



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



FACTORES DETERMINANTES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA
EMPRESA MANUFACTURERA UBICADA EN EL MUNICIPIO LOS
GUAYOS, ESTADO CARABOBO.

Autores:
Aponte, José
Arango, Claudia

Bárbula, Abril de 2013



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



FACTORES DETERMINANTES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA
EMPRESA MANUFACTURERA UBICADA EN EL MUNICIPIO LOS
GUAYOS, ESTADO CARABOBO.

Autores:
Aponte, José
Arango, Claudia

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

Bárbula, Abril de 2013



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



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “FACTORES DETERMINANTES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA UBICADA EN EL MUNICIPIO LOS GUAYOS, ESTADO CARABOBO”, presentado por: Aponte, José, cedula de identidad 12.766.702, Arango, Claudia, cedula de identidad 17.397.768, para optar al Título de: Licenciado en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre y Apellido

C.I.

Firma



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



FACTORES DETERMINANTES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA UBICADA EN EL MUNICIPIO LOS GUAYOS, ESTADO CARABOBO

Autores: Aponte José, Arango Claudia

Tutora: Lic. Alejandra Guinand

Fecha: Abril, 2013

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general Analizar los factores determinantes en la satisfacción laboral en una Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos, del Estado Carabobo, tomando en cuenta la problemática presentada en la unidad de estudio en la que se observa inconformidad con respecto a los salarios, condiciones de trabajo y falta de oportunidades de crecimiento profesional; Se utilizó el modelo de investigación documental de campo, así como para la recolección de datos se aplicó un instrumento a través de un cuestionario, bajo un formato de Escala de Likert, a una muestra al azar de treinta y ocho (38) trabajadores pertenecientes a la empresa. A lo largo de la investigación se logró describir la teoría de los dos factores de Herzberg, como sustento para el análisis de los objetivos planteados. La interpretación de los resultados se realizó utilizando los elementos teóricos de la satisfacción laboral y la motivación, los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos coinciden con los postulados en la teoría de los factores de Herzberg, ya que hay vinculación entre la satisfacción de los individuos y los factores intrínsecos y extrínsecos, pues a pesar de percibir algunos elementos negativos en la organización, los sujetos se sienten satisfechos. También se comprobó lo descrito por Stacey Adams en su Teoría de Equidad, que los empleados comparan los elementos que aportan al trabajo con los de sus compañeros, igualmente, mediante la Teoría de Expectativa de Porter y Lawler, en cuanto a lo que percibe el trabajador relacionando el esfuerzo y la recompensa que recibe, se demostró que afecta negativamente su satisfacción laboral.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, Motivación, Comportamiento organizacional.



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



DETERMINANTS IN JOB SATISFACTION IN A MANUFACTURING COMPANY LOCATED IN THE LOS GUAYOS MUNICIPALITY, ESTADO CARABOBO.

Autores: Aponte, José y Arango Claudia

Tutor: Guinand Alejandra

Fecha: Abril de 2013

OVERVIEW

This work of research general objective is to analyze the determining factors in job satisfaction in a manufacturing company, located in the Los Guayos municipality in Carabobo State, taking into account the problems presented in the unit of study which shows dissatisfaction with respect to wages, working conditions and lack of opportunities for professional growth; Model documentary of field research, we used as well as for the collection of data was applied an instrument through a questionnaire, under a Likert scale format, a sample at random from thirty-eight (38) workers belonging to the company. Throughout the research were able to describe the theory of two factors of Herzberg, as support for the analysis of the objectives. The interpretation of the results was carried out using the theoretical elements of job satisfaction and motivation, the results achieved in the implementation of the instruments coincide with the tenets in the factors of Herzberg theory, since there is a link between the satisfaction of individuals and factors intrinsic and extrinsic, as despite perceiving some negative elements in the Organization the subjects are satisfied. Also found as described by Stacey Adams in his theory of equity, employees compare the elements contributing to work with his fellow, also by means of the theory of expectation of Porter and Lawler, in terms of what the worker effort and reward that receives, perceives it showed that negatively affects their job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, motivation, organizational behavior.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Resumen	V
Índice de Cuadros	VIII
Índice de Gráficos	IX
Introducción	XI
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	12
Objetivos	17
Justificación	18
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	20
Bases Teóricas	27
Definición de Términos Básicos	50
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	51
Estrategia Metodológica	52
Técnicas e Instrumentos de recolección de la información	55
Población y Muestra	58

CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	63
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES	121
LISTA DE REFERENCIAS	122
ANEXOS	125

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
1. Resumen Teoría de Refuerzo de Skinner, B (1948)	40
2. Cuadro Técnico Metodológico	53
3. Escala de Medición en las Encuestas	58
4. Cálculo para muestra finita	60
5. Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	62
6. Matriz DOFA	107
7. Propuesta de Estrategia 1	108
8. Propuesta de Estrategia 2	109
9. Propuesta de Estrategia 3	109
10. Propuesta de Estrategia 4	110
11. Propuesta de Estrategia 5	111
12. Verificación de Nivel de Satisfacción de los Trabajadores	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	Pág.
1. Conozco la misión de la empresa.	64
2. Contribuyo al logro de objetivos de la empresa	65
3. Conozco el organigrama de la empresa	66
4. Pongo en práctica mis conocimientos dentro de las actividades asignadas	67
5. Me siento a gusto con el sueldo actual de acuerdo a mis funciones	68
6. Son suficientes los beneficios que otorga la empresa en comparación con otras organizaciones	70
7. Conozco el grado de riesgo laboral que existe en mi puesto de trabajo	72
8. La dotación de equipos de protección es completa	73
9. Existe organización dentro de mi área de trabajo	76
10. Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo	77
11. Mis superiores generan un clima de respeto	79
12. Recibo adiestramiento mediante programas de crecimiento personal	80
13. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	81
14. Realizo tareas bajo un ambiente de presión	82
15. Recibo recompensa por cumplimiento de metas	83
16. Estoy satisfecho con el trato recibido de mis compañeros de trabajo	86
17. Considero que soy una persona con autoestima	88

18. Participo en los programas recreativos que ofrece la empresa	89
19. Los supervisores reconocen mi trabajo	90
20. Soy responsable en el cumplimiento de mis asignaciones	91
21. La empresa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores	92
22. Existe la promoción de cargos dentro de la empresa	93
23. Conozco los procedimientos administrativos de la empresa	95
24. Se cumplen a cabalidad los procedimientos administrativos	97
25. He sido sancionado por incumplimiento de alguna política de la empresa	98
26. Los supervisores aportan soluciones a los problemas cotidianos	100
27. La temperatura es adecuada en mi área de trabajo	102
28. El espacio en mi lugar de trabajo es suficiente para ejecutar mis funciones	103
29. En mi sitio de trabajo la iluminación es óptima	105
30. Los niveles de ruidos son adecuados para el desarrollo de las actividades	106

INTRODUCCION

El creciente interés por el estudio en la satisfacción laboral, en los distintos espacios que ocupan los individuos dentro de una organización, ha sido un tema que cada vez tiene mucha importancia en la comprensión de la motivación humana dentro del trabajo. Es por ello que sigue abordando en distintas dimensiones, buscando explicaciones cada vez más precisas de que induce el bienestar en los trabajadores. Por tal razón, la finalidad del presente proyecto es analizar los factores determinantes en la satisfacción laboral en los trabajadores en una Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos, del Estado Carabobo.

Para el alcance de este proyecto se hará mediante el análisis descriptivo en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral en relación a la empresa en estudio. Su desarrollo se basará de la siguiente manera: En el Capítulo I, se presenta el Planteamiento del problema de la investigación, delimitación, objetivo general, objetivos específicos, Justificación, alcance y limitaciones. Seguidamente, en el Capítulo II, se expone el Marco Teórico Referencial, antecedentes, bases teóricas, bases legales y definición de términos básicos.

Uno de los Capítulos que permiten el desarrollo y culminación de la investigación, es el Capítulo III, el cual está conformado por el Marco Metodológico, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de datos. Finalmente en el Capítulo IV, se lograrán el Análisis e interpretación de los resultados, conclusiones y recomendaciones, que permitirán alcanzar el objeto de estudio de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En los actuales momentos, los científicos sociales señalan que la creciente complejidad en las organizaciones, están basadas en la máxima productividad y la eficiencia, poniendo de manifiesto la preocupación por el bienestar y la felicidad de las personas en el trabajo, el cual sigue siendo tema de interés por innumerables Psicólogos, Sociólogos, Relacionistas Laborales y demás especialistas en el estudio de la conducta humana en el trabajo, esto con el fin de evitar el ausentismo, rotación y baja productividad, para luego aumentar la confianza y el compromiso del trabajador, obteniéndose rendimiento por medio de adecuadas condiciones físicas y emocionales; esto denominado felicidad en el trabajo.

Este estado de felicidad en el trabajo, según Garrido, A (2006), ha sido llamado por muchos como la satisfacción laboral, lo que ha sido atribuido a múltiples factores, teniendo su espacio vital en la contribución de la calidad de vida en las organizaciones, para los miembros que en ella realizan una actividad determinada.

Por otro lado, Díaz, B (2006) señala la importancia de la satisfacción laboral dentro de las organizaciones, representando un incansable anhelo en la vida de las personas en el trabajo, producto del progreso material y moral de estos tiempos, transformándose de manera significativa en un estilo de vida y conducta deseado por los trabajadores dentro de su ámbito laboral.

De igual manera, la satisfacción laboral es según Rivas, M; Fernández, M (2012: 129) “una actitud general que incluye las actitudes específicas de los empleados hacia diversos aspectos de su trabajo como: el trabajo en sí, oportunidades de promoción, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, las condiciones ambientales de trabajo, entre otros”. También como lo expresa Chiang, M y Otros (2010):

Es un constructo global integrador teniendo su base en la actitud de valoración o de evaluación que tiene una persona en un momento dado hacia algo que sea agradable o no dentro de su trabajo, esta sensación positiva o negativa se refleja mediante declaraciones verbales, reacciones emocionales y comunicacionales que tenga el trabajador hacia su trabajo. (p. 16).

En el mismo sentido, Slocum, J (2009: 53) señala: “Es el grado de satisfacción que tiene una persona con su trabajo”. Este grado de satisfacción como lo menciona el autor, viene dado por la intensidad del agrado o desagrado de lo que percibe según las condiciones que lo determinen en ese momento. Así como, para Robbins, S (2004), una persona que manifiesta actitudes positivas se encuentra satisfecha con su trabajo, mientras las que expresan actitudes negativas, presentan insatisfacción, ambas influyen en el comportamiento dentro de su actividad laboral.

Los siguientes autores, Slocum, J (2009) y Chan, M (2008), hacen referencia a los efectos de los factores internos y externos, en forma general, son los que afectan la percepción del trabajador. Se pueden identificar como: el trabajo en sí, el cual se refiere al reto mental para la realización exitosa del trabajo y las exigencias físicas, las cuales, se definen como el grado de uso de energía personal sobre su trabajo.

Los factores internos, es decir, el interés personal del trabajador, se refiere a la motivación por su trabajo, éstas variables son: autoestima, motivación por el trabajo, situación social y familiar del trabajo, la estructura de recompensas, los cuales vienen siendo, el conjunto de situaciones que producen estímulos para el compromiso; las condiciones físicas: las que se refieren a la buena disposición del entorno que provoque la comodidad y seguridad en el lugar de trabajo. Otra variable es la organización, la administración, salarios y supervisión; la manera en que la gerencia dicta normas y procedimientos para alcanzar las metas; las consecuencias de estos factores son variables moderadoras del desempeño del trabajador.

Por otro lado, los factores externos, según Herzberg (1965), Hackman y Oldham, (1975) se encuentran en los sueldos y salarios, relaciones con el supervisor, diseño del puesto de trabajo, condiciones de trabajo, seguridad, organización y políticas administrativas, posibilidades de desarrollo personal, reconocimientos de logros, significado en las tareas y autonomía en el cargo. Estos factores, que determinan la satisfacción laboral y sus implicaciones dentro de las organizaciones, permiten a los directivos y supervisores lograr tener control sobre el desempeño en el ámbito laboral, mediante los elementos que agraden o desagraden el comportamiento del trabajador, para finalmente, lograr el compromiso, adaptación social y emocional, productividad y rendimiento dentro de su trabajo.

La contribución de los factores, por partes de los autores mencionados, es el conocimiento, que permite lograr la mejor precisión y relación de los elementos que satisfacen en lo laboral, crea la confianza en el trabajador, en su desempeño, además ayuda a establecer los estándares de productividad laboral y lograr el máximo desarrollo del capital humano dentro de las organizaciones.

Tomando en cuenta los resultados en la última evaluación de desempeño, efectuada en Junio 2012 en la organización de estudio, la información aportada por el Coordinador de Recursos Humanos, el criterio de evaluación en su mayoría, fue medir el desempeño operativo en las áreas de Producción, Almacén, Distribución, Contabilidad, Finanzas, Mercadeo y Ventas; más no el grado de satisfacción laboral, se les dio la oportunidad, a los trabajadores, de exponer sus quejas por medio del correo interno y buzón de sugerencias.

Como producto final de las expresiones de los trabajadores en los medios antes indicados, se obtuvo que, más de la mitad de los trabajadores presentaron inconformidad con respecto a los salarios, condiciones de trabajo y falta de oportunidades de crecimiento profesional.

Partiendo como base, la información obtenida del área de Recursos Humanos, se realizará el presente estudio, el cual, tendrá como objetivo analizar los factores de la satisfacción laboral presentes en una empresa Manufacturera en el Municipio los Guayos, del Estado Carabobo, que está dedicada a la producción y comercialización de envases plásticos y de metal para empresas farmacéuticas, de alimentos, agrícolas y en el área petrolera, también ofrece envases para los derivados del petróleo tales como lubricantes y aceites para motor. La empresa cuenta con una nómina total de 62 trabajadores, distribuidos de la siguiente forma: un director general, un gerente de planta, un contralor, cinco coordinadores, cuatro asistentes administrativos, cuatro asistentes contables, tres supervisores y el resto del personal corresponde a los Departamentos de Producción, Mantenimiento, Almacén, Logística y Distribución.

Es importante destacar, que el desarrollo de la presente investigación, radica en el hecho de dar a conocer los factores internos y externos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores. Finalmente los resultados de esta investigación, son de mucha importancia para la organización, ya que le permite conocer el grado de satisfacción de cada uno de sus integrantes, de esta manera, poder identificar y corregir posibles fallas, para continuar con el logro de los objetivos planteados por la organización.

De este modo, mediante el presente estudio, la empresa tendrá la oportunidad de expandir sus horizontes a través de una visión más amplia de la actual realidad de sus trabajadores, dándoles más confianza, obteniendo así, mayores niveles de rendimiento y productividad laboral en todos los Departamentos de la empresa.

De lo anteriormente señalado, cabe formularse las siguientes interrogantes: ¿Cómo es la situación actual de los trabajadores en relación a la satisfacción laboral?, ¿Cuáles son las condiciones adecuadas para lograr la satisfacción laboral?, ¿En qué medida contribuye determinar los factores de satisfacción laboral para mejorar las políticas de gestión de Recursos Humanos de la Empresa Manufacturera?

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores determinantes en la satisfacción laboral en una Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos, del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en relación a los factores de satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos del Estado Carabobo.
- Describir las condiciones para alcanzar un nivel óptimo de satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos del Estado Carabobo.
- Proponer estrategias a la organización a fin de mantener o mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.

Justificación

En las exigentes realidades de las organizaciones, ante los retos que impone la competitividad empresarial, la importancia de la satisfacción laboral de las personas dentro de las organizaciones es contundente, de tal manera que contribuye a la formulación de estrategias en la gestión del capital humano tanto para la sostenibilidad financiera de la empresa como permitirle al trabajador elevar su calidad de vida dentro de ella, es por eso que el propósito de la presente investigación es analizar los factores determinantes en la satisfacción laboral en una empresa manufacturera ubicada en el Municipio Los Guayos del Estado Carabobo para incrementar su máxima efectividad y eficiencia en la gestión de los recursos humanos.

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

La contribución del presente estudio, desde el punto de vista metodológico, está enfocado por los aportes teóricos en relación a los factores que determinan la satisfacción laboral en los trabajadores en una empresa manufacturera. Para la empresa representará una oportunidad de fijar fructíferos criterios en el diseño y evaluación de programas en la gestión de recursos humanos, así como también, generar mayor productividad y efectividad, mientras que para el trabajador, permitirá elevar el grado de compromiso y confianza hacia la empresa, minimizando de esta manera el ausentismo, la rotación, retardos y bajos niveles de rendimiento.

El aporte para la Universidad es contribuir con una sólida producción intelectual que fortalezca la investigación y fomento del bienestar del trabajador en las organizaciones permitiéndoles asegurar no solo beneficios contables sino también sociales, de igual manera para los autores de la presente investigación les permitirá ampliar las competencias profesionales en la dirección del capital humano en las nuevas realidades empresariales. Así mismo, para los investigadores, representa una oportunidad en el perfeccionamiento de habilidades y destrezas como futuros profesionales, en la dirección y crecimiento del potencial del talento humano dentro de las organizaciones, al mismo tiempo fortalecer los procesos de liderazgos con efectividad sobre el correcto desempeño de los trabajadores.

En este orden de ideas, al plantear, en conversación informal, por el Coordinador de Recursos Humanos de la empresa manufacturera, su inquietud sobre las fallas manifestadas por los trabajadores en relación a la satisfacción laboral, ello motivó la realización de la presente investigación, con la cual se pretende analizar la satisfacción laboral del personal, a fin de contribuir desde una perspectiva profesional a que los resultados de la investigación puedan aportar a la empresa recomendaciones que puestas en práctica podrían colaborar al mejoramiento de la satisfacción laboral, generándole mayor rendimiento, productividad, competitividad y éxito.

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

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En los actuales momentos, el tema de la satisfacción laboral, los factores que lo causan y las consecuencias que ésta genera dentro de las organizaciones, no han dejado de perder interés en los científicos sociales; dentro del comportamiento humano, sigue siendo objeto de estudios rigurosos por parte de los especialistas en el área de los recursos humanos, con la finalidad de orientar cada vez más las políticas y estrategias en la gestión de capital humano dentro de las empresas.

Existen muchos factores dinámicos que mueven a la persona a actuar con un objetivo y distintos grados de esfuerzos y persistencia, generando una conducta motivada que puede tener su origen en los factores externos basados en las condiciones que se encuentran en el ambiente y de este modo estimulan la conducta de manera positiva o negativa.

Un gran número de investigaciones, sobre la satisfacción de los trabajadores dentro de la organización, intentan explicar dicho fenómeno partiendo del supuesto de que ésta depende de la coincidencia entre lo que el trabajador pretende obtener con su esfuerzo y lo que realmente obtiene, cuanto mayor sea la coincidencia, mayor será la satisfacción, es por ello que, como un aporte valioso, a continuación se presenta una serie de investigaciones relacionadas con el objeto de estudio seleccionado, a fin de enriquecer el siguiente trabajo de investigación.

De acuerdo a una investigación realizada por docentes e investigadores del departamento de Ciencias Gerenciales de la Universidad Islámica de Islamabad, Pakistan como lo son: Ahman, H y Shah, I (2010) redactaron un artículo para la *European Journal of Social Sciences* titulado “La Relación entre la Satisfacción Laboral, Desempeño y Actitudes hacia el Compromiso Organizacional”, la investigación es de tipo correlacional descriptiva, el cual tuvo como propósito medir los factores de satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño mediante la actitud del compromiso hacia la organización.

Se empleó una muestra de 310 trabajadores de una población de 15 agencias de publicidad y mercadeo, distribuidos según el sexo, cargo, departamento, nivel instrucción, edades y salarios de una población de 15 agencias publicitarias, por medio de un cuestionario de 28 preguntas tipo Likert. Se obtuvo como resultado, que la satisfacción laboral se asocia al buen desempeño dentro de sus cargos por medio de las actitudes y éstas a su vez logran dirigir el compromiso dentro de ella, las mujeres mostraron mayor nivel de satisfacción respecto a los hombres, las personas con edades mayores a los 50 años se sienten más identificados que con los de menos edad.

Los salarios en rasgos generales presentaron buen grado de satisfacción, salvo a empleados más experimentados y con más años dentro de la empresa que no mostraron mucho agrado con el sueldo, pese a ello tenían más beneficios y privilegios que compensaban el salario devengado. La contribución de éste estudio, ayudará a la presente investigación, relacionando el desempeño y la actitud como factores determinantes para el logro de la satisfacción laboral, de ésta manera la empresa podrá alcanzar procesos cada vez más eficientes.

En el mismo sentido, Bajo, L, Casado, M, Doyagüez, P, Fernández. I, Jiménez, A (2009) profesionales médicos del Hospital Universitario “Clínico San Carlos” en la ciudad de Madrid, España, redactaron un artículo de investigación para la revista Medicina y Seguridad Laboral titulado “Satisfacción Laboral: Análisis de las variables predictivas en una muestra de profesionales de la salud, en Atención Especializada, de un área sanitaria de la Comunidad de Madrid”, la cual tuvo como propósito la obtención de un modelo explicativo de la satisfacción laboral en el personal evaluado del mencionado hospital.

Para ello, fue necesario conocer los niveles de satisfacción de la población a estudio y las variables que la explican. Así como también, permitirá analizar las variables con capacidad predictiva sobre la satisfacción laboral general, que pretende finalmente buscar un modelo válido, que evalúe el planteamiento de estrategias preventivas y de intervención en el contexto laboral, a fin de aumentar el nivel de satisfacción, como vía para mejorar las condiciones psicosociales y la salud laboral.

Se emplearon encuestas y entrevistas, presentó una población de 873 trabajadores y se tomó una muestra de 150 trabajadores, en la encuesta de 23 preguntas midió los siguientes factores: Factor 1: (F1) Interés En Torno A La Naturaleza Del Trabajo, Factor 2: (F2) Liderazgo-Gestión, Factor 3: (F3) Implicación En Equipo, Factor 4: (F4) Profesionalidad Responsable, Factor 5: (F5) Variables Estratégicas, Factor 6: (F6) Organización Del Trabajo, Factor 7: (F7) Planes Y Políticas, Factor 8: (F8) Condiciones Laborales.

De los resultados obtenidos en la investigación, los factores internos y externos que mostraron mayor nivel de correlación, fue el alto compromiso al trabajo y el tipo de trabajo que desempeñan, siendo el factor más crítico la falta de planificación y organización en lo concerniente a reconocimiento, comunicación, oportunidades de desarrollo profesional, falta de liderazgo y malas condiciones de trabajo. Se concluye que los procesos de liderazgo, habilidades para trabajar en equipo y la organización fueron variables fundamentales para establecer mejoras dentro del hospital universitario. El nexo del citado estudio, con el objeto que realiza la presente investigación, es identificar los factores de satisfacción laboral, para luego establecer su nivel de participación, correlación e importancia dentro de la satisfacción laboral en la empresa Manufacturera.

Dawal, S; Taha, Z (2006) docentes de la Facultad de Ingeniera de la Universidad de Malaya, Malasia en el Departamento de Diseño y Manufactura, presentaron un artículo de investigación para la revista *Jurnal Teknologi*, de la misma Universidad, titulado “Determinantes de Factores de Satisfacción Laboral En Dos Empresas Automovilísticas” el cual tuvo como finalidad, establecer la relación entre los factores que influyen en la percepción de los trabajadores en la satisfacción y la actitud laboral. Esta investigación fue de tipo descriptiva-correlacional. Basándose en los estudios de Hackman, J. R., and G. R. Teoría de la Motivación a través del diseño Oldham (1976) y la Teoría de los Factores de Herzberg, F., B. Mausner, and B. B. Synderman (1959).

Para su realización, se tomó una muestra de 170 hombres en edades de 18 a 40 años. Al mismo tiempo, se aplicaron encuestas con 23 preguntas, con las siguientes dimensiones a medir: variedades de habilidades, identidad en el cargo, importancia en el trabajo, factores ambientales, edad-experiencia en el cargo, autonomía y los comentarios en el empleo.

Se obtuvo que sólo el 10 por ciento de la población en estudio llegó a durar ocho años, con edades de 25 a 30 años, en las empresas estudiadas, mientras que el 90 por ciento sólo dura dos años con edades de 18 a 25 años. Por lo general fueron afectados por las condiciones de trabajo tales como la humedad e iluminación. La relación de identidad, importancia y autonomía en los puestos de trabajo se establecieron muy bajas. Se concluye, que la data estudiada de trabajadores, son afectados tanto por variables psicológicas como ambientales de trabajo. La utilidad de los resultados obtenidos en la citada investigación, permitirá formular criterios para la identificación de factores que afectan a empresas de tipo manufacturera, como también establecer la correlación e importancia teórica y estadística para la explicación de las variables que influyen en la satisfacción laboral.

En el mismo sentido, Sosa, J (2010) presentó un trabajo Especial de Grado titulado “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal” para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo, la cual tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral del personal de una empresa de fabricación de estampado y comercialización de ropa playera para establecer recomendaciones que mejoren éste aspecto en los trabajadores.

Este trabajo de grado fue una investigación de campo descriptivo, en el cual se emplearon encuestas validadas por expertos, conformada por una muestra de 25 trabajadores, a través de los resultados se pudo inferir que un 64 por ciento de los trabajadores no se sienten satisfechos con los beneficios contractuales y por el ingreso recibido, es importante destacar que es el porcentaje más alto arrojado en los resultados obtenidos.

En cuanto a los factores que afectaron la satisfacción laboral se encuentran: bajos niveles de incentivos 32 por ciento, la remuneración en 56 por ciento, falta de reconocimiento en un 40 por ciento, adiestramiento 36 por ciento, mala supervisión 58 por ciento, desigualdad en el trato 70 por ciento, políticas salariales 48 por ciento. Se concluye entonces, que los trabajadores tienen una pésima calidad de vida laboral, se convierte en una debilidad para la empresa porque estimula el ausentismo, rotación de personal, falta de compromiso con la productividad, baja relación retribución de trabajo-salario, el cual es la variable que más tiene peso, junto con la falta de buenas relaciones interpersonales, ponen en riesgo los niveles de desempeño laboral.

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

Abdala, T (2009) presentó un trabajo de Maestría para optar al Título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación en la Universidad de Carabobo titulado “Factores Determinantes Del Clima Organizacional En El Desempeño De Los Docentes De Educación Secundaria De La unidad Educativa Colegio Los Robles, Ubicado en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo”. Tuvo como objetivo analizar los factores del clima organizacional que afectan el desempeño de los docentes de Educación Secundaria de la U.E. Colegio “Los Robles”.

El tipo de investigación es descriptivo, se aplicaron entrevistas y encuestas a 28 docentes, con una escala de Likert con las siguientes alternativas: Totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, Parcialmente en Desacuerdo y Totalmente en Desacuerdo. Posteriormente fueron validadas por el método de juicio de expertos.

Los resultados obtenidos fueron, que más del 50 por ciento de los docentes encuestados, señalaron que los factores: recompensa, salario y oportunidades de mejoras son los predictores que traen insatisfacción en los docentes en la mencionada escuela.

Los aportes que dará éste trabajo de investigación a este caso de estudio, permitirá determinar los principales factores que afectan el clima de una organización, partiendo del hecho de que tales factores pueden incidir en el desempeño y productividad de sus miembros.

Bases Teóricas

A continuación se presentan las distintas teorías que darán soporte a la presente investigación, sobre un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un enfoque determinado dirigido a explicar el problema planteado:

- ✓ Satisfacción Laboral
- ✓ Teoría de los Factores de Herzberg, F (1959)
- ✓ Dimensiones de los Factores de la satisfacción laboral: internos y externos.
- ✓ Teoría de la equidad de Adam, S (1965)
- ✓ Teoría de expectativas de Porter, L y Lawler, E (1968)
- ✓ Teoría de Refuerzo de Skinner, B (1948)
- ✓ La Motivación
- ✓ Modelo de motivación y diseño organizacional de Hackman, R y Oldham, G. (1980).
- ✓ Comportamiento Organizacional
- ✓ Matriz DOFA

Satisfacción Laboral

Seguidamente, Chiang, M, Martin, M y Núñez, A (2010) expresaron que en la actualidad no existe consenso único de este concepto, existe una gran variedad de términos asociados a multiplicidad de factores y enfoques, algunos autores que han perdurado en el tiempo, por la consistencia lógica y la capacidad predictiva o descriptiva según el caso que esté abordando.

De acuerdo a Locke (1976) indica que la satisfacción laboral se puede ver como un estado placentero, positivo o negativo producto de una valoración, o de las experiencias. También es el producto de actitudes que tienen un componente afectivo, cognitivo y emocional favorables o desfavorables aprendidas o no según el entorno, siendo el resultado de la actitud que tiene el trabajador hacia el trabajo y hacia la vida en general. Por lo que, no puede reducirse exclusivamente al salario y estatus social, también es importante el estudio de las dimensiones y la realidad social en el cual está sometido el trabajador.

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

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

Causas de satisfacción e insatisfacción en el trabajo

La satisfacción en el trabajo es una respuesta emocional y afectiva de la persona a diversos aspectos del trabajo que realiza. Lo que no significa que sea un concepto único, dado que un trabajador puede estar satisfecho con un aspecto de su trabajo e insatisfecho con uno o más aspectos adicionales. Esta área tiene consecuencias en la organización muy importantes, dado que la relación de satisfacción en el trabajo, con otras variables, puede afectar el desarrollo de la organización.

Por supuesto que la satisfacción en el trabajo es en primera instancia individual, pero la misma tiene influencia en la satisfacción del grupo. Se puede considerar a ésta como una actitud multidimensional y aplicar a cada una de las partes que componen el trabajo del individuo.

La satisfacción en el trabajo debe considerar diversos aspectos que son importantes y que en el trabajo predisponen al empleado a comportarse de cierta manera. Algunos aspectos de la satisfacción laboral incluyen el sueldo, el jefe que se tenga, la naturaleza de las tareas desempeñadas, los compañeros o el equipo y fundamental las condiciones de trabajo inmediatas. Desde una perspectiva multidimensional de la satisfacción en el trabajo, hay que advertir que los responsables deben estar atentos a que una alta satisfacción del empleado en un aspecto, no se vea cancelada, por una alta insatisfacción en otro. Siendo necesario prestar atención a aquellos elementos que están directamente relacionados con el contenido del trabajo (naturaleza del trabajo) y aquellos que forman parte del contexto laboral (empresa, jefe y compañeros).

Teoría de los factores de Herzberg, F (1959)

De acuerdo a la teoría del doble factor Marcano, M (2003: 117) nos señala que “Para Herzberg, la actividad más importante de un individuo es su trabajo; actividad eminentemente social, en la cual se presentan o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de autoestima, aprobación, etc.” Herzberg presentó su teoría basándose en una serie de entrevistas a ingenieros y contadores, en cual se les pidió que recordaran dentro de su experiencia de trabajo, los incidentes que lograron hacerlos sentir bien o mal en relación a su cargo, para explicar los efectos que habían tenido en su comportamiento y que tiempo habían durado. De allí nacen dos clases de factores como lo son: los motivadores y los higiénicos.

Muñoz, A (2005) citando los trabajos de los factores según Herzberg (1959), como también Robbin (2006), señalan ambos autores, que la teoría de los factores ha tenido una gran ventaja no solo con respecto a la satisfacción laboral, sino que también sirve para explicar el buen o mal rendimiento de los trabajadores, e inclusive se relaciona con la percepción motivacional a trabajar.

En relación a los resultados de factores motivadores, Herzberg y sus colaboradores observaron, que algunos acontecimientos relacionados con estos factores eran mencionados como determinantes de sentimientos de gran satisfacción, mientras que otros eran mencionados como causantes de los sentimientos de insatisfacción.

Entre los factores motivadores, se encontraron los siguientes: logro, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad, promoción, a los que se les llamó satisfactorios. Por otra parte, los acontecimientos que generalmente procuran insatisfacción y sólo excepcionalmente sentimientos de satisfacción, se encontraron: el salario, posibilidad de desarrollo personal, relaciones interpersonales, status,... a los que se les llamó insatisfactorios o higiénicos.

De este análisis los autores dedujeron que cuando los entrevistados mostraban sentimientos de gran satisfacción relacionados con su trabajo, mencionaban hechos intrínsecos al propio trabajo: éxitos conseguidos, reconocimiento y cuando describían situaciones que les habían hecho sentirse totalmente insatisfechos en relación a su trabajo, mencionaban acontecimientos extrínsecos al propio trabajo: relaciones interpersonales, salario, es decir, que los factores satisfactorios estaban relacionados con el contenido del trabajo y los insatisfactorios con el contexto del mismo.

Se tiene, por tanto, factores que sólo producen satisfacción y factores que sólo producen insatisfacción, pero la ausencia de satisfacción no tiene porqué producir insatisfacción, ni al revés (la ausencia de insatisfacción produce satisfacción). Así pues, los factores insatisfactorios describen en esencia el ambiente y sirven primordialmente para evitar la insatisfacción en el trabajo, por eso se llaman factores de higiene. A los factores satisfactorios se les llaman motivadores puesto que son efectivos para motivar al individuo a efectuar un esfuerzo y desempeño mayores. Obviamente los factores motivadores no pueden funcionar en ausencia de los factores de higiene y éstos a su vez ejercen poco efecto sin aquellos. Ambos factores son indispensables si se quiere mantener un elevado nivel de ejecución y si el trabajo en sí ha de convertirse en fuente de satisfacción.

En relación a los procedimientos y manera de cómo y para qué se ejecuta la actividad laboral nacen los *factores intrínsecos*, mientras que, los *factores extrínsecos* son las condiciones que acompañan al trabajador a realizar una determinada tarea, estos factores, se exponen a continuación:

Factores higiénicos (Extrínsecos) o insatisfactorios: se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes. Corresponden a la perspectiva ambiental. Constituyen los factores tradicionalmente usados por las organizaciones para obtener motivación de los empleados.

Herzberg, F (1959), sin embargo, considera esos factores higiénicos como muy limitados en su capacidad de influir poderosamente en el comportamiento de los empleados. Escogió, la expresión "higiene" exactamente para reflejar su carácter preventivo y profiláctico, para mostrar que se destinan simplemente a evitar fuentes de insatisfacción del medio ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar sustancial y duraderamente la satisfacción, sin embargo, cuando son precarios, provoca insatisfacción.

Factores motivadores (Intrínsecos) o satisfactorios: se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con éste. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales. La motivación incluye sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestados por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador. Cuando los factores motivacionales son óptimos, se incrementan sustancialmente la satisfacción; cuando son precarios, provocan ausencia de satisfacción.

Herzberg, F (1959), afirma que:

La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.

La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción. Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para que asiera el empleado continúe con su crecimiento personal.

La teoría está propuesta en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actitud hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo. Herzberg investigó la pregunta: ¿cómo motiva usted a sus trabajadores? Concluyó que el trabajo y la eficiencia de una organización pueden estar en gran parte definidos por la satisfacción y la motivación de sus empleados.

En sus estudios realizó encuestas, donde percibió, que las respuestas de aquellas personas que respondieron sus preguntas cuando se sentían bien en su trabajo, eran muy diferentes de las contestaciones dadas cuando se sentían mal. Establece entonces a partir de sus estudios que aquella persona, tal como el gerente, debe velar por las necesidades de sus trabajadores.

Dimensiones de la motivación (factores Intrínsecos) según Herzberg (1959):

Logro: tiene que ver con la fijación de una meta en el sentido de poder alcanzarla.

Reconocimiento: se refiere al agrado por el reconocimiento, elogios de los jefes al trabajador.

Trabajo en sí: eventos positivos o negativos de la faena de trabajo.

Responsabilidad: autonomía por realizar el trabajo asignado.

Ascenso: oportunidades de tomar otro status dentro de la empresa.

Crecimiento: nuevas habilidades y oportunidades de progreso frente a lo rutinario.

Dimensiones de los factores extrínsecos o de Higiene según Herzberg (1959):

Políticas y administración de la Empresa: capacidad organizativa, adecuada estructura.

Supervisión: habilidades del supervisor en orientar al trabajador.

Condiciones de Trabajo: se refiere al ambiente físico del lugar en que el trabajador realiza su trabajo.

Relaciones Interpersonales: se refiere la interacción con todas las personas dentro de la organización y puesto de trabajo.

Salario: es la compensación que recibe el trabajador, siendo la más fundamental de todas las variables estudiadas.

Seguridad en el Trabajo: grado de estabilidad del trabajador y de la organización.

Estatus: la importancia de la persona dentro del trabajo con rango de influencia.

Vida personal: se destaca lugar geográfico, vivienda, forma y estilo de ver las cosas y la vida familiar.

La utilidad de este modelo, para el presente estudio, permite descubrir el grado de satisfacción ó insatisfacción respecto a: la relación con los supervisores, salarios, capacidad organizativa de la empresa, posibilidades de crecimiento y desarrollo, tanto del trabajo en sí como de la organización misma. Es importante señalar que si el empleado piensa que los factores higiénicos (extrínsecos) no son beneficiosos se sentirá menos satisfecho y su rendimiento no será productivo, estos factores deben estar siempre presentes para no afectar la satisfacción en el trabajo.

Teoría de la Equidad de Adam, S (1965)

Sosa, J (2010: 24) citando a Adam, S (1965) “ésta teoría se enfoca sobre la base, del criterio que se forma la persona, en función de la recompensa que recibe comparándola con las recompensas que reciben otras personas que realizan la misma labor o con aportes semejantes”, por lo tanto sostiene que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva, de las relaciones entre su razón de esfuerzo y recompensa y la razón de esfuerzo y recompensa de otros en situaciones similares.

En consecuencia, los individuos que trabajan, analizan las contribuciones que ellos realizan y las compensaciones que obtienen. Las contribuciones pueden ser la capacidad técnica que aportan a la empresa, la experiencia y la formación que poseen, las horas que dedican, el esfuerzo que realizan, la productividad que aportan. Las compensaciones pueden ser el salario que reciben, las condiciones en que trabajan, la estabilidad laboral, el trato humano recibido.

A partir de lo anterior, cada persona establece una comparación entre lo que da y lo que recibe, de forma que si percibe que existe desequilibrio entre ambas variables experimentará insatisfacción laboral y su motivación hacia el trabajo disminuirá. Del mismo modo, se producirá una comparación social entre sus contribuciones-compensaciones y lo que perciben otras personas. Si el trabajador considera que sale perjudicado de esta comparación entre proporciones de tiempo, trabajo y dedicación, también experimentará insatisfacción laboral y descenso de la motivación en el trabajo.

Las implicaciones de ésta teoría dentro de la presente investigación, es que servirá para apreciar en qué medida la equidad, en función de la recompensa que recibe, afecta los factores externos de la satisfacción laboral con respecto a salario, condiciones de trabajo, esfuerzos y si es compensada en relación a los aportes recibidos por la empresa y aquellos dados por el trabajador.

Teoría de Expectativas Porter, L y Lawler, E (1968)

Palomo, M (2010) hace referencia a la Teoría de Porter, L y Lawler, E (1968), sosteniendo que la satisfacción laboral, como el resultado que se obtiene del esfuerzo o la valoración motivacional para el trabajo, viene a ser el resultado de lo atractiva que sea la recompensa y la forma como la persona percibe la relación existente entre esfuerzo y recompensa. En la relación entre el desempeño y las recompensas las personas esperan que quienes realicen los mejores trabajos, sean quienes perciban los mejores salarios y obtengan mayores y más rápidas promociones.

La expectativa es la probabilidad subjetiva de alcanzar una meta, es decir, la estimación que hace un individuo sobre la probabilidad de lograr un resultado basándose en el esfuerzo que se propone hacer. Esta teoría representa la novedad de diferenciar las relaciones entre las recompensas extrínsecas, y las intrínsecas en situaciones laborales, adjudicándoles diferentes papeles en el proceso motivacional.

Las recompensas extrínsecas: serían aquellas que son controladas por la organización, como el salario, los ascensos, el status y la seguridad, dirigidas fundamentalmente a satisfacer las necesidades de nivel inferior.

Las recompensas intrínsecas: están relacionadas con la satisfacción de las necesidades de autorrealización o de desarrollo o necesidades de nivel superior.

De acuerdo a Palomo, M (2010), para estos autores, como Porter, L y Lawler, E (1968), las recompensas intrínsecas y extrínsecas no están directamente relacionadas con la satisfacción en el trabajo, ya que la relación se ve modulada por las recompensas, consideradas justas, por el trabajador. Esta variable se refiere al nivel o cantidad de la recompensa que un individuo considera que debe recibir por su rendimiento en el trabajo. Un individuo puede mostrarse satisfecho con una pequeña cantidad de recompensas si cree que es la cantidad justa que merece por su trabajo.

Es por ello, que el nivel de rendimiento es uno de los determinantes de la satisfacción en el trabajo, a través de su influencia sobre las recompensas que realmente obtiene el trabajador. Por otra parte, la satisfacción en el trabajo es uno de los determinantes del nivel de rendimiento, a través de su influencia sobre las recompensas.

Los aportes de este modelo, al presente estudio, permitirán conocer la relación que existe entre la recompensa recibida y el nivel de conocimientos para la realización del esfuerzo en la tarea ejecutada. La relación de estas variables se puede sintetizar diciendo que un mayor esfuerzo llevará a una mejor ejecución en la medida en que se tengan habilidades pertinentes para la tarea y en la medida en que sus percepciones del rol sean congruentes con las de aquellos que tienen que evaluar su ejecución. La valoración, en la relación del tipo de esfuerzo, recompensa y beneficio percibido, es lo que motivará la satisfacción para tener desempeños cada vez más eficientes.

Teoría de Refuerzo de Skinner, B (1948)

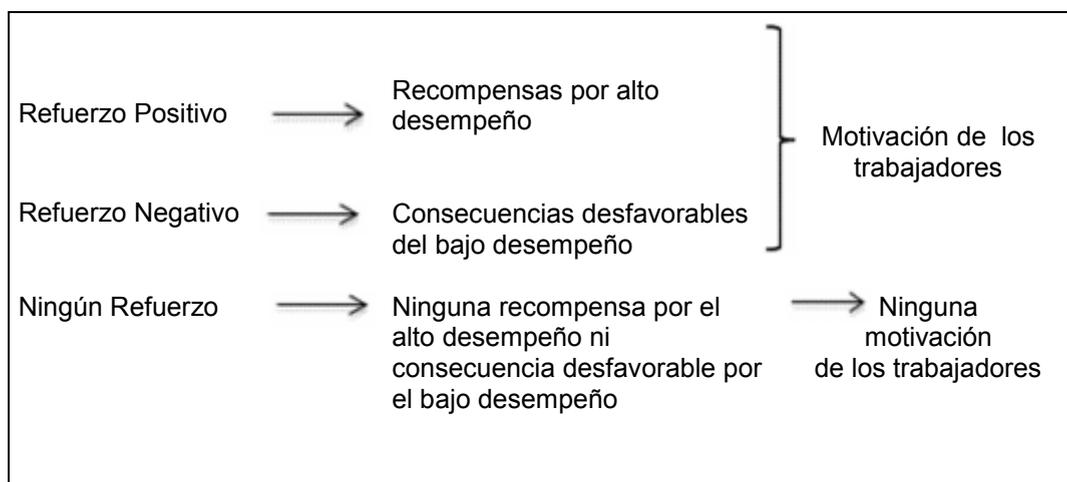
Esta teoría psicológica del aprendizaje explica la conducta voluntaria del cuerpo, en su relación con el medio ambiente, basados en un método experimental, es decir, que ante un estímulo, se produce una respuesta voluntaria, la cual, puede ser reforzada de manera positiva o negativa provocando que la conducta operante se fortalezca o debilite. De acuerdo a Oliveira, R (2002) señala que el refuerzo puede controlar el comportamiento, para poder motivar a los trabajadores se debe entender la relación que existe entre los comportamientos y sus consecuencias, de utilizar adecuadamente estas consecuencias, se puede motivar a los trabajadores para que se comporten de manera predeterminada.

En base a la teoría que plantea Skinner, B (1948) existen dos tipos de refuerzos: *Refuerzo Positivo*: es un estímulo que aumenta la respuesta que produce. Ejemplos: la atención y aprobación del jefe en la oficina, el salario o pagos por beneficios. *Refuerzo Negativo*: es un estímulo que debilita la respuesta que lo produce. El castigo es un ejemplo de refuerzo negativo para ser aplicado a la respuesta no deseada cada vez que ésta se produzca.

Gráficamente podemos ver la teoría de la siguiente manera:

Cuadro No. 01

Resumen Teoría de Refuerzo de Skinner, B (1948)



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Esta teoría fundamenta el presente estudio al tomar en cuenta que el refuerzo positivo motiva al trabajador con recompensas por su alto desempeño, las diversas formas de refuerzo positivo varían desde un elogio verbal hasta un premio en dinero o una promoción. Sin embargo, los trabajadores pueden reaccionar de distintas formas a ese tipo de estímulo, el cual se analizará en los resultados que se obtengan del presente estudio, ya que, cuanto más aprecien la forma de refuerzo, más motivados estarán para continuar con el alto desempeño.

La Motivación

La motivación es un término amplio para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinados objetivos. Los motivos o impulsos, pueden ser primordialmente innatos en su naturaleza, o aprendidos; pero cualquiera que sea su origen, cuando son despertados, inicia una actividad dirigida hacia determinadas finalidades o incentivos que han sido relacionados con los motivos particulares comprendidos a través del aprendizaje.

De acuerdo a Marcano, M (2003) existen tres tipos de Motivos, que son:

1. Fisiológicos: son los que se originan de las necesidades físicas y los procesos de autorregulación del organismo. Son innatos. Entre ellos se tienen: el hambre, la sed, la regulación de la temperatura, el ciclo del sueño, evitar el dolor, la reproducción, etc.
2. Psicológicos: son los que se originan de las necesidades de afecto y estimación en los seres humanos. Necesidad de amar y ser amado, reconocido, apreciado y valorado por uno mismo y por los demás.
3. Sociales: son adquiridas en el proceso de socialización. Se forman en base a las relaciones interpersonales, los valores sociales establecidos, las normas, etc. Ejemplo: el poder, el éxito, el prestigio. (p. 112).

La motivación laboral de la persona está relacionada con la satisfacción en el trabajo y las relaciones que se dan de trabajo-familia. Es necesario puntualizar que la motivación no es independiente del ámbito laboral o la vida personal del empleado. Hay una relación dinámica entre la motivación, la satisfacción en el trabajo y las relaciones trabajo-familia.

Características de la Motivación:

Entre las características generales más importantes se encuentran:

- Complejas: una conducta o acto específico tiene una casualidad múltiple. En muchos casos, mecanismos inconscientes la dirigen. En otros factores orgánicos o sociales la determinan.
- Algunas motivaciones no son reconocidas por el propio individuo: el sujeto no siempre tiene conciencia exacta de aquello que lo impulsa a la acción.
- Las motivaciones cambian de tiempo en tiempo: a pesar de que la persona pueda seguir comportándose de la misma manera.
- Las personas difieren en sus motivaciones: es frecuente ver como dos personas pueden hacer la misma cosa por razones distintas, o bien hacer cosas distintas por la misma razón.
- Las motivaciones son varias: el individuo aspira a muchas metas. Además la conducta la influyen diversos factores. A veces la motivación es orgánica, otras veces psíquica (consciente o inconsciente) y en muchos casos social. Por lo general, la confluencia o interacción de los tres factores determina tipos de motivaciones muy complejas.

Entre las características específicas propias de la motivación se encuentran:

- La energía: en la medida que los impulsos, deseos o necesidades lo exijan, aumenta la energía (interna o externa) capaz de producir la conducta. Ejemplo: un individuo que busca empleo y no tiene proposiciones de quedar fijo, realizara mayores diligencias en varias

partes, que aquél que ya tiene una proposición concreta para comenzar a trabajar. El primero desplazara mayor energía que el segundo.

- **Persistencia:** cuando hay una fuerte motivación que pone en marcha gran cantidad de energía se desarrolla en el sujeto una insistencia o persistencia en el logro del objetivo o meta. Esta persistencia o impulso durará hasta que la necesidad esté satisfecha o el sujeto agote las fuerzas y caiga postrado, vencido. Ejemplo: introducir currículos en otras empresas.
- **Variabilidad:** íntimamente vinculada a la persistencia. Consiste en el ingenio que desplaza el sujeto para alcanzar la meta. El individuo motivado “inventa” nuevos caminos o rutas para lograr su objetivo. Ejemplo: buscará nuevas opciones para trabajar.
- **Fuerza:** donde existe energía hay desplazamiento de fuerza. Algunos de los factores que condicionan la fuerza son: La Privación como carencia de una necesidad conlleva a un mayor deseo, La Saciación a menor necesidad de alimentos, menor fuerza o esfuerzo desplazado, Los hábitos debido a que las costumbres van creando condiciones de aprendizaje para satisfacer las motivaciones.

La motivación es aquel factor o grupo de factores que mueven a la persona a la acción. El comportamiento humano puede verse condicionado, motivado para actuar de acuerdo a sus necesidades, es por ello que la motivación se clasifica en primaria y secundaria.

Motivación primaria: son las más fundamentales, y las que tiene que ver con un fondo biológico. También son las más primitivas, pues al fin y al cabo, siguen un patrón instintivo de supervivencia. Entre ellas se destacan: el hambre, la sed, la atracción sexual, el sueño, la agresividad, el rechazo del dolor. Naturalmente, hay varias mas, en definitiva basta con aplicar al hombre el patrón de conducta de los animales para enumerarlas.

Motivación secundaria: son aquellas más racionales, y las que atañen al hombre en cuanto a ser emocional y social. Digamos que no tratan de cubrir necesidades biológicamente tan vitales como las primarias, pero que para el ser humano a diferencia de los animales, pueden tener suma importancia. Entre otras muchas se destacan: la necesidad de seguridad, de afecto, de autoestima, de sabiduría, de gozo, poder, status, prestigio. Su importancia radica en que ellas dependen del ejercicio de la vida civilizada, al tiempo que modulan en cierto modo la consecución de las primarias.

Son tres necesidades las que explican la motivación:

- DE LOGRO: el de las personas que buscan el éxito a través de sus esfuerzos.
- DE PODER: hacer que otras personas se comporten como uno lo quiere a través de un control.
- DE AFILIACIÓN: las personas buscan relacionarse con otras de manera amistosa y cordial.

Es de gran importancia tener en cuenta la motivación, en el presente estudio, ya que en el ámbito laboral, significa la voluntad para hacer un gran esfuerzo y alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo, para satisfacer alguna necesidad personal, es por ello que, todas las personas desarrollan estas necesidades, pero su intensidad relativa varía dependiendo del ambiente y experiencia de cada persona.

Modelo de Motivación y Diseño Organizacional de Hackman, R y Oldham, G (1980).

García, M y Otros (2012) indican que éste modelo se fundamenta en los aportes de Herzberg, F (1959) originalmente en los factores extrínsecos, las características centrales del puesto, según Hackman, R y Oldham, G (1980), son:

Variedad de habilidades: el grado que el puesto requiera para que el individuo desempeñe tareas diversas donde usa capacidades y habilidades distintas.

Identidad de tarea: la medida en que el puesto precisa que el individuo realice una tarea completa o identificable en su totalidad. En otras palabras, la identidad de tarea es alta cuando la persona trabaja en un producto o proyecto desde su principio hasta su fin y ve un resultado tangible.

Importancia de la tarea: el grado en que el puesto afecta la vida de otras personas dentro o fuera de la organización.

Autonomía: la medida en que el puesto permite que el individuo experimente libertad, independencia y discreción en la programación y determinación de los procedimientos usados para realizar el trabajo. La responsabilidad experimentada se genera con la característica de autonomía.

Retroalimentación: el grado en que la persona recibe información directa y clara acerca de la efectividad con que realiza su trabajo. El conocimiento de los resultados se fomenta en esta característica.

Las implicaciones y aportes que derivan de este modelo, para el presente estudio, permiten evaluar el desempeño en relación al grado de satisfacción en función al significado alto, medio y bajo que el trabajador le asigne, en cuanto a las dimensiones laborales comunes, éstas constituyen características frecuentes halladas en diversos grados, por lo tanto, a través de estas dimensiones se puede determinar el sentido de la importancia experimentado en el trabajo.

Comportamiento Organizacional

El Comportamiento Organizacional (CO), es un campo interdisciplinario dedicado a mejorar el entendimiento y la dirección de la gente en el trabajo. Está orientada tanto a la investigación como a la práctica y basa sus estudios en tres niveles de análisis: individual, de grupo y de organización.

De acuerdo a Slocum, J (2009: 04) el comportamiento organizacional “es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las practicas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones”.

Utiliza una serie de disciplinas, como: Psicología, Dirección, Sociología, Estadística, Antropología, Economía, Ciencias Políticas, Psicometría, Ergonomía, entre otras. Su objetivo es tener esquemas que permitan mejorar las organizaciones, adaptándolas a la gente, ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización, siendo sin duda el estudio del cambio uno de los aspectos más relevantes. Así también, identificar cómo los sujetos, grupos y ambiente influyen en la conducta de los miembros de una organización.

El CO analiza el comportamiento individual y el comportamiento grupal. El comportamiento individual está basado, principalmente, en las contribuciones de psicólogos, incluye temas como las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación. Por otro lado, el comportamiento grupal, incluye normas, roles, formación de equipos, liderazgo y conflicto

Se consideran tres tipos de aptitudes, que se relacionan con el trabajo y que son los que el Comportamiento Organizacional enfoca en mayor forma y son:

1. **SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO:** Es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo. De forma lógica aquellas personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas.

2. **COMPROMISO CON EL TRABAJO:** Un término recién tomado para su estudio el cual establece que es el que mide el grado en el que la persona se valora a sí mismo a través de la identificación sociológica en su puesto

dentro de la empresa. A los trabajadores plenamente identificados realmente les importa el trabajo que realizan.

3. COMPROMISO ORGANIZACIONAL: Se refiere a que el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos y que está metido en ello como cualquier otro que labora ahí, es decir, se refiere a identificarse con el servicio prestado a la organización y el compromiso con el trabajo.

El aporte del Comportamiento Organizacional para la presente investigación, permite a través del estudio de las actividades que realiza el personal, verificar si al cumplir con sus labores repercute en el desempeño y funcionamiento de la organización, ya que es fundamental motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación, así como satisfacción y compromiso.

En este sentido, es importante señalar que para los resultados de la presente investigación, se tomará en cuenta principalmente La Teoría de Factores de Herzberg Frederick (1959), ya que a través de ella, llevará a analizar los factores determinantes en la satisfacción laboral en una Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos, del Estado Carabobo, a fin de diagnosticar los factores de mayor incidencia en relación a las manifestaciones de descontento por parte de los trabajadores, en cuanto a inconformidad con respecto a los salarios, condiciones de trabajo, relación con los supervisores, falta de oportunidades de crecimiento profesional y ser tomados en cuenta en proyectos que la empresa posea.

Matriz DOFA

De acuerdo a López, M y Correa, J (2007: 32), la matriz DOFA “es una estructura conceptual para el análisis sistemático, que facilita la comparación de las amenazas y oportunidades externas con la fuerza y debilidades internas de la organización”.

La matriz DOFA se puede emplear para establecer los retos o las brechas estratégicas que enfrenta la empresa y consisten en situaciones que requieren una respuesta por parte de ella. Los retos sirven de base para establecer las estrategias, que representan las respuestas. Las oportunidades que se aprovechan con las fortalezas originan estrategias ofensivas. Las que se deben enfrentar teniendo debilidades generan estrategias adaptativas. Las amenazas que se enfrentan con fortalezas originan estrategias reactivas, mientras que las que se deben enfrentar con debilidades generan estrategias defensivas.

El diagnóstico del medio ambiente externo (entorno) tiene como objetivo fundamental identificar y prever los cambios que se producen en términos de su realidad actual y comportamiento futuro. Esos cambios deben ser identificados en virtud de que ellos pueden producir un impacto favorable (oportunidad) o adverso (amenaza).

El análisis interno se refiere a aquellos aspectos de la organización que se deben maximizar (fortalezas) o minimizar (debilidades), para hacer frente a los retos del entorno. Las fortalezas y debilidades tienen que ver con todos los sistemas internos de la organización, tales como: productos, recursos humanos, tecnología, insumos, administración, etc.

La elaboración de dicha matriz, para el presente estudio, permite conocer la situación actual de la empresa a fin de plantear las estrategias necesarias para conservar o mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, dando así cumplimiento al tercer objetivo planteado.

Definición de Términos Básicos

Comportamiento organizacional: Es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuo, grupo y estructura tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones.

Clima Organizacional: situación en la cual las personas perciben un grado aceptación o rechazo en torno al medio al cual se desempeñan.

Satisfacción laboral: Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo a su trabajo.

Factores de satisfacción laboral: Son aquellos agentes que generan en el trabajo un estado de bienestar causando una conducta positiva.

Motivación: Se entiende como el impulso que un individuo tiene y que le permite realizar una actividad orientada a un objetivo.

Niveles de satisfacción laboral: Grado de bienestar alcanzado por una persona en relación con su trabajo.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

En lo que concierne a la naturaleza de la presente investigación, en referencia a Bernal, C. (2006) se refiere a la orientación y enfoque metodológico para abordar el problema que emplea el investigador en su proceso de estudio para dar respuestas a las interrogantes planteadas por él, de acuerdo al tipo de investigación, tendrá una estructura y diseño metodológico que permita responder los objetivos definidos. Por otro lado, Delgado, Y (2011: 249) indica que “las investigaciones descriptivas reseñan las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas, lo mismo que una encuesta que evalúe la situación actual de cualquier aspecto”.

En los estudios descriptivos se pretende detallar características significativas del objeto de estudio, recurriendo a técnicas de recolección de datos, tales como la observación, cuestionarios y entrevistas. La investigación descriptiva se enfoca en las características principales de un fenómeno, por lo cual las dimensiones del objeto de estudio se deben evaluar, obligatoriamente, de manera precisa. Las variables, correspondiente a este tipo de investigación, se miden de forma independiente. Es por ello que el presente estudio es descriptivo, donde Hernández y Otros (2003) indican que, a través de éste, se pretende caracterizar y evaluar rasgos presentes, comportamiento de una situación o hecho en particular, en este caso, analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Estrategia Metodológica

Con la finalidad de darle una respuesta al problema planteado en el presente estudio, se aplicará un diseño en relación al tipo de investigación. De acuerdo a lo planteado por Arias, F (2006), sobre las clasificaciones de la investigación, de acuerdo a su diseño, éstas pueden ser:

La investigación documental la cual está basada en los datos de material impreso u otros documentos, así mismo define la investigación experimental que se realiza mediante un procedimiento de observación a un grupo de personas donde es posible la manipulación de las variables y por último se encuentra la investigación de campo que busca la recolección de datos de manera directa en la realidad social, espacial o temporal, en la cual ocurren los hechos y situaciones específicas relacionados con el objeto de estudio establecidos por el investigador, lográndose por técnicas de recolección de datos, sin la manipulación de las variables.

Se hace mención que la estrategia metodológica empleada en el presente estudio, corresponde a las necesidades reales de una investigación de campo, apoyada en fuentes bibliográficas impresas y digitales, más pertinentes, de autores que permitan analizar los factores determinantes de la satisfacción laboral en una empresa manufacturera. Así mismo, se realizó el cuadro técnico metodológico (ver cuadro N° 2) como una herramienta de apoyo, donde contiene todos los objetivos específicos a fin de ordenar, planificar y ejecutar la investigación, permitiendo acercarse a la realidad objeto de estudio.

Cuadro N° 2. Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo Específico	Dimensión o Factor	Definición	Indicador	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
<p>Diagnosticar la situación actual en relación a los factores de satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa Manufacturera ubicada en el Municipio Los Guayos, del Estado Carabobo.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Conjunto de actitudes del trabajador dirigido a la tarea asignada dentro de la organización.</p>	<p>1. Identificación con la empresa 2. Identificación con el cargo 3. Remuneración 4. Condiciones Laborales 5. Relaciones Interpersonales 6. Oportunidades de desarrollo 7. Carga Laboral</p>	<p>1.1. Misión de la empresa 1.2. Objetivos de la empresa 1.3. Organigrama 2.1. Agrado con el puesto de trabajo 3.1. Beneficios contractuales 4.1. Riesgos Laborales 4.2. Seguridad Industrial 4.3 Salud Laboral 5.1. Relación con trabajadores 5.2. Relación con los Jefes 6.1. Programas de adiestramiento y formación. 7.1. Capacidad soportada de Trabajo 7.2. Trabaja bajo presión</p>	<p>Trabajadores de la Empresa</p>	<p>Encuesta (Cuestionario) Observación Directa</p>

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Cuadro N° 2. (Continuación)

Objetivo Específico	Dimensión o Factor	Definición	Indicador	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
<p>Describir las condiciones para alcanzar un nivel óptimo de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa manufacturera ubicada en el Municipio Los Guayos del Estado Carabobo.</p>	<p>Condiciones para el nivel óptimo de satisfacción laboral.</p>	<p>Conjunto de elementos que permiten al trabajador desenvolverse de manera apropiada a fin de ser productivo y a su vez cumplir con sus objetivos propuestos dentro de la organización.</p>	<p>Elementos Internos:</p> <p>1. Motivación</p> <p>2. Desempeño</p> <p>Elementos Externos:</p> <p>3. Políticas</p> <p>4. Supervisión</p> <p>5. Condiciones laborales</p>	<p>1.1. Incentivos 1.2. Aprobación 1.3. Autoestima 1.4. Programas Recreativos</p> <p>2.1. Reconocimiento al logro 2.2. Responsabilidad 2.3. Avances</p> <p>3.1. Conocimiento de los procesos administrativos 3.2. Cumplimiento de los procesos administrativos 3.3. Sanción por no cumplimiento.</p> <p>4.1. Aportes de los supervisores al trabajador</p> <p>5.1. Temperatura 5.2. Infraestructura 5.3. Iluminación 5.4. Ruidos</p>	<p>Trabajadores de la empresa</p>	<p>Encuesta (Cuestionario)</p>

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Una vez construido el diseño de la investigación, es necesario concretar las técnicas de recolección de información, a fin de crear el instrumento que permitirá obtener los datos de la realidad, éste punto de la investigación es clave, pues al seleccionar las técnica erróneas, los resultados pueden variar y ocultarnos la realidad de la situación planteada.

Según como señala Sabino, C (2000: 118), las técnicas e instrumentos de recolección de datos, son “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”, el conjunto de recursos metodológicos van a permitir el desarrollo de los objetivos trazados en la investigación. El instrumento debe estar compuesto por forma y contenido, es decir, la forma hace referencia a las técnicas a utilizar en el instrumento las cuales pueden ser: la observación, entrevistas, encuestas y el contenido del instrumento es el uso de los indicadores que permiten medir las variables que darán respuesta a las interrogantes planteadas al inicio de la investigación.

De acuerdo a Arias, F (2006), los datos recolectados pueden clasificarse en primarios, los cuales nacen de la observación y el contacto directo con la realidad y, mientras que, los secundarios son los que aportan los materiales impresos, fichas bibliográficas, etc. Las técnicas son las diferentes formas de obtener la información. Por otra parte, los instrumentos son aquellas herramientas materiales que se utilizan para recopilar la información, para ello, se mencionarán a continuación tanto las técnicas como los instrumentos de recolección de la información, utilizados en el presente estudio, para el análisis e interpretación de los resultados.

Revisión Bibliográfica

Para Arias, F (2006) la revisión bibliográfica se trata de obtener y analizar los datos provenientes de materiales impresos, ya que en toda investigación es importante detectar, obtener y consultar la bibliografía que pueda ser útil para los propósitos del estudio. De igual manera para Hernández y otros (2003) señalan que ésta consiste en detectar, obtener y consultar bibliografía y otros materiales que puedan ser útiles para los objetivos del estudio, así como recopilar la información relevante y necesaria que concierne al problema de investigación

Observación No participante

Por lo que según Tamayo y Tamayo (2003: 184) sostiene que, la observación no participante, “es aquella en la cual el investigador hace uso de la observación directa sin ocupar un determinado nivel o función dentro de la comunidad, en la cual se realiza la investigación”, es decir, puede observar y recoger datos mediante su introspección y valoración adecuada sin mezclarse dentro del objeto de estudio, solo se limita a capturar información por medio de los sentidos de manera objetiva.

Ésta se ejecutará directamente, ya que permitirá captar los hechos de manera espontánea y así registrarlos, en este sentido se elaborará una guía de observación contentiva a las actividades a ser observadas y evaluadas bajo la clasificación de excelente, bueno, regular y deficiente en un período de tiempo determinado. Tamayo y Tamayo, (2003), manifiesta que es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones.

Las encuestas

De acuerdo a Sabino, C (2000: 77) las encuestas, “son un conjunto de preguntas claras y precisas en relación a los indicadores que se encuentran en las variables, a las cuales se pretenden obtener datos”. Las encuestas aplicadas permitirán responder las interrogantes en los objetivos de la investigación.

Para el presente estudio, se aplicará una encuesta en la modalidad de cuestionario, compuesto por 30 afirmaciones dirigidas a todos los trabajadores de la empresa, bajo un formato de la Escala de Likert según Lewis, A (2003: 298), “empieza con la recopilación o elaboración de una gran cantidad de reactivos de enunciados que expresen diversas actitudes positivas o negativas hacia un objeto o acontecimiento específico”, es una escala de medición ampliamente utilizada, donde requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones que se utilizan para medir actitudes. En general cada reactivo de la escala contiene cinco categorías de respuesta, que van de “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”.

Para la presente investigación, se aplicó la escala de Likert, ya que por ser una escala de medición de actitud, permite analizar los pensamientos y sentimientos del individuo hacia los hechos ya especificados, en este caso, la actitud positiva o negativa hacia los factores intrínsecos y extrínsecos presentes en sus áreas de trabajo.

Para asignar el grado de apreciación de las variables dentro de la encuesta, se muestra a continuación las categorías de respuesta a utilizar en el instrumento que se aplicará:

Cuadro N° 3

Escalas de medición en las encuestas

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Población y Muestra

Dentro de todo estudio se establece una cantidad de elementos finitos o infinitos susceptibles de ser abordados por el investigador con el objeto de alcanzar un fin determinado, según Sabino, C (2000) señala que la población viene a ser la totalidad de los elementos o conjunto de ellos que conforman una unidad de análisis bajo unas características específicas dentro de una realidad a investigar. Cuando se define una población se debe tomar en cuenta las características necesarias y suficientes para identificar a los individuos que podrán ser consultados como miembros de dicha unidad.

En el presente proyecto la población está compuesta por el conjunto de trabajadores y empleados de la empresa manufacturera los cuales son en total sesenta y dos (62) a quienes se consideran para medir los factores de satisfacción laboral presentes en la empresa y están distribuidos de la siguiente manera: para el área administrativa se encuentran 22 empleados y el área de manufactura está compuesta por 40 obreros.

En cuanto a la muestra, Hurtado y Toro (2005: 125), “es la parte o porción de la totalidad de la realidad de los elementos a ser tratados por el investigador”, en este caso es finita, de acuerdo a Hurtado y Toro (2005), ya que se conoce el número de los integrantes de la población, por lo tanto, se puede cuantificar para alcanzar los fines señalados en la investigación, tiene la finalidad de que se proceda con objetividad y que los resultados del estudio sean válidos y confiables. Para que la muestra sea representativa se ha ideado un procedimiento basado en la técnica del muestreo.

A continuación se presentan los distintos tipos de muestreo que permitirá adaptar el más adecuado a la presente investigación. Según Hurtado y Toro (2005) las muestras se dividen en: *No Probabilístico* cuando no todos los miembros de la población tienen la misma oportunidad de ser seleccionados como integrantes de la muestra y *Probabilístico* el cual, por hacerse al azar, da a todos los miembros de la población la misma oportunidad de ser seleccionados como integrantes de la muestra.

Para la presente investigación, resulta apropiado tomar la muestra al azar simple, estando dentro del muestreo probabilístico, debido a que el Universo empleado en el presente estudio es relativamente pequeño, siendo posible al conocer concretamente cada una de las unidades que lo integran, para Arias, F (2006: 36) lo define de la siguiente manera: “procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero y de uno”. De este modo se garantiza que cada elemento de la población tenga posibilidad de ser seleccionado, por lo tanto, se tomarán en cuenta tanto el área de empleados como de obreros para el presente estudio.

En tal sentido, para determinar el tamaño de la muestra se realizará el cálculo por medio de la siguiente fórmula, utilizada por la cátedra adscrita al departamento de estadística y procesamiento de datos de Faces-UC:

$$n = \frac{Z^2}{\frac{E^2}{P*Q} + \frac{Z^2}{N}}$$

Los aspectos técnicos a tomar en cuenta son los siguientes:

Cuadro N° 4
Cálculo para muestra finita

Error máximo muestreo (e)	10,0%
Tamaño de la Población (N)	62
Proporción de aciertos (p)	0,5
Proporción de Fracazos (q)	0,5
Nivel de Confianza 95% (Z)	1,960

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Sustituyendo los valores de la tabla en la fórmula, obtenemos:

$$n = \frac{(1,960)^2}{\frac{(0,10)^2}{(0,5)*(0,5)} + \frac{(1,960)^2}{62}} = \frac{3,8416}{\frac{0,01}{0,25} + \frac{3,8416}{62}} = \frac{3,8416}{0,04 + 0,0619} = \frac{3,8416}{0,1019} = 37,69 \approx 38$$

De acuerdo a los resultados obtenidos, para la presente investigación, se establece que de una población de 62 personas, se extrae una muestra de 38 personas distribuidos entre empleados y obreros.

Validación y Confiabilidad

La validez es el grado en que el instrumento proporciona datos que reflejen realmente los aspectos que interesan estudiar. De acuerdo a Sabino, C (2000: 99), “Indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas”. Para ello se realizó la operacionalización de las variables, determinadas en el cuadro técnico metodológico.

Así mismo se recurrió a una evaluación externa por parte de tres expertos como los son: Lcdo. Pedro Juan perteneciente al Departamento de Estadística, igualmente el Lcdo. Héctor Martínez y la Lcda. Elieth Diez adscritos al Departamento de Ciencias de la Conducta, todos pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Esta validación tiene como finalidad, que los ítems tomados en cuenta para el instrumento, guarden estrecha relación con el objeto de estudio. Una vez verificado por el panel de expertos, se tomaron las previsiones en cuanto a las observaciones y sugerencias recomendadas, a fin de proceder a su aplicación.

Del mismo modo, la confiabilidad, según Hurtado y toro (2005: 134) “es el grado con el cual el instrumento prueba su consistencia, por los resultados que produce al aplicarlo al objeto de estudio”. Para ello se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach que determina la consistencia interna de una escala de medida analizando la correlación media de una variable con todas las demás que integran dicha escala, toma valores entre 0 y 1, cuanto más se acerque el coeficiente a la unidad, mayor será la consistencia interna de los indicadores en la escala evaluada.

Para ello se aplicó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,86$$

TOTAL ITEMS = 30

N : número de ítems

S2i: sumatoria de las varianzas de los ítems

S2T: varianza total

Para el caso en estudio arrojó un resultado de 0,86. De acuerdo al listado de Rango de Referencia de Confiabilidad se concluye que el instrumento es confiable desde el punto de vista estadístico, presentando consistencia interna.

Cuadro N° 5

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Posteriormente, se tabularon los datos recopilados con la aplicación del instrumento, dentro de una matriz construida con los ítems y los totales de las respuestas obtenidas y se graficaron mediante frecuencias simples y porcentajes, lo cual permitió la presentación, descripción y análisis de la información que llevaron a cabo las conclusiones y recomendaciones presentadas en el Capítulo IV.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos, aplicado a los trabajadores pertenecientes a la Empresa Manufacturera, para el alcance y desarrollo de los objetivos específicos de la investigación. Para el logro de éstos, se presentaran los resultados en dos dimensiones, compuestas por indicadores que sustentan y dan respuestas a la misma:

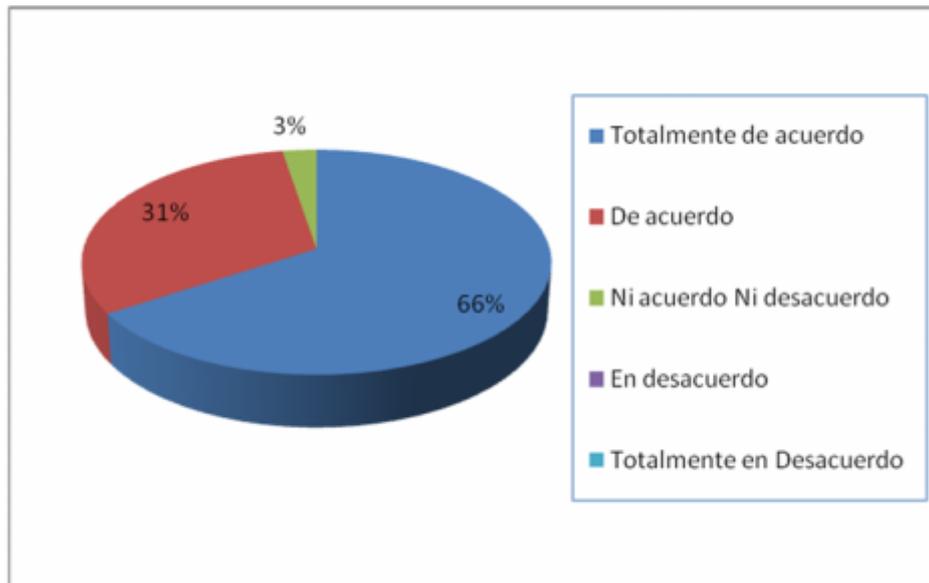
PARTE	DIMENSION
A	Satisfacción Laboral
B	Condiciones para el nivel óptimo de satisfacción laboral.

Parte A: Satisfacción Laboral

En cuanto a los resultados en el objetivo N° 1 el cual es Diagnosticar la situación actual en relación a los factores de satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa Manufacturera ubicada en el Municipio Los Guayos, del Estado Carabobo, se obtuvo los siguientes resultados:

Ítems N° 1: Conozco la misión de la empresa.

Gráfico N° 1.

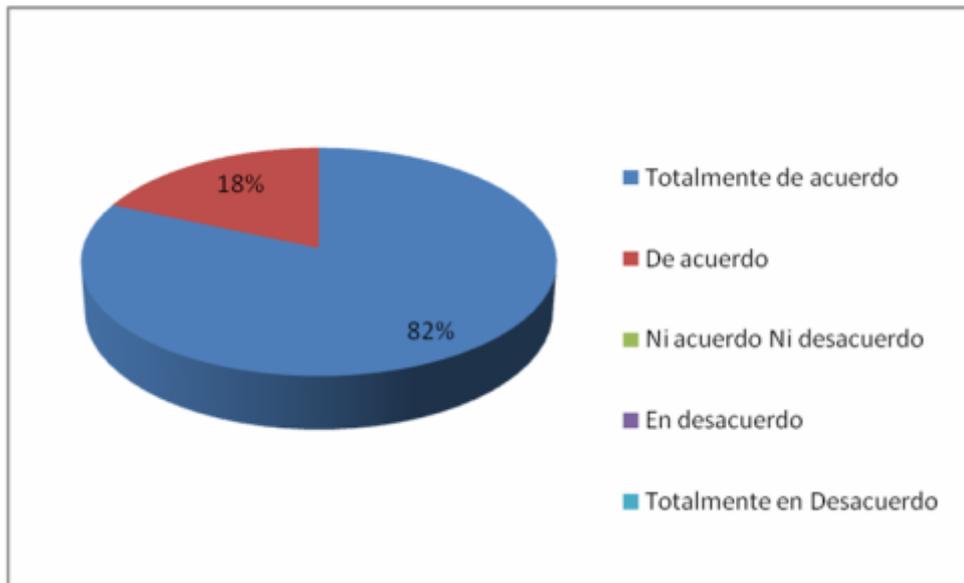


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Se evidencia en el siguiente gráfico que el 66% de los encuestados opinan encontrarse totalmente de acuerdo en conocer la misión de la empresa, seguidamente el 31% de los mismos manifestó estar de acuerdo y sólo el 3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Para Chiavenato, I (2001: 20) la misión “es la declaración del propósito y el alcance de la empresa. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra y significa su razón de ser y de existir“. Por lo tanto, es importante mencionar, que la mayoría de los integrantes conocen la Misión de la organización, lo cual les permite sentirse identificado, logrando así alcanzar un rumbo exitoso.

Ítems N° 2: Contribuyo al logro de objetivos de la empresa.

Gráfico N° 2.

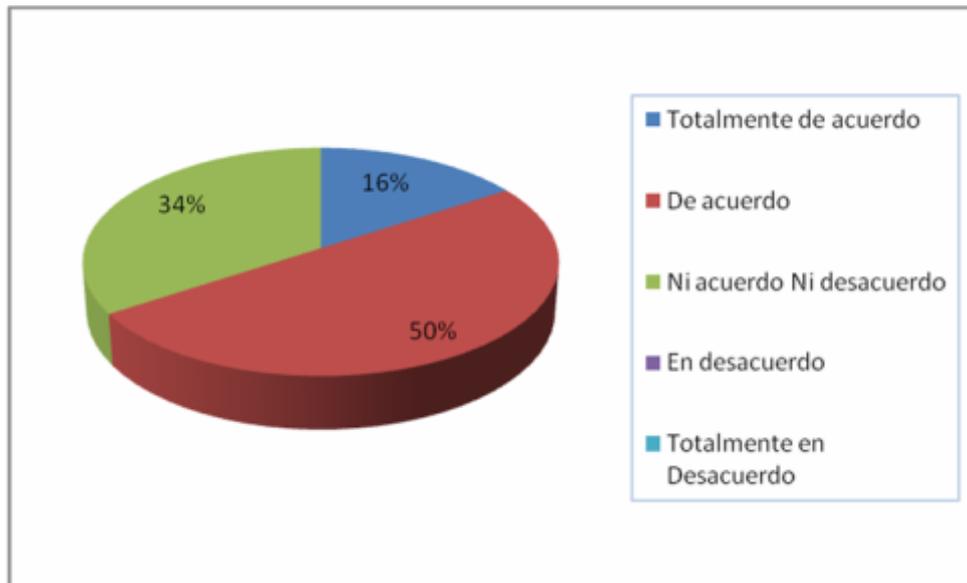


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En la grafica N° 2 se observa que el 82% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que contribuye al logro de los objetivos de la organización, al igual que 18% opinó estar de acuerdo, es por ello, que se puede asociar la contribución al logro de los objetivos con el Compromiso Organizacional, tal como lo señala Slocum, J (2009), cuando el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos, se refiere a identificarse con el servicio prestado a la organización y el compromiso con el trabajo. Los empleados identificados con la empresa la sienten parte de sí, están en constante búsqueda de la calidad y de mejoras en los procesos, conocen y se involucran en todas aquellas áreas y actividades en donde puedan agregar valor. Piensan en el futuro y se sienten responsables de ayudar a construirlo.

Ítems N° 3: Conozco el organigrama de la empresa:

Gráfico N° 3.

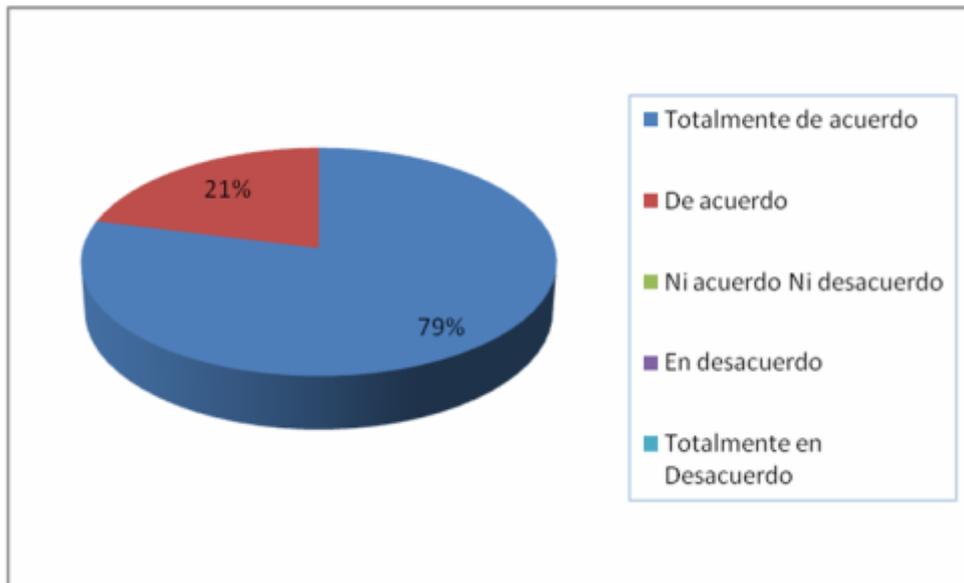


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

De todos los encuestados, se obtuvo que un 16% indicó estar totalmente de acuerdo en conocer la estructura organizativa de la empresa, mientras que un 50% está de acuerdo y el resto representado por 34%, manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se evidencia, a través del Modelo de Motivación y Diseño Organizacional, para Hackman, R y Oldham, G (1980) donde la retroalimentación viene a ser el grado en que la persona recibe información directa y clara acerca de la organización, que la mayoría de los trabajadores encuestados, conocen el organigrama de la empresa, lo cual, es de suma importancia, ya que, permite identificar el estatus y nivel jerárquico de todos y cada uno de los integrantes de la organización, permitiendo una fluidez en los canales regulares de comunicación.

Ítem N° 4: Pongo en práctica mis conocimientos dentro de las actividades asignadas.

Gráfico N° 4.

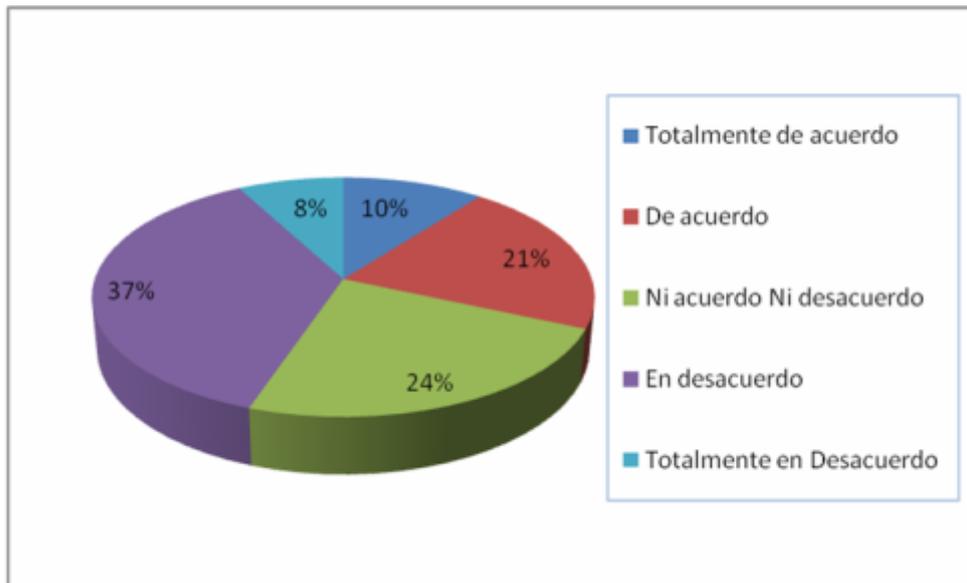


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En referencia a la afirmación, pongo en práctica mis conocimientos dentro de las actividades asignadas, el 79% de los encuestados confirmó estar totalmente de acuerdo y 21% de acuerdo, lo que significa que existe una alta identidad por parte de los trabajadores al aplicar sus habilidades para el desarrollo de sus funciones asignadas, de acuerdo al Modelo de Motivación y Diseño Organizacional, para Hackman, R y Oldham, G (1980) la identidad de la tarea es la medida en que el puesto precisa que el individuo realice una tarea completa o identificable en su totalidad. En otras palabras, la identidad de tarea es alta cuando la persona trabaja en un producto o proyecto desde su principio hasta su fin y ve un resultado tangible.

Ítem N° 5: Me siento a gusto con el sueldo actual de acuerdo a mis funciones.

Gráfico N° 5.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

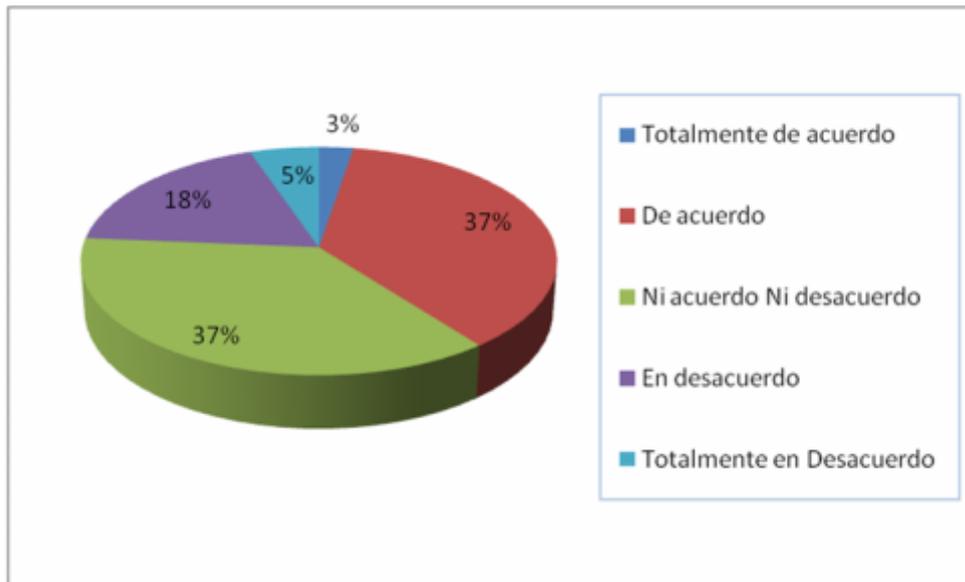
En este ítem el 10% de los encuestados dicen estar totalmente de acuerdo con el sueldo actual y otro 21% de acuerdo, mientras que el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, siendo el porcentaje más alto 37% indicaron que están en desacuerdo con el sueldo actual y por ultimo 8% estuvieron totalmente en desacuerdo.

Se puede ver que hay un alto grado de insatisfacción del salario en relación a las funciones ejercidas, sustentándolo en la teoría de expectativas de Porter, L y Lawler, E (1968), debe existir una relación entre el desempeño y las recompensas que las personas esperan, a fin de tener un desempeño eficiente mediante la motivación.

Por otro lado, es importante mencionar que el sueldo o salario es un factor externo, el cual integra unas de las dimensiones de la motivación, que según Herzberg (1959), es la compensación que recibe el trabajador, siendo la más fundamental de todas las variables estudiadas. Este indicador manifiesta que el factor salario incide altamente en la satisfacción de los trabajadores.

Ítem N° 6: Son suficientes los beneficios que otorga la empresa en comparación con otras organizaciones.

Gráfico N° 6



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

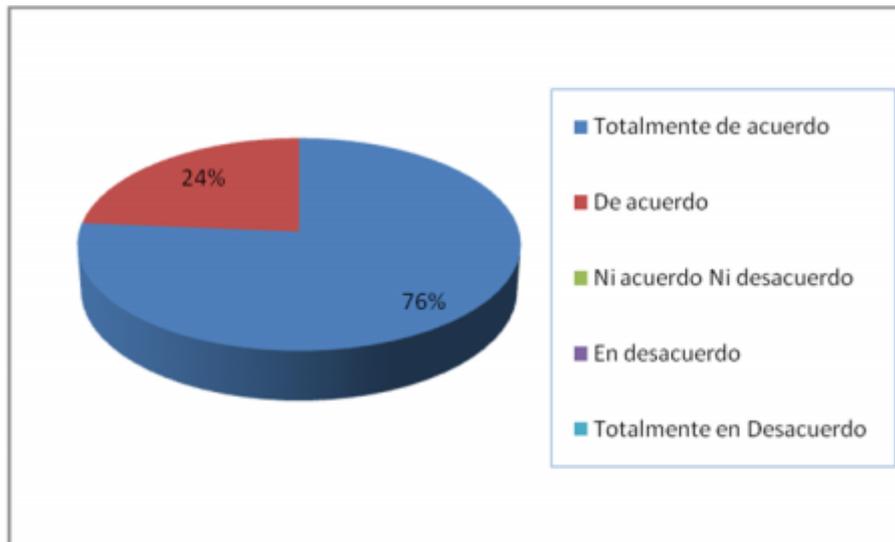
Según los resultados obtenidos en los encuestados, comparando los beneficios que ofrece la empresa con los de otras organizaciones, se tiene que el 3% dice estar totalmente de acuerdo, mientras que el 37% está de acuerdo en que son suficientes los beneficios que otorga la empresa en comparación con otras organizaciones, seguidamente, 37% está indiferente ante la afirmación, el 18% expresó estar en desacuerdo y el 5% manifestó estar totalmente en desacuerdo con que los beneficios sean suficientes en comparación a otras organizaciones.

Puede evidenciarse en los resultados, una alta disparidad de opiniones al respecto, siendo 37%, unos de los porcentajes más altos, tanto para los que están de acuerdo y los que son indiferentes a la afirmación, por tanto, existe un parcial acuerdo hacia los beneficios contractuales de la empresa. De acuerdo a la Teoría de los Factores de Herzberg (1959), la satisfacción en el cargo, es en función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes, es decir, del ambiente de trabajo, del salario y de los beneficios recibidos, siendo éste último, un indicador clave dentro de los factores externos presentado en dicha teoría, pues la insatisfacción en el cargo, es función del contexto.

También, se puede observar en los resultados, según la Teoría de Equidad de Adam, S (1965), que no son suficientes los beneficios contractuales de esta empresa en comparación con otras organizaciones, los cual, no ayuda a mantener la satisfacción laboral en su ambiente organizacional.

Ítem N° 7: Conozco el grado de riesgo laboral que existe en mi puesto de trabajo.

Gráfico N° 7.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

De igual manera, los resultados obtenidos, en las encuestas aplicadas a los trabajadores, en referencia al conocimiento del grado de riesgo que existe en el puesto de trabajo, 76% dice estar Totalmente de acuerdo, mientras que 24% opina que están de acuerdo en conocer los riesgos labores a los cuales se enfrentan en el puesto de trabajo.

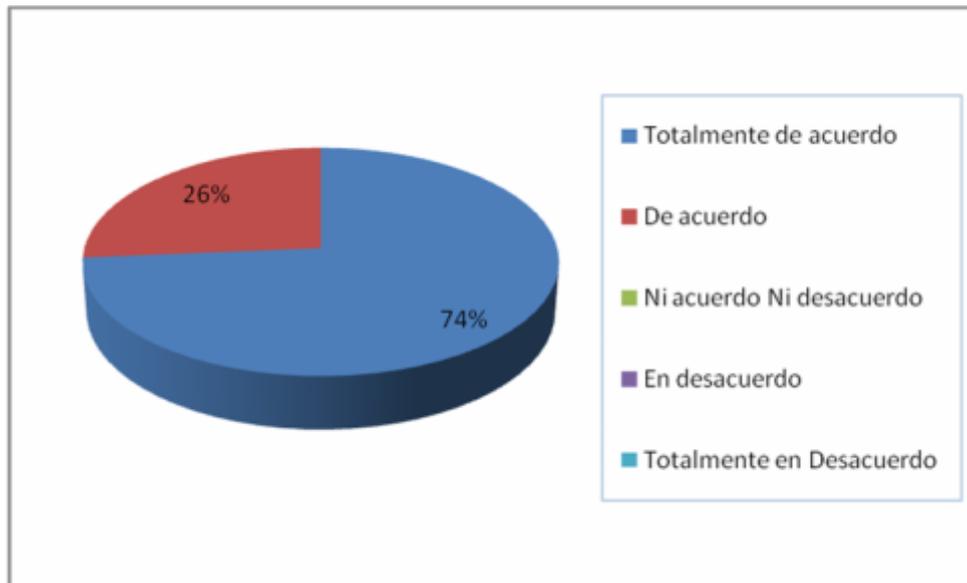
Se demuestra entonces, un alto conocimiento sobre el grado de riesgo laboral dentro de los puestos de trabajo, la cual, tiene cabida en las Dimensiones de los factores extrínsecos o de Higiene que según Herzberg (1959), manifiesta sobre la seguridad en el trabajo como el grado de estabilidad del trabajador y de la organización. Por lo tanto, puede apreciarse que, la empresa cumple con sus compromisos laborales en materia de las condiciones de trabajo, siendo reconocidas por la mayoría de los trabajadores.

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto se refiere a la calidad y la seguridad de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para el Estado, desde económicas y legales, hasta morales, ya que ningún trabajador debe estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas.

Ítem N° 8: La dotación de equipos de protección es completa.

Gráfico N° 8.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

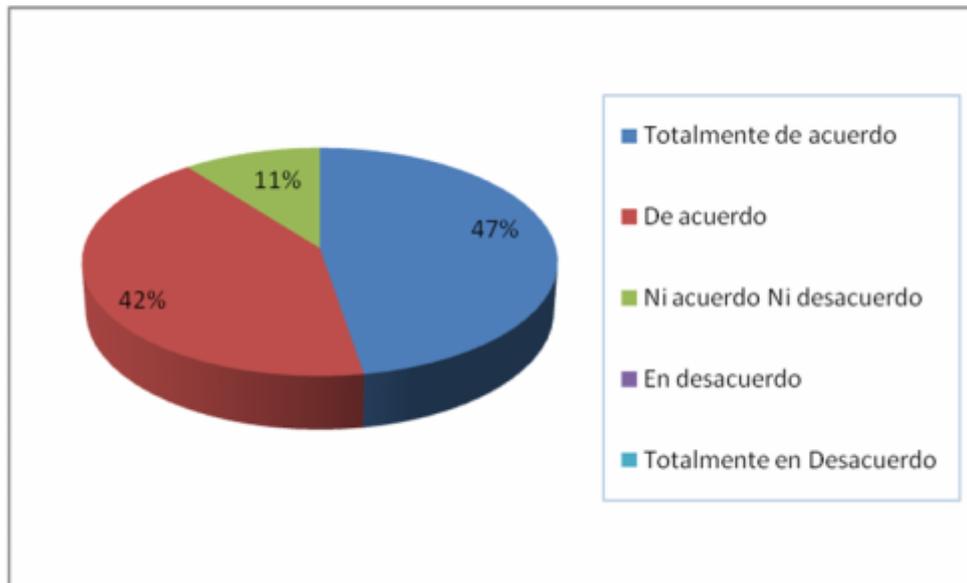
Puede apreciarse, en los resultados obtenidos, que el 74% opinan estar Totalmente De acuerdo en que la dotación de equipos de protección personal es completa. Mientras que el resto, 26% opinan estar De acuerdo.

Vemos un alto nivel de aprobación en cuanto a la seguridad industrial presente en la organización, según Palomo, M (2010), señala en los aportes de Herzberg, (1959), que los hechos relativos a procedimientos de gestión de la empresa, políticas, normas y condiciones de trabajo fueron normalmente causa de insatisfacción, denominados factores insatisfactorios o higienizantes, dado que según Herzberg, (1959), ejercían el mismo papel que la higiene en la salud: no producían satisfacción, pero permitían prevenir la insatisfacción.

En este caso, la dotación de equipos de protección personal, corresponde a los factores de higiene y, a su vez, al nivel externo que crea seguridad en la percepción del trabajador dentro de su puesto de trabajo, asociado a un nivel externo controlable, como lo son las políticas y prácticas de la empresa y la salud laboral integral de los trabajadores.

Ítem N° 9: Existe organización dentro de mi área de trabajo.

Gráfico N° 9.

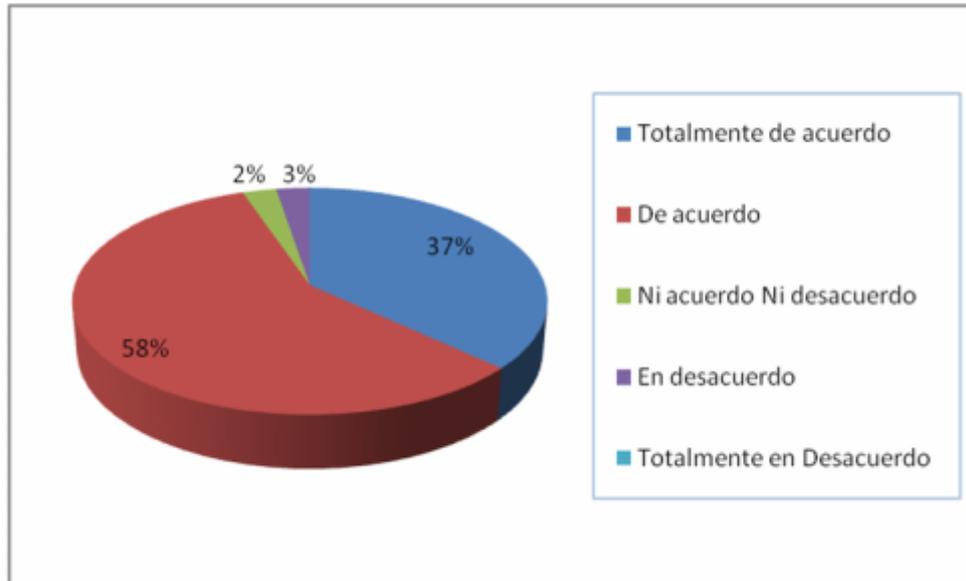


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En la presente gráfica, puede apreciarse, 47% de los trabajadores encuestados afirman estar Totalmente de acuerdo que existe organización dentro del área de trabajo. Un 42% dice estar de acuerdo, y por último un 11% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. En los resultados puede evidenciarse que, en relación a la salud laboral de los trabajadores, están totalmente organizados en el área de trabajo, de acuerdo a lo señalado por Locke (1976) indica que la satisfacción es un estado placentero, por lo tanto, el orden permite un ambiente de bienestar para el buen desempeño.

Ítem N° 10: Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo.

Gráfico N° 10



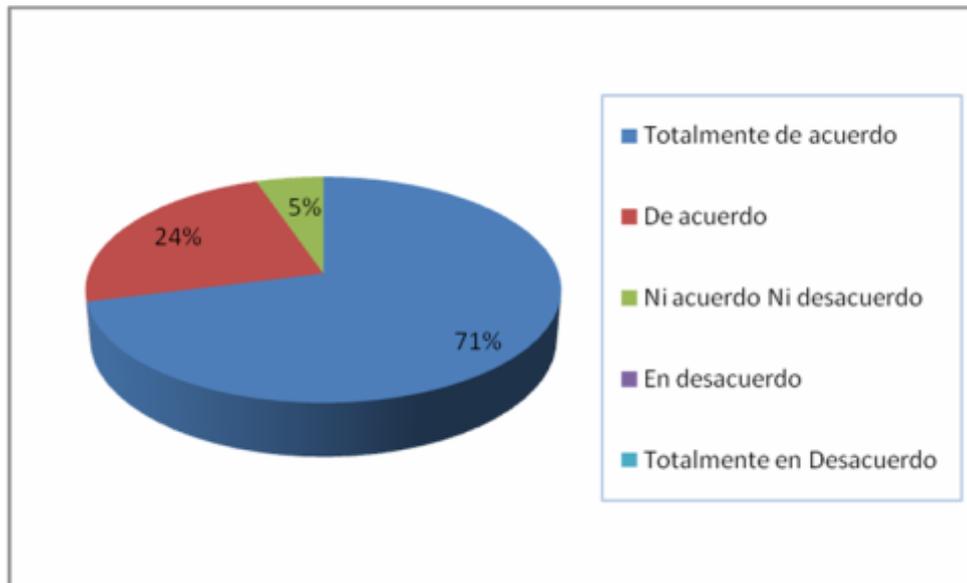
Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Puede observarse, en la percepción de los trabajadores encuestados, 37% han expresado estar Totalmente de acuerdo en contar con el apoyo de sus compañeros de trabajo, el 58% están de acuerdo, mientras que 2% opinó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y por ultimo un 3% señala estar en desacuerdo. Es relevante señalar que, más de la mitad de los encuestados, indica que las relaciones interpersonales en la empresa con sus compañeros de trabajo son satisfactorias. En referencia a Herzberg (1959), precisa las relaciones interpersonales como una característica de la interacción, dentro de las personas en la empresa, en el cual una persona le habla a la otra.

Esta condición, manifestada de manera positiva en los trabajadores, se encuentra dentro de los Factores higiénicos o insatisfactorios que se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados. Por lo tanto las relaciones interpersonales entre compañeros, corresponden a la perspectiva ambiental, tradicionalmente usados por las organizaciones para obtener motivación de los empleados y en la organización en estudio se evidencia un alto nivel de las relaciones interpersonales positivas.

Ítem N° 11: Mis superiores generan un clima de respeto

Gráfico N° 11

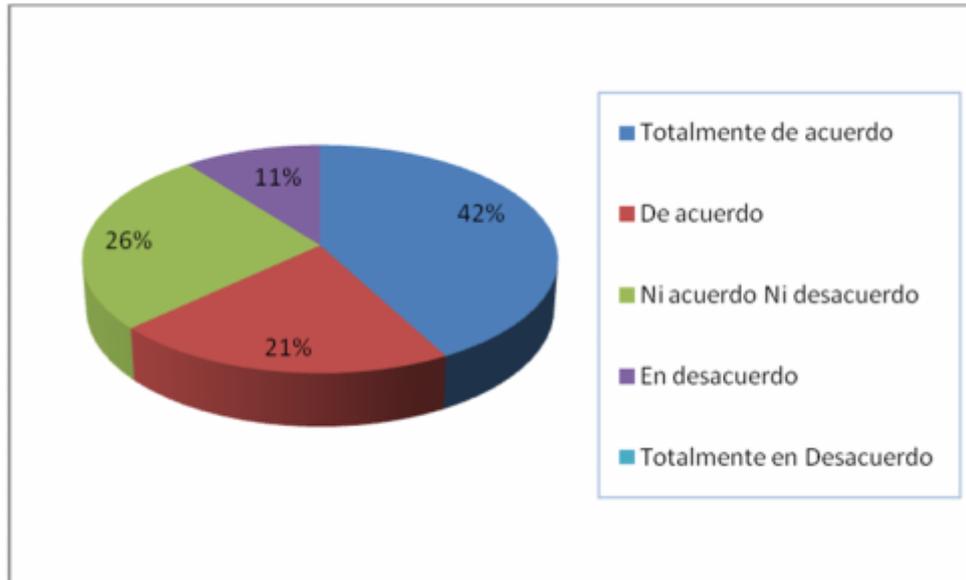


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Según los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los trabajadores, puede apreciarse que 71% están Totalmente de acuerdo en que existe un clima de respeto por parte de los superiores. De igual manera, 24% están de acuerdo. Un 5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Según Palomo (2010) citando los aportes de Herzberg (1959), otro de los factores extrínsecos o externos que pueden favorecer la satisfacción en el trabajo, es la actitud en el buen trato que los gerentes y supervisores otorgan a sus trabajadores, en consecuencia, el trabajador puede establecer relaciones de compromiso, que contribuyen al logro de metas de la organización. En el caso de la presente investigación, las relaciones interpersonales entre trabajador y patrono se desarrollan de manera favorable.

Ítem N° 12: Recibo adiestramiento mediante programas de crecimiento personal.

Gráfico N° 12

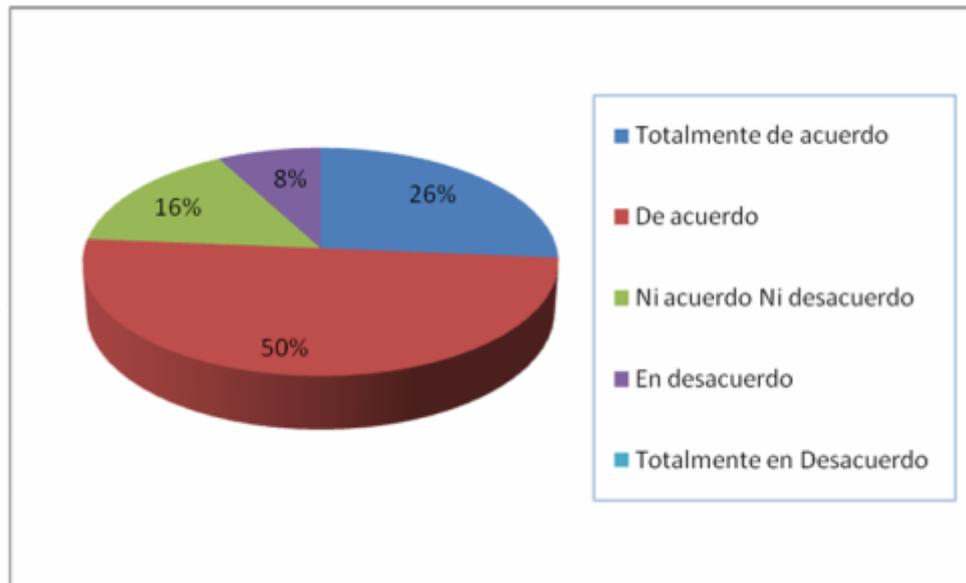


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Para el ítem No. 12, de las encuestas aplicadas a los trabajadores, se obtuvo que 42% dice estar totalmente de acuerdo en que reciben adiestramiento mediante programas de crecimiento profesional. Seguidamente, 21% expresó estar de acuerdo, mientras que 26% es indiferente ante la afirmación propuesta, y un 11% está en desacuerdo. En concordancia con Hackman, R y Oldham, G (1987) una de las características, de todo puesto de trabajo, es recibir entrenamiento para elevar las habilidades y destrezas de un trabajador, a su vez, contribuye con una identidad y significancia en las tareas, para el logro de la satisfacción laboral. Esto indica que la empresa, dentro de las oportunidades de desarrollo que brinda, imparte programas de adiestramiento a los trabajadores.

Ítem N° 13: Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.

Gráfico N° 13

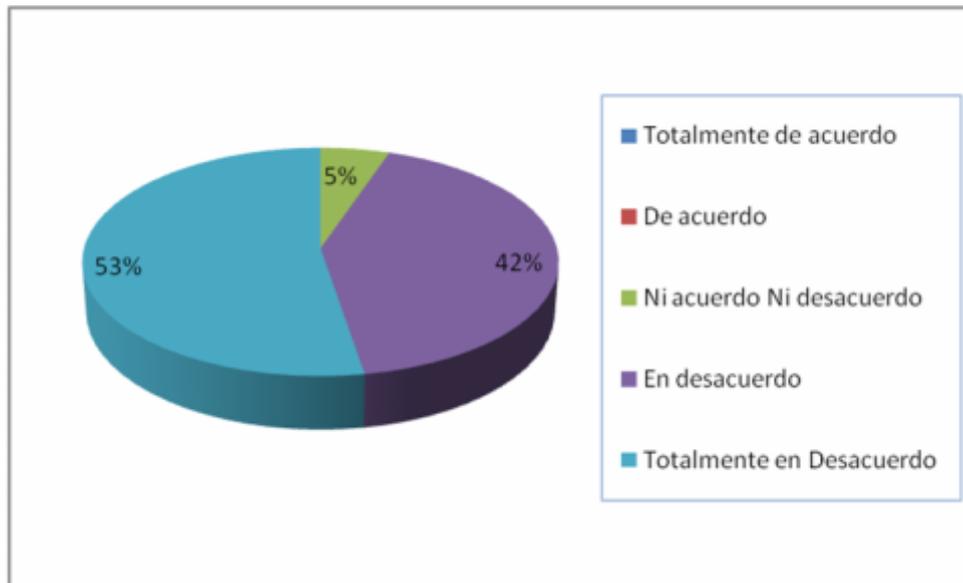


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

La apreciación obtenida en las repuestas de los trabajadores encuestados, 50% afirmó estar de acuerdo con la satisfacción en relación a la cantidad de trabajo exigido, por otro lado 26% dijo estar totalmente de acuerdo en estar satisfecho con la carga laboral reciba, 16% se encuentra indiferente en relación a que la carga laboral sea adecuada a su capacidad. Un 8% está en desacuerdo con dicha afirmación. Se evidencia que un alto índice de trabajadores se encuentra satisfecho en relación a la carga de trabajo, basados en el Modelo de Motivación y Diseño Organizacional de Hackman, R y Oldham, G (1980), la importancia de la tarea es el grado en el que el puesto afecta la vida de otras personas dentro o fuera de la organización. Es de gran importancia tener en cuenta la capacidad del esfuerzo de los trabajadores para alcanzar las metas de la organización, al mismo tiempo, satisfacer la necesidad de logro y autosuficiencia.

Ítem N°14. Realizo tareas bajo un ambiente de presión.

Gráfico N° 14.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En cuanto a los resultados obtenidos, en las encuestas aplicadas a los trabajadores, referente al ítem No. 14, 42% dijo estar en desacuerdo en realizar tareas bajo un ambiente de presión, 53% expresó estar Totalmente en desacuerdo en que sienten presión por la realización de su trabajo, y 5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

La presión ejercida de parte de los superiores, en relación a la carga laboral, de acuerdo a los resultados obtenidos, es baja, la cual beneficia la estabilidad emocional del trabajador para el buen desempeño de sus actividades, según Robbins (2005: 396) “cuando estos factores externos son adecuados, las personas no estarán insatisfechas”. Del mismo modo se debe tomar en cuenta que existe un 5% insatisfecho, para lo cual se debe mejorar dicha brecha, a fin de erradicar la insatisfacción en este aspecto.

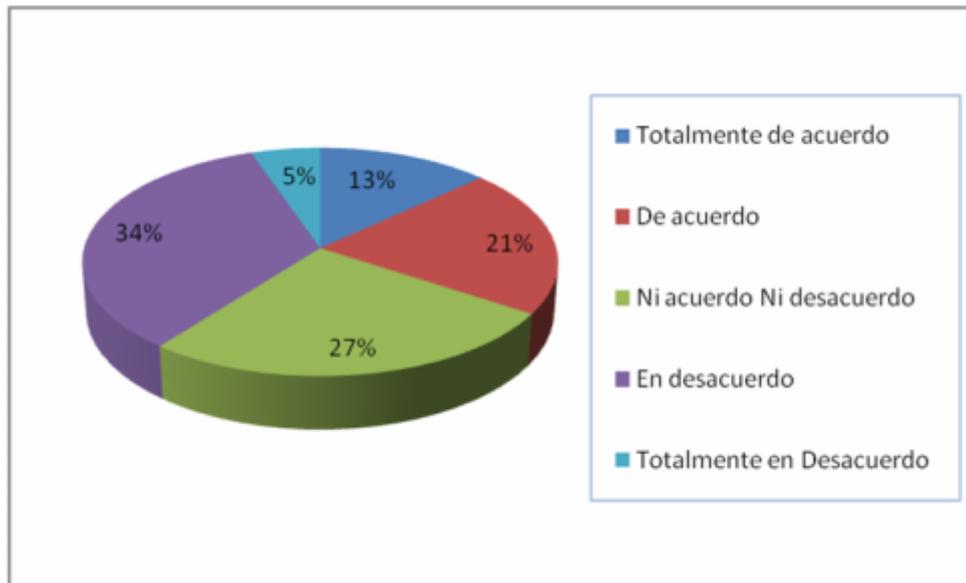
Parte B: Condiciones para el nivel óptimo de satisfacción laboral.

A fin de dar respuesta a los objetivos planteados, en esta sección se tomaron en cuenta, en base a la Teoría de Factores de Herzberg, F (1959), los siguientes indicadores:

Elementos Internos:	Ítems
Motivación	Incentivos, Aprobación, Autoestima, Programas Recreativos
Desempeño	Reconocimiento al logro, Responsabilidad, Avances
Elementos Externos:	
Políticas	Conocimiento de los procesos administrativos, Cumplimiento de los procesos administrativos, Sanción por no cumplimiento.
Supervisión	Aportes de los supervisores al trabajador
Condiciones laborales	Temperatura, Infraestructura Iluminación, Ruidos

Ítem N° 15: Recibo recompensa por cumplimiento de metas.

Gráfico N° 15.



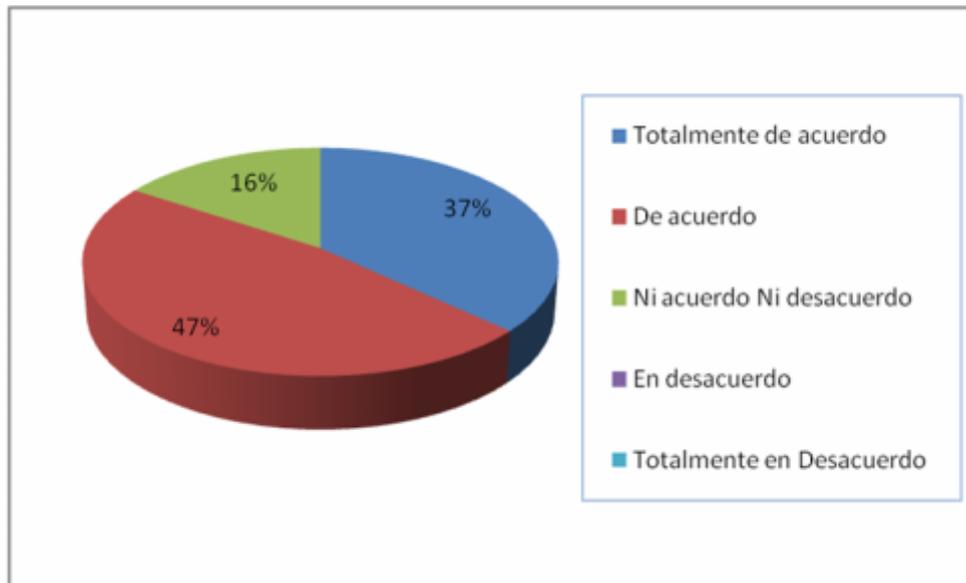
Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En la siguiente gráfica, se muestra que de todas las personas encuestadas, se desprende el 13% de los trabajadores manifestaron recibir recompensas por el cumplimiento de sus metas, por otro lado el 21% está de acuerdo, un 27% eligió la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, y una cantidad importante de encuestados 34% opinó estar en desacuerdo al recibir recompensa por cumplimiento de metas, mientras un 5% está totalmente en desacuerdo. Se evidenció, que hay gran cantidad de la población, que manifiesta recibir poca recompensa por el cumplimiento de sus metas, por ello, existe desmotivación, ya que según, la teoría que plantea Skinner, B (1948) existe el Refuerzo Positivo como un estímulo que aumenta la respuesta que produce. Ejemplos: la atención y aprobación del jefe en la oficina, el salario o pagos por beneficios.

Considerando, la recompensa como incentivo, para el presente análisis, es de relevancia, pues de acuerdo a la Teoría de Refuerzo de Skinner (1948), ante un estímulo, se produce una respuesta voluntaria, la cual, puede ser reforzada de manera positiva o negativa provocando que la conducta operante se fortalezca o debilite. De acuerdo a Oliveira, R (2002) señala que el refuerzo puede controlar el comportamiento, para poder motivar a los trabajadores se debe entender la relación que existe entre los comportamientos y sus consecuencias de utilizar adecuadamente estas últimas, se puede motivar a los trabajadores para que se comporten de manera efectiva.

Ítem N° 16: Estoy satisfecho con el trato recibido de mis compañeros de trabajo.

Gráfico N° 16.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

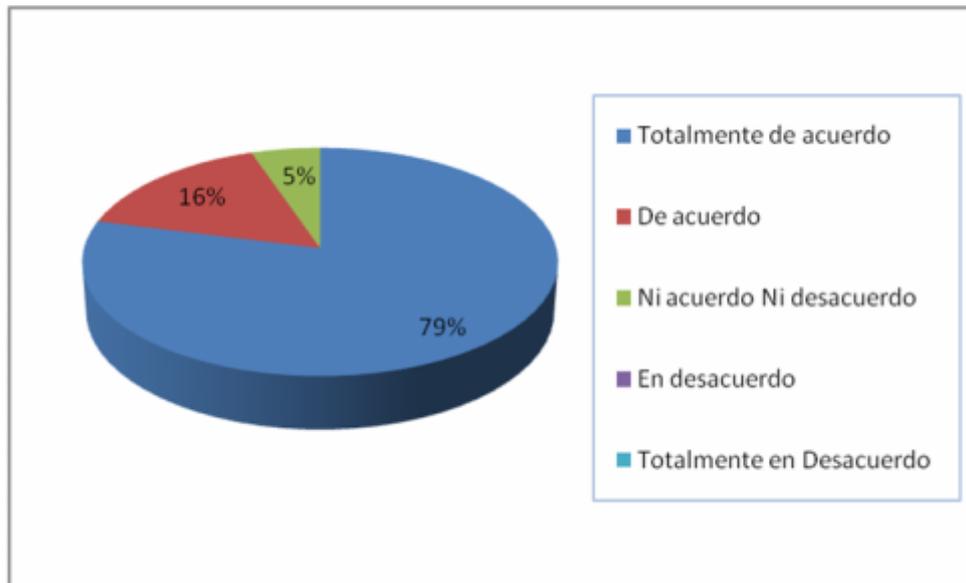
Entre los resultados obtenidos por los trabajadores, 37% expresó sentirse Totalmente de acuerdo en el trato recibido de parte de sus compañeros de trabajo, 47% está de acuerdo, y 16% indicó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el trato recibido de sus compañeros de forma satisfactoria.

Se refleja, en los resultados obtenidos, un alto grado de satisfacción por el trato recibido de los compañeros de trabajo, en este sentido, se evaluó la aprobación del trabajador por parte del grupo de trabajo, como aspecto fundamental dentro de los factores motivadores o intrínsecos.

De acuerdo a la Teoría de Factores de Herzberg (1959) indica que son los factores motivacionales o intrínsecos son aquellos que producen efecto duradero de satisfacción, aumentando la productividad en niveles de excelencia. La motivación incluye sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestados por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador. Cuando los factores motivacionales son óptimos, se incrementan sustancialmente la satisfacción; cuando son precarios, provocan ausencia de satisfacción.

Ítem N° 17: Considero que soy una persona con autoestima.

Gráfico N° 17.

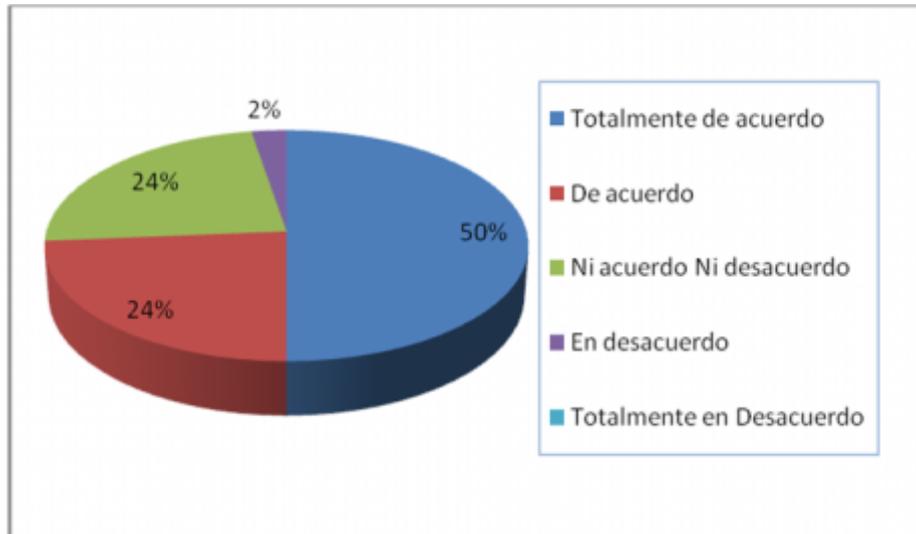


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Puede apreciarse en la grafica que, 79% de los encuestados opinaron ser una persona con autoestima mediante la opción Totalmente de Acuerdo, por otro lado, 16% señaló estar de acuerdo con su nivel de autoestima, mientras 5% no reconocen completamente que su nivel de autoestima afecte su trabajo, estando en nivel neutro al respecto. Tal como lo señala, Slocum, J (2009) y Chan, M (2008) la autoestima es una variable interna que está de parte del trabajador y que se pone de manifiesto si se tiene interés personal. En base a ello, Marcano, M (2003: 117) señala que, “para Herzberg, la actividad más importante de un individuo es su trabajo; actividad eminentemente social, en la cual se presentan o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de autoestima, aprobación, etc.”. Lo que significa, en términos generales, que los estados afectivos de orden emocional de los trabajadores son altos.

Ítem N° 18: Participo en los programas recreativos que ofrece la empresa.

Gráfico N° 18.

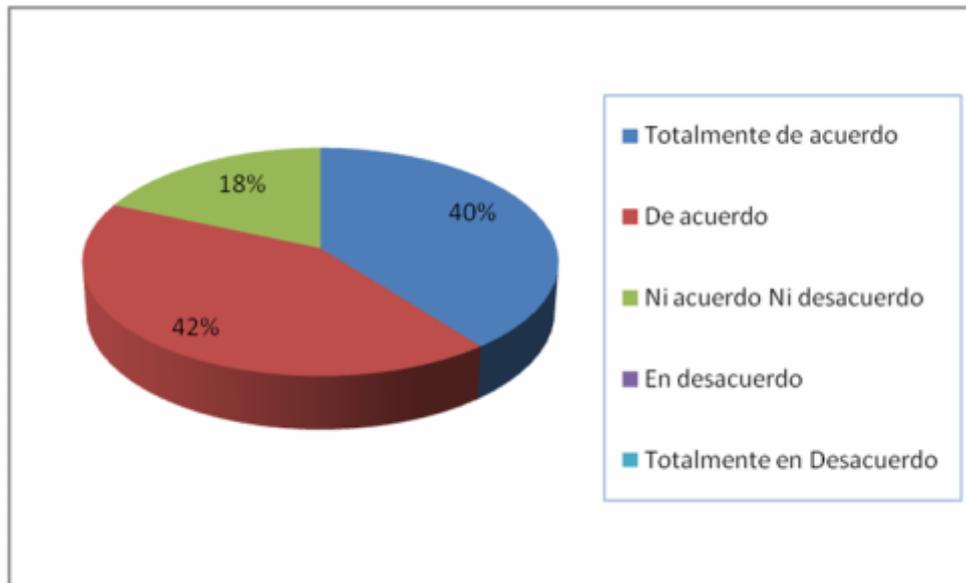


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Según la percepción de los trabajadores encuestados, se obtuvo 50% está Totalmente de acuerdo en la participación de los programas recreativos que ofrece la empresa, un 24% manifestó estar de acuerdo, otro 24% escogió la opción ni de acuerdo ni desacuerdo y un 2% opinó estar en desacuerdo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar, que el programa recreativo ofrecido por la empresa funciona como un elemento positivo de la motivación en los trabajadores. Por otra parte, como lo señala Slocum, J (2009) el comportamiento organizacional es clave en este punto, ya que, su objetivo es tener esquemas que permitan mejorar las organizaciones, adaptándolas a la gente, ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización, siendo sin duda el estudio del cambio uno de los aspectos más relevantes, en este sentido, la organización ha trabajado en la contribución de programas recreativos, contando con la participación de la trabajadores.

Ítem N° 19: Los supervisores reconocen mi trabajo.

Gráfico N° 19.

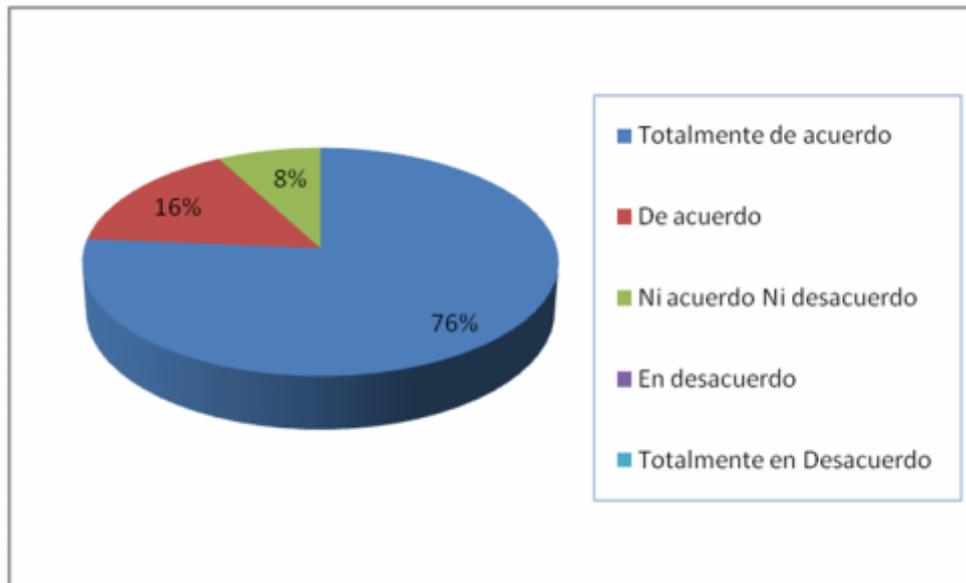


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Igualmente, los resultados obtenidos según la afirmaciones de los trabajadores encuestados, 40% indicó estar Totalmente de acuerdo en que los superiores reconocen su trabajo, por otra parte, 42% opinó estar De acuerdo, seguidamente 18% indicó estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Es notable que, los trabajadores se encuentran motivados en relación al reconocimiento de su trabajo por parte de sus superiores. Basado en la Teoría de Factores de Herzberg (1959), al aplicar su experimento mediante entrevistas a Ingenieros y Contadores se determinó, que cuando los entrevistados mostraban sentimientos de gran satisfacción relacionados con su trabajo, mencionaban hechos intrínsecos al propio trabajo, tales como: éxitos conseguidos, reconocimiento, entre otros, lo cual confirma que los trabajadores se encuentran satisfechos en relación al reconocimiento.

Ítem N° 20: Soy responsable en el cumplimiento de mis asignaciones.

Gráfico N° 20.

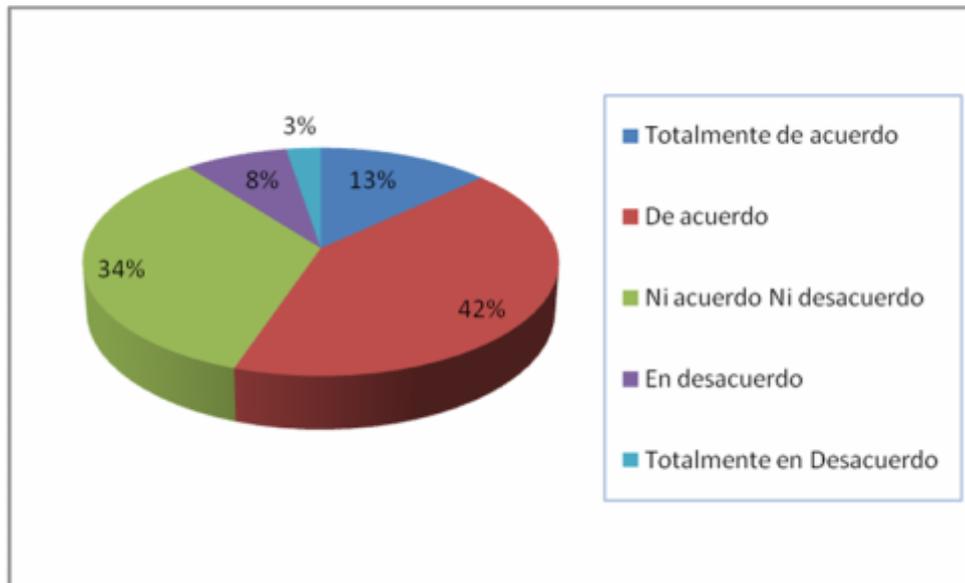


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Los resultados en las encuestas, relacionados al ítem No. 20, 76% expresó estar Totalmente de acuerdo considerando ser responsable en el cumplimiento de sus asignaciones, mientras que 16% indicó estar de acuerdo y 8% alegó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se refleja una tendencia alta de que los trabajadores tienen sentido de responsabilidad para el cumplimiento de sus tareas, en tal sentido, Slocum (2009) indica, sobre el comportamiento organizacional, a través del estudio de las actividades que realiza el personal, permite verificar, que al cumplir con sus labores, repercute en el buen desempeño y funcionamiento de la organización, ya que es fundamental motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación, así como satisfacción y compromiso.

Ítem N° 21. La empresa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores.

Gráfico N° 21.

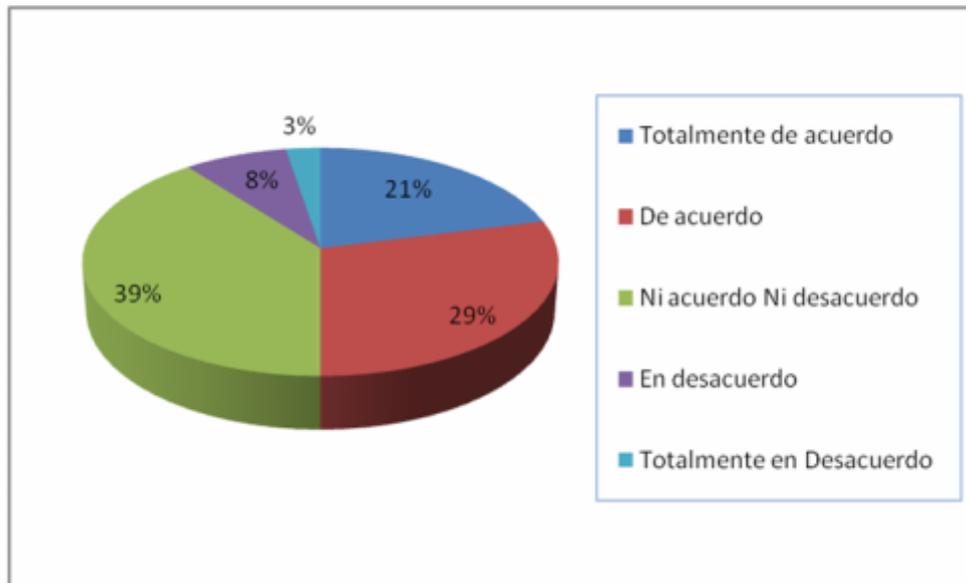


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En el presente gráfico, puede apreciarse, en los resultados obtenidos que 13% de los encuestados expresaron estar totalmente de acuerdo en que la empresa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores. Un 42% de los trabajadores expresaron estar de acuerdo, seguidamente, el 34% alega no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Un 8% estuvo en desacuerdo, y apenas un 3% está Totalmente en desacuerdo. Se evidencia, entonces, un alto índice de trabajadores que consideran la afirmación de que la empresa toma en cuenta sus opiniones. Esto concuerda con Herzberg, F (1959), ya que el potencial de satisfacción está en las oportunidades de dar reconocimiento a las opiniones de los trabajadores, en un momento determinado, esto hace un sentido de pertenencia a la organización.

Ítem N° 22. Existe la promoción de cargos dentro de la empresa.

Gráfico N° 22.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Puede apreciarse, en los resultados obtenidos que, 21% de los trabajadores encuestados expresaron estar Totalmente de acuerdo en la presencia de promoción de cargos dentro de la empresa, un 29% dijo estar de acuerdo, mientras que un 39% afirma no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que existe la promoción de cargos dentro de la organización. Un 8% manifestó estar en desacuerdo y finalmente un 3% estuvo totalmente en desacuerdo a la afirmación planteada.

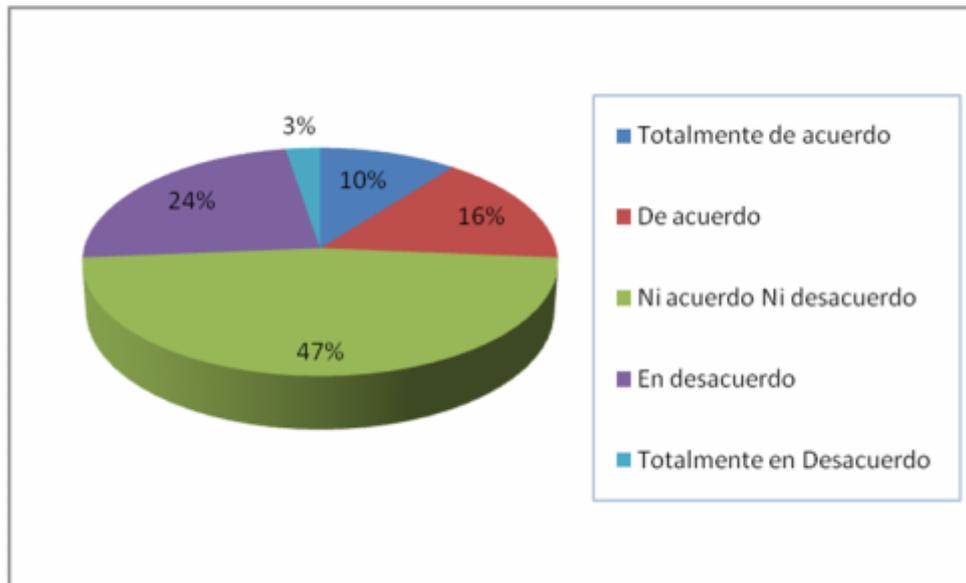
Es notorio, que en su mayoría, los trabajadores indican que existe la promoción de cargos dentro de la empresa. Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg (1959) propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que

ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para que así el empleado continúe con su crecimiento personal.

En este sentido, se observa que un 39% son indiferentes ante dicha afirmación, por lo que se deben tomar medidas que les permita a los trabajadores conocer sobre la existencia de promoción de cargos, a fin de que puedan participar y del mismo modo ser tomados en cuenta, al momento de existir la posibilidad de ascenso dentro de la organización.

Ítem N° 23: Conozco los procedimientos administrativos de la empresa.

Gráfico N° 23.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En cuanto a los resultados obtenidos, 10% indicó estar Totalmente de acuerdo en cuanto al conocimiento de los procesos administrativos de la organización, apenas un 16% está de acuerdo en conocer los procedimientos administrativos, 47% dio a conocer que está ni de acuerdo ni en desacuerdo en estar al tanto de los procedimientos administrativos de la empresa y un 24% expresó estar en desacuerdo y finalmente un 3% de los trabajadores encuestados afirmó estar totalmente en desacuerdo.

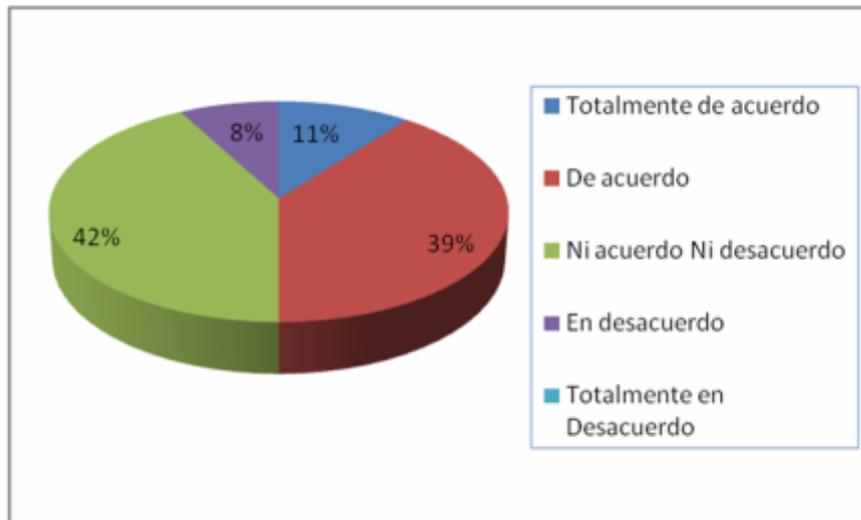
Se demuestra, de acuerdo a los resultados, que los trabajadores poseen un bajo conocimiento respecto a los procedimientos administrativos de la organización, siendo aspecto clave como parte de la política implementada por la empresa, es de vital importancia hacer del conocimiento del trabajador las políticas establecidas en la organización mediante los distintos canales

de comunicación. En base a las dimensiones de los factores extrínsecos o de Higiene según Herzberg (1959) se tiene que las Políticas y administración de la Empresa son la capacidad organizativa a través de una adecuada estructura.

En el estudio de Herzberg, F (1959), se pudo apreciar, que cuando las personas se sintieron insatisfechas, mostraron la tendencia a citar factores extrínsecos, como la política y administración de la empresa. Es por ello, la vital importancia de parte de la organización, reforzar estos aspectos como las políticas implementadas, a través de los distintos medios de comunicación que posee, tales como: carteleras, correos internos, entre otros.

Ítem N° 24: Se cumplen a cabalidad los procedimientos administrativos.

Gráfico N° 24.

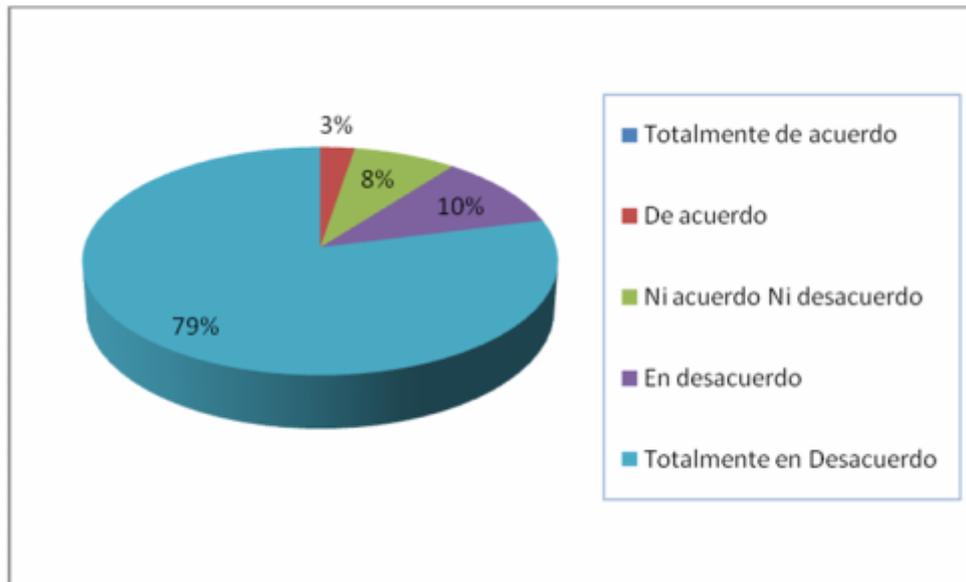


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En cuanto a los resultados obtenidos, 11% expresó estar Totalmente de acuerdo con el cumplimiento a cabalidad de las políticas administrativas de la empresa, un 39% están De acuerdo en que se cumplen los procedimientos administrativos, 42% dio a conocer que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 8% está en desacuerdo con el cumplimiento de los procedimientos administrativos. Se concluye que la mitad de los trabajadores coincide en que se cumplen con los procedimientos administrativos, mientras que la otra parte es indiferente ante esta afirmación, debido a que desconocen los procedimientos administrativos demuestra que no los cumplen en su totalidad, por lo tanto, la empresa debe reforzar las prácticas en cuanto a las políticas administrativas en los trabajadores, ya que, por ser un factor extrínseco, de acuerdo a la Teoría de Factores de Herzberg (1959), refleja insatisfacción en los trabajadores y está en manos de la empresa modificar esta situación.

Ítem N° 25: He sido sancionado por incumplimiento de alguna política de la empresa.

Gráfico N° 25.



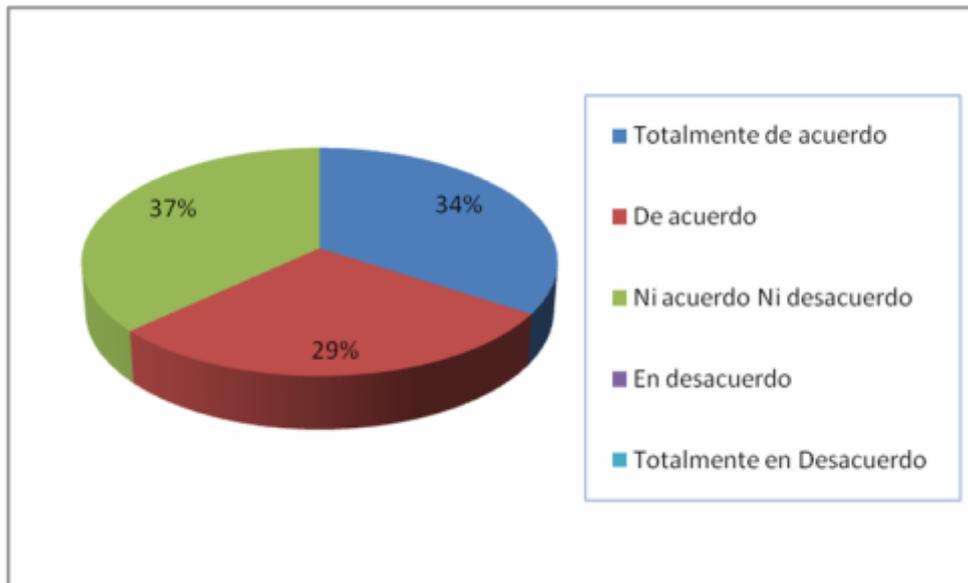
Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Los resultados arrojaron que, 3% opinó estar de acuerdo en haber sido sancionado por incumplimiento de alguna política de la empresa, seguidamente observamos que un 8% afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa los haya sancionado, un 10% manifestó estar en desacuerdo a la misma afirmación, mientras el resto 79% de los encuestados, están Totalmente en desacuerdo que hayan sido sancionados por incumplimiento de alguna política de la empresa. La gráfica demuestra que, existe un gran porcentaje de los trabajadores, que cumple y respetan las políticas establecidas por la empresa, con la finalidad de evitar sanciones, por lo tanto, siendo la política un Factor Externo, de acuerdo a Herzberg (1959), los trabajadores no se encuentran insatisfechos ante esta afirmación.

Por otra parte, se evidencia, la aplicación, por parte de la empresa, sobre la teoría de Refuerzo que plantea Skinner, B (1948) el cual señala que existe el Refuerzo Negativo donde un estímulo debilita la respuesta que lo produce. El castigo es un ejemplo de refuerzo negativo, para ser aplicado a la respuesta no deseada cada vez que ésta se produzca. De acuerdo a Oliveira, R (2002) señala que el refuerzo puede controlar el comportamiento, es por ello que en los resultados son pocos los trabajadores sancionados por incumplimiento de alguna política de la empresa.

Ítem N° 26: Los supervisores aportan soluciones a los problemas cotidianos.

Gráfico N° 26.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

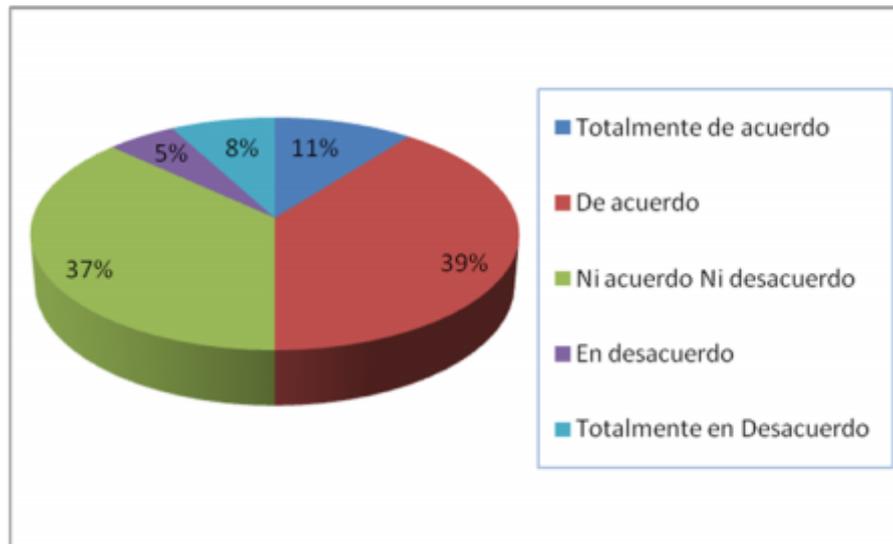
Los resultados obtenidos, según la afirmaciones de los trabajadores encuestados, 34% están Totalmente de acuerdo en que los supervisores aportan soluciones a los problemas cotidianos, por otra parte 29% opinó estar de acuerdo, seguidamente 37% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se refleja, entonces, que más de la mitad de los trabajadores coinciden en el aporte de soluciones de parte de los supervisores cuando se presenta algún problema, lo cual, es muy importante ya que la supervisión representa un Factor Externo de acuerdo a la Teoría de Herzberg (1959), donde la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actitud hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo.

Herzberg (1959) concluyó, que el trabajo y la eficiencia de una organización pueden estar en gran parte definidos por la satisfacción y la motivación de sus empleados. Establece entonces, a partir de sus estudios, que aquella persona tal como el gerente o supervisor, debe velar por las necesidades de sus trabajadores, en este aspecto, aportar sus conocimientos hacia la solución de conflictos.

Ítem N° 27: La temperatura es adecuada en mi área de trabajo.

Gráfico N° 27.

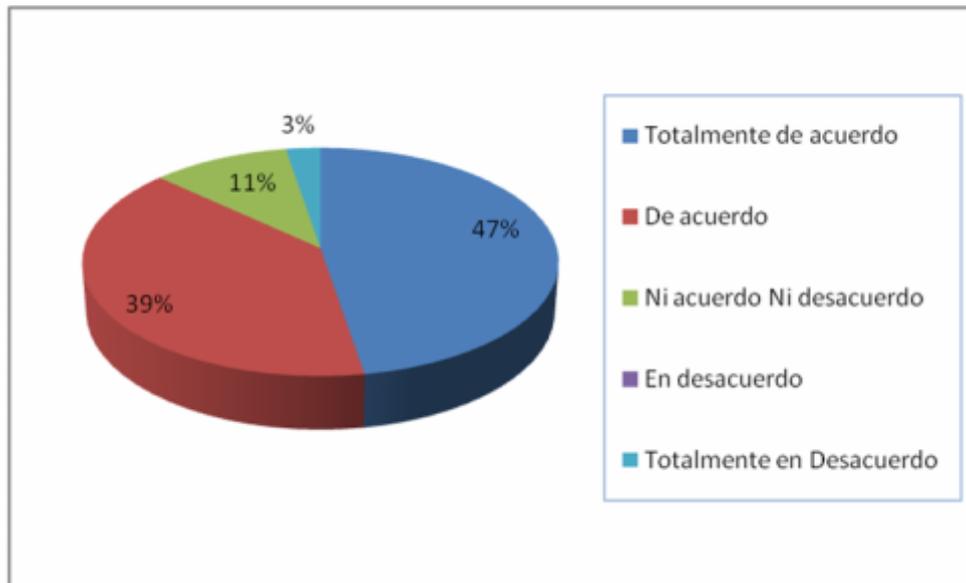


Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Puede apreciarse, de acuerdo a la afirmación N° 27, los resultados obtenidos de las encuestas: 11% manifestó estar Totalmente de acuerdo en que la temperatura es apropiada en el área de trabajo, 39% afirmó estar de acuerdo, de igual manera 37% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 5% manifiesta estar en desacuerdo y un 8% de los trabajadores encuestados afirmaron estar en Total desacuerdo que la temperatura es adecuada en el área de trabajo. Se considera, de acuerdo a los resultados, que la mitad de los trabajadores encuestados, coinciden en que la temperatura es adecuada en el lugar de trabajo, en este aspecto, se afirma lo señalado por Hackman, R y Oldham, G (1987) en base a lo planteado por Herzberg, F (1959), las condiciones laborales externas inciden como elemento de insatisfacción en el puesto de trabajo, en este caso, los trabajadores no se encuentran insatisfechos por la condición de temperatura en sus puestos de trabajo.

Ítem N° 28: El espacio en mi lugar de trabajo es suficiente para ejecutar mis funciones.

Gráfico N° 28.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En el gráfico N° 28, se evidencia que, del 100% de las personas encuestadas, 47% opinaron que cuentan con espacio suficiente en su lugar de trabajo para realizar sus funciones, el 39% manifestó estar de acuerdo, por otra parte el 11% de los trabajadores opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 3% afirmó estar Totalmente en desacuerdo

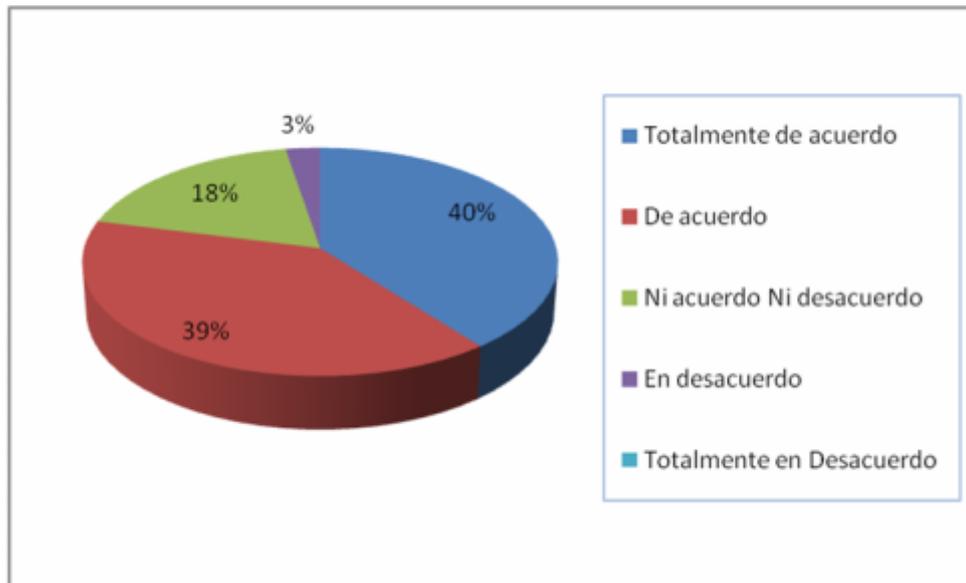
Se deduce, que gran parte de los trabajadores, cuentan con espacio suficiente en sus áreas de trabajo, lo que indica que las condiciones laborales, en este aspecto, se encuentran muy bien. Siendo, el espacio, una condición laboral, como factor externo, de acuerdo a Herzberg, F (1959), determina el nivel de insatisfacción laboral y sus implicaciones dentro de las organizaciones, permite a los directivos y supervisores lograr tener control sobre el desempeño en el ámbito laboral mediante los elementos que

agraden o desagraden el comportamiento del trabajador, para finalmente tener de él compromiso, adaptación social y emocional dentro de su trabajo, productividad y rendimiento.

Por ello, es importante que los trabajadores, cuenten con suficiente espacio, que les brinde un buen ambiente de trabajo, permitiendo comodidad al realizar sus funciones.

Ítem N° 29: En mi sitio de trabajo la iluminación es óptima.

Gráfico N° 29.



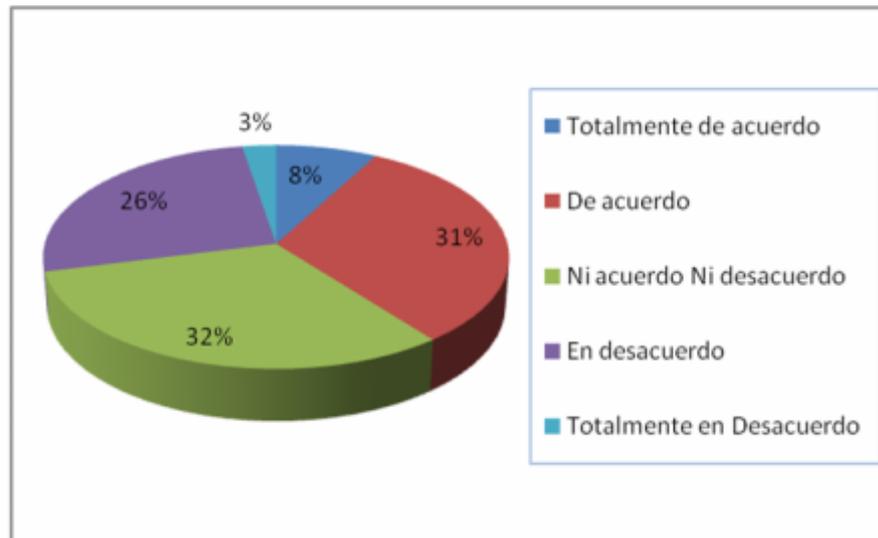
Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

De acuerdo a la afirmación en base a si la iluminación es adecuada, se obtuvo los siguientes resultados: el 40% indicó estar Totalmente de acuerdo, por otra parte 39% afirmó estar de acuerdo con la iluminación adecuada, 18% es indiferente a la afirmación planteada y finalmente, sólo el 3% afirma estar en desacuerdo con la misma.

Se aprecia que un alto porcentaje de trabajadores están de acuerdo con la iluminación en sus puestos de trabajo, siendo éste, un aspecto externo con buen nivel de aceptación, se evidencia que los trabajadores, no se encuentran insatisfechos de acuerdo a sus condiciones laborales, bajo la premisa de Robbins (2005: 396) “cuando estos factores externos son adecuados, las personas no estarán insatisfechas”.

Ítem N° 30: Los niveles de ruidos son adecuados para el desarrollo de las actividades.

Gráfico N° 30.



Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

En cuanto a ésta afirmación, acerca de, si los niveles de ruidos son adecuados para el desarrollo de las actividades, del 100% de los encuestados, un 8% afirmó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 31% manifiesta estar de acuerdo, un 32% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la afirmación, por otra parte un 26% de los encuestados opinaron estar en desacuerdo y un 3% indicó estar totalmente en desacuerdo. Por ello, se deduce, es baja la cantidad de trabajadores que aprecian el nivel del ruido adecuado para el buen desarrollo de las tareas, es por ello, que este punto presenta una debilidad en las condiciones laborales, ya que, como factor externo, está produciendo insatisfacción a los trabajadores, impidiendo en el buen desenvolvimiento y desempeño dentro de sus actividades, de acuerdo a lo expuesto por Herzberg (1959) señala que cuando los factores de higiene, como las condiciones de trabajo, son adecuados, las personas no se sentirán insatisfechas.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se presente a continuación una matriz DOFA, el cual servirá como herramienta a fin de proponer las estrategias necesarias para mantener o mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.

Cuadro No. 6
Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condiciones de trabajo favorables en cuanto a espacio e iluminación. ▪ Cumplimiento de las políticas establecidas para evitar sanciones. ▪ Organización adecuada en los puestos de trabajo. ▪ Existencia de programas de desarrollo y capacitación. ▪ Adecuada carga de trabajo. ▪ La organización cuenta con recursos para invertir en programas que garanticen la satisfacción de sus trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No contar con un programa que garantice la promoción de cargos de los trabajadores. ▪ Los procedimientos administrativos no están establecidos claramente. ▪ Los niveles de ruido y temperatura no son óptimos. ▪ Carece de un programa de políticas salariales en función a las actividades realizadas. ▪ Pocos beneficios socioeconómicos a los trabajadores.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización. ▪ Alto nivel de autoestima en los trabajadores. ▪ Relaciones interpersonales favorables. ▪ Se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores para la toma de decisiones. ▪ Reconocimiento al desempeño por parte de los supervisores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptación a nuevas medidas gubernamentales, o cambios que se presentan en el Marco regulatorio Venezolano. ▪ Empresas del ramo con beneficios contractuales por encima del que ofrece la empresa. ▪ Constantes cambios tecnológicos.

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Propuesta de Estrategias

De acuerdo a los resultados obtenidos, fueron tomadas en cuenta las brechas existentes en la Matriz DOFA, para crear estrategias a fin de dar cumplimiento al tercer objetivo, el cual es proponer estrategias a la organización a fin de mantener o mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, se mencionan a continuación:

Cuadro No. 7
Propuesta de Estrategia 1

Estrategia I: Desarrollar estudios salariales que les permita a los trabajadores estar satisfechos con sus ingresos, en base a las funciones que ejercen.				
Objetivo	Actividades	Responsables	Tiempo	Inversión
Diseñar un programa que permita una escala salarial acorde a los sueldos de otras empresas del ramo.	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar sueldos con empresas del ramo para determinar el nivel actual de la empresa y ajustarlo, tomando en cuenta las distintas medidas económicas establecidas por el Gobierno. 	Coordinación de RRHH Proveedor Externo (Test, C.A.)	08 semanas	Presupuesto emitido por empresa Test, C.A. 6.000,00 Bs.

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Cuadro No. 8
Propuesta de Estrategia 2

Estrategia II: Otorgar a los trabajadores mayores beneficios los cuales influyen en la motivación, tales como: bonos por cumplimiento de metas, premios por producción y/o asistencia, etc.				
Objetivo	Actividades	Responsables	Tiempo	Inversión
Establecer bonos asociados a la producción, asistencia puntual y perfecta.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la producción se cumpla. • Control de asistencia diaria. • Supervisión por parte de los Jefes. 	Coordinación de RRHH, Supervisores, Directores, Gerentes.	04 semanas.	De acuerdo a las ganancias generadas por la empresa en el mes en curso, se estima por bonos 5% del sueldo mensual.

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Cuadro No. 9
Propuesta de Estrategia 3

Estrategia III: Motivar a los trabajadores, a través de la promoción de cargos.				
Objetivo	Actividades	Responsables	Tiempo	Inversión
Crear políticas de ascenso de cargo para los trabajadores a fin de incentivarlos.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño en períodos semestrales, para medir las habilidades que les permitirá participar en las promociones. • Capacitar a los trabajadores mediante cursos, talleres y carreras de desarrollo profesional. 	Coordinación de RRHH. Supervisores.	06 semanas.	Costo generado de acuerdo al tipo de capacitación impartida a los trabajadores, el cual puede ser interna o externa. Puede oscilar por persona en Bs. 1.800,00.

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Cuadro No. 10
Propuesta de Estrategia 4

Estrategia IV: Implementar estudios que determinen los niveles de ruido y temperatura, para reducir estos riesgos que atentan contra la salud de los trabajadores.				
Objetivo	Actividades	Responsables	Tiempo	Inversión
Evaluar los niveles de ruido y temperatura a fin de garantizar las condiciones óptimas para el buen desarrollo de las actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico para determinar los niveles de ruido y temperatura. • Tomar medidas de acuerdo a los resultados, tales como: aislar los equipos que generan dichos riesgos. 	<p>Coordinación de RRHH</p> <p>Comité de Higiene y Seguridad Laboral</p> <p>Entrega de equipos de mejor calidad de protección personal (EPP)</p>	02 semanas.	Honorarios generados por el comité de higiene y seguridad laboral, los cuales oscilan en Bs. 8.000,00.

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Cuadro No. 11
Propuesta de Estrategia 5

Estrategia V: Comunicar de manera eficiente y oportuna las políticas y procesos administrativos de la empresa, a fin de crear confianza y sentido de pertenencia a los trabajadores.				
Objetivo	Actividades	Responsables	Tiempo	Inversión
Informar sobre los procedimientos administrativos para así garantizar la efectividad de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> • A través de los distintos medios presentes en la organización, tales como: información en las carteleras, envío de correos electrónicos, revistas, prensa interna, recibos de pago. • Al momento de realizar la inducción es oportuno dar a conocer dichos procedimientos. 	Coordinación de RRHH Supervisores. Gerentes.	01 semana.	Los gastos están cubiertos ya que la empresa posee servicio de internet, al igual que carteleras informativas.

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

CONCLUSIONES

Uno de los elementos más importantes para la empresa son los trabajadores, gracias a ellos se puede alcanzar el desarrollo óptimo de una institución. Sin embargo, el encargado de la organización como el gerente, debe evaluar todas las necesidades de sus empleados de forma tal que pueda aplicar ciertas medidas con la finalidad de mejorar la eficiencia de la empresa. Esto lo establece Frederick Herzberg, quien a través de su vida presencié de cerca la influencia de las condiciones laborales y la motivación sobre la realización de actividades y tareas dentro de una organización.

Herzberg determinó que los mayores niveles de satisfacción en el trabajo estaban vinculados con la realización, el reconocimiento de parte de la organización, el placer de la tarea elegida, la responsabilidad como elemento de trascendencia social y el progreso. Por otra parte, las principales fuentes de insatisfacción estaban ligadas a la política de la empresa, la supervisión que se debía soportar, el salario, las relaciones personales y las condiciones de trabajo. Para Herzberg, los factores de satisfacción provienen de la necesidad de autorrealización, a partir del desarrollo de las propias potencialidades del individuo. Los factores de insatisfacción resultan del contexto y del entorno laboral.

El propósito de la presente investigación, fue analizar los factores determinantes en la satisfacción laboral en una Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos, del Estado Carabobo, en este sentido, se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario. Dicho instrumento comprende dos dimensiones, una referida a la satisfacción laboral y otra sobre las condiciones para el nivel óptimo de satisfacción laboral.

Después de haber realizado, el análisis correspondiente, se pueden exponer las siguientes conclusiones:

Para dar respuesta al primer objetivo, el cual es, diagnosticar la situación actual en relación a los factores de satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos del Estado Carabobo, se encuentran los siguientes indicadores que contribuyeron al logro del mismo:

Identificación con la empresa: se pudo determinar una tendencia positiva de los trabajadores, en relación, al sentido de pertenencia con la empresa, debido a que se observó, gran parte manifiesta conocer la misión de la organización, así mismo un alto índice de los trabajadores contribuye al logro de los objetivos de la empresa, e identifica el estatus y jerarquía de cada uno de los integrantes a través de la estructura organizativa. Lo que significa que existe un alto grado de confianza y compromiso con la organización.

Identificación con el cargo: Un 79% de los trabajadores demostraron una actitud positiva, referente al agrado con su puesto de trabajo, lo significa que la mayoría se siente a gusto con las funciones que desempeña poniendo en práctica sus conocimientos, sintiéndose motivado, lo que conlleva a que se cumplan las tareas establecidas.

Remuneración: en este aspecto, los trabajadores se mostraron insatisfechos con su salario, ya que apenas un 31% estuvo de acuerdo con lo que gana en base a sus funciones y más del 50% rechazó estar satisfecho con lo que gana. Por consiguiente, se puede afirmar, que el salario, como factor higiénico, de acuerdo a lo establecido por Herzberg, F (1959), es uno

de los factores que tiene mayor impacto en la insatisfacción del trabajador, ya que si el empleado considera que los factores extrínsecos no son convenientes, se sentirá insatisfecho y será menos productivo

Condiciones laborales: El 76% de los trabajadores afirman estar satisfechos al conocer los riesgos presentes en su área de trabajo, así mismo, demostraron contar con los equipos de protección personal en caso de accidentes y se evidencia organización en los puestos de trabajo. Estos resultados benefician positivamente a los trabajadores, y al mismo tiempo, la empresa demuestra velar por las buenas condiciones de trabajo.

Relaciones interpersonales: 85% se mostraron satisfechos en torno al apoyo de compañeros de trabajo, y por otra parte, 95% de los trabajadores afirman un clima de respeto que existe de parte de los superiores, lo que hace que las relaciones interpersonales sean bastantes favorables, facilitando así, las vías de comunicación, a través de un excelente trato entre trabajadores y jefes.

Oportunidad de desarrollo: La percepción a las oportunidades de desarrollo, reflejó una tendencia del 64% de los trabajadores, demostrando ser favorable, lo que significa, que la empresa pone en práctica programas de capacitación y desarrollo dirigidos a los trabajadores, a fin de elevar las habilidades y destrezas de los mismos

Carga laboral: De acuerdo a los resultados, se obtuvo que un 76% de los trabajadores acordó estar satisfecho con la cantidad de trabajo exigida, por otro lado, el 89% de los trabajadores confirmó que no realiza sus funciones bajo un ambiente de presión, ambas afirmaciones buscaron medir la apreciación de los trabajadores referente a la carga laboral, resultando

favorable. Considerando que los factores higiénicos afectan la insatisfacción del trabajador, en este aspecto, se observa que la carga laboral no incide en la insatisfacción de los trabajadores.

Se puede deducir, que mediante el diagnóstico realizado, se alcanzó el primer objetivo, ya que a través de este, de acuerdo a las inconformidades manifestadas por los trabajadores, se pudo corroborar que existe insatisfacción en cuanto a los beneficios contractuales, para los cuales, más adelante se harán las recomendaciones correspondientes.

De igual manera, para dar cumplimiento al objetivo N° 2, siendo, describir las condiciones para alcanzar un nivel óptimo de satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Manufacturera, ubicada en el Municipio Los Guayos del Estado Carabobo. Se evaluaron, mediante el instrumento, los factores intrínsecos y extrínsecos de acuerdo a la Teoría de Frederick Herzberg (1959), estos son: Factores motivadores (intrínsecos): Logro, reconocimiento por el logro, el trabajo mismo, avance o crecimiento y responsabilidad. Factores higiénicos (extrínsecos): Políticas administrativas de la organización, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, categoría y estabilidad en el puesto.

A continuación, se describen las condiciones, para alcanzar un nivel óptimo, a través, de los factores propuestos por Frederick Herzberg (1959):

Condiciones Motivacionales:

Debe existir reconocimiento al trabajo realizado, por parte de lo superiores hacia los subalternos.

Se debe hacer efectivo el reconocimiento a los trabajadores por su buen desempeño.

Las funciones establecidas, deben permitir al trabajador, demostrar sus conocimientos y habilidades.

La organización debe fomentar el avance de los trabajadores a través de ascensos o promociones de cargo. Es importante que cada trabajador se sienta responsable en las funciones que desempeña.

Condiciones Higiénicas:

La organización debe establecer políticas donde el trabajador se sienta identificado.

Debe existir respeto y confianza de parte de los supervisores hacia los trabajadores.

Las relaciones interpersonales deben ser favorables entre los compañeros de trabajo, así mismo, con los jefes y subalternos.

La organización debe contar con condiciones laborales adecuadas, tomando en cuenta: infraestructura, seguridad laboral, carga de trabajo.

La empresa debe establecer políticas salariales de acuerdo a las funciones de cada trabajador.

Finalmente, esta exploración, permitió contrastar los elementos teóricos con la realidad. Entre los principales hallazgos de la presente investigación se encuentran: un alto porcentaje presentó de manera positiva ante la seguridad industrial de la empresa en estudio, siendo un gran aporte tanto para la satisfacción del trabajador como para la empresa, por otra parte, la mayoría de los trabajadores son indiferentes ante los procesos administrativos, por ende, no los cumplen a cabalidad, la cual perjudica al trabajador, pero aún más a la empresa, pues si el individuo considera que este factor higiénico no está óptimo se siente insatisfecho y es menos productivo.

Por último, un 5% de los trabajadores sienten que realizan las tareas bajo un ambiente de presión, aunque es muy bajo se debe tomar en cuenta este resultado a fin de disminuirlo en su totalidad por parte de la organización, para que así los trabajadores se sientan plenamente satisfechos y sean productivos de manera eficiente. Para mejorar el panorama, se requieren cambios drásticos, al respecto, es importante tomar en cuenta las sugerencias o propuestas de los trabajadores que puedan ajustarse a la situación económica de la empresa, mejorando el clima laboral, planteando nuevas formas de organización y gestión del tiempo.

El análisis del presente estudio, de acuerdo a los resultados obtenidos, permite determinar, que los trabajadores se encuentran dentro de un nivel de satisfacción laboral positivo, el cual, se demuestra a continuación:

Cuadro N° 12.

Verificación de Nivel de Satisfacción de los trabajadores.

Número de trabajadores	38
Numero de ítems (Cuestionario)	30
Total de la tabulación de resultados del instrumento aplicado.	4.443

Fuente: Arango, C; Aponte, J (2013)

Análisis de la Tabulación de resultados

Resultado ideal:

$38(\text{trabajadores}) \times 30(\text{ítems}) \times 5 (\text{Puntuación ideal}) = 5700 \text{ puntos.}$

Resultado ideal por trabajador:

$5700(\text{puntos}) / 38(\text{trabajadores}) = 150 \text{ puntos por trabajador}$

Resultado real, de acuerdo a los puntos obtenidos en la matriz de la presente investigación:

Sumatoria total de puntos obtenidos: 4.443

5.700 (puntos) _____ 100%

4.443 (puntos) _____ X

X= 77.94 %. Se obtuvo que 77,94% es el porcentaje real de satisfacción laboral de todos los trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio.

Resultado real por trabajador:

4443 (puntos) / 38 (trabajadores) = 116,92 puntos por trabajador.

150 puntos _____ 100%

116,92 puntos _____ X

X= 77.94%. Se obtuvo que 77,94% es el porcentaje real de satisfacción laboral por cada trabajador perteneciente a la empresa en estudio.

Verificación de los resultados obtenidos:

Resultados real = Resultado real por trabajador.

X= 77,94%

X= 77,94%

Interpretación: Al comparar ambos resultados obtenidos, se puede confirmar la similitud de los resultados, por lo que se comprueba su veracidad. Se aprecia en la siguiente Representación:



En base a los Factores determinantes de acuerdo a la Teoría de Frederick Herzberg (1959), el 77,94% de los trabajadores se encuentran en un nivel aceptable de satisfacción laboral, estando muy cerca del nivel óptimo como lo es el 100%. Tomando en cuenta algunas fallas en ciertos factores, tales como: la remuneración, las políticas administrativas de la organización, condiciones laborales tales como ruido y temperatura, ausencia de programas de ascenso que permitan el avance a los trabajadores, se puede lograr, llegar a un nivel óptimo de satisfacción, para ello se realizarán las recomendaciones que más adelante se mencionarán.

RECOMENDACIONES

La empresa debe dar importancia a los factores que determinan la satisfacción en la presente investigación. Para ello se realizarán las siguientes recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos:

- ✓ Poner en práctica políticas salariales dirigidas en pro del trabajador, tomando en cuenta bonos de productividad y escalas salariales que generen satisfacción laboral, de modo tal que el trabajador se sienta motivado, ejerciendo de manera eficiente sus labores.

- ✓ Informar de manera regular los procedimientos administrativos, generando confianza en el trabajador y manteniendo el sentido de pertenecía hacia la organización.

- ✓ Evaluar periódicamente las condiciones laborales a fin de minimizar los riesgos presentes en las distintas áreas de trabajo, previniendo accidentes y enfermedades ocupacionales, garantizando el bienestar físico y mental de los trabajadores.

- ✓ Motivar a los trabajadores mediante la promoción de cargos que permitan el continuo crecimiento personal y desarrollo profesional, a través de capacitaciones, de esta manera lograr optimizar el cumplimiento de objetivos y metas establecidos.

LISTA DE REFERENCIAS

Abdala, Tatiana (2009). **Factores Determinantes Del Clima Organizacional En El desempeño De Los Docentes De Educación Secundaria De La unidad Educativa Colegio “Los Robles”, Ubicado En El Municipio Naguanagua, Estado Carabobo.** Trabajo De Maestría Presentado Ante la Dirección De Postgrado De La Facultad de Ciencias De La Educación De La Universidad de Carabobo Para Optar Al Título De Magíster En Gerencia Avanzada En Educación.

Ahmad, Habib y Shah, Idrees (2010). **Relationship between Job Satisfaction, Job Performance Attitude towards Work and Organizational Commitment.** Faculty of Management Sciences, International Islamic University, Islamabad, Pakistan. European Journal of Social Sciences Volume 18, Number 2.

Arias, Fidas (2006). **El Proyecto de Investigación.** Editorial Espíteme (4ta Edición). Caracas-Venezuela.

Bajo, Lourdes; Casado, María; Doyagüez, Pedro; Fernández, Ignacio; Jiménez, Antonia (2009). **Satisfacción Laboral: Análisis de las variables predictoras en una muestra de profesionales de la salud, en Atención Especializada de un área sanitaria de la Comunidad de Madrid.** Medicina y Seguridad del Trabajo, Madrid.

Bernal, Cesar (2006). **Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales.** 2da Edición. Editorial Pearson Educación de México

Chan, Marco (2008). **Factores Predictores de la Satisfacción Laboral del Personal Docente de La Universidad Linda Vista y sus planteles Mérida y Tuxtla Gutiérrez. Universidad De Montemorelos.** Chiapas México. Disponible:[http://dspace3.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/123456789/72/1/Marco%20A%20Chan%20Hoi%20\(TESIS\).pdf](http://dspace3.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/123456789/72/1/Marco%20A%20Chan%20Hoi%20(TESIS).pdf). Consulta: 16/07/12.

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

Chiavenato, Idalberto (2001), **Administración de Recursos Humanos.** Quinta edición, Editorial Nomos, S.A.

Dawal, Siti y Taha, Zahari (2006). **Factors Affecting Job Satisfaction In Two Automotive Industries In Malaysia**. Artículo en línea. Disponible: <http://www.ciop.pl/18287>. Consulta: 2012, Julio 09.

Delgado, Yamile (2011). **La Investigación Social en Proceso: ejercicios y respuestas**. 1ra impresión de la 3ra Edición, Editado por la Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.

Frager, Robert (1991). **Motivación y Personalidad**. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid España.

García, María, Ibarra, Luis (2012) **Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de La Universidad de Guanajuato**. Trabajo de Grado. Disponible: <http://www.eumed.net/libros/2012a/1158/1158.pdf>. Consulta: 2012, Julio 08.

Garrido, Alicia (2006). **Sociopsicología del Trabajo**. 1era Edición. Editorial UOC Barcelona España.

Hackman, J. Richard (1980). **Work Redesign and Motivation**. Vol. 11, No. 3 June 1980 PROFESSIONAL PSYCHOLOGY 455. Artículo en línea. Disponible:http://groupbrain.wjh.harvard.edu/jrh/pub/JRH1980_2.pdf. Consulta: 2012, Julio 08.

Hernández, Sampieri y Otros (2003). **Metodología de la Investigación**. (5ta Edición) Editorial Mc Graw. México.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2005). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. 5ta Edición, Episteme Consultores Asociados, C.A.

Lewis, Aiken (2003). **Tests psicológicos y evaluación**. Undécima Edición, Pearson Educación México.

López, Marcelo y Correa, Jorge (2007). **Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información**. Editorial Universidad de Caldas.

Marcano, María Luisa (2003). **La Ciencia de la Psicología en el Nuevo Milenio**. Editorial Rivolta.

Muñoz, Amaury (2005). **Identificación de los factores de Motivación-Higiene Asociados a la Satisfacción Laboral en la Fundación Instituto Tecnológico Comfenalco de la Ciudad de Cartagena-Colombia**. Trabajo de Grado Universidad del Norte Barranquilla .Colombia.

Oliveira, Reinaldo (2002). **Teorías de la Administración**. Cengage Learning Editores.

Palomo, María (2010). **Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo**. 6ta edición. Esic Editorial. Barcelona España.

Rivas, María y Fernández, Marta (2012). **Psicología Social y de las Organizaciones**. 2da Edición. Cuadernos de Investigación. Disponible: http://www.pir.es/temas_muestra_2011/11.SOCIAL.pdf Consulta: 2012, Julio 17.

Robbins, Stephen (2004). **Comportamiento Organizacional**. 10ma Edición. Pearson Educación. México.

Sabino, Carlos (2000). **El proceso de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

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

Soriano, Raul (2002). **Investigación social: teoría y praxis**. 11ra Edición. Colección Folios Universitarios. Editores Plaza y Valdés, S.A. de C.V. México

Sosa, Juan (2010). **Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal**. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo.

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). **El proceso de la investigación científica**. (4ta Edición) Editorial Limusa, México.

Viamonte, Diosveni (2010). **Satisfacción Laboral: Una Aproximación Teórica**. Disponible: www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm. Consulta: 2012, Julio 09.

ANEXOS



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



CUESTIONARIO

A fin de realizar un Trabajo Especial de Grado titulado: **FACTORES DETERMINANTES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA UBICADA EN EL MUNICIPIO LOS GUAYOS, ESTADO CARABOBO**, hemos decidido aplicar, tanto a trabajadores como empleados pertenecientes a la empresa Greif Venezuela, C.A., el presente cuestionario, que busca diagnosticar la situación actual de: beneficios, agrado con su puesto de trabajo, supervisión de su jefe, clima laboral, seguridad en su área de trabajo, entre otros aspectos, a fin de describir y analizar el grado de satisfacción laboral para proponer las mejoras necesarias que permitan un adecuado ambiente de trabajo.

Agradecemos de antemano toda su participación y colaboración para el logro de dicho estudio,

Atentamente,

Aponte, José. C.I. V-12.766702

Arango, Claudia. C.I. V-17.397.768

Favor leer las siguientes preguntas y luego marque con “X” la opción que considere correcta en relación al nivel de acuerdo o desacuerdo en que usted se encuentra, agradecemos su sinceridad en cada respuesta ya que su información es muy valiosa para el estudio:

Afirmaciones	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo Ni desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Conozco la Misión de la empresa					
2. Contribuyo al logro de objetivos de la empresa					
3. Conozco el Organigrama de la empresa					
4. Pongo en práctica mis conocimientos dentro de las actividades asignadas					
5. Me siento a gusto con el sueldo actual de acuerdo a mis funciones					
6. Son suficientes los beneficios que otorga la empresa en comparación con otras organizaciones					
7. Conozco el grado de riesgo laboral que existe en mi puesto de trabajo					
8. La dotación de equipos de protección personal es completa					
9. Existe organización dentro de mi área de trabajo					
10. Cuento con el apoyo de mis compañeros de trabajo					
11. Mis superiores generan un clima de respeto					
12. Recibo adiestramiento mediante programas de crecimiento profesional					
13. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen					
14. Realizo tareas bajo un ambiente de presión					

Afirmaciones	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo Ni desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
15. Recibo recompensa por cumplimiento de metas					
16. Estoy satisfecho con el trato recibido de mis compañeros de trabajo					
17. Considero que soy una persona con autoestima					
18. Participo en los programas recreativos que ofrece la empresa					
19. Los superiores reconocen mi trabajo					
20. Soy responsable en el cumplimiento de mis asignaciones					
21. La empresa toma en cuenta las opiniones de los trabajadores					
22. Existe la promoción de cargos dentro de la empresa					
23. Conozco los procedimientos administrativos de la empresa					
24. Se cumplen a cabalidad los procedimientos administrativos					
25. He sido sancionado por incumplimiento de alguna política de la empresa					
26. Los supervisores aportan soluciones a los problemas cotidianos					
27. La temperatura es adecuada en mi área de trabajo					
28. El espacio en mi lugar de trabajo es suficiente para ejecutar mis funciones					
29. En mi sitio de trabajo la iluminación es óptima					
30. Los niveles de ruidos son adecuados para el desarrollo de las actividades					