apoyo y asesoría metodológica en la elaboración de este Proyecto.

A la Empresa Constructora, C.A por brindarme el apoyo de realizar este Proyecto de Grado.

A la Universidad de Carabobo, por ser mi **AULA MATER** de conocimiento, aprendizaje y apoyo intelectual.

Y a mis hijos **ALBERT JOSYELL**, **ASHLEY ITZAY**. Gracias por ser parte de mi vida los AMO....

AGRADECIMIENTO

Especialmente a **DIOS**, por siempre estar conmigo y ser la luz que guía mi camino.

A mi hermosa familia que siempre ha sido mi apoyo incondicional.

A mí querida y estimada Profesora **ANA PERLASCA**, que es mi guía a seguir un camino lleno de: cariño, constancia, disciplina, respeto, compromiso a seguir adelante y que si se puede.

A mis Hijos **ALBERT JOSYELL, ASHLEY ITZAY** son y serán mi razón de vivir por ustedes soy lo que hoy ven, me acompañaron durante este tiempo, el solo verlos me llenan de ánimo para seguir cumpliendo mis metas. Los amo mis bebés dios me los cuide y me los proteja por siempre **AMEN**.

A la Universidad de Carabobo, por abrirme nuevamente las puertas del conocimiento y aprendizaje.

A todos Muchísimas Gracias.....



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



**ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN VALENCIA, ESTADO
CARABOBO.**

Autora: Quintero, Yellis

Tutora: Dra. Ana Perlasca

Fecha: Octubre, 2014

RESUMEN

La presente investigación plantea como objetivo general: Estudiar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de Empresa Constructora, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, con la finalidad de proporcionar información valiosa acerca del estado en que se encuentra la organización. Este estudio se enmarcó en una metodología donde el estudio es descriptivo, se usó como técnica el cuestionario de Factores Relativos a la Satisfacción laboral y Calidad de vida en el trabajo de quince (15) preguntas con cinco (5) opciones de respuesta aplicado a una población de veinticinco (25) trabajadores de Empresa Constructora, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, de igual forma los resultados fueron analizados y tabulados, levantando la información en una tabla en Excel así como sus respectivos gráficos de torta con el análisis, apoyado en las bases teóricas y conceptuales. Se concluye que el estudio de la satisfacción laboral en la organización Haciendo referencia sobre la teoría bifactorial de Herzberg F. Tiene que cada uno de estos aspectos se encuentran en la organización de manera positiva genera satisfacción motivando al personal y mejorando su desempeño individual. Sin embargo mediante lo evidenciados en la investigación, se recomienda que la empresa tome en cuenta las siguientes sugerencias que permitan mejorar la situación observada, estímulo al personal, fomentar el liderazgo entre los equipos, y brindar la posibilidad de ascenso a sus empleados.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, Factores Extrínsecos e Intrínsecos sobre la teoría bifactorial de Herzberg F.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



STUDY OF JOB SATISFACTION OF WORKERS IN CONSTRUCTION
COMPANY LOCATED VALENCIA, CARABOBO.

Author: Quintero, Yellis

Tutor: Dra. Ana Perlasca

Date: October, 2014

ABSTRACT

The present investigation the general objective: To study the job satisfaction of workers Construction Company, located in Valencia, Carabobo State, in order to provide valuable information about the state in which the organization is located. This study was framed in a methodology where the study is descriptive, was used as a technical questionnaire Factors Relating to Job Satisfaction and Quality of Life in the fifteen (15) questions with five (5) response options applied to a population of twenty (25) workers Construction Company, located in Valencia, Carabobo State, just as the results were analyzed and tabulated, looking up information in a table in Excel and their respective pie charts with analysis, supported by the theoretical and conceptual bases. We conclude that the study of job satisfaction in the organization Referring on the two-factor theory of F. Herzberg has to look each of these are in the organization generates satisfaction positively motivating staff and improving their individual performance. However evidenced by the research, it is recommended that .la Company take into account the following suggestions to improve the situation observed, encouragement to staff, foster leadership among teams, and provide the opportunity to rise to their employees.

Keywords: Job Satisfaction, Intrinsic and Extrinsic Factors on the two-factor theory of F. Herzberg.

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice General	x
Índice Figura	xii
Índice Tabla	xiii
Índice Grafico	xiv
Introducción	15
 CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.	17
Objetivo de Investigación.	20
Justificación.	21
 CAPÍTULO II	
MARCO TEORICO REFERENCIAL	
Antecedente de Investigación.	23
Bases Teóricas.	28
Satisfacción Laboral.	
Concepto e Importancia.	28
Evolución Conceptual Antecedente de Investigación.	29
Teorías de la Satisfacción Laboral.	30
Ajuste en el Trabajo.	30
Discrepancia.	30
Satisfacción por Facetas.	31
Eventos Situacionales.	31
Teoría Bifactorial.	32
Factores Extrínsecos o Higiénicos.	32
Retribución Económica.	35
Condiciones Físicas del Entorno del Trabajo.	35
Seguridad y Estabilidad que Ofrece la Empresa.	35
Relaciones con los Compañeros de Trabajo.	35
Factores Intrínsecos o Motivadores.	35
Apoyo y Respeto a los Supervisores.	35
Reconocimiento por Parte de los Demás.	35
Posibilidad de Desarrollo Personal y Profesional en el Trabajo.	35
Definición de Términos.	36

	Pág.
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño y Tipo de Investigación.	37
Nivel de Investigación.	37
Colectivo a Investigar.	38
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.	40
Técnicas de Presentación y Análisis de la Información.	41
Validez y Confiabilidad.	42
Cuadro técnico Metodológico.	44
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
Conclusión y Recomendación	65
CAPÍTULO V	
LA SATISFACCIÓN LABORAL QUE PERCIBEN ACTUALMENTE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA.	69
LISTA DE REFERENCIA	85
ANEXO	88

ÍNDICE FIGURA

Nº	FIGURA	Pág.
1	Variables que Inciden en la Satisfacción Laboral.	29
2	Teoría Bifactorial de Herzberg.	34

ÍNDICE TABLA

Nº	TABLA	Pág.
1	Cómo te sientes con el tipo de trabajo que realizas?	50
2	Con el salario que percibes?	51
3	Con la limpieza e higiene de tu lugar de trabajo?	52
4	Con nivel de calidad y estabilidad laboral que obtienes de la empresa?	53
5	Con tus relaciones personales hacia tus jefes y compañeros?	54
6	Con la supervisión que ejercen sobre ti en el área de trabajo?	55
7	Con los incentivos y premios que te da la empresa por la realización de tus tareas?	56
8	Con respecto a la formación y capacitación que recibes da la empresa?	57
9	Con las posibilidades de ascensos que brinda la empresa a sus empleados?	58
10	Cómo te sientes con la calidad de los servicios básicos (Agua potable, sanitarios, comedor)?	59
11	Cómo te sientes con las decisiones que tomas en tu Área?	60
12	Cómo te sientes al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y mi desarrollo personal?	61
13	Cómo te sientes cuando tus jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa?	62
14	Cómo te sientes con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa?	63
15	Como te siente con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa?	64

ÍNDICE GRÁFICO

Nº	GRÁFICO	Pág.
1	Cómo te sientes con el tipo de trabajo que realizas?	50
2	Con el salario que percibes?	51
3	Con la limpieza e higiene de tu lugar de trabajo?	52
4	Con nivel de calidad y estabilidad laboral que obtienes de la empresa?	53
5	Con tus relaciones personales hacia tus jefes y compañeros?	54
6	Con la supervisión que ejercen sobre ti en el área de trabajo?	55
7	Con los incentivos y premios que te da la empresa por la realización de tus tareas?	56
8	Con respecto a la formación y capacitación que recibes da la empresa?	57
9	Con las posibilidades de ascensos que brinda la empresa a sus empleados?	58
10	Cómo te sientes con la calidad de los servicios básicos (Agua potable, sanitarios, comedor)?	59
11	Cómo te sientes con las decisiones que tomas en tu Área?	60
12	Cómo te sientes al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y mi desarrollo personal?	61
13	Cómo te sientes cuando tus jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa?	62
14	Como te sientes con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa?	63
15	Como te sientes con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa?	64

INTRODUCCIÓN

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque indican la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

Desde el punto de vista de la psicología, el trabajo proporciona salud física y mental, entretenimiento, prestigio, contactos sociales y es una fuente de realización personal. Por ello, muchas veces la baja satisfacción laboral tiene efectos nocivos sobre la productividad del individuo. Los aspectos laborales son importantes en la salud física y mental de los trabajadores. Los trabajadores insatisfechos, manifiestan con mayor frecuencia síntomas ansiosos y depresivos asimismo, se ausentan un gran número de días de trabajo, bajando su productividad y motivación ante su puesto de trabajo.

Por lo tanto, el tema de interés en este proyecto de grado, *Estudio de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Empresa Constructora, Ubicada en Valencia, Estado Carabobo*. Es importante seguir trabajando la satisfacción laboral en la empresa debido a la necesidad de mantener o mejorar la satisfacción laboral como condición previa a cualquier otra medida de la empresa para mejorar su funcionamiento y su producción, la baja satisfacción lleva a fuertes actitudes negativas hacia la empresa, hacia sus decisiones y hacia todo lo que ella signifique. El presente estudio quedó estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I denominado “El Problema”, el cual expresa de forma clara los aspectos iniciales de la investigación; en este capítulo se encuentra el “Planteamiento del Problema”, a través del cual se busca de forma general la exposición de la problemática en cuestión; la “Formulación del Problema” que es la interrogante de la investigación; los “Objetivos de la Investigación”, que muestran las metas a cumplir en el presente estudio; y la “Justificación de la

Investigación” cuyo objetivo principal es reflejar las razones que motivaron la realización de la misma.

Capítulo II que lleva por nombre “Marco Teórico Referencial”, en el cual se desarrollan los distintos tópicos que giran en torno al eje temático de la investigación. En este sentido, se encuentran los “Antecedentes de la Investigación”, que representan los principales aportes en el área de estudio obtenidos de investigaciones previas realizadas por otros estudiantes o profesionales, que sirve como punto de partida para el presente proyecto de investigación; las “Bases Teóricas” que enfocan las distintas teorías o disciplina que enmarcan la presente investigación; y como orientación al lector, la “Definición de Términos Básicos”, cuya función es dar a conocer definiciones básicas para el adecuado entendimiento del presente trabajo.

Capítulo III referido al “Marco Metodológico”, cuyo contenido muestra los pasos y métodos de investigación que se aplicaron para el alcance de los objetivos. Por ello contiene el “Tipo de Investigación”, “Estrategias Metodológicas”, “Población y Muestra”, “Técnica e Instrumento de Recolección de Datos”. Al final del trabajo se especifica la “Lista de Referencias”.

Capítulo IV denominado “Análisis e Interpretación de los Resultados” que describe la aplicación de los pasos mencionados en el Capítulo anterior, Conclusiones y Recomendaciones que sintetizan los objetivos alcanzados por la investigación y las recomendaciones pertinentes referidos al caso de estudio.

Capítulo V Identificado “Informe sobre el Estudio de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Empresa Constructora ubicada en Valencia, estado Carabobo”.

Al final del trabajo se especifica la “Lista de Referencias” que sirvieron de sustento para la siguiente investigación y los Anexos Referidos a éste.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Satisfacción laboral como fenómeno vinculado a las actitudes, conducta y comportamiento humano, hacen el tema sumamente importante y complejo para definirlo. En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral, en muchas ocasiones cada autor elabora y desarrolla la suya propia, por ejemplo Weinert, J (1985:298), define satisfacción en el trabajo “como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo”.

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar, ya que la motivación es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico, mientras que la satisfacción se centra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se deriven de él. Siguiendo en el mismo orden de idea, tienen a Fernández R. (1999:804) donde señala que la satisfacción es un “estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo”.

La satisfacción laboral puede verse afectada por varios factores imputables a la organización, por lo que distintos autores enumeran diferentes aspectos. Fernández R. (1999:321) señala lo que él considera los principales factores generadores de satisfacción en el trabajo, cuando afirma lo siguiente:

La satisfacción en el trabajo de los empleados se mide en la actualidad a partir de siete elementos distintivos en la empresa: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por

parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo.

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Cabe recalcar que el desempeño de los trabajadores dentro de la organización es vital para que ésta sea productiva, y que tal desempeño está asociado con el nivel de satisfacción, razón por la cual las organizaciones se preocupan por crear las condiciones para que el recurso humano pueda satisfacer sus necesidades, ya que son las personas las encargadas de garantizar el éxito de la organización. Al respecto, Evans y Lindsay (2005:254) afirman, “las empresas están aprendiendo que, para satisfacer a los clientes, primero deben satisfacer a sus empleados”.

Cuando el personal está insatisfecho, se pueden presentar algunas consecuencias para la organización y para los individuos. Hellriegel y Slocum (2004:54) sostienen que “la insatisfacción en el puesto está ligada en gran medida con el ausentismo, la rotación y problemas de salud mental y física”. La insatisfacción también puede afectar la lealtad de los trabajadores y ocasionar comportamientos negligentes. Cuando en una organización empiezan a aparecer síntomas como los descritos, la gerencia debe intentar determinar los factores que están influyendo en esas conductas. Una situación como la señalada está ocurriendo en una empresa constructora ubicada en la ciudad de Valencia estado Carabobo, la cual es empresa familiar que se dedica a la construcción y venta de conjuntos residenciales, tomando como sede principal para la construcción de sus proyectos dicha ciudad.

Se pudo detectar mediante entrevistas realizadas al personal de trabajo que conforma esta empresa constructora algunas irregularidades entre los empleados y su área de trabajo, tal como lo plantean los autores citados, son síntomas que la satisfacción del personal no se halla en un alto nivel. Entre esas diversas conductas se encuentran: Frecuentes solicitudes de permiso para diligencias personales y tramitación de documentos dentro del horario de trabajo: los empleados exceden el máximo de los seis (6) días al año establecidos para concesión de estos permisos, en muchas ocasiones el trabajador no consigna la copia del documento o comprobante que justifique la solicitud del mismo. Ausencias justificadas e injustificadas por distintos motivos: faltas de asistencia al trabajo por parte del empleado de manera voluntaria y otras también son causadas por la organización, debido a la ineficiente supervisión, la falta de motivación estímulo y las desagradables condiciones de trabajo.

Asimismo se observa que se manifiesta impuntualidad en jornada laboral: los trabajadores no dan aviso del retardo a su sitio trabajo, existe reiterada impuntualidad por parte de algunos empleados que residen fuera de la zona. Desacato a las órdenes de los supervisores: los trabajadores hacen caso omiso a las amonestaciones tomando conductas negativas hacia la misma. Dificultades para el trabajo en equipo: algunos empleados ponen obstáculos, para entorpecer el trabajo y no cumplir con las metas propuestas.

El logro de estos objetivos se retrasa debido a la discordia que sienten unos a los otros por el salario que devengan. Discrepancias frecuentes entre el personal y el equipo gerencial: la gerencia atribuye a los empleados obligaciones de otros puestos de trabajos adicionales a las funciones para la cual fue contratado; situación que trae como consecuencia roce frecuentes entre el personal y el equipo gerencial. Existe por parte de la gerencia, discrecionalidad para fijar el salario devengado: no cumple con el proceso de establecer niveles de remuneración que a su vez asegure equidad salarial externa e interna. Lo anterior señala series de brechas en la empresa, que de mantenerse en el tiempo, generaría consecuencias negativas para el personal y la empresa, tales como: altos niveles de ausentismo,

bajo niveles de desempeño individual, dificultades para alcanzar objetivos de la empresa, baja productividad y efectividad organizacional.

Con la finalidad de mejorar la situación que actualmente se presenta en la empresa constructora, es necesario determinar el nivel de satisfacción general de los trabajadores, e identificar los factores que pueden estar afectando la satisfacción del personal, de allí, para la investigadora surge de la siguiente interrogante como parte del proceso de investigación la cual formula: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación al salario?, ¿Qué tan satisfechos están los empleados de la empresa con las condiciones físicas del entorno de trabajo?, ¿Cuán satisfechos están los empleados con la seguridad, estabilidad y beneficios que ofrece la empresa?, ¿Qué tan satisfechos están los empleados con las relaciones interpersonales que mantiene con sus compañeros de trabajo?, ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los empleados en cuanto a la dirección de los superiores?, ¿Qué tan satisfechos están los empleados por el reconocimiento que recibe cuando realizan sus tareas?.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Estudiar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa constructora, con la finalidad de proporcionar información valiosa acerca del estado en que se encuentra la organización.

Objetivos Específicos

1. Identificar factores de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa constructora.
2. Determinar el grado satisfacción laboral, con relación a la calidad de vida en el trabajo.

3. Explicar la satisfacción laboral, que perciben actualmente los empleados en la empresa constructora.

Justificación de la Investigación.

Los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización ya que son ellos quienes dan vida al trabajo alcanzando los objetivos planteados. Para que esto sea posible es necesario que los empleados tengan altos niveles de satisfacción laboral. El grado de satisfacción laboral tiene la capacidad de influir en la productividad general de la empresa y es un factor que debe considerarse en el análisis de los resultados del desempeño en la misma. Para que, en la empresa, se pueda obtener la máxima capacidad productiva y operacional, se hace necesario asegurar a quienes tienen a su cargo esta tarea, es decir, los trabajadores, tengan los incentivos y motivación suficiente para llevarla a cabo con éxito. Si la satisfacción laboral es poca o no existe se produce la insatisfacción, la cual puede incidir en un insuficiente aporte por parte de los trabajadores a los logros de la empresa.

De acuerdo a lo antes expuesto es importante realizar el estudio sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores en una empresa constructora, ya que la satisfacción laboral revierte en la reputación de la organización, tanto a nivel interno como externo, esto la convierte en materia prioritaria de evaluación y mejora en cualquier empresa.

Desde el punto de vista de la empresa, la organización puede beneficiarse si sabe cuáles son las actividades individuales que contribuyen a la satisfacción en el trabajo, así como también los problemas de mayor preocupación, las causas de descontento del personal y las áreas o sectores donde se debe mejorar. Además, se puede saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal y por lo tanto tomar decisiones acerca de mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa.

La medición de la satisfacción laboral ayuda al propio empleador, ya que representa un tipo de comunicación ascendente, una oportunidad de expresar sus sentimientos respecto a los aspectos positivos y negativos del ambiente laboral. Dentro del área investigativa, el tema proporcionará una guía básica, a próximos estudiantes que estén interesados en el caso, y así tendrán los antecedentes para el tema objeto de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

La función del marco teórico referencial es de servir de entendimiento al problema, a lo que según Arias, F (1999:14) señala “comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”, al mismo tiempo permite llevar a nuevos enfoques probar o rechazar interrogantes, validar criterios concretos, objetivo y demostrarlo.

Antecedentes de la Investigación.

Los autores especializados en el tema de la satisfacción laboral, que se mencionara en esta parte del estudio, han explorado la naturaleza de la satisfacción en el trabajo para esclarecer la influencia que ejercen el trabajador. Desde el inicio de los estudios sistemáticos impulsados por Hoppock, R. (1935) sobre los factores asociados a la satisfacción laboral, se alcanzaron resultados válidos para analizar la relación entre las necesidades humanas, las actitudes laborales y la motivación en el trabajo y la contribución de diversos autores al tema ha sido significativa, aunque una de las teorías que más ha influido en este campo fue formulada por Herzberg, F (1959, 1987). El autor postula la existencia de aspectos laborales referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, que sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral, o evitarla cuando existe, pero no pueden determinar la satisfacción ya que esta sería causada por los factores intrínsecos, consustanciales al trabajo. La distinción se establece entre los factores intrínsecos, denominados también motivadores (realización, estima de sí, trabajo propiamente dicho, responsabilidad, avances, etc.) y los factores extrínsecos o factores de higiene o de ambiente (política y administración de la empresa, remuneración, condiciones de trabajo). Los primeros implican más

frecuentemente satisfacción que insatisfacción mientras que los segundos están más en el origen de las insatisfacciones. Basándose en estas referencias, este estudio fue realizado con el objeto de conocer la satisfacción laboral de los trabajadores.

A tal efecto, a nivel internacional Navarro, E. (2008) realizó un estudio de investigación titulado *“Aportación al Estudio de la Satisfacción Laboral de los Profesionales Técnicos del Sector de la Construcción: Una Aplicación Cualitativa en la Comunidad Valenciana”*. Tesis doctoral presentada en la Universidad Politécnica Valencia (España). Este trabajo tuvo como objeto general descubrir cómo viven, sienten y perciben su actividad laboral estos profesionales; analizar si se sienten satisfechos en la cotidianeidad de su trabajo; describir los aspectos generadores de mayor satisfacción laboral y los factores de insatisfacción laboral, así como profundizar en temas tan actuales como el estrés laboral y la conciliación entre su vida laboral y personal, entre otros.

La investigación, concluye que, los profesionales entrevistados están satisfechos con su trabajo en el sector de la construcción, disfrutan del mismo y describen globalmente su experiencia laboral en términos positivos. Los factores de satisfacción laboral más importantes son los relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, es decir, con factores intrínsecos como la identidad, el interés, la variedad y la significatividad de las tareas realizadas, el reconocimiento obtenido y el reto cotidiano. Por el contrario, los factores de insatisfacción laboral más señalados son de carácter extrínseco y vinculado al contexto de trabajo. Más de la mitad de los entrevistados padecen estrés en su ocupación actual y caracterizan al sector como estresante debido, sobre todo, al cumplimiento de plazos, a la sobrecarga de trabajo, a la responsabilidad, al aspecto económico y a las interminables jornadas laborales. Por otra parte, la figura del jefe de obra es identificada como la más estresada de todas. A su vez, más de la mitad de los participantes consideran muy difícil conciliar su vida profesional y personal, de modo que vive cierto conflicto trabajo-familia debido a la irracionalidad de los horarios de trabajo y a una dedicación excesiva.

La vinculación de esta investigación es descubrir el nivel o grado de satisfacción laboral en los trabajadores, tomando en cuenta los siguientes aspectos: cómo viven, sienten y perciben su actividad laboral los trabajadores; analizar si se sienten satisfechos en la cotidianeidad de su trabajo; describir los aspectos generadores de mayor satisfacción laboral y los factores extrínsecos e intrínsecos de satisfacción laboral.

Por su parte, López, T y Sánchez, S. (2008) presentaron el siguiente estudio titulado *“La Satisfacción Laboral como Valor Intangible de los Recursos Humanos, Un Estudio de Caso en Establecimientos Hoteleros”*. Tesis doctoral, presentada en la Universidad de Córdoba (España). El objetivo fue revelar los resultados de un estudio sobre la satisfacción laboral de los trabajadores en los establecimientos hoteleros de Algarve (Portugal), que trata de evaluar la situación de los empleados en su propio entorno de trabajo. Esta investigación se planteó en un estudio empírico un sectorial en la zona geográfica.

En el análisis de los datos se concluye en tres aspectos de la satisfacción (global media, salario y promoción profesional), manifestada en función de distintas variables socio-laborales para las muestras de esta región, determinando así las diferencias provocadas por dichas variables en la satisfacción de los trabajadores. Entre las principales conclusiones socio-laborales del estudio sobre salen el bajo salario que perciben los trabajadores, la juventud de la plantilla y su bajo nivel académico, básicamente de estudios de primaria y secundaria. En cuanto al análisis de la satisfacción general global, por promoción profesional o por retribución, el estudio concluye que existen diferencias notables respecto de las posibilidades de ascenso considerando el sexo, la categoría de establecimiento hotelero en el que se labora y el nivel educativo del trabajador. Asimismo, hay disimilitudes significativas si se considera el departamento en el que se trabaja, siendo el personal de restauración y los directivos los más satisfechos desde las tres visiones analizadas. Finalmente, cabe señalar que no se encuentran diferencias sustantivas en ninguno de los tres niveles de satisfacción objeto de la

investigación por lo que se refiere a la edad, el estado civil, el tipo de contrato y los turnos.

La relación que guarda esta investigación con el presente estudio es la Satisfacción con el empleo: motivo por el cual los trabajadores se dedica a la actividad, aspectos más y menos ventajosos del trabajo, satisfacción con el trabajo de forma global y grado de satisfacción.

Dentro de la misma temática, Vidalina C, Rivas P. (2009) elaboró una Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Supervisión Educativa titulada *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Docente de las Escuelas Zulianas de Avanzadas”* en la Ciudad de Maracaibo Estado Zulia, con la finalidad de determinar la incidencia que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral del docente.

La investigación concluyó, acerca de la existencia en las escuelas de un liderazgo participativo en los directores, comunicación entre ellos y los docentes y autonomía en la realización de su trabajo. Así mismo, la ausencia de reconocimiento al docente por su trabajo, la escasa práctica de la justicia y equidad en las relaciones de trabajo y en la participación de la comunidad educativa. Los docentes poseen motivación al logro e insatisfacción respecto a: las remuneraciones recibidas, la falta de reconocimiento y de evaluación del rendimiento. La tasa de ausentismo laboral de los docentes es alta.

La relación que guarda esta investigación los factores determinantes de la satisfacción laboral.

A nivel nacional Navarro, Carmen. (2010) realizo un estudio titulado *“Satisfacción Laboral de los Docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA con Relación al Clima Organizacional, Bajo un Enfoque Prospectivo”*. Trabajo presentado como requisito para optar a la categoría de agregado en el escalafón del personal docente y de investigación, en la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado (Barquisimeto). El objetivo

general de esta investigación fue analizar la satisfacción laboral de los docentes del decanato de administración y contaduría de la UCLA, con relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo.

Concluyendo que los docentes al tener dominio sobre los contenidos que imparten como integridad, responsabilidad en su trabajo y mantener un comportamiento inequívoco con los valores universitarios, le genera mayor satisfacción labora. La conexión existente en este trabajo de ascenso con el presente estudio de investigación propuesto son las técnicas e instrumento de recolección de datos, tales como el cuestionario en escala tipo Likert y la confiabilidad por Alfa de Cronbach.

Dentro del mismo contexto, Gómez Limaymanta, César Aurelio, Incio Pasache, Oscar William, O'Donnell Velásquez, Gonzalo (2011), realizaron un estudio de investigación titulado *“Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso de Estudio en la Ciudad de Lima Perú”*. Trabajo para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas, otorgado por la pontificia Universidad Católica del Perú, este trabajo tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de dicha institución bancaria y encontrar cuáles son los factores que influyen en este, así como la relación entre ellos.

La investigación, concluye que los empleados que ocupan cargos de manager están mucho más Satisfechos que los demás empleados, y los que tienen estudios de post grado Están más satisfechos que los que únicamente están graduados de la universidad. Además se pudo establecer que existe una relación significativa entre el Sexo y el nivel de satisfacción y también una relación altamente significativa entre El ingreso mensual y el grado de satisfacción.

La relación que guarda esta investigación es nivel de satisfacción por parte de los empleados, ya que esto les permite poder reforzar los programas creados para mantener y mejorar estos niveles.

Bases Teóricas

Satisfacción Laboral

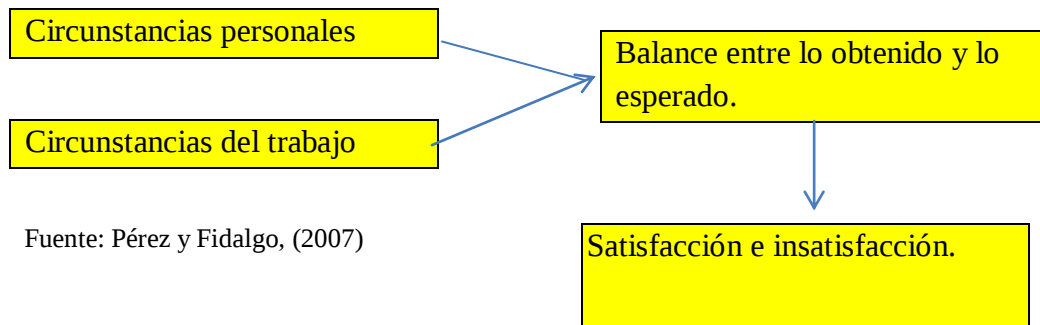
Concepto e Importancia

Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. En el marco de la psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. Según Cantera López (1981:105) “Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias”.

De acuerdo con el enfoque de Robbins, S (1999:201) la satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece”. Al respecto, Locke (1976: 217) define la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores aportado desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Gráfico N°1, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Figura N°1

Variables que Inciden en la Satisfacción Laboral



La satisfacción en el trabajo es una meta convincente de la prácticas de la gerencia, ya que las medidas de satisfacción de los trabajadores pueden ser utilizadas como criterio, que permite evaluar el éxito de esas prácticas y las políticas tales como la ampliación del trabajo, entrenamiento de los supervisores, gerencia participativa, programa de prestación para la empresa, entre otros. También estas mediciones pueden usarse para predecir ausencia y/o rotación, y para conocer el porcentaje de la población de los trabajadores que están satisfechos o no con sus labores.

Evolución Conceptual.

En cuanto a la evolución del concepto en sí, Locke (1976) distingue tres etapas iniciales, las denomina escuelas, son tres corrientes determinantes de la satisfacción laboral y se detallan a continuación:

-Físico-Económica: Se especifica que existen condiciones que no favorecen la productividad de manera directa, pero sí indirectamente.

-De relaciones humanas: Se recrea la gran importancia de tener un buen ambiente de trabajo y buenas relaciones y vínculos para la satisfacción laboral.

-Desarrollo: Se introduce el importante concepto de enriquecimiento de las tareas, donde se potencia los sentimientos de los trabajadores satisfechos debido a las tareas mentalmente exigentes.

Teorías de Satisfacción Laboral

Teorías que explican la Satisfacción en el trabajo a continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación, ellos son la teoría de la higiene: La del Ajuste en el trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por facetas, la de los Eventos situacionales y por último la Motivación.

- **Ajuste en el Trabajo:** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.
- **Discrepancia:** Esta teoría sostiene que la satisfacción laborales el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se

derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor, percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

- Satisfacción por Facetas: Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR: es la recompensas obtenidas) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER: es la equidad percibida respecto a la recompensa) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

QDR: Recompensas obtenidas.

QER: Equidad percibida respecto a la recompensa.

- Eventos Situacionales: En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión).

Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

Teoría Bifactorial

Herzberg, fue psicólogo y consultor estadounidense, formuló la teoría de los dos factores o Teoría Bifactorial, con la finalidad de explicar el comportamiento de las personas en situaciones laborales o de trabajo, llegó a la conclusión que existen dos factores que orientan el comportamiento: Factores Extrínsecos y Factores Intrínsecos, al respecto Chiavenato, I. (2007:53), señala sobre la Teoría de Herzberg F:

Los factores higiénicos se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes.

Los Factores Extrínsecos o Higiénicos, de acuerdo a la teoría corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados; aunque estos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento. La expresión higiene refleja, de acuerdo al autor Chiavenato, I. (2007:58) “precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indican que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio”. Cuando estos factores son óptimos simplemente evitan la baja satisfacción, se debe tomar en cuenta que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera,

es por ello que se llaman factores de insatisfacción. Sobre los factores intrínsecos, Chiavenato, I. (2007:95), señala que la teoría de Herzberg se refieren al:

Contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término de motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo.

La Teoría Bifactorial de Herzberg, afirma que la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes o de los llamados factores motivadores y por otra parte la insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión de los colegas y del contexto general del Cargo o llamados factores higiénicos. Herzberg, F. citado por Marriner, A.; Tomey, R. y Faan, PH. (1994:359), plantea que:

Los satisfactores e insatisfactores se incluyen mutuamente; él clasifica el sentido de logro, el reconocimiento de éste, el trabajo en sí, la responsabilidad, el potencial de progreso y la posibilidad de crecimiento como factores que motivan o satisfacen, mientras que las condiciones de trabajo, las políticas, la supervisión, las relaciones interpersonales, el salario, la posición y la seguridad en el puesto los clasifica como factores de higiene o insatisfactorios.

En síntesis y de acuerdo a los preceptos que fundamentan la Teoría de Herzberg, los factores extrínsecos, afectan a la satisfacción de necesidades de jerarquía inferior, el sueldo, la supervisión técnica, las condiciones de trabajo, las reglamentaciones y el modo de operar de la empresa, las relaciones personales, y

Los factores intrínsecos, afectan a la satisfacción de necesidades de jerarquía superior entre las que se mencionan las posibilidades de logro personal, reconocimiento de los logros, naturaleza de la propia tarea, responsabilidad, y las posibilidades de promoción. Para efectos de esta investigación se toma como referencia los factores que inciden en la satisfacción laboral señalados en la teoría bifactorial de Herzberg, F. El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos"). (Ver Cuadro 1)

Figura N°2

Teoría Bifactorial de Herzberg

S A T I S F A C T O R E S	FACTORES MOTIVADORES		I N S A T I S F A C T O R E S	FACTORES HIGIENICOS	
	Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción		Factores que cuando van bien producen no satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción
	*Relación exitosa del trabajo. * Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. *Promociones en la empresa.	* Falta de responsabilidad. * Trabajo rutinario y aburrido.		*Status elevado. * Incremento de salario. *Seguridad en el trabajo.	* Malas relaciones interpersonales. * Bajo salario. * Malas condiciones de trabajo.

Fuente: Pérez y Fidalgo, (2007)

Factores Extrínsecos o Higiénicos: El sueldo, la supervisión técnica, las condiciones de trabajo, las reglamentaciones y el modo de operar de la empresa. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la baja satisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción.

- **Retribución económica:** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo:** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
- **Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa:** Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

Factores Intrínsecos o Motivadores: Las relaciones personales, posibilidades de logro personal, reconocimiento de los logros, naturaleza de la propia tarea, responsabilidad, y las posibilidades de promoción. Según el modelo bifactorial estos factores intrínsecos pueden determinar la satisfacción.

- **Apoyo y respeto a los superiores:** Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- **Reconocimiento por parte de los demás:** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
- **Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo:** Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización

encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción. Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

Definición de Términos

Extrínseco: Se denomina aquello que es externo, no esencial.

Intrínseco: Es un término utilizado frecuentemente en filosofía para designar lo que corresponde a un objeto por razón de su naturaleza y no por su relación con otro. Se llama denominación intrínseca la manera de ser que conviene a una sustancia como tal y no en sus relaciones. es decir intrínseco se denomina aquello que es esencial.

Satisfacción laboral: Es un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Locke, E (1976)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es una serie de etapas conformadas por estrategias planificadas y coordinada con criterios lógicos sustentados con técnicas y procedimientos, con el fin de alcanzar el desarrollo de los objetivos señalados por el investigador. A lo que Garrido, L (2007) señala que el marco metodológico, es la médula de la investigación, se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo investigativo: definición de la población, sujeta a estudio y la selección de la muestra, diseño y aplicación de los instrumentos, recolección de los datos, análisis e interpretación de los resultados. En el marco metodológico, se plantea responder de qué manera y que medios están disponibles para el investigador que empleara, para ser resuelta las interrogantes en la investigación.

Diseño y Tipo de la Investigación.

La investigación realizada se enmarca en un diseño no experimental; debido a que el investigador no intento modificar variable alguna, su intención fue estudiarlas tal como se manifestaron y comprender su comportamiento, es decir, el estudio no fue de carácter experimental, ya que el propósito fue analizar las variables, describirlas y generar conclusiones con relación a los resultados. De igual manera, la investigación se situó en un estudio de campo, definida como la investigación que se realizan en el medio donde se desarrolla el problema o donde se encuentra el objeto de estudio. Cabe destacar que la investigación de campo según el Manual de Trabajo de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, UPEL (2006:14): el estudio de campo “es el análisis sistemático de problema de la realidad, con el propósito bien sea describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explica sus causas y efectos o

predecir su ocurrencia haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas de investigación conocidos”.

Nivel de la Investigación.

En este caso la investigación se asentara en el análisis descriptivo del fenómeno a estudiar, donde se acudió directamente al contexto real del problema con el fin de describir y caracterizar las variables que guardan estrecha con dicho estudio, esta es una de las ventajas que ofrece la utilización este tipo de investigación. Dice Arias, F (1999:67): “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o supuesto con establecer su estructura o comportamiento”. El estudio descriptivo permite medir de forma independiente las variables. En este tema de investigación, se seleccionó una serie de eventos, se recolecto la información sobre está, se describió el fenómeno del estudio la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa constructora.

Colectivo a Investigar

Es el conjunto de elementos, seres o eventos acordes entre sí, en cuanto a una serie de características, de las cuales se desea obtener información. Según Arias, F (2005), define la población objetiva, como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está queda delimitada por el problema y por el objetivo del estudio. Afirma Parra, H (2006), se entiende por población al conjunto total de elementos humanos o no, respeto al cual se desea realizar una investigación determinada. De este modo la población objeto de estudio de la investigación está constituida por veinticinco (25) trabajadores, se involucran en su totalidad por ser una población pequeña y administrable para efectos del estudio, estos trabajadores comparten el entorno laboral donde desarrollan actividades administrativas de la empresa constructoras, esta población se clasifican de la siguiente manera:

Cuadro A

Distribución de la Población.

Estratos	Población
Supervisores de ventas	1
Ejecutivos de ventas	3
Supervisores de Cobranza	1
Analistas de Cobranza	3
Coordinadora de Créditos y protocolizaciones	1
Analistas de Créditos y protocolizaciones	1
Departamento de legales	1
Coordinador de contabilidad	1
Analistas de contabilidad	2
Coordinador de cuentas por pagar	1
Analistas de cuentas por pagar	3
Analista de nomina	1
Recepcionista	1
Mensajeros	2
Personal de limpieza	2
Total	25

Fuente: Quintero, Y (2014)

La muestra o tamaño muestral posee diferentes definiciones según el tipo de estudio que se está realizando, para los estudios cuantitativos, no es más que un subgrupo de la población de la cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población, de acuerdo a las investigaciones cualitativas, son la Unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos, o eventos sobre el (la) cual se recolectan los datos sin que necesariamente sean representativo (a) del universo. Con respecto a la muestra, Silva, J (2008:97) la define “parte de un subconjunto de unidades de análisis representativas de la población, que el investigador selecciona con la finalidad de obtener la información precisa que caracteriza al colectivo”. Por ser la población finita, importante y necesaria para el estudio, se decidió considerar los 25 trabajadores de la empresa, por lo que se hará un estudio de tipo censal.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario) y el fichaje o registro de documentos. Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadoras, cuestionarios, señala Arias, F (2005:67), que “la técnica, es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. Y que el instrumento de recolección de datos “Es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (Ob.cit:69). De acuerdo a esto, las técnicas que se emplearon en esta investigación fueron la encuesta y su instrumento el cuestionario, documento constituido por un conjunto de preguntas orientadas a obtener información específica de lo que se investiga.

De acuerdo con Arias, F (2005) es la modalidad de encuesta la que se realiza de forma escrita mediante. Un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrativo por que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. El cuestionario para este estudio estará conformado por quince (15) ítems con cinco (5) alternativas destinadas a recopilar información sobre satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa constructora, a través de los sujetos objetos de estudio, El instrumento evaluará el primer objetivo de la investigación el cual ha sido planteado como es “Identificar los factores de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa constructora, constituido por los indicadores: Factores Extrínsecos o Higiénicos los cuales se medirá por los ítems del (1 al 5) , los Factores Intrínsecos o Motivadores que serán medidos por los ítems del (6 al 9) La calidad de vida en el trabajo fueron medidos por los ítems del(10 al 15).

Los ítems del instrumento fueron de tipo estructurado con cinco alternativas de respuestas de acuerdo a la percepción del sujeto y corresponde a la escala de Lickert: Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Indiferente (3), Satisfecho (4), Muy satisfecho (5). La recolección de datos se realizó de acuerdo a la siguiente manera:

1. Se entregó una comunicado por escrito al supervisor del personal interno que labora en la empresa constructora , con la finalidad de informarle sobre los objetivos de la investigación y de esta manera solicitar su autorización y colaboración para realizar la investigación en dicha organización.
2. Se realizó una entrevista con el personal para informarles los fines del estudio y solicitarles su colaboración para la recolección de los datos.
3. Por último se entregó una copia del instrumento a los trabajadores, para aplicar el cuestionario y así obtener los datos de estudio.

Técnicas de Presentación y Análisis de la Información.

En esta sección se identifican las técnicas de análisis y de interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos correspondientes, destacando la forma como fueron organizados los datos para darle respuesta a los objetivos de la investigación. Tuvo como fin último, reducir los datos de manera comprensible, para interpretarlos, y poner a prueba las relaciones del problema estudiado. Se debió introducir algunos lineamientos muy generales: Recolección de datos, revisión de instrumentos, codificación de las respuestas a las preguntas, s; sistematizar y simplificar los datos, diseñar la matriz y efectuar el análisis estadístico.

Para el análisis estadístico, se necesitó en primer término describir los datos y posteriormente efectuar el análisis para relacionar sus variables. Por ello se comenzó con la Estadística Descriptiva que fue un conjunto de técnicas diseñadas para describir, representar, Inferir y resumir la información del fenómeno de

estudio. Además hay que tener en cuenta que la estadística Descriptiva consiste en la distribución de frecuencias: Una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. En la distribución de frecuencias los datos son clasificados según intervalos seleccionados. Las distribuciones reciben los calificativos de absolutas, porcentuales y acumuladas.

Los datos obtenidos durante la observación se recolectaron y ordenaron en una tabla donde mostraron los valores de las respuestas en frecuencia absoluta del dato el cual estuvo representado por el número de veces que se obtuvo un resultado concreto y la frecuencia relativa por el porcentaje que representa la frecuencia absoluta respecto del total.

La frecuencia absoluta y relativa se representó sobre un *Diagrama de Sectores* o *Gráfico Circular*. Se utilizó un círculo dividido en sectores; cada sector representa cada uno de los posibles valores que toma la variable que se mide; la superficie del sector mide el valor de la frecuencia (absoluta o relativa).

Validez y Confiabilidad de los Instrumento.

La validez y confiabilidad son cualidades esenciales que deben estar presente en todos los instrumento de carácter científico para la recogida de datos. Si el instrumento o instrumentos reúnen estos requisitos habrá garantía de los resultados obtenidos en un determinado estudio y, por lo tanto, las conclusiones pueden ser creíbles y merecedoras de una mayor confianza. La validez consiste en hacer evaluación de cada ítem que estructura el instrumento. Ahora bien, para el presente estudio el tipo de validez utilizado fue validez de contenido, según Aroa (1999) señala que es el método que más utilizado para estimar la validez de contenido es el dominado juicio de experto, el cual consiste en seleccionar un número impar (3 o 5) de jueces (personas expertas o muy conocedoras del problema o asunto que se investiga), quienes tiene la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, de manera que los mismos se adecuen a cada uno de los objetivos de investigación.

El juicio de experto para este instrumento fue evaluado y corregido por los profesores: Rivas Lares Ariana Teresa, Cédula de Identidad V-14.230.118, Francisco Rodríguez. Cédula de Identidad V-4.875.138 y Mahie Sierra Cédula de Identidad V-13.780.701, docentes adscritos al Área de Estudios Superiores para Graduados, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de la Universidad de Carabobo.

La confiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación se calculó aplicando la ecuación Alpha De Cronbach, la confiabilidad se mide de 0 a 1 este cálculo arrojó como resultado de 88,49% en grado de confiabilidad en este caso es alta. Este cálculo fue evaluado y aprobado por Bruno M. Valera H. Cedula de Identidad V- 7.575.154, profesor de Estadística adscrito de la Escuela de Relaciones Industriales, de la Universidad de Carabobo.

En este orden de ideas, la confiabilidad del instrumento se determina aplicando la confiabilidad: Alfa de Cronbach siendo su fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Expresado de la siguiente Manera:

K: Numero de Ítems

K-1: Grado de Libertad

S_i^2 : Sumatoria de Varianza de Ítems

S_t^2 : La Varianza de la suma de los Ítems

. a: Coeficiente Alpha de Cronbach.

Criterio de decisión para la confiabilidad del instrumento

RANGO	CONFIABILIDAD
0,81-1	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0,00-0,20	Muy baja

Cuadro B.
Técnico - Metodológico

Objetivo General

Estudiar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Constructora, con la finalidad de proporcionar información valiosa acerca del estado en que se encuentra la organización.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar factores de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa constructora.	Factores Extrínsecos o Higiénicos	Afectan a las necesidades de jerarquía inferior, el sueldo, la supervisión técnica, las condiciones de trabajo, las reglamentaciones y el modo de operar en la empresa, las relaciones personales. Según el modelo bifactorial de Herzberg los factores extrínsecos sólo pueden prevenir la baja satisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción.	* Retribución económica: Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia. * Condiciones físicas del entorno de trabajo: Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza. * Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa: Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo. * Relaciones con los compañeros de trabajo: Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.	Encuesta Cuestionario	Trabajadores de la empresa

Fuente: Quintero, Y (2014)

Cuadro B: (Cont.)

Objetivo General

Estudiar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Constructora, con la finalidad de proporcionar información valiosa acerca del estado en que se encuentra la organización.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar factores de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa constructora.	Factores Intrínsecos o Motivadores	Afectan a las necesidades de jerarquía superior entre las que se mencionan las posibilidades del logro personal, reconocimiento de los logros, naturaleza de la propia tarea, responsabilidad y la posibilidad de promoción. Según el modelo bifactorial de Herzberg estos factores intrínsecos pueden determinar la satisfacción.	*Apoyo y respeto a los superiores: Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización. * Reconocimiento por parte de los demás: Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización. * Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo: Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción. Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.	Encuesta Cuestionario	Trabajadores de la empresa

Fuente: Quintero, Y (2014)

Cuadro B: (Cont.)

Objetivo General

Estudiar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Constructora, con la finalidad de proporcionar información valiosa acerca del estado en que se encuentra la organización.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Determinar el grado satisfacción laboral, con relación a los aspectos que contempla la cálida de vida laboral de los trabajadores.	Grado satisfacción laboral, con relación a los aspectos que contempla la cálida de vida laboral de los trabajadores.	La calidad de vida laboral se expresa por el grado de satisfacción espiritual del hombre con el trabajo que realiza alcanzando su cima.	La calidad de vida laboral contempla los siguientes aspectos: 1.-Que cada ser humano tenga la posibilidad de optar sin discriminación alguna por un puesto de trabajo útil a su capacidad y vocación. * La posibilidad de ascender laboralmente en consideración a su capacidad, conocimientos y méritos laborales. * Seguridad en el empleo y que todo movimiento de puesto de trabajo que se ejecute tenga presente sus resultados laborales, su capacidad, su voluntad y esté libre de toda discriminación y presión. 2.-Garantizar la plena dignidad hacia todos los trabajadores. * Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltratos de palabras o de obra y de actos que pudieran afectar su dignidad. 3.-El reconocimiento de la utilidad del trabajo que se realiza por parte del colectivo laboral y de la sociedad. 4.-Recibir un salario acorde a su aporte laboral (calidad y cantidad), el cual le permita cubrir sus necesidades fundamentales eliminando toda forma de igualitarismo o preferencia en la distribución individual.	Encuesta Cuestionario	Trabajadores de la empresa

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Determinar el grado satisfacción laboral, con relación a los aspectos que contempla la cálida de vida laboral de los trabajadores.	Grado satisfacción laboral, con relación a los aspectos que contempla la cálida de vida laboral de los trabajadores.	La calidad de vida laboral se expresa por el grado de satisfacción espiritual del hombre con el trabajo que realiza alcanzando su cima	5.-La existencia de un clima laboral caracterizado por la solidaridad, la fraternidad, la colaboración, la ayuda mutua, el respeto entre todos los integrantes del colectivo, particularmente las relaciones entre jefes y subordinados, la disciplina y la legalidad. 6.-El reconocimiento moral y material oportuno y público de los logros alcanzados. 7.-La posibilidad real de participación en todos los eventos del colectivo, principalmente en las decisiones que se tomen, teniendo una información oportuna tanto de los sucesos como de sus resultados. 8.-La existencia de condiciones para elevar la calificación técnico-profesional y el nivel cultural. 9.-Condiciones laborales satisfactorias: organización del trabajo, seguridad, alimentación, transporte, estética laboral, etc.	Encuesta Cuestionario	Trabajadores de la empresa

Cuadro B: (Cont.)

Objetivo General

Estudiar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Constructora, con la finalidad de proporcionar información valiosa acerca del estado en que se encuentra la organización.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Explicar la satisfacción laboral, que actualmente perciben los empleados en la empresa constructora	Satisfacción Laboral	Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa, calidad de vida en el trabajo.	Llegado este punto debemos analizar el clima laboral al que apelan las organizaciones y en función de qué parámetros es instrumentado. Considero que se debe abordar el análisis del clima laboral en la organización aceptando que este puede ser positivo o negativo. De acuerdo al mismo será el grado de satisfacción o insatisfacción de los empleados. El desempeño laboral requiere de condiciones de trabajo percibidas como satisfactorias por los empleados para que se logre materializar un alto nivel de rendimiento. Esto implica que la calidad de vida laboral es un condicionante o factor que actúa tanto a favor de los miembros como de la organización misma.	LA SATISFACCIÓN LABORAL, QUE ACTUALMENTE PERCIBEN LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA	Datos obtenidos en la aplicación de cuestionario tipo encuesta a los trabajadores de la empresa.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo tuvo por finalidad analizar e interpretar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa constructora y la calidad de vida en el trabajo, luego de haber recopilado y analizado la información obtenida a través de la técnica de encuesta, apoyada en un cuestionario. De acuerdo con Silva, J (2008:92), las técnicas de análisis de datos, “consiste en explicar cómo van a ser procesados los datos recabado; se deberá señalar si la tabulación de los datos estadísticos se presentan en tablas, gráficos, cuadros, croquis, esquemas u otros elementos necesarios para hacer la interpretación adecuada de los fenómenos en estudio”.

A continuación se presentan los resultados y sus respectivos análisis interpretativos; para lo cual se elaboraron tablas y gráficos circulares expresados de manera porcentual por cada ítem, manteniendo el orden de las preguntas contenidas en el instrumento de recolección de información, esto con la finalidad de facilitar la comprensión por parte de los lectores. Al respecto Balestrini Acuña (2006:73), señala que “...se debe considerar que los datos tienen su significado únicamente en función de las interpretaciones que les da el investigador, ya que de nada servirá abundante información si no se somete a un adecuado tratamiento analítico”.

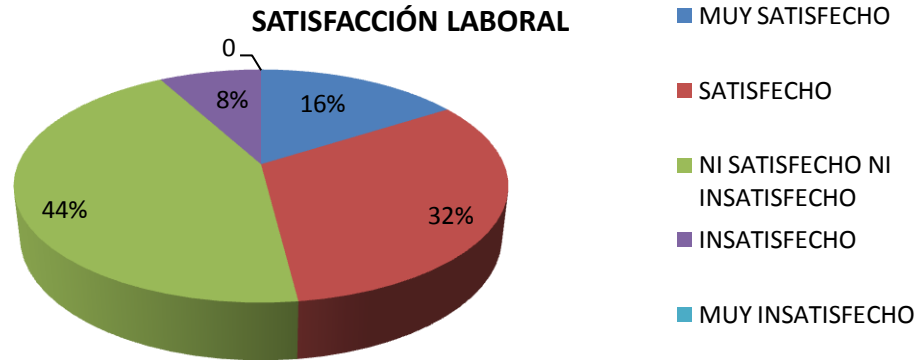
Los Factores Extrínsecos de la Satisfacción en el Trabajo.

De inmediato se procede a mostrar los resultados obtenidos acerca de los factores intrínsecos y extrínsecos que se relacionan con la satisfacción en el trabajo, los mismos fueron indagados en el grupo de trabajadores de la empresa constructora, los cuales fueron considerados como colectivo a investigar, ya que son ellos los que hacen vida en la organización pueden expresar su opinión con respecto a dichas variables.

Tabla 1
Tipo de Trabajo.

1.-Tipo de Trabajo	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	4	16%
Satisfecho	8	32%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	11	44%
Insatisfecho	2	8%
Muy Insatisfecho	0	0
Total	25	100%

Gráfico Nro. 1
Tipo de Trabajo.



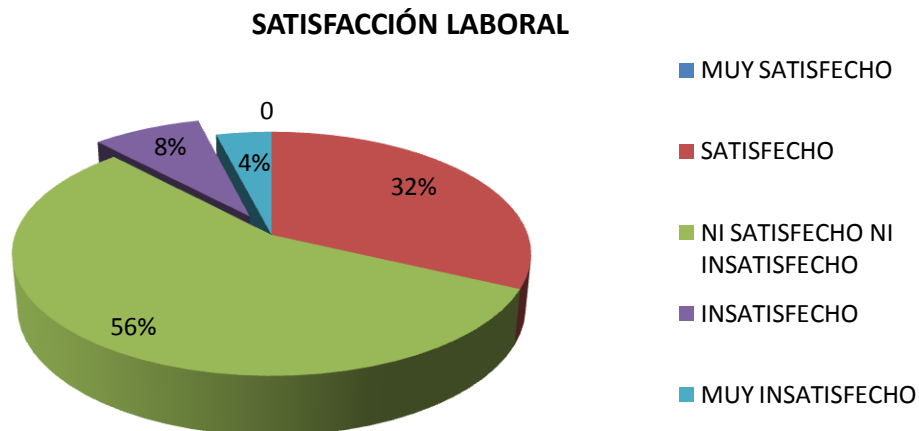
Fuente: Quintero, Y (2014)

En el siguiente gráfico se puede observar que el 48% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están satisfechos o muy satisfechos con el tipo de trabajo que realizan. El 44% de los trabajadores no están NI-Satisfechos o insatisfechos con el tipo de trabajo que realizan y un 8% de los trabajadores están insatisfechos con el tipo de trabajo que realizan. Un gran porcentaje de los trabajadores están satisfechos o muy satisfecho con el trabajo que realizan ya que una vez culminada sus labores dentro del horario de trabajo les queda mucho tiempo libre, el cual pueden aprovechar para realizar sus actividades académicas en el caso de los que se encuentran cursando estudios de educación superior. Mientras que un porcentaje regular de los empleados le es indiferente afirman que trabajan solo para obtener la retribución económica necesitan para cubrir sus gastos, y un porcentaje menor no está satisfecho consideran que las actividades que realizan es rutinaria y no les permite ampliar sus conocimientos se sienten anclados en el mismo puesto de trabajo.

Tabla Nro. 2
Salario que Percibe.

2.-Salario que Percibe	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	
Satisfecho	8	32%
Ni satisfecho Ni insatisfecho	14	56%
Insatisfecho	2	8%
Muy Insatisfecho	1	4%
Total	25	100%

Gráfico Nro. 2
Salario que Perciben



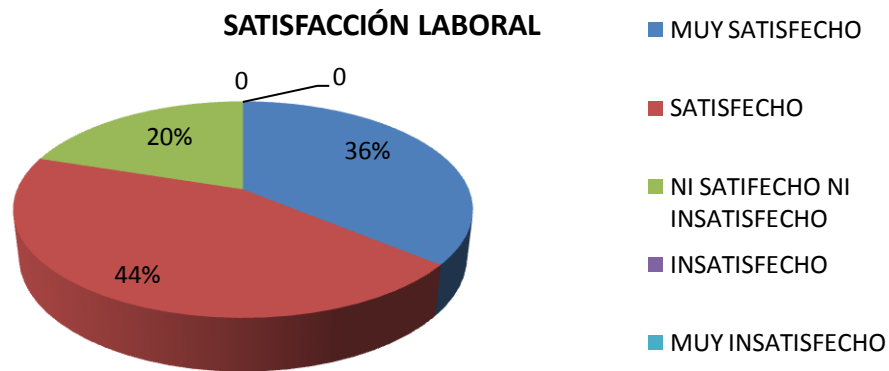
Fuente: Quintero, Y (2014).

En el siguiente gráfico se puede observar que el 56% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están NI-NI satisfecho o insatisfecho con el salario que perciben. El 32% de los trabajadores están satisfechos con el salario que perciben y un 12% de los trabajadores están insatisfechos o muy insatisfechos con el salario que perciben. El salario es asignado a discrepancia, no se establece por tabulador o escala salarial, no se toma en cuenta el nivel educativo ni el grado de dificultad que tienen las labores de trabajo. La gerencia implementó como estrategia salarial los siguientes aspectos: para los coordinadores pagar hasta el 5.6 veces lo que representa el salario mínimo; que en cifras actuales es 23.520 Bs. Y para los analistas y demás personal pagar el 25% por encima del salario mínimo establecido en decreto presidencial y publicado en gaceta oficial, en cifra es 5.250, 00, Bs. Esto debido a la carencia de los beneficios sociales establecido por la Ley Orgánica del Trabajo tales como (S.S.O), (F.A.O.V), (I.N.C.E.S).

Tabla Nro. 3
Limpieza e higiene de su lugar de trabajo.

3.-Limpieza e higiene de su lugar de trabajo	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	9	36%
Satisfecho	11	44%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	5	20%
Insatisfecho	0	0
Muy insatisfecho	0	0
Total	25	100%

Gráfico N°3
Limpieza e higiene de su lugar de trabajo.



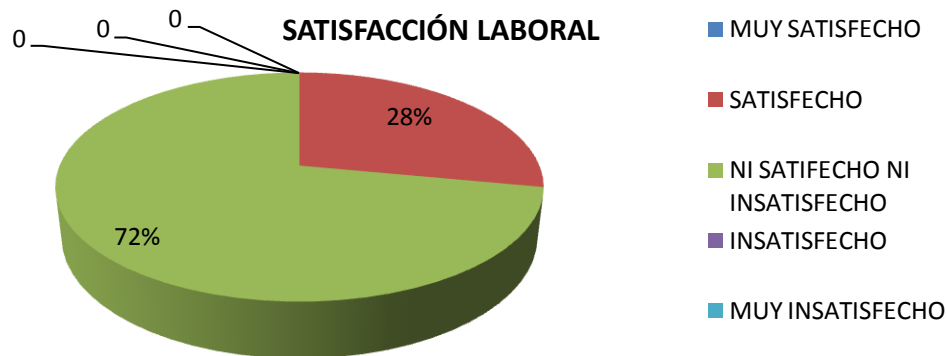
Fuente: Quintero, Y (2014).

En el siguiente gráfico se puede observar que el 80% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están satisfechos o muy satisfechos con la limpieza e higiene de su lugar de trabajo. El 20% de los trabajadores están Ni-Ni satisfecho o insatisfecho con la limpieza e higiene de su lugar de trabajo. El orden y limpieza de la oficina es realizado por dos (2) trabajadores, se opina que son responsables y muy eficientes al desempeñar su labor, esto agrada mucho al personal.

Tabla Nro. 4
Nivel de calidad y estabilidad laboral de la empresa.

4.-Nivel de calidad y estabilidad laboral que obtiene de la empresa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	7	28%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	18	72%
Insatisfecho	0	0
Muy insatisfecho	0	0
Total	25%	100%

Gráfico Nro. 4
Nivel de calidad y estabilidad laboral de la empresa.



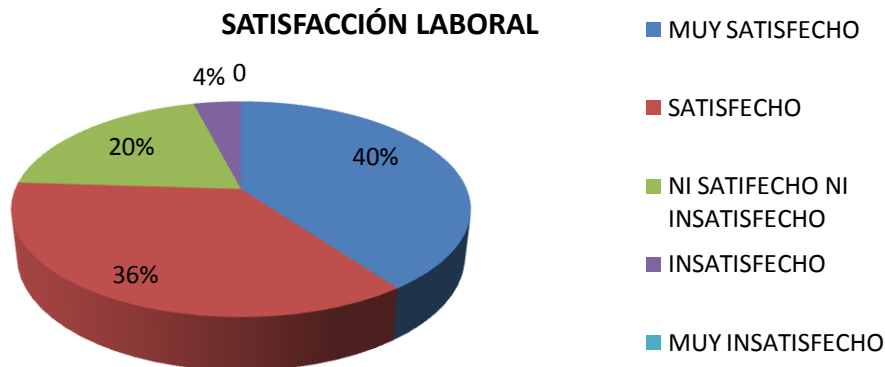
Fuente: Quintero, Y (2014)

En el siguiente gráfico se puede observar que el 72% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están Ni-Ni satisfecho o insatisfecho con el nivel de calidad y estabilidad laboral que obtienen de la empresa. El 28% de los trabajadores están satisfechos con el nivel de calidad y estabilidad laboral que obtienen de la empresa. Son muy pocos los beneficios sociales que se ofrece a los trabajadores, no existe póliza de seguro que cubra la maternidad de las trabajadoras solo se le otorga el permiso de pre y post parto el cual está establecido en el marco legal de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (AÑO) al igual que la inamovilidad laboral, hace un año atrás para solventar las quejas y descontento del personal implementaron una póliza de Hospitalización y Cirugía, como una forma de proteger socialmente al trabajador y su familia.

Tabla Nro. 5
Relaciones personales.

5.-Relaciones personales hacia sus jefes y compañeros	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	10	40%
Satisfecho	9	36%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	5	20%
Insatisfecho	1	4%
Muy insatisfecho	0	0
Total	25	100%

Gráfico Nro. 5
Relaciones personales.



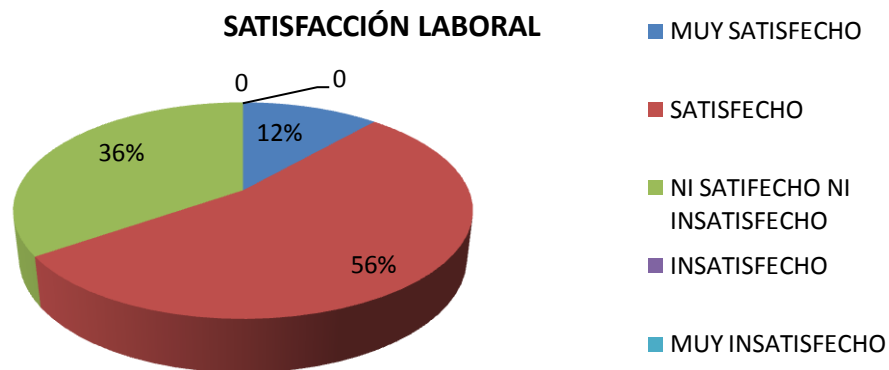
Fuente: Quintero, Y (2014).

En el siguiente gráfico se puede observar que el 76% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están muy satisfechos o satisfechos con las relaciones personales hacia sus jefes y compañeros. El 20% de los trabajadores están Ni-Ni satisfecho o insatisfecho con las relaciones personales hacia sus jefes y compañeros y un 4% de los trabajadores están insatisfechos con las relaciones personales hacia sus jefes y compañeros. Los jefes no se involucran en la vida privada de sus empleados, solo se comunican para aclarar dudas o incertidumbre sobre las labores de trabajo. En cuanto a la interacción entre los compañeros es satisfactoria se apoyan unos a otros; muy pocas veces surgen conflictos entre ellos.

Tabla Nro. 6
Supervisión en el área de trabajo.

6.-Supervisión que ejercen sobre usted en su área de trabajo	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	3	12%
Satisfecho	13	56%
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	9	36%
Insatisfecho	0	0
Muy insatisfecho	0	0
Total	25	100%

Gráfico Nro. 6
Supervisión en el área de trabajo.



Fuente: Quintero, Y (2014).

En el siguiente gráfico se puede observar que el 68% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están muy satisfechos o satisfechos con la supervisión que ejercen sobre ellos en su área de trabajo. El 36% de los trabajadores están Ni-Ni satisfecho o insatisfecho con la supervisión que ejercen sobre ellos en su área de trabajo. La supervisión sobre las labores desempeñadas por el personal es ejercida por los coordinadores de cada departamento este, solicita a cada sus empleados reporte semanal sobre las actividades que realizó. Anteriormente esta supervisión, no se realizaba, pero debido a un gran margen de error en las actividades no se sabía de quien provenía y generaba conflicto entre los mismo compañeros de trabajo, ya que la sanción aplicaba para todo el personal del departamento.

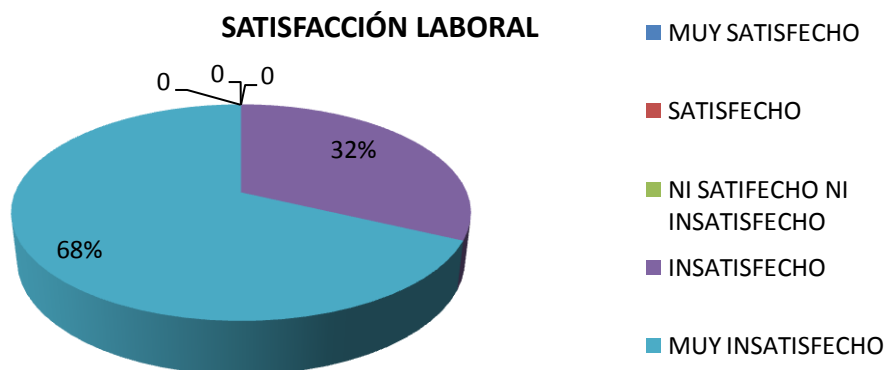
Factores Intrínsecos de la Satisfacción Laboral

De inmediato se presentaron los resultados producto de los factores motivadores que se indagaron en el grupo de trabajadores de la empresa, con la idea de hacer balance entre los factores externos, ya plasmados, y los internos, que ahora se presentaran, con el propósito de determinar cuál de los factores es más preponderante y que se encuentra presente en el grupo de empleados de la empresa constructora. A continuación los resultados de los hallazgos:

Tabla Nro. 7
Incentivos y premios por la realización de las tareas.

7.-Incentivos y premios que le da la empresa por la realización de sus tareas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	8	32%
Muy insatisfecho	17	68%
Total	25	100%

Gráfico Nro. 7
Incentivos y premios por la realización de las tareas.



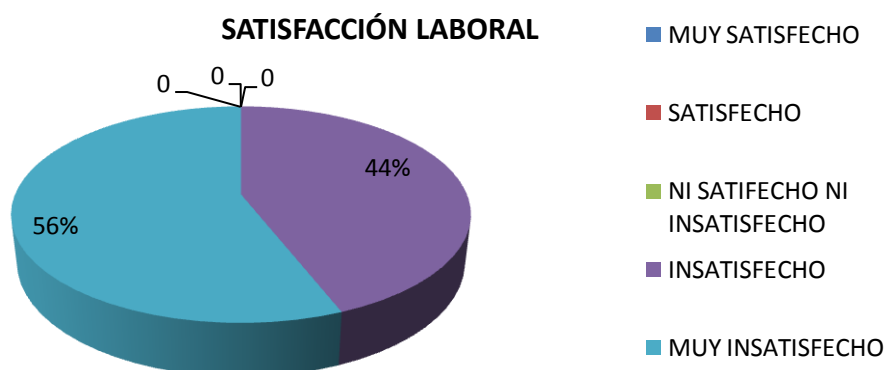
Fuente: Quintero, Y (2014).

En el siguiente gráfico se puede observar que el 100% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están muy insatisfechos o insatisfechos con los incentivos y premios que le da la empresa por la realización de sus tareas. La empresa no motiva al personal con ningún tipo de incentivo, consideran que el personal es muy bien pagado para que realice sus actividades a tiempo y con buena calidad, por lo que están obligados a realizarlas.

Tabla Nro. 8
Formación y Capacitación que recibe de la empresa.

8.-Formación y capacitación que recibe de la empresa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	11	44%
Muy insatisfecho	14	56%
Total	25	100%

Gráfico Nro. 8
Formación y capacitación que recibe de la empresa.



Fuente: Quintero, Y (2014).

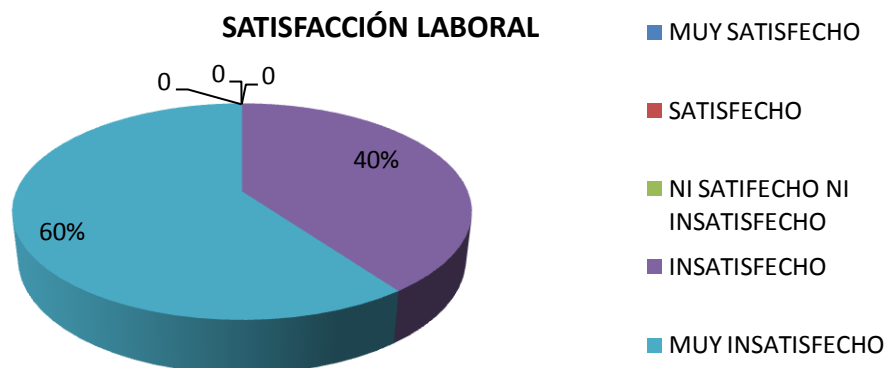
En el siguiente gráfico se puede observar que el 100% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están muy insatisfechos o insatisfechos con respecto a la formación y capacitación que recibe de la empresa. Una vez que el personal ingresa a la empresa se le induce sobre las actividades a realizar en su puesto de trabajo, la gerencia considera que no es necesario tener plan de carrera y capacitación, ya que estima que por las labores propias del trabajo, el empleado aprende a través de la

misma dinámica laboral, y no requiere ser capacitado o actualizado, si lo ameritase en algún caso. Igualmente considera que las actividades son rutinarias y el personal se especializa en el puesto.

Cuadro N°9
Posibilidades de ascensos en la empresa.

9.-Posibilidades de ascensos que brinda la empresa a sus empleados	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	0	0
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	10	40%
Muy insatisfecho	15	60%
Total	25	100%

Gráfico N°9
Posibilidades de ascensos en la empresa.



Fuente: Quintero, Y (2014).

En el siguiente gráfico se puede observar que el 100% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están muy insatisfechos o insatisfechos con las posibilidades de ascensos que brinda la empresa a sus empleados. Debido a que la organización se caracteriza por ser achatada y no burocrática, no posee altos cargos en la gerencia ya que la misma es administrada por familiares del Director-Gerente de la empresa, el cargo más alto al que pueden aspirar los empleados, es el de Coordinador de Departamento, y cuando este queda vacante se recurre al reclutamiento externo,

quitándole la posibilidad al personal interno de mayor antigüedad, el cual está capacitado para el puesto vacante. Esto genera malestar e insatisfacción.

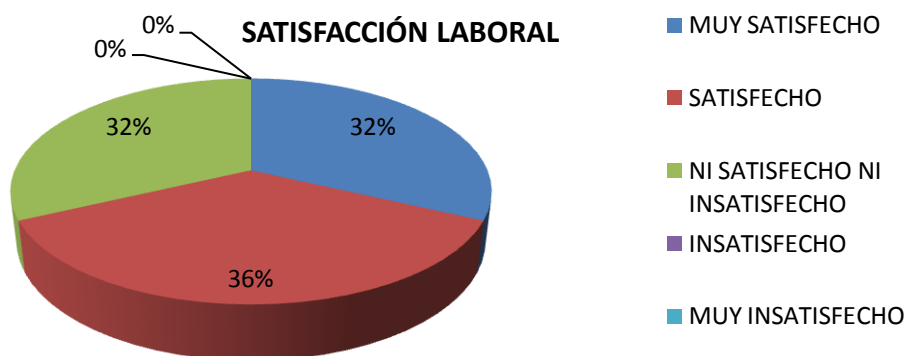
La Calidad de Vida en el Trabajo.

Se basa en el principio que los trabajadores son humanos que deben ser desarrollados; el trabajo debe tener una concepción positiva cuyo objetivo sea el enaltecer el aspecto humano del trabajador, permitiendo que él mismo pueda desempeñar otros roles tales como: padre, cónyuge, familia, etc., ya que el trabajo con sentido netamente humano, lleva consigo lo mejor para el trabajador en todas las áreas que afectan a su discurrir en la organización, lo cual trae como consecuencia que se requiere disponer de ciertos indicadores, en el sentido de mantener un equilibrio entre el trabajador, la organización y el ambiente.

Tabla 10
La calidad de los servicios básicos (Agua potable, sanitarios, comedor).

10.- la calidad de los servicios básicos (Agua potable, sanitarios, comedor).	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	8	32%
Satisfecho	9	36%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	8	32%
Insatisfecho	0	0%
Muy Insatisfecho	0	0%
Total	25	100%

Gráfico Nro. 10
La calidad de los servicios básicos (Agua potable, sanitarios, comedor).



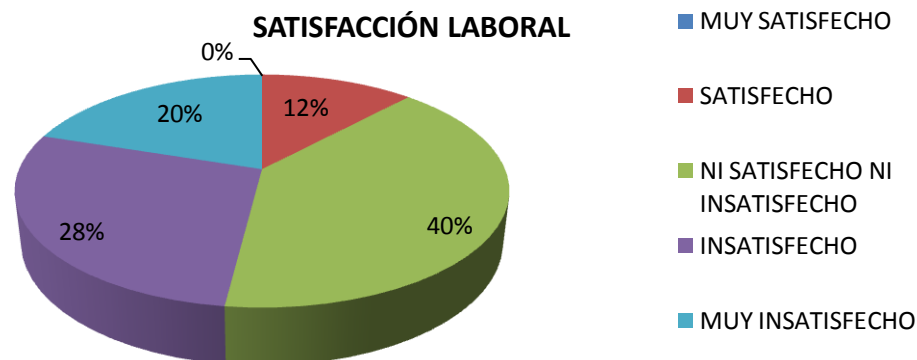
Fuente: Quintero, Y (2014)

En el siguiente gráfico se puede observar que el 68% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están Muy satisfechos con la calidad de los servicios básicos (Agua potable, sanitarios, comedor). El 32% de los trabajadores no están NI-NI satisfechos o insatisfechos con la calidad de los servicios básicos (Agua potable, sanitarios, comedor). Un gran porcentaje de los trabajadores están muy satisfechos con los servicios que le presta la empresa tales como filtros de agua potables en óptimas condiciones, sanitarios muy limpios, área de comedor confortable.

Tabla 11
Con las decisiones que tomas en tu Área.

11.- A la hora de influir en las decisiones que tomas en tu Área	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	3	12%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	10	40%
Insatisfecho	7	28%
Muy Insatisfecho	5	20%
Total	25	100%

Gráfico Nro. 11
Con las decisiones que tomas en tu Área.



Fuente: Quintero, Y (2014)

En el siguiente gráfico se puede observar que. El 48% de los trabajadores a los que se les aplicó cuestionario están muy insatisfechos o insatisfechos con respecto a la hora de influir en las decisiones que tomas en su área, el 40% no están NI-NI satisfechos o insatisfechos con respecto a la hora de influir en las decisiones que tomas en su área. Un 12% de los trabajadores están satisfechos con respecto a la hora de influir en las decisiones que tomas en su área. Se observa un gran porcentaje de trabajadores están

muy insatisfechos con respecto a la hora de influir en las decisiones que tomas en su área por que muy pocas veces se consideran.

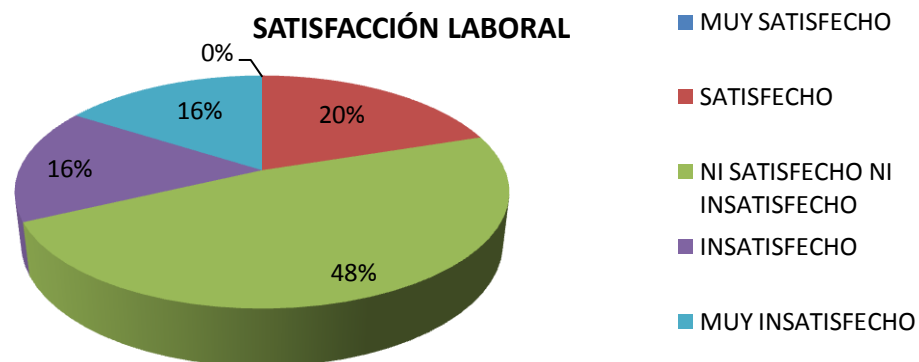
Tabla 12

Al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y mi desarrollo personal

12.- Al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y mi desarrollo personal	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	5	20%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	12	48%
Insatisfecho	4	16%
Muy Insatisfecho	4	16%
Total	25	100%

Gráfico Nro. 12

Al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y mi desarrollo personal.



Fuente: Quintero, Y (2014)

En el siguiente gráfico se puede observar que el 48% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario no están NI-SATISFECHOS o INSATISFECHOS con respecto Al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y su desarrollo personal. El 32% de los trabajadores están Muy insatisfechos con respecto con respecto Al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y su desarrollo personal. El 20% de los trabajadores están satisfechos con respecto al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y su desarrollo personal. Un gran porcentaje de trabajadores no están NI-SATISFECHOS o INSATISFECHOS con respecto Al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y su desarrollo personal debido a que en ocasiones el horario de

trabajo se extiende y salen un poco más tarde de lo establecido en su jornada laboral trayendo como consecuencia retado en la llegada a su hogar o centro de estudio.

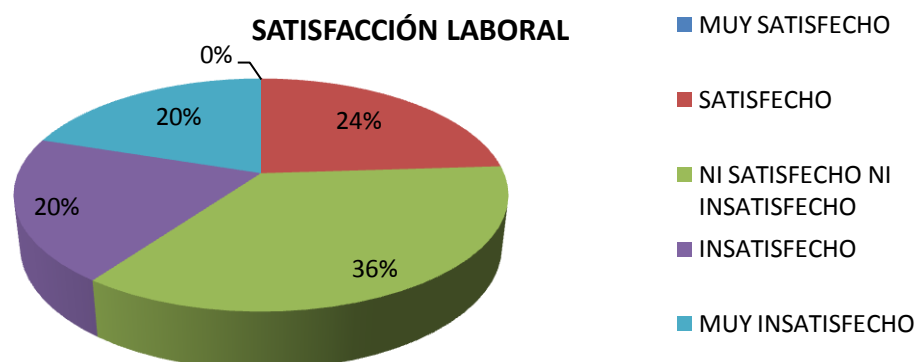
Tabla 13

Cunado tus jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa.

13.- Cunado tus jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	6	24%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	9	36%
Insatisfecho	5	20%
Muy Insatisfecho	5	20%
Total	25	100%

Gráfico Nro. 13

Cunado tus jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa.



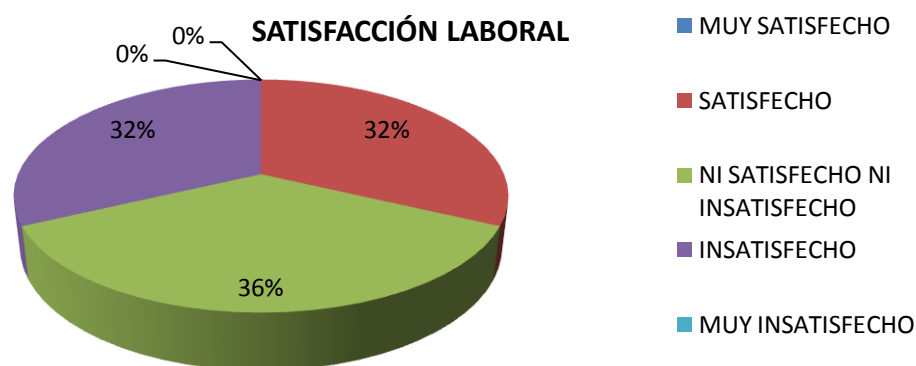
Fuente: Quintero, Y (2014)

En el siguiente gráfico se puede observar que el 40% de los trabajadores a los que se les aplico el cuestionario no está Muy insatisfecho con respecto la comunicación oportuna de las necesidades de la empresa por parte de sus jefes. El 36% de los trabajadores no están NI-NI satisfechos o Insatisfecho con respecto la comunicación oportuna de las necesidades de la empresa por parte de sus jefes. El 24% de los trabajadores están satisfechos con respecto la comunicación oportuna de las necesidades de la empresa por parte de sus jefes. Un gran porcentaje de trabajadores están Muy insatisfechos con respecto la comunicación oportuna de las necesidades de la empresa por parte de sus jefes debido a que solo se le informa las necesidades o prioridades de la empresa a un pequeño sector de los empleados.

Tabla 14
Con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa.

14.- Con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa.	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	8	32%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	9	36%
Insatisfecho	8	32%
Muy Insatisfecho	0	0%
Total	25	100%

Gráfico Nro. 14
Con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa.



Fuente: Quintero, Y (2014)

En el siguiente gráfico se puede observar que el 36% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario no están NI-NI satisfechos o insatisfechos con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa. El 32% de los trabajadores están satisfechos con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa. El 32% de los trabajadores están insatisfechos con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa. Un gran porcentaje de trabajadores no están NI-NI satisfechos o insatisfechos con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa por desconocimiento de los mismos.

Tabla 15

Con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa.

15.- con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa.	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	11	44%
Ni satisfecho ni Insatisfecho	8	32%
Insatisfecho	6	24%
Muy Insatisfecho	0	0%
Total	25	100%

Gráfico Nro. 15

Con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa.



Fuente: Quintero, Y (2014)

En el siguiente gráfico se puede observar que el 44% de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario están satisfechos Con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa. El 32% de los trabajadores no están NI-NI satisfechos o Insatisfechos Con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa. El 24% de los trabajadores están Insatisfechos Con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa. Un gran porcentaje de trabajadores están satisfechos Con el cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa todos sus acuerdos de contratación ya que se ejecutan de manera efectiva para ambas partes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de efectuado el análisis de los resultados, arrojados por el instrumento de recolección de datos, es oportuno dar a conocer las conclusiones de la investigación a fin de exponer los aspectos más resaltante que se encuentran vinculados con los factores de la satisfacción laboral, que fueron identificados en los trabajadores de la empresa constructora, para ellos se tomaron en cuenta los siguientes factores como dimensión: Con relación a los factores extrínsecos o higiénicos, se pudo determinar que se mantiene elevado porcentaje de satisfacción en cuanto a *la esencia del trabajo*, un gran porcentaje de los trabajadores está satisfechos o muy satisfecho con el trabajo que realizan ya que una vez culminada sus labores dentro del horario de trabajo, tienen tiempo libre el cual aprovechan para realizar sus actividades académicas, en el caso de aquellos que se encuentran cursando estudios de educación superior. Mientras que un porcentaje regular de los empleados, le es indiferente afirmando que trabajan solo para obtener la retribución económica necesaria para cubrir sus gastos, y un porcentaje menor no está satisfecho considerando que las actividades que realizan son rutinarias y no les permite ampliar sus conocimientos se sienten anclados en el mismo puesto de trabajo.

En cuanto a *las condiciones físicas del entorno*, agrada mucho al personal el orden y limpieza de la oficina es realizado por los trabajadores opinan que son responsables y muy eficientes al desempeñar su labor. En *las relaciones con los compañeros y superiores*, los jefes no se involucran en la vida privada de sus empleados, solo se comunican para aclarar dudas o incertidumbre sobre las labores de trabajo. En cuanto a la interacción entre los compañeros es satisfactoria se apoyan unos a otros; muy pocas veces surgen conflictos entre ellos. Por otra parte se identificó alto porcentaje de indiferencia por la satisfacción o insatisfacción de la retribución económica. El salario es asignado de manera discrecional, no se tiene establecida escala salarial, no se toma en cuenta el nivel educativo, tampoco el grado de dificultad que tienen las labores de trabajo.

Con respecto al factor *seguridad y estabilidad que ofrece la empresa en el puesto de trabajo*, se evidenciaron pocos beneficios sociales ofrecidos a los trabajadores, no existe póliza para la maternidad de las trabajadoras solo se le otorga el permiso de pre y post parto establecido en el marco legal de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo al igual que la inamovilidad laboral, para solventar quejas y descontento del personal se contrató póliza de Hospitalización y Cirugía. Del mismo modo y en cuanto a los factores intrínsecos o motivadores, se evidencio porcentaje significativo de baja satisfacción en los trabajadores de la empresa en los siguientes aspectos, *reconocimiento por parte de los demás*, la empresa no motiva al personal con incentivos, consideran que el personal es bien pagado para que realice sus actividades, mientras que *la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo*, no es considerada ya que cuando el personal ingresa se le da una inducción, para la gerencia estima que no es necesario tener un plan de desarrollo para el empleado, debido a que las labores las aprende producto de su misma rutina de trabajo y por ende se especializa en el puesto.

Igualmente, no existe la *posibilidad de ascenso*, ya que al ser una empresa de estructura plana y no burocrática, no posee altos cargos en la gerencia, ya que la misma es ocupada por familiares del Director-Gerente, y que también es propietario de la misma; el cargo más alto al que pueden aspirar los empleados es el de Coordinador de Departamento, cuando este queda vacante, la empresa opta por hacer reclutamiento externo, anulando la posibilidad de desarrollo al personal interno de mayor antigüedad o con más experiencias, generando insatisfacción.

Un mínimo porcentaje de satisfacción con respecto a la supervisión que ejercen sobre ellos en su área de trabajo, debido a que la misma es desempeñada por los coordinadores de departamento, solicitando a sus subordinados reporte semanal de actividades realizadas. Anteriormente esta supervisión no se hacía, pero debido a un gran margen de error en las actividades no se sabía de quien provenía y generaba conflicto entre los compañeros de trabajo, ya que la sanción aplicaba para todo el departamento.

Finalmente se pudo evidenciar la satisfacción laboral, con relación a los aspectos que contempla la calidad de vida laboral de los trabajadores en los siguientes puntos: Un gran porcentaje de los trabajadores están Muy satisfechos *con los servicios que le presta la empresa* tales como filtros de agua potables en óptimas condiciones, sanitarios muy limpios, área de comedor confortable. En cuanto *a la hora de influir en las decisiones que tomas en su área* están Muy insatisfechos por que muy pocas veces se consideran. Con respecto *Al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y su desarrollo personal* no están NI-NI satisfechos o insatisfechos debido a que en ocasiones el horario de trabajo se extiende y salen un poco más tarde de lo establecido en su jornada laboral trayendo como consecuencia retardo en la llegada a su hogar o centro de estudio. En *la comunicación oportuna de las necesidades de la empresa por parte de sus jefes* están Muy insatisfechos debido a que solo se le informa las necesidades o prioridades de la empresa a un pequeño sector de los empleados. *Con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa* no están NI-NI satisfechos o Insatisfecho por desconocimiento de los mismos. *El cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa* se sienten satisfechos con todos sus acuerdos de contratación ya que se ejecutan de manera efectiva para ambas partes.

Haciendo referencia sobre la teoría bifactorial de Herzberg F. Se tiene que cada uno de estos aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, cuando estos aspectos se encuentran en la organización de manera positiva genera satisfacción motivando al personal y mejorando su desempeño individual. Ante los aspectos evidenciados en la investigación, se recomienda que la organización tome en cuenta las siguientes sugerencias que permitan mejorar la situación observada, tales como:

- La gerencia de la organización, tiene el deber de estimular al personal, y un recurso valioso para ello es hacer uso del reconocimiento, incentivo o premios a los trabajadores por su efectividad en el trabajo.

- La gerencia, como aquella que ejerce el liderazgo entre su equipo de trabajo, debe estimular y creer en el desarrollo del personal a su cargo, como manera de contribuir con el crecimiento profesional y personal, mediante políticas dirigidas a brindar capacitación y actualización que potencien la competencias de sus empleados.
- La organización deberá brindar la posibilidad de promover a su equipo de trabajo, que hacen vida en la organización, y no recurrir a la búsqueda de nuevos empleados, ya que los actuales conocen y sienten como suya la organización, permitiéndoles hacer carrera en la misma.
- Se recomienda mejorar la comunicación de manera efectiva entre el empleador y sus trabajadores.
- Se recomienda el aumento de la autonomía en el trabajo diario, y el rediseño de puestos de trabajo, y sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo.

CAPÍTULO V

LA SATISFACCIÓN LABORAL QUE ACTUALMENTE PERCIBEN LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA.

INTRODUCCIÓN

Basado en las conclusiones y recomendaciones, luego de analizado los resultados del instrumento de recolección de datos, se presenta el grado de satisfacción laboral que actualmente perciben los empleados en la empresa constructora, ubicada en la Ciudad de Valencia Estado Carabobo, donde la organización puede disponer del mismo, con la finalidad de obtener información necesaria sobre la percepción de sus trabajadores en cuanto a su satisfacción laboral para mantener o mejorar el mismo.

El uso del mismo significa una herramienta útil para el área de Recursos Humanos de la Organización para fomentar mejoras para las condiciones necesarias en cuanto al desarrollo profesional del trabajador y en consecuencia elevar la productividad en las labores diarias.

EL TIPO DE TRABAJO QUE REALIZAN.

La efectividad personal en el trabajo esta relacionad con la percepción que se tiene acerca de dicho trabajo contar con autonomía en el puesto, posibilidad de innovar, variedad en las tareas, un trabajo interesante y participativo, son los elementos que vinculan al trabajador con sus funciones en la empresa.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 1)	total Rsp.	%
Muy Satisfecho	4	16
Satisfecho	8	32
N.SAT/N.INS	11	44
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	2	8
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 48% de los trabajadores se sienten muy satisfecho *con su puesto de trabajo*. Se recomienda mejorar la esencia del trabajo mismo, para que una trabajador se identifique y comprometa debe creer que su trabajo es importante y lo que hace tiene un sentido, siendo necesario este reconocimiento para lograr su compromiso al 100% de satisfacción.

SALARIO QUE PERCIBEN.

Generalmente las remuneraciones o compensaciones, se otorgan a los colaboradores, por los servicios prestados, pudiendo ser esfuerzo físico, mental y/o visual, que desarrolla un colaborador a favor de un empleador o patrón, en los contratos de trabajo se establecerán las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 2)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	8	32
N.SAT/N.INS	14	56
M.Insat	1	4
INSAT	2	8
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 56% de los trabajadores no están NI-NI satisfecho o insatisfecho *con el salario que perciben*. Se recomienda La implantación de un Sistema Retributivo relacionado con un modelo de valoración de puestos, permite revisar las relaciones que existen entre el valor de los puestos (valor económico de cada puesto) y el modelo retributivo, y realizar un análisis de la equidad interna existente en la Empresa y el tratamiento que se da a los/as empelados/as en términos retributivos.

LIMPIEZA E HIGIENE EN EL LUGAR DE TRABAJO

La higiene en el trabajo puede contribuir también a un desarrollo seguro y sostenible, es decir, "a asegurar que el desarrollo atienda las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para atender sus necesidades".

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 3)	total Rsp.	%
M.Sat	9	36
Sat	11	44
N.SAT/N.INS	5	20
M.Insat	0	0
INSAT	0	0
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 80% de los trabajadores muy satisfechos con la limpieza e higiene en el lugar de trabajo se recomienda elaborar e implementar un programa de seguridad y salud en el trabajo para mantener y mejorar , es importante que los responsables de la toma de decisiones, los directivos y los propios trabajadores, así como todos los profesionales de la salud en el trabajo, comprendan la función básica que desempeña la higiene en el trabajo para proteger la salud de los trabajadores y el medio ambiente, así como la necesidad de disponer de profesionales especializados en este campo.

NIVEL DE CALIDAD Y ESTABILIDAD LABORAL QUE OBTIENES DE LA EMPRESA.

La estabilidad garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que es medio indispensable de satisfacción de necesidades del núcleo familiar, garantiza los ingresos de la empresa, por cuanto un personal adiestrado y experto, al mismo tiempo integrado y con la mística hacia la empresa, brindará índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no solo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico-económico-social, con logros a la obtención de la armonía, la paz social y laboral. La estabilidad laboral tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, donde la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y sólo por excepción de la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación, de la que se desprende que la estabilidad constituye un derecho para el trabajador que, por supuesto, le exige el cumplimiento de las obligaciones inmersas a la naturaleza del contrato de trabajo. No constituye un derecho del empleador porque significaría retornar a etapas superadas de trabajo forzoso.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 4)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	7	28
N.SAT/N.INS	18	72
M.Insat	0	0
INSAT	0	0
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 72% de los trabajadores no están NI-NI satisfechos o insatisfechos *con el nivel de calidad y estabilidad laboral que obtienes de la empresa* se recomienda proteger al trabajador de los despidos arbitrarios. A través del régimen de estabilidad se pretende limitar la libertad incondicional del empleador evitando despidos arbitrarios que sumen en caos e inseguridad al trabajador, cuya única fuente de ingreso es su trabajo, conllevando la insatisfacción de necesidades y un estado de angustia de su familia

RELACIONES PERSONALES HACIA LOS JEFES Y COMPAÑEROS.

Las relaciones que trabajador establece con sus compañeros(a) de trabajo son un factor muy Importante a la hora de comprometerse con un proyecto. El buen ambiente favorece el trabajo en equipo y la aportación de ideas e iniciativas, así mismo si la persona tiene interiorizados la competencia de trabajo en equipo y valores como el espíritu de equipo o la solidaridad, se puede establecer un vínculo muy efectivo y eficiente entre las personas y la Empresa .Es Importante conseguir un ambiente que favorece el trabajo en equipo, la aportación de ideas e iniciativas entre los equipos de trabajo y entre áreas o departamentos.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 5)	total Rsp.	%
M.Sat	10	40
Sat	9	36
N.SAT/N.INS	5	20
M.Insat	0	0
INSAT	1	4
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 76% de los trabajadores se sienten muy satisfecho *con las relaciones laborales con sus compañeros*. Se recomienda mantener y mejorar el buen ambiente laboral entre los trabajadores para lograr alcanzar el 100% de satisfacción.

LA SUPERVISIÓN QUE EJERCEN SOBRE EL ÁREA DE TRABAJO.

El objetivo principal de la supervisión es, mejorar la productividad de los empleados, desarrollar un uso óptimo de los recursos, obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada, desarrollar constantemente a los empleos de manera integral, monitorear las actitudes de los subordinados y a contribuir a mejorar las condiciones laborales.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 6)	total Rsp.	%
M.Sat	3	12
Sat	13	52
N.SAT/N.INS	9	36
M.Insat	0	0
INSAT	0	0
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 64% de los trabajadores se sienten muy satisfechos o satisfechos *con la supervisión que ejercen sobre el área de trabajo*. Se recomienda a los supervisores planificar el trabajo del día y establecer la prioridad y el orden, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de sus colaboradores, así como la forma de desarrollo de dicho trabajo dentro de su departamento.

REFERIDO A LOS INCENTIVOS Y PREMIOS QUE DA LA EMPRESA POR LA REALIZACIÓN DE SUS TAREAS.

El pago de incentivos generalmente es fijado para premiar los resultados de un desempeño específico en lugar de retribuir sólo por tiempo de trabajo realizado. Si bien los incentivos no son una respuesta a todos los retos de gestión, pueden tener una gran influencia en el mejoramiento del desempeño del trabajador.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 7)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	0	0
N.SAT/N.INS	0	0
M.Insat	17	68
INSAT	8	32
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 100% de los trabajadores se sienten muy insatisfechos o insatisfechos *con los incentivos y premios que da la empresa por la realización de sus tareas*. se recomienda la implantación de un sistema de gestión del desempeño como proceso de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un empleado , que valore su contribución a la organización y permita, al mismo tiempo, que éste pueda conocer aspectos relativos a su quehacer profesional, mejora la percepción que empleados y empleadas tienen de este factor en su empresa y además, satisface sus necesidades de reconocimiento .constituye una herramienta de gestión de los recursos humanos de gran utilidad para la empresa al alinear objetivos personales, de equipo y de negocio.

REFERIDO A LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN QUE RECIBEN DA LA EMPRESA.

La formación profesional para la productividad y competitividad se conoce genéricamente como Formación Continua y es toda actividad de capacitación dirigida a trabajadores de las empresas, con el propósito de complementar, actualizar o especializar sus competencias laborales para contribuir a mejorar su productividad y competitividad en el desempeño de sus funciones de trabajo.

Las capacitaciones a los trabajadores se desarrollan a través de diferentes programas, de acuerdo a las distintas necesidades y oportunidades de contribuir a la productividad y competitividad.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 8)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	0	0
N.SAT/N.INS	0	0
M.Insat	14	56
INSAT	11	44
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 100% de los trabajadores se sienten muy insatisfechos o insatisfechos *con lo referido a la formación y capacitación que reciben da la empresa*. Se recomienda a contribuir a mejorar la productividad y competitividad de los trabajadores, fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes, facilitar el desarrollo de las competencias laborales de acuerdo a las necesidades de sus puestos de trabajo. A través de programas de formación y capacitación.

REFERIDO A LAS POSIBILIDADES DE ASCENSOS QUE BRINDA LA EMPRESA A SUS EMPLEADOS

La satisfacción y el compromiso laboral está relacionado con las oportunidades de crecimiento y desarrollo que la persona percibe en su puesto actual (corto - plazo) y las que van más allá de su puesto (medio – largo plazo) .Proyecto profesional y flexibilidad son claves para asegurar la consistencia y continuidad del equipo humano, especialmente de los que ocupan funciones y tareas consideradas clave en la compañía.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 9)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	0	0
N.SAT/N.INS	0	0
M.Insat	15	60
INSAT	10	40
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 100% de los trabajadores se sienten muy insatisfechos o insatisfechos *con las posibilidades de ascensos que brinda la empresa*. Se recomienda implementar y ejecutar Planes de Carrera, son herramientas que ayudan a rentabilizar mejor los esfuerzos para una mayor integración y desarrollo dentro de una Empresa y aseguran la polivalencia, por lo que tan importantes son las trayectorias horizontales como las verticales.

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS EN EL TRABAJO (AGUA POTABLE, SANITARIOS, COMEDOR).

Para atender al cliente externo, la organización no debe olvidar al cliente interno; esto significa que, para satisfacer al cliente externo, las organizaciones deben satisfacer antes a sus colaboradores encargados del producto o servicio que ofrecen, es decir coloque a sus empleados en primer lugar y ellos colocaran a los consumidores en primer lugar. La calidad total en las organizaciones depende de la optimización del potencial, cual está en manos de lo bien que se sientan las personas al trabajar en la organización.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 10)	total Rsp.	%
M.Sat	8	32
Sat	9	36
N.SAT/N.INS	8	32
M.Insat	0	0
INSAT	0	0
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 68% de los trabajadores se sienten muy satisfechos o satisfechos *con la calidad de los servicios básicos (agua potable, sanitarios, comedor)*. Se recomienda mantener y mejorar las condiciones de servicios a los empleados.

CON LAS DECISIONES QUE TOMAN EN SU ÁREA.

El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discrecionalidad sustanciales para que el individuo programe el trabajo y determine los procedimientos que deberán ser utilizados para llevarlo a cabo. Asimismo comenta que el involucrar en las decisiones que tienen que ver directamente con los trabajadores, el incrementar su autonomía y autocontrol sobre sus actividades laborales hará que se sientan más motivados y comprometidos con la organización, presentarán mayor desempeño, serán más productivos y estarán más satisfechos.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 11)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	3	12
N.SAT/N.INS	10	40
M.Insat	7	28
INSAT	5	20
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 48% de los trabajadores están Muy satisfechos o insatisfechos *a la hora de influir en las decisiones que tomas en su área*. Se recomienda el aumento de la autonomía en el trabajo diario, y el rediseño de puestos de trabajo, y sistemas y estructuras de la organización con el objeto de estimular el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo.

AL COMBINAR EL TIEMPO DEDICADO AL TRABAJO, LA FAMILIA Y MI DESARROLLO PERSONAL.

Un buen balance vida-trabajo ayuda tanto a los empleados, a tener una mejor vida individual y familiar, como a las empresas, haciendo que estas sean más productivas. con la finalidad de crear condiciones para que los trabajadores puedan cumplir en forma óptima y satisfactoria con las responsabilidades familiares y laborales, obteniendo como resultado una relación más armónica entre la vida familiar, la vida laboral y la equidad entre hombres y mujeres.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 12)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	5	20
N.SAT/N.INS	12	48
M.Insat	4	16
INSAT	4	16
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 48% de los trabajadores no están NI-NI satisfechos o insatisfechos *con respecto al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la familia y mi desarrollo personal*. Se recomienda apoyar a sus empleados a tener un mejor equilibrio entre la vida laboral y la familiar con las siguientes dimensiones o categorías: políticas de flexibilidad, excedencias, flexibilidad del espacio y políticas de servicios o como facilitar la conciliación más allá del ámbito de la empresa.

CUNADO TUS JEFES COMUNICAN OPORTUNAMENTE LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA.

La responsabilidad de la empresa es comunicar oportunamente sus necesidades ante el trabajador y conseguir que las personas que trabajen en ella perciban que su participación resulta importante, que el trato dentro del grupo es justo y equitativo para todos.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 13)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	6	24
N.SAT/N.INS	9	36
M.Insat	5	20
INSAT	5	20
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 40% de los trabajadores están Muy satisfechos o insatisfechos *cunado sus jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa*. Se recomienda mejorar la comunicación de manera efectiva entre el empleador y sus trabajadores.

LOS VALORES, OBJETIVOS Y METAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.

Toda empresa culturalmente estructurada debe tener, dos grandes valores o principios compartidos, orientadores de sus objetivos de acción cotidianos. Los valores asociados a su visión: Hacia dónde va la organización y los valores asociados a su misión: Razón de ser, el para qué. Los valores instrumentales u operativos asociados a la forma de pensar y hacer las cosas con que la organización pretende afrontar las demandas de su entorno e integrar sus tensiones internas para alcanzar su visión y su misión, entre ellos medios tácticos para alcanzarlas.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 14)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	8	32
N.SAT/N.INS	9	36
M.Insat	8	32
INSAT	0	0
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 36% de los trabajadores no están NI-NI satisfechos o insatisfechos *con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa*. Se recomienda fortalecer los valores morales que orientan el comportamiento de los gerentes estudiados los cuales se encuentran completamente alineados con los organizacionales a fin de garantizar la honestidad, el respeto, la lealtad, la responsabilidad y la solidaridad dentro del entorno interno de la organización por cuanto estos valores son lo que permiten la identificación de los sujetos con su trabajo y el cumplimiento de éste en función de las metas establecidas y de los estándares de calidad a los que deben responder.

RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS GENERADOS ENTRE EL PERSONAL Y LA EMPRESA.

Este acuerdo puede regular todos los aspectos de la relación laboral como salarios, jornada, descansos, vacaciones, condiciones de trabajo, representación sindical, etc. Las condiciones que establece este tipo de contrato son las condiciones mínimas en las que han de celebrarse las relaciones laborales en su ámbito de aplicación, de tal forma que el contrato que suscriba cada trabajador puede mejorarlas, pero no empeorarlas.

Resultados obtenidos en el estudio.

Respuestas (ITEMS 15)	total Rsp.	%
M.Sat	0	0
Sat	11	44
N.SAT/N.INS	8	32
M.Insat	6	24
INSAT	0	0
Totales		100

Se pudo observar mediante el estudio aplicado a los trabajadores que el 44% de los trabajadores esta satisfechos con *respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa*. Se recomienda mejorar los acuerdos colectivos de trabajo para ambas partes que pueda brindar mejor calidad de vida laboral.

LISTA DE REFERENCIAS

Áreas, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación**. Editorial .Episteme. Caracas-Venezuela.

Arrios Yaselli, M. (2006). **Manual de Trabajo de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales** Upel Universidad Pedagogía Experimental Libertador. Caracas.

Balestrini Acuña, Mirian (2006). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación** (7a. e.). Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.

Chiavenato, Idalberto (2007). **Administración de Recursos Humanos**. Ed. McGraw Hill. México.

Evans, James y Lindsay, William M (2005).**Administración y Control de Calidad**. (6ª Ed). México: Thomson.

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

Garrido, León (2007).**Integración de una disciplina con competencias Sociales en el EEES, El Anillo Digital Docente y la Universidad de la Experiencia**. Actasdel 8vo Congreso ISKO.España.

Gómez Limaymanta, César Aurelio, Incio Pasache, Oscar William, O'Donnell Velásquez, Gonzalo (2011), realizaron un estudio de investigación titulado “**Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso de Estudio en la Ciudad de Lima Perú**”. Trabajo para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas otorgado por la pontificia Universidad Católica del Perú.

Hoppock, Robert. 1935. **Job Satisfaction. United States**. Harper Ed. New York

Herzberg, Frederick Irving, (1959).**The motivation to work, United States**. Wiley Ed. New York

Hellriegel, Don. y Slocum, John. (2004). **Comportamiento organizacional**. (10ª Ed). (México: Internacional Thonsom.

López, Guzmán T y Sánchez, Cañizares S. (2008).**Satisfacción Laboral como Valor Intangible de los Recursos Humanos, Un Estudio de Caso en Establecimientos Hoteleros**. Tesis doctoral, presentada en la Universidad de Córdoba (España).

Locke, John (1976). Handbook of Industrial and Organizational Psychology.Dunnette, M. D.; Hough, L. M. Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologists Press.

Locke, Jhon (1968). Toward a Theory of task Motivation and Incentives.Association for Psychological Science.

Marriener, Ann, y Faan, PH (1994).**Modelos y Teorías de Enfermería**. Ediciones Doyma S.A. España.

Navarro, Carmen (2010) **Satisfacción Laboral de los Docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA con Relación al Clima Organizacional, Bajo un Enfoque Prospectivo**. Trabajo presentado como requisito para optar a la categoría de agregado en el escalafón del personal docente y de investigación, en la Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado (Barquisimeto).

Navarro Astor, E (2008) **Aportación al Estudio de la Satisfacción Laboral de los Profesionales Técnicos del Sector de la Construcción: Una Aplicación Cualitativa en la Comunidad Valenciana**. Tesis doctoral presentada en la Universidad Politécnica Valencia (España).

Pérez, José. Fidalgo, José María. (2007). **Job satisfaction: Overall Job Satisfaction Scale**. Centro nacional de condiciones de trabajo. España.

Parra, Héctor (2006). **Investigación de Campo**. Ediciones. “Z”. Caracas

Robbins, Stephen. (1999). **Comportamiento Organizacional** (10ª Ed). México: Pearson. México Edición.

Silva, Jesus (2008). **Metodología de la Investigación**. Ediciones. Co-Bo. Caracas-Venezuela

Vidalina, Rivas. (2009) elaboró una Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Supervisión Educativa titulada “**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Docente de las Escuelas Zulianas de Avanzadas**” en la Ciudad de Maracaibo Estado Zulia.

Weinert, Ansfried (1985). **Manual de psicología de la organización: La Conducta Humana en Las Organizaciones**. Barcelona: Editorial Herder.

ANEXO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
DE RECURSOS HUMANOS
CAMPUS BÁRBULA



**1. Instrumento de Factores Relativos a la Satisfacción laboral
y Calidad de vida en el trabajo.**

Estimado trabajador: El presente instrumento tiene como propósito conocer sus apreciaciones sobre grado de satisfacción en el trabajo, a partir de elementos distintivos de la empresa: la retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y posibilidad de desarrollo personal en el trabajo. Es importante destacar que dicho instrumento es aplicado de forma directa y presencial por la investigadora y la información que usted suministre a través de este instrumento es de carácter confidencial y anónimo, teniendo una orientación exclusivamente académica. Por tal razón, se requiere responder con la mayor objetividad y honestidad posible para contar con una información certera y ajustada a la realidad. De antemano, se agradece su contribución, dado que será de valioso interés para esta investigación.

INSTRUCCIONES

1. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.
2. Seleccione con una “X” según la escala que se muestra a continuación, la opción que corresponda a su respuesta; en caso de duda consulte con el investigador. La escala a considerar es la siguiente: Muy satisfecho (5), Satisfecho (4), Ni satisfecho ni insatisfecho (3), Muy Insatisfecho (2), Insatisfecho (1).

Se le agradece responder todas las interrogantes. Gracias por su colaboración.

Lcda. Yellis Quintero.

Nº	ITEMS	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho ni Insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
	Factores Relativos a la Satisfacción laboral	5	4	3	2	1
1	Cómo te sientes con el tipo de trabajo que realizas?					
2	Con el salario que percibes?					
3	Con la limpieza e higiene de tu lugar de trabajo?					
4	Con nivel de estabilidad laboral que obtienes de la empresa?					
5	Con tus relaciones personales hacia tus jefes y compañeros?					
6	Con la supervisión que ejercen sobre ti en el área de trabajo?					
7	Con los incentivos y premios que te da la empresa por la realización de tus tareas?					
8	Con respecto a la formación y capacitación que recibes da la empresa?					
9	Con las posibilidades de ascensos que brinda la empresa a sus empleados?					
	Calidad de vida en el trabajo	5	4	3	2	1
10	Cómo te sientes con la calidad de los servicios básicos (Agua potable, sanitarios, comedor).					
11	Cómo te sientes con las decisiones que tomas en tu Área.					
12	Cómo te sientes al combinar el tiempo dedicado al trabajo, la Familia y mi desarrollo personal.					
13	Cómo te sientes cuando tus jefes comunican oportunamente las necesidades de la empresa.					
14	Cómo te sientes con los valores, objetivos y metas establecidos por la empresa					
15	Como te sientes con respecto al cumplimiento de los acuerdos generados entre el personal y la empresa.					



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



JUCIO DE EXPERTOS

YO, Mahie Sierra, Cedula de Identidad V-13.780.701 Profesor(a) activo de la Universidad de Carabobo facultad de ciencias Económicas y Sociales, Área de Estudio de Postgrado. Adscrito a la catedra de **SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN**, por medio de la presente hago constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de correlación de información del Trabajo de Grado de la Lcda.Yellis Quintero Cedula de Identidad V-15.898.546, el cual lleva por título: **“ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO”**. Dicho instrumento puede ser considerado como **VÁLIDO**. Ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento del objetivo planteado.

Firma: Mahie Sierra
C.I: V-13.780.701



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



JUCIO DE EXPERTOS

YO, Francisco Rodríguez Cedula de Identidad V-4.875.138 Profesor(a) activo del Universidad de Carabobo facultad de ciencias Económicas y Sociales, Área de Estudio de Postgrado. Adscrito(a) a la Cátedra de **MERCADEO**, por medio de la presente hago constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de correlación de información del Trabajo de Grado de la Lcda. Yellis Quintero Cedula de Identidad V-15.898.546, el cual lleva por título: **“ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO”**. Dicho instrumento puede ser considerado como **VÁLIDO**. Ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento del objetivo planteado.

Firma: Francisco Rodríguez
C.I: V-4.875.138



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS



JUCIO DE EXPERTOS

Yo, Ariana Rivas, Cedula de Identidad V-14.230.118 Profesor(a) activo del Universidad de Carabobo facultad de ciencias Económicas y Sociales, Área de Estudio de Postgrado. Adscrito(a) a la Cátedra de Sistema de Información Gerencial, por medio de la presente hago constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de correlación de información del Trabajo de Grado de la Lcda. Yellis Quintero Cedula de Identidad V-15.898.546, el cual lleva por título: **“ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA CONSTRUCTORA UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO”**. Dicho instrumento puede ser considerado como **VÁLIDO**. Ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento del objetivo planteado.

Firma: Ariana Rivas
C.I: V-14.230.118