



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES.
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ESTADÍSTICA DEL RECTORADO DE LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE, SEGÚN TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG,
CUMANÁ, AÑO 2012

Autora: Hernández, María Graciela

Asesor: Prof. Luis Martínez

Trabajo de grado, modalidad pasantía de grado, presentado como requisito parcial para
optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos.

Cumaná, Julio 2012

PÁGINA DE APROBACIÓN INFORME DE PASANTIA

APROBADO POR

Asesor

Prof. Luis Ramón Martínez

Jurado

Prof.(a).Marienma Ramirez

Jurado

Prof. Luís Leonet

Este trabajo fue evaluado con la categoría de:

APROBADO

Cumaná, Julio de 2012

INDICE GENERAL

<u>DEDICATORIA.....</u>	<u>i</u>
<u>AGRADECIMIENTOS.....</u>	<u>iii</u>
<u>LISTA DE CUADROS.....</u>	<u>iv</u>
<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>1</u>
<u>CAPÍTULO I.....</u>	<u>5</u>
<u>EL PROBLEMA.....</u>	<u>5</u>
<u>1.1.- Planteamiento del Problema.....</u>	<u>5</u>
<u>1.2.- Objetivos</u>	<u>11</u>
<u>1.2.1. Objetivo General.....</u>	<u>11</u>
<u>1.2.2. Objetivos Específicos.....</u>	<u>11</u>
<u>1.3.-Justificación de la Investigación.</u>	<u>12</u>
<u>CAPÍTULO II.....</u>	<u>14</u>
<u>MARCO TEÓRICO.....</u>	<u>14</u>
<u>2.1.- Antecedentes de la Investigación.....</u>	<u>14</u>
<u>2.2. Bases Teóricas</u>	<u>16</u>
<u>2.2.1. Satisfacción Laboral.....</u>	<u>16</u>
<u>2.2.1.1. Importancia de la Satisfacción Laboral</u>	<u>17</u>
<u>2.2.1.2. Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo</u>	<u>18</u>
<u>2.2.2. Motivación.....</u>	<u>20</u>
<u>2.2.2.1. Diferencia entre Motivación y Satisfacción.....</u>	<u>21</u>
<u>2.2.2.2 Teorías de la motivación.....</u>	<u>21</u>
<u>2.2.2.3 Medición de la satisfacción en el trabajo</u>	<u>24</u>
<u>2.3 Definición de Términos Básicos</u>	<u>26</u>
<u>2.4 Bases Legales</u>	<u>27</u>
<u>2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela</u>	<u>27</u>
<u>2.4.2. Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento</u>	<u>28</u>
<u>2.5.-Reseña Histórica de la organización</u>	<u>29</u>
<u>2.5.1. Reseña Histórica</u>	<u>29</u>

2.5.2 Descripción de la Organización	30
2.5.3. Estructura Organizativa de la Universidad de Oriente.....	31
2.5.4. Descripción del Departamento de Registro y Estadística	35
2.5.5. Funciones del Departamento de Registro y Estadística.....	36
2.5.6. Atribuciones	38
2.5.7. Estructura Organizativa del Departamento de Registro y Estadística.....	39
CAPÍTULO III.....	41
MARCO METODOLÓGICO.....	41
3.1.- Nivel de la Investigación	41
3.2.- Diseño de la Investigación	41
3.3.-Población	42
3.4.-Fuentes de información.....	42
3.5.-Técnicas e Instrumentos de Análisis de Recolección de Datos.....	43
3.6.-Procesamiento y Análisis de datos	45
CAPITULO IV.....	47
PRESENTACION Y ANÁLISIS DE DATOS.....	47
4.1.-Análisis de los factores Motivacionales en el Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.	47
4.1.1. Reconocimiento.....	47
4.1.2. Avance o progreso personal.....	47
4.1.3. Trabajo en sí.....	47
4.1.4. Responsabilidad o Autonomía.....	47
4.2.-Análisis de los Factores Higiénicos en el Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.	47
4.2.1 Salario	47
4.2.2. Mecanismos de supervisión.....	47
4.2.3. Condiciones Ambientales de Trabajo.....	47
4.2.4. Relaciones Interpersonales.....	47
4.3.- Análisis general de los resultados obtenidos.	48
4.3.- Análisis general de los resultados.....	64
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	71

<u>BIBLIOGRAFÍA.....</u>	<u>73</u>
<u>ANEXOS.....</u>	<u>76</u>
<u>HOJA DE METADATOS.....</u>	<u>86</u>

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme e iluminar cada paso para la elaboración de mi trabajo de grado.

A mi querida madre, **Inés Hernández** quien me dio la vida y me ha enseñado a persistir en todo mis sueños, a valorar y a crecer como persona, a luchar por lo que verdaderamente quiero lograr, por inculcarme la constancia en cada paso y en cada reto de mi vida, por guiarme y nunca abandonarme. Gracias por estar siempre conmigo. Te amo.

A mi querido Padre, **Ramón Hernández**, mi maestro de vida, ejemplo a seguir, tu dedicación, enseñanzas han marcado gran parte de mi vida, no tengo como agradecer lo que diariamente haces por mí, te amo papá.

A mis hermanas, **María Victoria y Sandrita**, por su apoyo incondicional, cuando más lo he necesitado, por compartir conmigo mis sueños y hacerlos realidad, son las mejores hermanas.

A mi abuela Graciela Manrique, fui afortunada en tenerte y que me guiarás desde donde estés, te extraño.

A la memoria de mi Abuela María, por su cariño, sabiduría y buenos consejos, te extraño.

Al padre, amigo, y hermano Oswaldo Galantón quien compartió los mejores momentos de mi vida, se que disfrutará de mis triunfos donde estés.

A mis amigos Luis Arévalo García y Vanessa flores, sus vidas, sus sueños,

me ensaaron a valorar la amistad.

A mi abuelo Lázaro Hernández, con tus enseñanzas, experiencia y sabiduría lograte formar una Gran Familia. Te quiero.

¡Gracias a todos!
María Graciela Hernández

AGRADECIMIENTOS

Agradezco especialmente al Prof. Luis Martínez, por brindarme su valiosa ayuda y sus sabios conocimientos, muchas gracias.

A la MSc. Ricarda Castañeda, por la cooperación en la dotación de la información requerida para la realización de este informe.

A los Profesores, Luis Leonet, Marienma Ramírez, Nancy Blanco y José Cova, su disposición y orientación en ayudarme y guiarme en el transcurso de mi carrera universitaria.

A mi amiga Vanessa Flores, quien con su dedicación y paciencia contribuyó en la elaboración de esta investigación.

Agradezco a todo el Personal del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, por orientarme en cada una de las actividades y tareas ejecutadas en el periodo de pasantías realizado en esta dependencia y por facilitarme la información necesaria que hizo posible la realización de esta investigación.

A los Lcdos. Luisa Zoraida Ramírez, Sarai Acuña, Angel Marval Johana Hernández, Esther Gómez, José Luis Gómez y Dalia Bonyuet por la colaboración prestada para la culminación de este trabajo de investigación. Y en general a todas aquellas personas que contribuyeron, colaboraron y estuvieron presentes en cada etapa de este proyecto.

¡A todos Mil Gracias!
María Graciela Hernández

LISTA DE CUADROS

CUADRO N°1. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a sentirse satisfecho con el trabajo que realizan.....	48
CUADRO N° 2 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a los factores que causan satisfacción laboral.....	49
.....	50
CUADRO N°3 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a las condiciones físicas de su ambiente de trabajo.....	50
CUADRO N°4 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a las estrategias para elevar su desempeño.....	52
CUADRO N° 5 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del departamento de registro y estadística del rectorado de la universidad de oriente, en cuanto a los incentivos más relevantes que ofrece la organización.....	53
CUADRO N° 6.....	56
Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del departamento de registro y estadística del rectorado de la universidad de oriente, en cuanto a la regularidad de supervisión en el desempeño de sus funciones.....	56
CUADRO N° 7 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto al salario que percibe de acuerdo a las actividades que realiza en su trabajo.....	57
CUADRO N°8.....	60
Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del departamento de registro y estadística del rectorado de la Universidad De Oriente, en cuanto las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.....	60
CUADRO N°9 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del departamento de registro y estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a las gratificaciones por el eficiente desempeño de las funciones realizadas.....	62



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ESTADÍSTICA DEL RECTORADO DE LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE, SEGÚN TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG,
CUMANÁ, AÑO 2012

Autora: María Graciela Hernández

Asesor: Luis R. Martínez

Fecha: Julio 2012

RESUMEN

La satisfacción laboral es una actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo que está compuesta por un conjunto de actitudes específicas frente a diferentes aspectos del mismo. La satisfacción va a influir en la motivación y en el desempeño de los trabajadores. La presente investigación tuvo como objetivo fundamental analizar la satisfacción e insatisfacción laboral de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, según la Teoría de Frederick Herzberg, como objetivos específicos describir los factores motivacionales (reconocimiento, trabajo en sí, avance o progreso personal y responsabilidad o autonomía), y los higiénicos (salario, mecanismo de supervisión, condiciones ambientales de trabajo y relaciones interpersonales) mencionados en la citada teoría. Metodológicamente, la investigación contó con un diseño de campo que permitió a la investigadora acceder a los datos directamente de fuentes primarias. La investigación es de tipo analítico-explicativa, por cuanto se buscó estudiar el fenómeno de la satisfacción e insatisfacción laboral de los trabajadores de la dependencia objeto de estudio. Se tomó como población los 9 trabajadores que conforman el Departamento de Registro y Estadística, se aplicó como técnica la encuesta, y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los resultados obtenidos se presentaron a través de cuadros en términos absolutos y porcentuales, en donde se determinó que los trabajadores se encuentran no-satisfechos en cuanto a los factores motivacionales como son: reconocimientos, avance o progreso personal, responsabilidad o autonomía y trabajo en sí, considerando que la organización no los motiva adecuadamente. Sin embargo, se logra equilibrar la armonía organizacional a través de los factores higiénicos (mecanismo de supervisión, relaciones interpersonales, salario, condiciones ambientales de trabajo) propiciando un ambiente laboral aceptable.

Palabras claves: satisfacción laboral, factores motivaciones, factores higiénicos

INTRODUCCIÓN

En esta nueva era, se viven cambios en la evolución humana, en donde es imprescindible adaptarse a este conjunto de variaciones que vive el mundo constantemente. Los cambios tecnológicos, científicos y las grandes creaciones hechas por el hombre representan en gran parte el talento, la creatividad y el desempeño que caracteriza a los seres humanos en lograr mejoras para su desenvolvimiento en la sociedad, de esta manera el ser humano se caracteriza porque constantemente se propone metas y objetivos, y en donde es fundamental la motivación del individuo, considerado el factor primordial para lograr las metas y objetivos propuestos.

Toda organización cuenta con su recurso humano, pieza relevante e impulsor de estas, capaces de desarrollar talento y conocimientos indispensables para su continuo cambio, renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos.

En las organizaciones el recurso humano es responsable del manejo de los recursos técnicos, materiales y financieros que permiten el logro de los objetivos organizacionales. Es por eso que los directivos, gerentes y supervisores deben estar atentos a las necesidades y expectativas de su personal, para ofrecer los incentivos que permitan satisfacerlos.

El talento humano no debe ser para las organizaciones un recurso que se consume y utiliza, y que producen costos. Al contrario las personas constituyen un poderoso activo que impulsa la creatividad organizacional, de la misma manera que lo hacen el mercado o la tecnología.

Si se logra mantener adecuados niveles de satisfacción es posible incrementar la motivación y el desempeño de los trabajadores. Allí radica la importancia de los estudios sobre la satisfacción en el trabajo.

Para explicar el fenómeno de la satisfacción y la motivación se han elaborado numerosas teorías. La Jerarquía de Necesidades de Maslow, el modelo de ERC de Alderfer, la teoría de las necesidades secundarias de McClelland, y la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg, se cuentan entre las más conocidas y usadas en el mundo del Comportamiento Organizacional.

La Teoría de Herzberg, también conocida como Teoría Bifactorial, será la utilizada para el desarrollo de la investigación, considerando esta la más precisa que trata de describir las aptitudes y comportamientos en ambientes laborales mediante los factores Higiénicos y Motivacionales, a través de esta teoría se pretenden analizar los factores que inciden en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Aunado a lo anterior, es necesario señalar que en las organizaciones todos los trabajadores deben estar debidamente motivados, de esta manera se obtiene trabajadores productivos, capaces de lograr las metas institucionales y personales.

Desde este punto de vista, los trabajadores de las distintas instituciones deben procurar mantener estos objetivos propuestos de manera moderada y armónica, mejorando la labor de su gestión diaria, sintiéndose bien con su entorno laboral y consigo mismo, esto estimula la inquietud de investigar y estudiar cada día más en el tema.

El interés de la investigadora por este estudio surgió de su experiencia durante la realización de las pasantías profesionales en el Departamento de Registro y

Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente. En ese tiempo, mediante la observación y a través de conversaciones con empleados y supervisores, se pusieron en evidencia algunas conductas (conflictos, Apatía y Actitudes Negativas como el irrespeto entre los empleados, entre otros) que podrían estar asociados con los niveles individuales de satisfacción.

Para realizar la investigación se utilizó un diseño de campo con apoyo documental y un nivel de investigación analítico, la información se obtuvo a través de un cuestionario que fue aplicado al personal del Departamento de Registro y Estadística.

El trabajo está compuesto por cuatro capítulos. En el capítulo I se hace referencia al planteamiento del problema, donde se describe la situación de esta dependencia, lo que permitió estructurar los objetivos generales y específicos, y dar justificación al trabajo.

El capítulo II, percibe el marco teórico referencial que incluye antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales, marco institucional y definición de términos básicos. En este capítulo se expone con detalle la teoría que sirvió de sustento a la investigación.

El capítulo III , comprende el marco metodológico que se utilizó de guía para la recolección, procesamiento y análisis de la información. Se incluye el tipo y diseño de investigación, la población y las fuentes de información, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimientos e interpretación de datos.

El capítulo IV, se presentan y analizan los resultados de la investigación. A través de tablas se explican los datos que se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta, y se expone el análisis de los resultados.

Finaliza el trabajo con la presentación de las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía utilizada y algunos anexos que la investigadora consideró de importancia.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del Problema

Los estudios referidos a la satisfacción laboral en las organizaciones han tomado gran relevancia entre las mismas, esto se debe a que las instituciones están integradas por personas que poseen actitudes e intereses desiguales, lo que conlleva a buscar medios que sitúen de manera positiva a todo el personal que labora en las distintas organizaciones.

Las organizaciones formales tienen como responsabilidad actualmente producir bienes y servicios indispensables para cubrir las necesidades de la sociedad. Para lograrlo se hace necesario contar con un recurso humano que se encarga de poner en funcionamiento los recursos materiales, técnicos y financieros de los que disponen las empresas para alcanzar sus objetivos y competencias organizacionales. Esto hace que los procesos se lleven a cabo con mayor efectividad organizacional y que dependa en última instancia de la efectividad que cada trabajador disponga en la ejecución de su trabajo.

Para alcanzar la efectividad individual es necesario que los trabajadores estén instruidos y motivados, según lo establecen Vroom, V y Deci, E (1999: 8): “la capacitación se logra mediante el desarrollo de las habilidades y destrezas para realizar las tareas correspondientes a su cargo, por otra parte la motivación se estimula otorgando incentivos que sean importantes para el individuo porque satisfacen algunas de sus necesidades más importantes”.

Para Robbins, S (2004:81) la satisfacción individual no solamente favorece

una mayor productividad individual, sino que resulta beneficiosa, pues reduce el ausentismo y la rotación del personal. Por el contrario, la insatisfacción está relacionada con una baja producción y con elevados niveles de ausentismo y rotación”.

Así mismo, el rendimiento de las organizaciones con respecto a su productividad y competencia depende en gran medida de las habilidades, conocimientos, y las destrezas del personal que labora en ellas.

Por ende, la motivación como componente conductual, ésta ligada estrechamente con el individuo, este ha sido factor indispensable en la ejecución y alcance de sus logros individuales.

Siguiendo con lo antes planteado, la motivación y sus teorías ha sido materia de discusión para muchos autores e investigadores. Según el planteamiento de Herzberg, toda organización ofrece una serie de condiciones e incentivos con el trabajo mismo o con el entorno en el cual éste se realiza. Su funcionamiento puede producir satisfacción o insatisfacción laboral, o puede conducir a un estado de “indiferencia”, en el cual el individuo no se encuentra insatisfecho pero tampoco satisfecho. Es importante señalar que la actitud generada por el trabajador para realizar su trabajo va afectar sensiblemente su comportamiento en la organización pudiendo convertirse en una situación problemática interna de dimensiones desconocidas la cual, indudablemente, amerita soluciones perentorias. De este planteamiento se deriva precisamente la importancia de realizar estudios sobre el fenómeno de la satisfacción laboral.

Al respecto Robbins, señala (2004:11):

“La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de relativo placer o

dolor (“disfruto al hacer diversas tareas”) que difiere de los pensamientos objetivos (“mi trabajo es complejo”) y de las intenciones en el comportamiento, representan renglones de actitudes que ayudan a las organizaciones a comprender las reacciones del empleado hacia su trabajo y a predecir su conducta futura”.

La satisfacción en el trabajo expresa el grado de concordancia entre las perspectivas que cada persona genera y las compensaciones que el empleo provee, concierne íntimamente con la teoría propuesta por Frederick Herzberg, por el vínculo existente entre un individuo con su trabajo y de su actitud hacia éste puede determinar el éxito o el fracaso.

Los factores que Herzberg menciona en su teoría son los denominados factores higiénicos y motivacionales:

Los factores higiénicos están relacionados con la insatisfacción pues se localizan en el ambiente físico, social y administrativo que rodea a las personas en su trabajo. Estos factores son: el salario y las otras compensaciones económicas (beneficios), las políticas y directrices de la organización, los mecanismos de supervisión, las condiciones ambientales de trabajo, y relaciones interpersonales con el superior, los colegas y los subordinados.

Los factores motivacionales o factores intrínsecos están relacionados con el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón los factores están bajo el control del individuo, pues se relacionan con lo que el individuo realiza. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de logro o autorrealización, la responsabilidad en el trabajo y las características de las tareas que el individuo realice en su trabajo.

Por otro lado, la Universidad de Oriente como sistema organizacional está estructurada por el Vicerrectorado Académico y Vicerrectorado Administrativo, del cual depende el Rectorado, encargado de todos los procesos administrativos y académicos, en donde se debe procurar cumplir que sus políticas, planes y estrategias estén enfocados a la satisfacción de sus trabajadores, los cuales no escapan del fenómeno de la satisfacción e insatisfacción laboral.

En cuanto a este fenómeno, es preciso ahondar en ciertos síntomas asociados a la satisfacción e insatisfacción de los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado, los cuales tienen una incidencia directa en los procesos administrativos que se llevan a cabo en la mencionada dependencia, que a su vez representa una unidad administrativa de suma importancia para la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.

A través de conversaciones informales con los supervisores y trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente y la observación directa durante un período de pasantías profesionales que la autora estuvo realizando en esta institución, se pudo detectar algunos síntomas que tal vez pueden afectar la satisfacción laboral de los trabajadores de esta dependencia. Entre estos síntomas se pueden mencionar: la existencia de debilidades en el liderazgo ejercido a través de la supervisión del departamento por cuanto hace falta organización y disciplina con respecto al comportamiento y actitud de los trabajadores que laboran en esa dependencia administrativa.

Así mismo, las relaciones interpersonales representan un factor indispensable en el ambiente laboral, y en este caso en particular, la interacción entre los individuos que conforman esta dependencia en donde se desacatan los valores como la amabilidad y cortesía en el trato hacia sus compañeros de trabajo, lo que conduce al rechazo de algunos individuos que debe estar dado a la integridad, moral y ética

profesional.

Aunado a lo anterior, existen condiciones medio ambientales deficientes como poca iluminación y ventilación, el espacio físico es muy reducido para el libre desplazamiento del personal para ejercer cómodamente sus labores.

Otro de los problemas que enfrentan algunos de los trabajadores de esta dependencia es que no han sido reclasificados en función del perfil académico y años de servicio.

Por otra parte, esta dependencia no cuenta con un programa de sistematización o una base de datos actualizados, que permita el manejo, control y ubicación de los expedientes del personal administrativo, docente y obrero, según sea su condición, dificultando el manejo de estos y en mantener en resguardo facilitando el deterioro rápidamente.

Tomando en consideración lo antes mencionado, cuando los empleados de una organización manifiestan conductas inadecuadas, en este caso en particular, cabe destacar el incumplimiento de la jornada laboral, el irrespeto en la interacción y comunicación entre los individuos que integran esta dependencia, se puede suponer que dentro del ambiente laboral ciertos factores no están operando de la mejor manera, lo que conduce a que los mismos estén desmotivados, por lo que es útil analizar los factores señalados por la teoría de Frederick Herzberg para determinar cuáles están funcionando y cuáles no, lo que puede corregir anomalías y mejorar las condiciones laborales en esta dependencia.

A partir de todo lo señalado surge el interés por realizar un análisis de satisfacción laboral o insatisfacción laboral en el Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente con relación a la Teoría de

Herzberg.

Para lograr lo antes expuesto se ha planteado las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los reconocimientos que los Directivos del Rectorado de la Universidad de Oriente le otorgan al personal del Departamento de Registro y Estadística para premiar su desempeño?

¿Qué oportunidades de Avance o Progreso Personal ofrece el Rectorado de la Universidad de Oriente al personal del Departamento de Registro y Estadística?

¿Cuál es el trabajo en sí que deben manejar los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente para el logro de las metas organizacionales?

¿Qué grado de responsabilidad o autonomía otorga la organización a los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?

¿Cuál es el salario otorgado al personal del Departamento de Registro y Estadística?

¿Qué Mecanismos de Supervisión son aplicados por los Directivos del Rectorado de la Universidad de Oriente, al personal del Departamento de Registro y Estadística?

¿Cuáles son las condiciones ambientales a las que está expuesto el personal que labora en el Departamento de Registro y Estadística del Rectorado, de la Universidad de Oriente?

¿Qué tipo de Relaciones Interpersonales existen entre el personal del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente?

1.2.- Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar la Satisfacción e Insatisfacción Laboral de los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, según la Teoría de Frederick Herzberg.

1.2.2. Objetivos Específicos

Describir los Factores Motivacionales presentes en el personal del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, mencionados por Herzberg.

- Reconocimiento
- Avance o Progreso Personal
- Trabajo en sí.
- Responsabilidad o Autonomía

Describir los Factores Higiénicos presentes en el personal del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, mencionados por Herzberg tales como:

- Salario
- Mecanismo de Supervisión
- Condiciones ambientales de trabajo
- Relaciones Interpersonales.

1.3.-Justificación de la Investigación.

Las organizaciones cumplen actividades que conllevan a alcanzar los objetivos organizacionales, estos se obtienen a través del recurso humano, por lo que es indispensable que estos estén satisfechos en su entorno laboral. A través del estudio se pretende analizar los factores higiénicos y motivacionales propuestos por la teoría de Frederick Herzberg, de esta manera saber cuáles están funcionando adecuadamente y cuáles no están, así obtener una serie de consideraciones que podrán mejorar los factores que estén operando negativamente evitando la insatisfacción y elevando la satisfacción laboral.

Así mismo, la investigación tiene como finalidad contribuir con la optimización del trabajo interno del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, brindándole a la institución información completa y actualizada sobre la situación del personal que labora en esta dependencia administrativa y en relación con los factores motivacionales (reconocimiento, avance o progreso personal, trabajo en sí, responsabilidad o autonomía) y los factores higiénicos (salario, mecanismos de supervisión, condiciones ambientales de trabajo, relaciones interpersonales), mencionados por Herzberg.

De esta manera, la institución podrá tener una idea más o menos precisa de sus fortalezas y de sus debilidades en cuanto a los incentivos que ofrece para la satisfacción de las necesidades del personal objeto de estudio. Los aspectos analizados permiten, además, abordar conclusiones y recomendaciones que pueden ser tomadas en cuenta para el estudio periódico del recurso humano que labora en esta dependencia, por cuanto todos estos aspectos no son elementos aislados sino que tienen repercusiones que trascienden las meras tareas que el empleado a realizado, influyendo en el cumplimiento de los objetivos, y la consecución de los logros trazados por la institución.

En definitiva, se espera que el presente estudio permita sentar las bases para la aplicación de políticas laborales que lleven al mejoramiento continuo de las relaciones de trabajo en la dependencia objeto de estudio.

Por último, sirva el presente informe como soporte a futuras investigaciones que traten temas similares en el área de la gerencia de los recursos humanos y como guía para otras instituciones que quieran conocer el grado de satisfacción laboral enmarcado en los factores motivacionales e higiénicos, ya que los descubrimientos arrojados, si bien se ajustan al contenido específico aquí estudiado, pueden ser transportados a otros escenarios o, por lo menos, pueden servir para entender aquellos que presentan circunstancias parecidas.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes de la Investigación

La satisfacción laboral es en la actualidad uno de los temas más importantes en las organizaciones. Existe un gran entusiasmo en investigadores para estudiar las actitudes, el comportamiento del recurso humano, y distintas variables que trae consigo este tema como la motivación, ascenso, rotación de personal, entre otros. Se tomará en cuenta antecedentes referidos a la satisfacción laboral, que contiene elementos que contribuyen al desarrollo de la investigación.

Guzmán y Rodríguez (2004), realizaron una investigación titulada, influencia de las variables motivacionales en el desempeño del personal Aspudista adscrito al Rectorado de la Universidad de Oriente año 2003, el cual fue presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Administración Comercial en la Universidad de Oriente.

Los investigadores concluyeron que la mayoría del personal Aspudista que labora en el rectorado no está satisfecho con su remuneración actual porque considera que no corresponde con su desempeño laboral, argumentando principalmente que el salario disponible no cubre sus necesidades básicas y las de sus familiares. Aunado a esto, la institución no es a veces puntual en el pago de la misma, ocasionando descontento en el personal porque esto le impide cumplir a tiempo con

sus responsabilidades económicas y familiares. El personal Aspudista del rectorado no está de acuerdo con los incentivos que la institución le ofrece, argumentando que la institución para incentivar a el personal debe mantener y fomentar los cursos de mejoramiento, becas para postgrados, reconocimiento personal y servicios médico.

Tineo, (2008), realizó una investigación titulada Satisfacción Laboral del personal administrativo no profesional del Rectorado de la Universidad de Oriente, año 2008, el cual fue presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. En este sentido, concluyó lo siguiente: este nivel de satisfacción, cercano al punto de indiferencia, puede provocar en los empleados conductas orientadas a alcanzar un nivel de desempeño suficiente para mantenerse en la institución, pero sin que llegue a ser óptimo, lo cual afecta negativamente la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos con eficiencia.

En virtud de lo expuesto, la satisfacción laboral es considerada elemento esencial para lograr la productividad en las organizaciones, es por ello que la gerencia de las organizaciones deben interesarse en las actitudes de sus empleados, debido a que estas alertan sobre problemas importantes en el comportamiento y actitudes, influyendo significativamente en la motivación y desempeño de los trabajadores, aunado a esto existen otras variables como la rotación y el ausentismo laboral que contribuyen a la insatisfacción laboral.

Hernández (2009), realizó un estudio de investigación titulado Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Autoadministración de los Servicios Médicos a obreros y empleados (ASMOE) de la Universidad de Oriente, el cual fue presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente.

A su vez, concluye lo siguiente: en cuanto a los factores que los trabajadores de ASMOE consideran más deficientes o les causa más insatisfacción fueron el factor medio ambiente de trabajo, las prestaciones sociales y la calidad de supervisión y sintieron estar más satisfechos con las relaciones laborales y las políticas de remuneración. Se pudo conocer a través de las conversaciones informales y el cuestionario aplicado que la motivación por parte de la empresa hacia sus trabajadores no es la más adecuada, consideran que la misma debe tomar en cuenta mejores estrategias o mecanismos, así como incentivos que permitan mayor conformidad y bienestar laboral

Diversos estudios demuestran el interés y la preocupación de los investigadores por indagar sobre este tema y por la estrecha relación que tiene con el desempeño laboral en las organizaciones. Estas investigaciones señalan la importancia que tiene los estímulos monetarios y los no monetarios que brinda la empresa, y que de alguna manera pueda contribuir a que los trabajadores estén satisfechos en su trabajo.

De esta manera en el presente estudio se analizó los factores Motivacionales e Higiénicos que inciden en la satisfacción e insatisfacción de acuerdo a la Teoría bifactorial propuesta por Frederick Herzberg.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción Laboral.

Guillen, N (2008), en su artículo “La Satisfacción Laboral. Relación con el Comportamiento Organizacional” publicado en la web señala la satisfacción laboral como:

La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Sin embargo, Davis y Newstrom (2003:206), establecen que “la satisfacción es por otra parte un producto de las percepciones que tiene un empleado acerca de la organización, así como de la equidad y del salario que percibe”.

Así mismo, Robbins y Judge (2009:75), definen el término satisfacción laboral como “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características, una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este en tanto que otra insatisfecha tienen negativo”.

Se entiende por satisfacción laboral un conjunto de sentimientos positivos que envuelve al individuo en su lugar de trabajo, un mecanismo de impulso en el comportamiento del trabajador a comprender su trabajo como una tarea gratificante y enriquecedora, que contribuye a alcanzar sus metas profesionales y organizacionales.

De igual manera, la satisfacción laboral abarca un conjunto de actitudes que presenta el trabajador en su lugar de trabajo sea positivas o negativas que influyen de acuerdo sea su condición en el comportamiento y en la motivación para el desempeño de sus actividades laborales.

Ciertamente la satisfacción laboral constituye uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral.

2.2.1.1. Importancia de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral comprende una serie de actitudes, emociones y

sentimientos que presenta el trabajador en sus actividades laborales, así mismo este tema marca el compromiso que tiene la organización con sus trabajadores en brindar y proporcionar las herramientas necesarias para llevar a cabo las actividades de manera positiva y cumplir con estas las condiciones que son requeridas para el bienestar de los mismos.

La importancia que presenta este tema a las organizaciones y a los trabajadores va más allá de la comodidad en la realización de las actividades laborales, también trae consigo la libertad que pueda tener los trabajadores para realizar estas demostrando sus habilidades y poder participar en el proceso de toma de decisiones de la organización.

Al respecto, Robbins (1999:26), señala lo siguiente: la satisfacción laboral es importante para la administración, una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en una mayor productividad, por las menores interrupciones causadas por el ausentismo o la salida de buenos empleados, así como los menores costos médicos y de seguro de vida. Además, hay beneficios para la sociedad en general.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, la satisfacción laboral no sólo se conduce a la ejecución de las metas de las organizaciones, sino también al mejoramiento del desempeño de las tareas y el enriquecimiento profesional del personal, logrando así una unión entre la organización y el trabajador.

2.2.1.2. Efectos que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo

De acuerdo a estos efectos Robbins y Judge (2009:87) plantean que “cuando a los empleados les gusta su trabajo hay consecuencias, y también cuando les disgusta.

Una estructura teórica acerca de los comportamientos de salida-voz-lealtad-negligencia, es útil para comprender las consecuencias de la insatisfacción”.

Las cuatro respuestas por estos autores a la insatisfacción laboral son las siguientes:

- Salida: comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.
- Vocear: tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad: espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando de la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.
- Negligencia: permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

Los autores hacen referencia a los comportamientos que produce la insatisfacción laboral, agrupa variables de desempeño, productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo influye en la respuesta de los empleados considerados como comportamientos constructivos que permiten que los individuos toleren situaciones desagradables o reanimen las condiciones de trabajo satisfactorias.

Como se mencionó anteriormente, el interés por muchos investigadores en este tema conlleva a diferentes puntos de vista, y que de alguna manera la satisfacción laboral causa un impacto o efectos importantes en el desarrollo de las actividades de las organizaciones.

Para Robbins (2004:82) los efectos de la satisfacción laboral son los siguientes:

Satisfacción y Productividad: una revisión muy cuidadosa acerca de esta relación demostró que es positiva y las correlaciones son relativamente altas. Con esto se quiere decir, que la variación en la producción puede ser atribuida a la satisfacción del empleado.

Satisfacción y Ausentismo: se encuentra negativamente relacionadas, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existen otros factores que poseen un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.

Satisfacción y Rotación: ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es más fuerte que la que se observa con el ausentismo. Un moderador importante en esta relación es el desempeño del empleado. Para los individuos que demuestran un desempeño superior, la satisfacción es menor relevante en el pronóstico de la rotación; esto porque como es lógico si un individuo muestra un alto desempeño, la organización querrá conservarlo de cualquier manera, ya sea aumentando su sueldo, brindándole recompensas, ascendiéndolo, entre otros.

2.2.2. Motivación

Al respecto Vroom.V y Deci (1999:500) plantean que “la motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta.”

Sumado a lo anterior, Hellriegel y Slocum (2004:117), señalan que la motivación representa “las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y

provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas”.

Cabe destacar, que la motivación es un factor importante en cualquier medio laboral, estar motivado en el sitio de trabajo conlleva al individuo a la autorrealización, el sentirse competente, útil y mantener la autoestima. Para la investigación se considera la motivación una conducta asumida por los trabajadores de la organización de manera que puedan satisfacer sus necesidades laborales y cumplir con los objetivos organizacionales.

2.2.2.1. Diferencia entre Motivación y Satisfacción.

En cuanto a las diferencias entre motivación y satisfacción laboral Vroom, V y Deci (1999:503), plantean lo siguiente:

La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción se refiere en cambio al gusto que experimenta una vez que se ha cumplido un deseo. En otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado.

Ciertamente existen diferencias entre estos dos términos, puede considerarse la motivación como la disposición del individuo para hacer determinado esfuerzo, sin embargo la satisfacción laboral es la actitud generada por la realización de un trabajo.

2.2.2.2 Teorías de la motivación

Estudios realizados sobre este tema abarcan muchos investigadores que realizan y plantean distintas teorías de la motivación humana, cabe destacar la Teoría de la Motivación basada en la Jerarquía de Necesidades, de (Abraham Maslow), la Teoría de Motivación basada en las Necesidades Secundarias (David MC Clelland), la Teoría de las Expectativas desarrollada inicialmente por Víctor Vroom, y la Teoría

de la Motivación–Higiene, también llamada teoría de los dos factores propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg, la cual sirve como base en la investigación.

Herzberg, (citado por Robbins, 1999) en su libro Motivación al trabajo 1966 desarrolla la teoría de los dos factores donde plantea que los elementos responsables de la satisfacción laboral están desligados y son diferentes de los agentes responsables de la insatisfacción laboral. Lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, sino la no-satisfacción.

De la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción es la no-insatisfacción, y no la satisfacción. El autor plantea que hay factores relacionados con la insatisfacción que son distintos de los factores asociados con la satisfacción. Los llamó respectivamente, factores higiénicos y factores motivacionales.

Los factores higiénicos: son el conjunto de incentivos que la organización ofrece a sus integrantes para prevenir la insatisfacción mediante la creación de un saludable ambiente físico, social y organizacional, estos factores incluyen:

- **Salario:** compensaciones que periódica y regularmente recibe el trabajador como retribución a la labor que realiza, independientemente de su desempeño.
- **Políticas de la organización:** percepción que el trabajador tiene en relación con las estrategias, políticas, procedimientos y normas diseñadas y sostenidas por la alta gerencia.
- **Mecanismos de supervisión:** técnicas utilizadas por el supervisor para dirigir, controlar y evaluar el desempeño de los trabajadores.
- **Condiciones ambientales de trabajo:** entorno físico en el cual el trabajador desarrolla habitualmente sus labores (condiciones de iluminación, ventilación, temperatura, aseo, orden).

- **Relaciones Interpersonales:** interacciones que regularmente desarrolla el individuo con su grupo inmediato de trabajo.

Cuando los factores higiénicos funcionan adecuadamente sólo evitan la insatisfacción laboral, pero no consiguen elevar la satisfacción; cuando la elevan, no consiguen sostenerla ni mantenerla elevada durante mucho tiempo. Sin embargo, cuando son precarios, los factores higiénicos provocan insatisfacción. La expresión “higiene” refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que sólo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente como amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio.

Tradicionalmente, estos factores eran los únicos que se destacaban en las prácticas de motivación de los empleados, es decir, en las condiciones que los rodean y lo que reciben externamente a cambio de su trabajo.

Los factores motivacionales o satisfactores: son el conjunto de incentivos que la organización ofrece a sus trabajadores para elevar sus niveles de satisfacción mediante la creación y mantenimiento de condiciones que permitan su desarrollo personal y profesional. Están encaminados a aumentar la satisfacción y la motivación. En este grupo se incluye:

- **Reconocimiento:** gratificaciones formales o informales, materiales o inmateriales, otorgada por la organización como recompensa a un desempeño eficiente.
- **Trabajo en sí:** características del trabajo que le permiten al individuo disfrutar lo que hace y poner en juego sus habilidades y destrezas.
- **Responsabilidad o autonomía:** autoridad que la organización otorga al trabajador para que tome decisiones relacionadas con su trabajo y sea, por tanto, responsable de sus resultados.

- **Sentimiento de logro:** sensación, experimentada por el trabajador, de que alcanza metas, vence obstáculos y realiza un trabajo con significado, útil para la organización y/o para la sociedad.
- **Avance o progreso personal:** percepción que el trabajador tiene de que la organización ofrece posibilidades para su progreso personal y profesional

El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento es más profundo y estable. Cuando los factores motivacionales operan adecuadamente, provocan satisfacción; cuando son precarios, sólo impiden la satisfacción.

Habitualmente, las tareas se han definido y distribuido con la única preocupación de atender los principios de eficiencia y economía, sin tener en cuenta los componentes de desafío y oportunidad para la creatividad y la significación psicológica del individuo que las ejecuta. Con este enfoque mecanicista, las tareas pasaron a crear un efecto de “desmotivación” y, como resultado la apatía y el desinterés del individuo ya que sólo le ofrece un lugar decente para trabajo.

2.2.2.3 Medición de la satisfacción en el trabajo

La satisfacción laboral puede medirse de manera muy común, definiendo las actitudes que presentan los trabajadores en su lugar de trabajo, las actividades que los empleados de una organización realizan no solamente marcan un papel fundamental en su desempeño, de igual manera, es predominante las relaciones que estos mantienen con sus compañeros de trabajo y al mismo tiempo con sus superiores, además de esto cumplir con la políticas salariales, los valores y principios organizacionales en fin, un conjunto de elementos que permiten medir la satisfacción laboral en las organizaciones.

Al respecto Robbins y Judge (2009:83) señalan que:

“El trabajo de una persona es más que realizar las actividades obvias, los trabajos requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo que con frecuencia son menos que ideales y así por el estilo. Esto significa que evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo de ciertos números de elementos discretos del empleo”.

Estos autores plantean dos enfoques para la medición de la satisfacción laboral como son:

Escala global única: consiste en medir a los individuos, que respondan una pregunta cómo qué tanto se encuentra satisfecho con su trabajo, indicando luego en una escala que va desde altamente satisfecho, hasta altamente insatisfecho.

Calificación de la suma: este es el método más complejo, pues identifica los elementos claves en un determinado trabajo y cuestiona a los empleados, sobre sus sentimientos hacia cada uno de ellos. Los factores incluidos por lo general son su salario actual, oportunidades para ascender en la organización, entre otros, estos se estiman sobre la escala estandarizada, para luego proceder a sumar para crear así la calificación total sobre la satisfacción en el trabajo.

El estudio de la satisfacción laboral constituye una herramienta útil para explicar algunos problemas frecuentes en los ambientes laborales, que de alguna manera afectan el desempeño de las organizaciones.

Si bien es cierto, al hacer mención a este tema existen muchos autores que aportan diferentes maneras de medir la satisfacción laboral es propicio mencionar lo que señala la teoría de Herzberg.

A diferencia del enfoque propuesto por Robbins y Judge, en la teoría de

Herzberg uno de los aspectos más polémicos es la medición de los niveles de satisfacción de los trabajadores. Según el mismo, plantea que la medición de la satisfacción y de la insatisfacción debe ser hecha sobre ejes diferentes. Destaca que la satisfacción se pudiera medir a través de los factores motivacionales y la insatisfacción por medio de los factores higiénicos.

Las investigaciones originales para elaborar esta teoría incluyeron a un grupo de 200 contadores e ingenieros. Herzberg utilizó respuestas de entrevistas a preguntas como "¿Puede escribir con detalle, cuando se sintió excepcionalmente bien con su empleo?" y rara vez el mismo tipo de experiencia puede ser clasificado como bueno o malo. El procedimiento sistemático dio como resultado el desarrollo de dos tipos distinto de experiencias: Satisfactores e Insatisfactores.

Mientras Maslow apoya su Teoría de la Motivación en las diferentes necesidades Humanas (perspectiva introvertida), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo (perspectiva extravertida). Para Herzberg la motivación para trabajar depende de dos factores: Higiénicos y Motivacionales.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Satisfacción laboral:** “Conjunto de sentimientos y emociones favorables o no favorables con los que los empleados ven su trabajo” (Davis y Newstrom 2003:246).
- **Condiciones ambientales de trabajo:** entorno físico en el cual el trabajador desarrolla habitualmente sus labores, (condiciones de iluminación, ventilación y aseo). (Davis y Newstrom 2003:246).
- **Factores de higiene:** son los que tienden a la satisfacción de los trabajadores cuando existen y a generar su insatisfacción en caso de estar ausentes, si bien su existencia no suele ser muy motivadora”. (Davis y Newstrom 2003:246).

- **Factores motivacionales:** son el conjunto de incentivos que la organización ofrece a sus trabajadores para elevar sus niveles de satisfacción, mediante la creación y mantenimiento de condiciones que permitan su desarrollo personal y profesional” (Davis y Newstrom, 2004:562).
- **Salario:** es el pago que recibe en forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio del trabajo para el que fue contratado. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual. (Davis y Newstrom, 2004:562).
- **Avance o Progreso Personal:** son las oportunidades percibidas por el trabajador de progresar personal y profesionalmente en la organización” (Diccionario de Administración y finanzas. Enciclopedia Digital; 1996).
- **Reconocimiento:** es la gratificación formal o informal material o moral, otorgada por el desempeño eficiente”. (Diccionario de Administración y finanzas. Enciclopedia Digital; 1996).
- **Relaciones Interpersonales:** es la calidad de la interacción que se da en el grupo de trabajo”. (Diccionario de Administración y finanzas. Enciclopedia Digital; 1996).

2.4 Bases Legales

2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

En el artículo 89 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se establece que “el trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado.

La Ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras”.

De igual manera, en su artículo 91, estipula lo siguiente:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa.

2.4.2. Ley Orgánica del Trabajo y su Reglamento

El Artículo 23 de la Ley Orgánica del Trabajo señala que “toda persona apta tiene el deber de trabajar, dentro de su capacidad y posibilidades, para asegurar su subsistencia y en beneficio de la comunidad”.

Aunado a esto, el Artículo 24 pone de manifiesto que “toda persona tiene derecho al trabajo. El Estado procurará que toda persona apta pueda encontrar colocación que le proporcione una subsistencia digna y decorosa”.

Por su parte, el Artículo 185 del respectivo compendio legal establece lo siguiente:

El trabajador deberá prestarse en condiciones que permitan a los trabajadores su desarrollo físico psíquico normal, les deje tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual, y presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes y mantenga el ambiente en condiciones satisfactorias.

Al respecto, las leyes venezolanas y sus reglamentos establecidos buscan proteger a los trabajadores, permitiéndole el derecho al trabajo, de manera que puedan satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia.

De igual manera, protegen al trabajador al tipificar que los patronos deben otorgarle condiciones de trabajos favorables que garanticen un bienestar laboral en las

organizaciones.

En vista de esto, es de hacer notar que las bases legales mencionadas anteriormente están en estrecha relación con la teoría propuesta por Frederick Herzberg en cuanto a los factores higiénicos.

2.5.-Reseña Histórica de la organización

En este segmento se exponen las particularidades del contexto en el cual se desarrolló la investigación. En tal sentido, se hace un breve repaso histórico de la formación de la Universidad de Oriente como institución universitaria desde sus inicios; y se muestran los aspectos referentes a la universidad en tanto organización que presta un servicio como es la educación y la investigación científico-académica.

A su vez, se presenta la estructura que conforma el Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente. Toda esta información institucional fue tomada de Página Web de la UDO – Núcleo Sucre (2012).

2.5.1. Reseña Histórica

La Universidad de Oriente (UDO) fundada en el año 1958, es una de las universidades más importantes de Venezuela y la principal institución universitaria y autónoma dedicada a la docencia e investigación del noreste del País, especialmente en Ciencia y Tecnología. La sede principal del Instituto está situada en la ciudad de Cumaná, estado Sucre y cuenta con núcleos en los estados: Anzoátegui, Nueva Esparta, Sucre, Monagas y Bolívar.

Creada el 21 de noviembre de 1958, mediante el Decreto Ley No. 459 publicado en la gaceta oficial de la República de Venezuela N° 25.831 por la junta de

Gobierno presidida por el Dr. Edgar Sanabria, siendo Ministro de Educación el Dr. Rafael Pizani, bajo la conducción de su Rector fundador Dr. Luis Manuel Peñalver. Comenzó a funcionar el 12 de febrero de 1959, el que señaló el nacimiento de la Universidad de Oriente y, un año después, 113 estudiantes y una docena de profesores, en una vieja casona del sector Caigüiré de Cumaná, marcan el camino de la fructífera actividad académica de esta casa universitaria.

El 29 de marzo de 1960, el presidente de la República, Rómulo Betancourt, inaugura oficialmente la Universidad de Oriente en un acto realizado en la antigua sede de la Escuela “Pedro Arnal”, en la capital sucrense.

A raíz de la falta de infraestructura y de la ausencia de personal capacitado en la región para impartir conocimientos es suscrito un convenio con la Universidad de Kansas City y algunas otras universidades de Suramérica y Japón para que impartieran conocimientos a los profesores. La necesidad de construcción del campus llevó al Consejo Estadal del estado Sucre a ofrecer un terreno de 300 hectáreas en el cerro Colorado para el desarrollo del Rectorado y la Escuela de Cursos Básicos. En octubre de 1961 se instala el Núcleo de Monagas con la Escuela de Ingeniería Agronómica y Petróleo; en el Núcleo de Bolívar se iniciaron en enero de 1962 con la Escuela de Medicina y la Escuela de Geología y Minas en el Núcleo de Anzoátegui (inicialmente llamado Instituto Tecnológico Barcelona) comenzaron el 9 de enero de 1963 con la Escuela de Ingeniería Química, y en el Núcleo de Nueva Esparta se iniciaron los Cursos básicos el 21 de enero de 1969, todos estos terrenos fueron donación de grandes compañías transnacionales y de los gobernantes de los estados.

2.5.2 Descripción de la Organización

La página web la Universidad de Oriente (<http://www.udo.edu.ve>) la define como un sistema de educación superior al servicio de la región con objetivos

comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo. No obstante, es única en su género, experimental y autónoma, innovadora en la creación de la unidad profesional de Cursos Básicos, la departamentalización, los lapsos semestrales, el sistema de unidades de créditos, los cursos intensivos, etc., desarrollando investigación científica, docencia y extensión en todos los aspectos del conocimiento, que contempla sus programas educativos de pre y postgrado.

La Universidad de Oriente representa un pilar fundamental en el desarrollo educativo, tecnológico, cultural y social en los estados: Anzoátegui, Bolívar, Monagas, Nueva Esparta y Sucre.

Está conformada por una sede administrativa en Cumaná en el edificio Rectorado y cinco núcleos, teniendo estos como propósito fundamental el desarrollo de actividades de docencia, investigación y extensión en todos los estados orientales. Toda unidad organizativa posee estructura, la cual puede estar formalizada y expresada exteriormente y en forma concreta por un organigrama. Es por ello que la estructura de la organización es el armazón, el esqueleto, una integración particular especial y armónica de unidades estructurales de la organización las cuales mantiene una disposición interdependiente.

La estructura organizativa se crea para realizar las funciones, las actividades para cumplir los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización. A través de esa estructura se delega la autoridad, se establecen las responsabilidades y en función de esta, las distintas posiciones en la estratificación jerárquica.

2.5.3. Estructura Organizativa de la Universidad de Oriente

La estructura organizacional de la Universidad de Oriente (**Ver anexo n° 1**),

está regida por una Junta Superior constituida por las Autoridades Rectorales y 21 miembros, de los cuales 12 representan a la comunidad Universitaria, 6 de los organismos oficiales y 3 a la comunidad del oriente del país.

Administrativamente la máxima autoridad es el Consejo Universitario, formado por las Autoridades Rectorales, los Decanos de los cinco núcleos, cinco Representantes de los Profesores, un Representante Estudiantil de Cursos Básicos, dos Representantes estudiantiles de los Cursos Profesionales, un representante del Ministerio de Educación y un Representante de los Egresados, quienes tienen la responsabilidad de asumir colegiadamente la orientación y gestión de la Universidad.

Los integrantes de la Junta Superior así como los miembros del Consejo Universitario son de libre elección por el Claustro Electoral y tienen un periodo determinado en el ejercicio de sus funciones.

Las autoridades Rectorales gerencian la Universidad con la cooperación de los Decanos de cada núcleo y un cuerpo de directores, seleccionados entre el profesorado universitario, para realizar las correspondientes labores administrativas en las Direcciones de Finanzas, Presupuesto, Personal, Planificación, Promoción, y Relaciones Interinstitucionales, Cultura, Informática, Servicios Estudiantiles, Cooperación Internacional, Investigación, Recursos Humanos, Currícula, Biblioteca, Evaluación, y Desarrollo Institucional, Clasificación, Control Interno y Tecnología Educativa.

A su vez, cada uno de los núcleos es gerenciado por un Decano electo democráticamente por el colegio electoral respectivo, quien se desempeña en sus funciones durante tres años.

Como soporte de la infraestructura universitaria laboran empleados

administrativos desempeñando las más variadas responsabilidades, gerencia, administración, manejo de personal, supervisión, informática, secretarial, entre otros.

También cuenta con el personal obrero, responsable del mantenimiento, reparación, jardinería, transporte, servicio de comedor y limpieza de la universidad.

El organismo principal de la Universidad de Oriente es el Rectorado, el cual cuenta con una organización formal, constituida por cuatro autoridades que son: el Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector Administrativo, y el Secretario.

Rector:

Es la máxima autoridad, se encarga de tomar decisiones de suma importancia de la institución concernientes a todos los núcleos dependientes de la institución. Tendrá los siguientes deberes y obligaciones:

- Presidir el Consejo Universitario, cumplir y hacer cumplir los acuerdos.
- Dirigir, coordinar y vigilar el normal funcionamiento de las actividades universitarias.
- Resolver acerca del nombramiento o contratación de los miembros del personal docente y de investigación, de acuerdo con el reglamento respectivo.
- Resolver acerca del nombramiento, contratación, ascenso y remoción del personal administrativo y obrero con las disposiciones legales y reglamentos respectivos.
- Designar a las personas que deben actuar como representantes de la universidad ante otros organismos o instituciones.
- Conferir los títulos de grado y expedir certificados de competencia que otorgue la universidad, previo el cumplimiento de los requisitos legales.
- Presentar al Consejo Universitario el proyecto de presupuesto anual de la

universidad.

- Presentar anualmente ante el Ministerio de Educación Superior previo autorización de la Junta Universitaria, la memoria y cuenta de la universidad.

Vicerrector Académico:

Es la segunda autoridad y debe suplir las faltas temporales del Rector (a), además de:

- Supervisar y coordinar, de acuerdo con el Rector (a) las actividades docentes, de investigación, de bibliotecas y de servicios estudiantiles; llevar los registros académicos de la universidad.
- Colaborar con el Rector (a) en la orientación de políticas académicas de la universidad y asesorar en este campo a los órganos directivos que lo requieran.

Vicerrector Administrativo:

Esta autoridad se encarga de suplir las faltas temporales del vicerrector académico además de:

- Supervisar y coordinar de acuerdo con el Rector (a) las actividades administrativas y asesorar en este campo a los órganos directivos que lo requieran.
- Colaborar con el Rector (a) en la orientación de políticas financieras de la Universidad, también en la de los organismos que apoyan económicamente a la institución.
- Cumplir con las funciones que le sean asignadas por el Consejo Universitario.

Secretario_

- Ejerce la Secretaria del Consejo Universitario e informa de sus resoluciones a los funcionarios y organismos que le compete su conocimiento.

- Mantiene el archivo de la Universidad de Oriente y ejerce su custodia.

2.5.4. Descripción del Departamento de Registro y Estadística

La Dirección de Personal tiene bajo su tutela el Departamento de Registro y Estadística. (**Ver anexo n° 2**).

El Departamento de Registro y Estadística, es la unidad organizativa encargada de la formación y custodia de los expedientes del personal:

- Docente
- Administrativo
- Personal Activo
- Jubilado
- Pensionados y Retirados.
- Becados, Contratados y de Licencia.

Asimismo, el Departamento de Registro y Estadísticas realiza el control y detección de algunas actividades que representan un impacto presupuestario y financiero; tales como la Suspensión de Primas por Hijos, la actualización de carga familiar, pago del Bono de Doctor y el control de los libros de Fe de Vida, más información registrada y archivada en los expedientes del personal (activo, jubilado, pensionado por incapacidad, pensionado por sobreviviente y retirado). Para el otorgamiento de estos beneficios y el pago de las prestaciones sociales, todas estas actividades relacionadas con las asignaciones o suspensiones de beneficios que representan recursos económicos para los trabajadores y la institución. Estos se llevan en conjunto con los departamentos de Nómina, Servicio Social y Pasivos Laborales bajo la supervisión y coordinación de la Dirección de Personal.

A su vez esta dependencia debe recibir y procesar carpetas Inter

departamentales y carpetas auxiliares de archivo, funciona como centro de documentación e información en todo lo relacionado con el movimiento del personal que hace vida en toda la geografía como es el personal Docente, Administrativo y Obrero, de la Universidad de Oriente.

2.5.5. Funciones del Departamento de Registro y Estadística.

- Velar por el control y ubicación de expedientes, según el tipo de personal: activos, jubilados, pensionados, becados, licencia, pensionados por incapacidad, retirados, pensionados por sobrevivientes, entre otros.
- Recibir y procesar todos los documentos que conforman el expediente de personal.
- Producir reportes y cuadros estadísticos inherentes al personal Docente, Administrativo y Obrero de la Universidad de Oriente.
- Elaborar y mantener en resguardado todos los expedientes del personal de la Universidad.
- Actualizar los expedientes mediante revisiones periódicas para transferencias o desincorporación.
- Producir listados de personal que estén sujetos a reconocimientos o méritos por la Institución.
- Actualizar la base de datos del personal Docente, Administrativo y Obrero de la Universidad, en su condición de activos, jubilados, retirados, pensionados, becados y de licencia.
- Suministrar información en materia de personal Docente, Administrativo y Obrero.
- Llevar el control de entrada y salida de expedientes a todas las dependencias que lo requieran.
- Llevar un registro manual a través de libros y en proceso de automatización de

las jubilaciones, pensiones por incapacidad, pensiones por sobrevivientes, retiros (renuncias, despidos, pérdidas de concursos, fallecimientos, entre otros). Para posteriormente hacerle su ficha de egreso o retiro que se ubicarán en los ficheros del departamento.

- Elaborar expedientes solicitados por las delegaciones de personal de los núcleos y otras dependencias que así lo ameriten en la Universidad de Oriente.
- Elaborar listado de funcionarios que recibirán condecoraciones por cinco (5), diez (10), quince (15), veinte (20) y veinticinco (25) años de servicios del personal docente, administrativo y obreros adscritos al Rectorado.
- Suspender la “primas por hijos” del personal activo de la institución, cuando cumplen 18 años (y no han presentado Constancia de Estudio de Pregrado), adscrito al Rectorado y 25 años (edad límite del disfrute de la prima por hijos y servicios médicos) adscrito al Rectorado y Núcleo de Sucre.
- Elaborar listado de personal, preparar informes y cuadros estadísticos solicitados por otras dependencias.
- Actualizar la carga familiar para el uso de los servicios médicos (inclusión o exclusión de los beneficiarios del trabajador), en conjunto con el departamento de Servicio Social y ASMOE.
- Permitir al personal autorizado del Departamento de Servicio Social, revisar los expedientes para constatar los datos de los funcionarios que solicitan documentación.
- Controlar a través del trabajador social de la dependencia las visitas al personal incapacitado y pensionados por sobrevivientes que por su condición física, no pueden acudir al departamento.
- Llevar el control del registro de los libros de Fe de Vida, del personal Docente, Administrativo y Obrero (jubilados, pensionados por incapacidad y pensionados por sobrevivientes) adscrito al Rectorado.
- Revisar los títulos originales en Fondo Negro o copias de los doctores de la

institución, en conjunto con el Departamento de Nómina para cancelar el “Bono de Doctor”.

2.5.6. Atribuciones

Son atribuciones del Jefe del Departamento de Registro y Estadística, las Siguientes:

- Proponer a la Dirección de Personal las políticas inherentes a su campo de acción.
- Suministrar información pertinente a los demás departamentos de la Dirección del Personal a objeto de facilitar el proceso de administración de personal.
- Planificar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades del Departamento.
- Velar por la aplicación de las normativas que rigen en materia de elaboración, actualización, préstamos y custodia de los expedientes de personal de la Universidad.
- Elaborar, revisar y firmar la correspondencia inherente al Departamento.
- Rendir cuenta periódica al Director de Personal de las actividades desarrolladas por el Departamento.
- Supervisar y evaluar al personal adscrito en el Departamento de las actividades que se le asignen.
- Procurar que se le asignen los recursos necesarios para el funcionamiento del departamento.
- Velar por la conservación y buen uso de los bienes asignados.
- Asistir a las reuniones del Comité Técnico de la Dirección de Personal y otras que le correspondan.
- Participar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto y del plan

operativo de la Dirección de Personal, así como los informes que le sean solicitados.

- Estar actualizado sobre el avance del conocimiento en su área de competencia, a objeto de aportar ideas y sugerencias.
- Apoyar y asesorar en su área de competencia, a los organismos y autoridades de la Universidad que lo requieran.
- Proporcionar información que le sea requerida previa autorización de la autoridad competente
- Participar en comisiones para las cuales haya sido designado.
- Las demás que le sean asignadas por los reglamentos y autoridades competentes.

2.5.7. Estructura Organizativa del Departamento de Registro y Estadística.

La estructura organizativa se crea con la finalidad de organizar funciones, actividades, los deberes y responsabilidades de este sistema.

El Departamento de Registro y Estadística está adscrito a la Dirección de Personal, constituido por el Jefe de la Dependencia, Archivistas, Secretaria, Trabajador Social, Auxiliar de Archivo, Asistente en Recursos de Apoyo Informático, y un Analista de Recursos Humanos. (**Ver anexo n° 3**)

El Jefe de la Dependencia es el encargado de velar por el cumplimiento y el propósito del departamento, dando cumplimiento a las políticas de la organización.

La Secretaria a su vez, es la encargada de recibir correspondencias, sellarlas y firmarlas, entre otras funciones, recibiendo supervisión y asignación del Jefe de la dependencia.

Asistente en Recursos de Apoyo Informático, se encarga de llevar el registro de la base de datos de los expedientes del personal, como carga familiar de cada uno de los funcionarios, reposos médicos, entre otros.

Trabajador Social: revisa, coordina y evalúa todo lo correspondiente al personal jubilado, pensionado en ocasión al seguro social obligatorio. De igual manera, lleva el control de las primas por hijos del personal docente, administrativo y obrero activo, adscrito al Rectorado, a su vez revisa la actualización de documentos de pensionados por incapacidad y por sobrevivientes, como también visita al personal incapacitado y por sobreviviente para que firme el libro de Fe de Vida.

Llevar el control de los libros de “Fe de Vida “Es una modalidad que se está aplicando en la Universidad de Oriente desde el 14 de enero del año 2008, y consiste en que todo el personal jubilado, pensionado por incapacidad y pensionado por sobreviviente, del Rectorado acuda al Departamento a firmar con el fin de contactar si este personal está vivo. En caso contrario se le suspende dicho beneficio. Es decir, el incumplimiento de este registro dará lugar a la suspensión del pago.

Archivistas: son los encargados del resguardo y mantenimiento de los expedientes del personal, archivar los documentos pertinentes a cada funcionario, entre otras funciones.

Auxiliar de Archivo: resguarda documentos y demás información llevando a cabo actividades de recepción, y archivo de manera que los expedientes estén organizados y a la disposición de otras dependencias.

Analista de Recursos Humanos: cumple actividades administrativas relacionadas con el recurso humano, mantiene actualizado el archivo del personal que labora en la institución.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Nivel de la Investigación

Para Arias (2006:23) el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno de estudio. Así, la investigación que se realizó fue de tipo analítico-explicativa.

La investigación de este tipo se define como aquella dirigida a contestar por qué sucede determinado fenómeno, cuál es la causa o factor de riesgo asociado a ese fenómeno, o cuál es el efecto de la causa, es decir, buscar explicaciones a los hechos. Por lo tanto, es explicativa en la medida que se buscó estudiar e interpretar en este estudio el fenómeno de la satisfacción e insatisfacción laboral de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística mediante un análisis de los factores motivacionales y los factores higiénicos en función de la situación actual, además de establecer las causas que originan satisfacción e insatisfacción en los trabajadores de esta dependencia, y cuáles son los factores que están funcionando adecuadamente y cuáles no lo están.

3.2.- Diseño de la Investigación

El tipo de investigación utilizada fue de campo con apoyo documental, de campo puesto que la información se adquirió en un ambiente natural, es decir, la información se obtuvo con los mismos trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Al respecto, Arias (2006:31) afirma:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de

datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

La investigación se caracteriza por ser de diseño documental, ya que se utilizó antecedentes de otras investigaciones y citas bibliográficas con la finalidad de complementar y nutrir dicho estudio.

En relación a lo anterior, Arias (2006:27) puntualiza:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda y recuperación, análisis críticas e interpretación de datos secundarios, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales. Impresas, audiovisuales o electrónica. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

3.3.-Población

Balestrini (2006:137), define población como: un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes”.

En el caso de la investigación la población estudiada comprendió las personas que desempeñan los distintos cargos en el Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, es un total de 9 personas que conforman esta dependencia.

3.4.-Fuentes de información

Arias, (2006:21) define fuentes como:

Todo lo que suministra datos o información, según su naturaleza, las fuentes e información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios)”.Es importante aclarar que aún, cuando las fuentes documentales aportan datos secundarios estas a su vez se clasifican en fuentes documentales primarias: obras originales; y fuentes documentales secundarias: trabajos en los que se hace referencia a la obra de un autor.

En la investigación se utilizó las fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias representan los 9 trabajadores que laboran en el Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, los cuales suministraron información acerca de su nivel de satisfacción o insatisfacción en la ejecución de sus labores.

Las fuentes de información secundarias estuvieron representadas por la consulta con libros, tesis de grado, manuales de cargo de la organización, páginas web, y leyes, o cualquier información que nutra dicho estudio.

3.5.-Técnicas e Instrumentos de Análisis de Recolección de Datos.

Arias (2006:53), señala que las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información como: observación directa, la encuesta, el análisis documental y el análisis de contenido”.

Para ese mismo autor, los instrumentos de recolección de datos están constituidos por “cualquier recurso, dispositivo o formato (papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

Para la investigación se tomó en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos de recolección:

A) Observación Estructurada o Directa: que es definida por Arias (2006:70) como: “Aquella que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía previamente, en la que se especifican los elementos que serán observados”.

La técnica antes mencionada se aplicó a la investigación, para permitir obtener de manera ordenada y segura la información que pueda ser observada, como por ejemplo las condiciones del ambiente, lo cual suministra elementos para analizar y determinar cuáles son los factores que ocasionan insatisfacción o satisfacción en los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Por su parte, mediante una observación directa se pudo analizar los aspectos que se consideren importantes para dicha investigación, tomando en cuenta la satisfacción e insatisfacción que presenten los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

B) Cuestionario: al respecto Balestrini, M, (2006:155) lo define como: “un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado”.

Esta técnica sirvió para que los informantes expresen su satisfacción o insatisfacción en cuanto a los factores higiénicos y motivacionales contenidos en la teoría de Herzberg. Para esta técnica se usó como instrumento un formulario impreso en el que se presenta una serie de interrogantes o preguntas para los indicadores de los factores motivacionales y otra de insatisfacción para los indicadores de los factores higiénicos.

Es por ello que mediante conversaciones informales y observando

directamente el ambiente laboral objeto de estudio, y las opiniones dadas por el personal, se puede analizar la situación en cuanto a la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística.

3.6.-Procesamiento y Análisis de datos

Una vez recogida la información con la aplicación del cuestionario, se hizo una revisión del mismo, contando por cada ítem las respuestas dadas por los trabajadores en los distintos cuestionarios, se sumó la cantidad de respuestas dadas por cada ítem, en función de los factores higiénicos y motivacionales establecidos en el instrumento, para luego proceder a la tabulación de las respuestas y presentar los resultados en cuadros estadísticos sobre los cuales se realizó un análisis porcentual y absoluto mediante la utilización de una tabulación simple (regla de tres).

Para lograr los objetivos específicos, y por tanto el objetivo general, se combinó algebraicamente los resultados de los indicadores que en su mayoría determinaron la misma denominación que el tamaño de la muestra.

Enseguida se procedió a establecer una tabulación simple mediante la aplicación de una regla de tres, tomando en cuenta el resultado de la suma de los indicadores o frecuencia absoluta representada por el total de respuestas dadas a cada ítem, considerando un 100% de la frecuencia porcentual.

Después de realizado lo anterior, se procede a realizar el análisis, y mediante los resultados obtenidos se determina cuáles factores motivacionales e higiénicos influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento objeto de estudio.

Así mismo, se puede analizar la satisfacción e insatisfacción que está

produciendo cada factor higiénico y motivacional para arribar a las correspondientes conclusiones.

CAPITULO IV PRESENTACION Y ANÁLISIS DE DATOS

En el presente capítulo se exponen y analizan los resultados de la investigación. Se procedió a analizar los factores higiénicos y los factores motivacionales descritos por Herzberg en su Teoría Bifactorial:

4.1.-Análisis de los factores Motivacionales en el Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

- 4.1.1. Reconocimiento
- 4.1.2. Avance o progreso personal
- 4.1.3. Trabajo en sí
- 4.1.4. Responsabilidad o Autonomía

4.2.-Análisis de los Factores Higiénicos en el Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

- 4.2.1 Salario
- 4.2.2. Mecanismos de supervisión
- 4.2.3. Condiciones Ambientales de Trabajo
- 4.2.4. Relaciones Interpersonales

4.3.- Análisis general de los resultados obtenidos.

CUADRO N°1. Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a sentirse satisfecho con el trabajo que realizan.

Indicadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	7	77,78%
No	2	22,22%
Total	9	100%

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Se puede observar en el cuadro N° 1 a través de los indicadores que el 77,78% de los trabajadores encuestados manifestaron estar satisfechos con el trabajo que realizan, un 22,22% manifestaron no estar satisfechos.

Tomando en cuenta la Teoría de Frederick Herzberg se puede suponer que los factores higiénicos están operando de una manera adecuada, lo cual produce la no-insatisfacción en la población.

Así mismo, los factores motivacionales están presentes de una manera aceptable lo cual logra satisfacción en los individuos.

Robbins y Thymoty (2009:75), definen el término satisfacción laboral como:

“una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características, una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este en tanto que otra insatisfecha tienen negativo”.

Las ideas expuestas por los autores antes mencionados destacan que si el personal está satisfecho los mismos tienen un mayor rendimiento en el lugar de trabajo lo que conlleva a obtener beneficios para la organización y para los mismos

trabajadores.

CUADRO N° 2 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a los factores que causan satisfacción laboral.

Indicadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Reconocimientos	2	14,29%
Trabajo en si	0	0%
Avance o Progreso personal	3	21,42%
Responsabilidad o Autonomía	2	14,29%
Salario	2	7,14%
Mecanismo de Supervisión	0	0%
Condiciones Ambientales de Trabajo	2	14,29%
Relaciones Interpersonales	0	0%
Todos ellos	4	28,57%
Ninguno	0	0%
Total	----	----

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Nota: Excede el 100% debido a que los encuestados pueden seleccionar más de una opción.

El cuadro n° 2 expresa los resultados en cuanto a los factores que causan satisfacción laboral para los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística, los indicadores como: reconocimiento, responsabilidad o autonomía y condiciones ambientales de trabajo representan un 42,87%, los resultados obtenidos para estos tres indicadores están representados por 2 personas cada uno, es decir, 6 personas un 28,57% expresa todos ellos por 4 personas causan satisfacción, otro 21,42% avance o progreso personal considerado por tres personas, el 7,14% corresponde al salario dicho por dos encuestados.

Con los resultados arrojados en el cuadro n° 2, los indicadores: reconocimiento, responsabilidad o autonomía y condiciones ambientales de trabajo en un 42,87% representado por 6 personas se evidencian como los más representativos

para esta población.

Sin embargo, la percepción de los encuestados representados por un 28,57% (4 personas), con respecto a todos los indicadores mencionados son considerados como satisfactores en su lugar de trabajo.

Para Herzberg, los factores motivadores o satisfactores como: reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad o autonomía, avance o progreso personal estimulan al trabajador a sentirse a gusto en su ambiente laboral, de acuerdo a lo manifestado y los datos obtenidos se puede deducir que los trabajadores de esta dependencia consideran los factores motivacionales como los que más le ocasionan satisfacción laboral.

Es importante destacar, que dentro de los indicadores más representativos anteriormente señalados como las condiciones medio ambientales de trabajo constituidas por un 14,29 % establecen los factores higiénicos, así mismo el indicador salario en un 7,14%, aunque en este dato no resulto representativo.

Herzberg al establecer su teoría, (factores motivacionales-higiénicos), complementa que aunque los factores higiénicos estén presentes no aumentan la satisfacción sino que hace sentir satisfechos a los trabajadores, por lo que en este caso es pertinente destacar que el salario cubre una mínima parte de la satisfacción de dichos encuestados.

CUADRO N°3 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los Trabajadores

del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a las condiciones físicas de su ambiente de trabajo

Indicadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Muy buenas	2	22,22%
Regular	5	55,56%
Deficientes	1	11,11%
Malas	1	11,11%
Total	9	100%

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

El cuadro N° 3 refleja que el 55,56% ostentó que las condiciones físicas de su ambiente de trabajo son regulares, el 22,22% las consideró entre deficientes y malas.

Promediando los indicadores mencionados con respecto a las condiciones medio ambientales de trabajo (entre estos se destacan: ventilación, aseo, estructura física, iluminación y espacio para trabajar) el 77,78 % representadas por 7 personas consideran entre muy buenas y regulares, y el 22,22% constituidas por dos personas entre deficientes y malas.

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que las condiciones ambientales de trabajo están operando de una manera aceptable, lo que conduce a suponer que los factores higiénicos producen la no-insatisfacción en los trabajadores de esta dependencia.

De acuerdo a la teoría estudiada cuando los factores higiénicos actúan apropiadamente solo evitan la insatisfacción laboral, pero no consiguen aumentar la satisfacción, cuando la elevan, no logran sostenerla ni mantenerla elevada durante mucho tiempo. Sin embargo cuando son precarios los factores higiénicos provocan la insatisfacción.

En conversaciones sostenidas con alguno de los trabajadores de la dependencia objeto de estudio, se pudo constatar que algunas de las condiciones ambientales de trabajo en esta dependencia que funciona como centro de documentación del personal docente, administrativo y obrero de la Universidad de Oriente, están actuando medianamente, la falta de mantenimiento de los archivos móviles donde reposan los respectivos expedientes no tienen una limpieza y lubricación de sus partes, y debido a la gran cantidad de papel almacenado produce partículas de polvo perjudicando la salud de los archivistas, además se considera que la iluminación y el espacio físico no están acordes para la ejecución de las actividades diarias.

En vista, de lo antes expuesto es importante que los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, se sientan lo más conformes posible con su medio ambiente de trabajo para que logren tener un mejor desempeño laboral.

CUADRO N°4 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a las estrategias para elevar su desempeño.

Incentivos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Cursos	1	20%
Talleres	2	20%
Conferencias	1	10%
todos	1	10%
Ninguno	4	40%
Otros	0	0%
Total	9	100%

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente

En la tabla n° 4 se presentan los resultados cuando se les preguntó a los encuestados en cuanto a las estrategias que ofrece la organización para elevar su

desempeño. Ante lo cual, un 40% equivalente a 4 personas demostraron que ninguna de las estrategias mencionadas otorga la institución para elevar su desempeño. Un 20% (2 personas) de los encuestados consideró como estrategia otorgada los cursos, un mismo porcentaje 20% (2 personas) manifestó el indicador talleres, a su vez los indicadores conferencias y todos representados por el 10% de los entrevistados, constituyen una persona cada uno.

Los resultados arrojados demuestran una mayor representatividad en el indicador Ninguno, representado por un 40% de los encuestados (4 personas); esto denota que los trabajadores del departamento de registro y estadística consideran que la organización no brinda adecuados estrategias para elevar su desempeño. Estas son necesarias para nutrir en conocimientos y aprendizajes al recurso humano.

Los talleres, conferencias, cursos, integran los factores motivacionales, los cuales están encaminados a aumentar la satisfacción y motivación, por ende son indispensables en toda organización.

Es importante considerar en toda organización estas herramientas ya que las mismas permiten que su recurso humano se mantenga al tanto de las innovaciones y conocimientos actualizados que les permita realizar sus actividades laborales de la mejor manera posible, así mismo los trabajadores al tener conocimientos actualizados podrán ofrecer ideas beneficiosas y productivas a la organización.

Claramente se evidencia en este contexto que los trabajadores del departamento de registro y estadística al no percibir estos indicadores representados como factores motivacionales en la teoría de Frederick Herzberg, apunta a la no-satisfacción de la población estudiada.

CUADRO N° 5 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del departamento de registro y estadística del rectorado de la universidad de oriente,

en cuanto a los incentivos más relevantes que ofrece la organización

Incentivos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Aumento de sueldo	4	30,77%
Clasificación Administrativa	4	30,77%
Reconocimientos de Meritos	3	23,08%
Condiciones Ambientales	2	15,38%
Realización de cursos o Talleres	0	0%
Total	---	---

Fuentes: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Nota: Excede el 100% debido a que los encuestados pueden seleccionar más de una opción.

En el cuadro nº 5 se expone que 30,77% equivale a 4 personas las cuales consideran que el indicador aumento de sueldo es un incentivo relevante que otorga la organización, otro 30,77% equivale a 4 personas con respecto al incentivo clasificación administrativa, un 23,08% equivale a 3 personas pertenecientes al incentivo reconocimientos de méritos y un 15,38% concernientes a las condiciones ambientales de trabajo.

De esta manera se deduce que un 61,54% de los trabajadores (8 personas) considera que los incentivos más relevantes que ofrece la organización son el aumento de sueldo y la clasificación administrativa, considerados factores higiénicos o insatisfactorios de acuerdo a la teoría de Frederick Herzberg.

En este contexto, para Herzberg cuando los factores higiénicos (condiciones ambientales de trabajo, clasificación administrativa y aumento de sueldo), son adecuados para el puesto, tranquilizan a los trabajadores, y si los mismos son adecuados producen la no-insatisfacción, las personas no se sienten insatisfechas pero tampoco satisfechas.

Cabe destacar, que el incentivo, reconocimiento de méritos caracterizado por

un porcentaje de 23,08% (3 personas), pertenece a los factores motivacionales en la teoría propuesta, y guarda una diferencia significativa con respecto al porcentaje obtenido por los factores higiénicos, se puede considerar que los factores motivacionales en respuesta al instrumento aplicado a los trabajadores de esta dependencia está propiciando la no-satisfacción de las necesidades individuales, resaltando el número de trabajadores (3 personas) que tomo en consideración el indicador reconocimiento de méritos como incentivo relevante que ofrece la organización.

En efecto, se puede deducir en cuanto a la ausencia de los factores motivacionales, que estos no solo evitan la no- satisfacción, sino que permite que los trabajadores se sientan efectivamente satisfechos, por eso es tan importante tomarlo en cuenta, según Herzberg.

En el caso de los trabajadores del departamento de registro y estadística se puede decir que este factor no está cumpliendo del todo su función motivacional, como elemento de satisfacción en los trabajadores, ya que si bien los agentes motivadores como lo son reconocimientos de meritos en nuestra sociedad es valorado en los puestos como beneficios y mejoras para la persona en correspondencia con su esfuerzo y dedicación en el ámbito laboral.

El enfoque de la teoría de Frederick Herzberg en cuanto a la vinculación de estos factores, esta dado a la existencia de un ambiente de trabajo propicio y armónico, en donde debe prevalecer un equilibrio necesario para mantener los factores tanto higiénicos como motivacionales ambos deben influir en dicha dependencia.

Sin embargo, aunque los factores apreciados como incentivos relevantes puedan evitar no- satisfacción de los trabajadores, es probable que si no se da un

cambio propio en cuanto a los factores motivacionales como incentivos relevantes que la organización pueda otorgar, la desmotivación de los mismos se evidenciará en la tendencia a un bajo desempeño que podría ir dañándose con el tiempo, si no toman las medidas pertinentes.

CUADRO N° 6

Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del departamento de registro y estadística del rectorado de la universidad de oriente, en cuanto a la regularidad de supervisión en el desempeño de sus funciones

Indicadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Nunca	2	22,23%
A veces	3	33,33%
Siempre	2	22,22%
Casi Siempre	2	22,22%
Total	9	100%

Fuentes: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente

En la tabla N° 6 se muestra en porcentajes las respuestas dadas por los trabajadores cuando se les preguntó la regularidad de supervisión en el desempeño de sus funciones. Como se evidencia 33,33% representado por tres personas manifiestan que A veces son supervisados, seguidamente el 22,22% de los trabajadores destaca el indicador Siempre (2 personas), otro 22,22% (2 personas) de los encuestados argumenta que la supervisión es Casi siempre representados por 2 personas, un 22,23% acentúa que es Nunca descrito por 2 personas.

Esto muestra que, según la percepción de los trabajadores el 44,44% (4 personas) consideran que la regularidad de supervisión en el desempeño de sus funciones se hace regularmente, sin embargo un 33,33% manifiesta que la supervisión es llevada a cabo a veces, y el restante de la población representada en un 22,23% (2 personas) opina que no hay regularidad de supervisión en el desempeño de sus actividades.

Tomando en cuenta lo expresado en la tabla n° 6 en términos generales, la regularidad de supervisión en el desempeño de las actividades que se ejecutan en el Departamento de Registro y Estadística de la Universidad de Oriente, se desempeña como un factor que ciertamente produce la no-insatisfacción de los trabajadores en el contexto analizado.

Sin embargo, una parte significativa de esta población dice lo contrario; representada en un 33,33% (3 personas) consideraron la regularidad de supervisión del desempeño de sus funciones se realiza a veces, y otra porción constituida por un 22,23% como nunca, lo que puede llevar a pensar que algunos de los trabajadores de esta dependencia sienten que la supervisión no refleja aspectos importantes en la ejecución de sus funciones, a pesar que de acuerdo a los deducciones señaladas anteriormente es evidente que la mayoría del personal se encuentra conforme con la regularidad que es supervisado.

De tal modo, es importante conocer los mecanismos de supervisión que se desarrollan en el lugar de trabajo, dado que este es un elemento que permite apoyar en un mejor desempeño y puede motivar a los individuos a ser más productivos.

Los mecanismos de supervisión son definidos en la Teoría De Frederick Herzberg como las técnicas utilizadas por el supervisor para dirigir, controlar y evaluar el desempeño de los trabajadores.

Así pues, la supervisión periódica y objetiva apunta a determinar en los trabajadores el potencial individual, busca reconocer las debilidades o fortalezas del trabajador con el propósito de establecer planes que garanticen las oportunidades de crecimiento profesional de los empleados.

CUADRO N° 7 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores

del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto al salario que percibe de acuerdo a las actividades que realiza en su trabajo

Incentivos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Bueno	3	33,33%
Regular	4	44,44%
Malo	2	22,23%
Total	9	100%

Fuentes: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente

En la tabla N° 7 se señala la percepción de los trabajadores con respecto al salario que percibe de acuerdo a las actividades que realiza en su trabajo.

Ante la pregunta planteada, un 44,44% de los trabajadores (4 personas) afirmaron que el salario es regular, mientras que un 33,33% (3 personas) opinan que es bueno y el otro 22,23% (2 personas) expresan que es malo.

En la tabla n° 7 cuando se muestran los resultados obtenidos se les pregunto a los trabajadores en cuanto al salario que percibe de acuerdo a las actividades que realiza en su trabajo, como se puede ver el 44,44% (4 personas) establecen que el salario percibido es regular, lo que puede suponerse que el factor salario está funcionando de una manera aceptable produciendo la no-insatisfacción.

Caben mencionar, que la población existente en esta dependencia con respecto a los indicadores bueno (33,33%, 3 personas) y malo (22,23% , 2 personas), se evidenció la cercanía existente de los porcentajes, lo que conlleva a suponer que esta diferencia mínima en los resultados arrojados corrobora que pudiera existir algún desconcierto en cuanto a la puntualidad, ya que mediante conversaciones informales con la autora, algunos de los trabajadores consideraron que la institución procesa sus pagos de una manera tardía, lo que limita su estabilidad económica.

De acuerdo, con la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, la retribución económica debe depender de los criterios de desempeño, funcionando como un elemento motivacional siempre que les permita a los trabajadores satisfacer sus necesidades y alcanzar sus metas individuales.

Al observar detalladamente la apreciación que tiene el personal del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, acerca del salario que perciben, se puede analizar entonces la no- insatisfacción de esta población, muy a pesar de algunas inconformidades que han establecido algunos de los trabajadores, es propicio mencionar que la organización deba tomar acciones pertinentes en mejorar y en mantener una mayor puntualidad en la cancelación de sus pagos salariales.

Así pues, el salario representa las compensaciones que periódica y regularmente recibe el trabajador como retribución a la labor que realiza, independientemente de su desempeño.

En este sentido, el percibir un salario justo y periódico simboliza para la masa trabajadora una retribución correspondiente a la ejecución de sus actividades laborales instaurando a la motivación y por ende a la obtención de productividad para la organización y al desarrollo personal de cada individuo, es de suponer que si existe inconformidad no se sentirán suficientemente motivados a realizar su tareas de la mejor forma posible o inclusive, la realizarán como una obligación, de muy mala forma y sin motivación.

CUADRO N°8

Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del departamento de registro y estadística del rectorado de la Universidad De Oriente, en cuanto las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo

Indicadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia porcentual
Excelentes	3	33,33%
Buenas	3	33,33%
Regulares	2	22,23%
Malas	1	11,11%
TOTAL	9	100%

Fuentes: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente

El cuadro n° 8 establece los porcentajes obtenidos en cuanto a las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, un 33,33% (3 personas) de los encuestados manifestó que las relaciones con sus compañeros son excelentes, de igual manera, los entrevistados consideraron que las relaciones interpersonales en un 33,33% (3 personas) son buenas, un 22,23% (2 personas) manifestó son regulares.

En suma, de acuerdo a los indicadores señalados anteriormente, el 66,66% (6 personas), refleja que las relaciones con sus compañeros de trabajo son entre excelentes y buenas, sin embargo el 33,33% (3 personas) de los encuestados considero que sus relaciones interpersonales se establecen entre regulares y malas.

Se puede ver, que los indicadores propuestos para este factor, están generando la no-insatisfacción entre los encuestados, de acuerdo con la escala propuesta pues promediando los índices por cada indicador, se obtiene un índice de no- insatisfacción para las relaciones interpersonales de un 66,66%.

Los resultados parecen insinuar que las relaciones interpersonales entre los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, están operando con cierto nivel de efectividad, lo cual es

muy importante porque a través de la relación con otros compañeros de trabajo, los empleados pueden satisfacer un conjunto de necesidades, tales como las de seguridad, obtención de status, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.

Las relaciones interpersonales, como se destacó en el Marco Teórico son las interacciones que regularmente desarrolla el individuo con su grupo inmediato de trabajo. Es importante destacar que las buenas relaciones interpersonales se fundamentan principalmente en la cordialidad recíproca entre las personas y no en representaciones formales de la organización.

En la Teoría de los dos factores propuesta por Herzberg, las relaciones interpersonales, al igual que los factores que ya se han analizado, constituye un factor higiénico, y por lo tanto podrían generar insatisfacción cuando son percibidas desfavorablemente.

A pesar, de los resultados obtenidos con el instrumento aplicado las relaciones interpersonales en el contexto que se ha estudiado, son ciertamente favorables y funcionan como un elemento inhibitorio de la insatisfacción, sin embargo la representación obtenida en los indicadores regular y malo considerada para un total de 3 personas, esta apreciación obtenida da que pensar, por cuanto se puede suponer con este porcentaje aunque muy cercano al representativo, se pueda tratar de que algunos aspectos desfavorables se consideren en este contexto como el irrespeto, y la no tolerancia; debido a esto existe una percepción desfavorable que pudieron manifestarse en algunos trabajadores, y que fue corroborada por la autora, mediante la observación directa en cuanto a las relaciones interpersonales, deja en evidencia que las mismas están sujeta a mejorar con la finalidad de que todos los trabajadores muestren conformidad con las mismas, generando un ambiente laboral óptimo, ya que es esencial para la integración de todas las funciones administrativas en la dependencia objeto de estudio.

CUADRO N°9 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores del departamento de registro y estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, en cuanto a las gratificaciones por el eficiente desempeño de las funciones realizadas

Indicadores	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Placa de reconocimientos	3	27,27%
Botones	2	18,18%
Estimulo Monetario	0	0
Todas las anteriores	1	9,10%
Ninguno de estos	5	45,45%
Total	---	---

Fuentes: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente

Nota: Excede el 100% debido a que los encuestados pueden seleccionar más de una opción

El cuadro n° 9 refleja la información referente a las gratificaciones que otorga la dependencia, lo que corrobora que el 45,45% (5 personas) manifiesta que no concede ninguna de las gratificaciones mencionadas, un 27,27% placas de reconocimiento (3 personas), un 18,18% botones y 9,10 % todas las anteriores.

En este aspecto, la mayoría de los trabajadores manifiesta en un 45,45%, (5 personas) que la institución no otorga gratificaciones por el eficiente desempeño de sus funciones, sin embargo, otros ostentaron recibir placas de reconocimientos 27,27% y botones un 18,18%, y una persona considero que todas estas gratificaciones son otorgadas por la institución.

Puede observarse en dicho cuadro, que la percepción de los trabajadores en cuanto al indicador más representativo en un 45,45% lo que conlleva a suponer la ausencia de gratificaciones por el eficiente desempeño de las funciones realizadas dentro de la institución, se puede presumir que esta situación este propiciando la no-satisfacción de las necesidades individuales de cada uno de los trabajadores, ya que no sienten que, a nivel formal, su trabajo se ha valorado adecuadamente.

Según el planteamiento de Herzberg, toda organización ofrece una serie de condiciones e incentivos con el trabajo mismo o con el entorno en el cual este se realiza. Herzberg hace mención a los factores motivacionales o también denominados factores intrínsecos, están encaminados a aumentar la satisfacción y la motivación.

Es de considerarse, en este caso en particular, que los trabajadores objeto de estudio, no perciben gratificaciones por la ejecución de sus actividades, se puede decir que este factor no está cumpliendo del todo su función motivacional, como elemento de satisfacción en los trabajadores, ya que si bien la apreciación inconstante, en nuestra sociedad es más importante aún el reconocimiento formal que se traduce en beneficios y mejoras para la persona en correspondencia con su esfuerzo y dedicación en el ámbito laboral.

A propósito de los resultados obtenidos por los encuestados, cabe destacar que la Universidad de Oriente tiene como lineamientos internos otorgar reconocimientos e incentivos motivadores a su personal docente, obrero y administrativo, de acuerdo a los años de servicio estipulado por cinco, diez, quince, veinte y veinticinco años de servicio.

Para el autor Frederick Herzberg lo importante no es quien trabaje más, sino quien logra alcanzar adecuados niveles de satisfacción y motivación.

Es de considerar que las organizaciones pueden tomar en cuenta las gratificaciones informales adecuadas para elevar y estimular la satisfacción y motivación laboral de sus trabajadores, considerando las evaluaciones y la valoración informal que suministra los supervisores de cada dependencia, esto puede ser factible a los trabajadores del departamento de registro y estadística con la finalidad de retribuir el desempeño diario y premiando el eficiente desempeño de las funciones realizadas por el personal, si es el caso, con la finalidad de estimular y motivar al

personal con el cumplimiento de las metas organizacionales.

4.3.- Análisis general de los resultados.

Tomando en consideración los precedentes señalados en el análisis descriptivo de los datos a través de tabulación simple y la correlación existente entre las variables, se puede constatar con los resultados obtenidos el funcionamiento de las mismas, en relación con el personal del Departamento de Registro y Estadística considerando la teoría motivación e higiene. De estas respuestas dadas por los trabajadores se podrá determinar aunque no de una forma directa distintas características que se relacionan concisamente con los factores motivacionales e higiénicos, por ende, con la satisfacción laboral.

Así, la satisfacción laboral en el contexto de Herzberg cumple una clara tendencia cuando establece que ningún factor es completamente unidimensional en su influencia, además la teoría planteada busca destacar las condiciones laborales y motivadoras para satisfacer las necesidades del empleado. En consecuencia, la satisfacción es un agente preponderante para aumentar el rendimiento de los trabajadores, ya que implica un sentimiento de complacencia en el individuo, que lo conduce a seguir realizando sus labores de la mejor manera posible. En efecto, la satisfacción laboral puede considerarse el mecanismo que motiva a los trabajadores a ser más productivos, incidiendo así en el cumplimiento de los objetivos corporativos y personales.

En este sentido, se analizó los factores que de acuerdo a la percepción de los trabajadores le resulta satisfactorios, obteniendo como resultados predominantes los factores motivacionales, la mayoría de los encuestados manifestaron que el reconocimiento, avance o progreso personal, responsabilidad o autonomía son factores representativos para satisfacerlos en la ejecución de sus actividades, sin

embargo los factores higiénicos aunque con una significativa diferencia para el primer ítem aplicado no fueron considerados satisfactorios, así es de mencionar que en el transcurso del análisis de ambos factores se da otro enfoque paulatino del funcionamiento de todos los indicadores.

En cuanto a los factores higiénicos, (condiciones ambientales de trabajo) los trabajadores mostraron que los mismos son aceptables, por lo que se puede deducir que están funcionando como agentes positivos en la inhibición de la insatisfacción de los trabajadores.

Por su parte, los indicadores aumentos de sueldos y clasificación administrativa representados en este contexto por los factores higiénicos, los trabajadores se mostraron conformes, lo que conlleva a un aspecto positivo permitiendo obtener la efectividad de las funciones, por cuanto son agentes que promueven evitar la insatisfacción, es por ello la importancia de mantener en un buen funcionamiento los factores higiénicos.

Por consiguiente, los factores higiénicos caracterizados por el mecanismo de supervisión resultaron también aceptables para los trabajadores, al respecto se señala que los mecanismos de supervisión se realizan con cierta regularidad en su entorno laboral; factor este que tiene primordial incidencia en el aspecto emocional de los trabajadores, ya que si se sienten agrados con la supervisión que reciben, esto les permitirá un vínculo mucho más fuerte con sus superiores, mismos que en la práctica representan a la institución ante ellos. Esto se traduce en la tendencia de los trabajadores encuestados a sentirse sensiblemente identificados con el entorno laboral. Así mismo, en cuanto al factor referido a las relaciones interpersonales, la tendencia es similar, ya que se obtuvo que la mayoría de las personas encuestadas considerarán este aspecto aceptable; no obstante, con un porcentaje muy cercano de inconformidad algunos de los trabajadores mostraron cierto desconcierto y una

percepción desfavorable en este contexto, considerando que debe evaluarse este desconcierto, por cuanto puede producir desmotivación o fuertes irregularidades en las funciones administrativas.

Del mismo modo, el salario corresponde en la teoría de Frederick Herzberg un factor higiénico, la percepción de los trabajadores en este enfoque es aceptable, lo que se traduce a la no-insatisfacción de los trabajadores, al respecto es importante destacar algún desconcierto que manifestaron un porcentaje de los encuestados en cuanto a la puntualidad en la recepción de sus pagos, que si no es corregida a tiempo puede generar cierto grado de insatisfacción en esta población.

En definitiva, es de considerar que los factores higiénicos para los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística están operando de una manera relativamente aceptable, lo que evidencia que aunque los factores apreciados positivamente puedan evitar la insatisfacción de los trabajadores, es probable que si no se da un cambio significativo en las deficiencias definidas anteriormente, la desmotivación de los mismos se demostrará en la debilidad del desempeño que podría ir declinándose con el tiempo, si no toman las medidas pertinentes.

Según la teoría de Herzberg, los factores motivacionales se refieren a aquellos factores que causan satisfacción y que, si están presentes en el individuo, ayudan a elevar los niveles de satisfacción. A diferencia de los factores higiénicos, los factores motivacionales se hayan directamente vinculados con el trabajador como sujeto individual, sus metas, sus expectativas y aspiraciones, por lo que no dependen tanto de los factores externos sino de la relación que establecen con su trabajo y su entorno.

En el contexto estudiado, puede decirse que, en términos generales, gran parte de los factores motivacionales no están funcionando como agentes satisfactores, y de acuerdo a los resultados obtenidos están incidiendo negativamente en los trabajadores

del Departamento de Registro y Estadística.

El análisis obtenido para los factores motivacionales, puede señalarse que la percepción de los trabajadores en este contexto es negativo, al analizar los resultados del instrumento aplicado se obtiene en primer lugar en cuanto a las estrategias para evaluar el desempeño de los trabajadores, los mismos consideraron que la organización no otorga estrategias para elevar su desempeño, lo que permite deducir que la institución no retribuye el esfuerzo, el trabajo que realiza cada individuo, a su vez el reconocimiento de méritos no está presente en esta dependencia, lo que logra corroborar el deficiente desempeño de los factores motivacionales, se puede deducir con los resultados demostrados en este contexto, no están presentes en este personal la satisfacción de las necesidades individuales.

Al analizar todos los factores motivacionales en conjunto puede apreciarse que los elementos más discordantes, apreciado negativamente por los trabajadores son reconocimiento (gratificaciones formales e informales), y reconocimientos de méritos.

De hecho, otro factor dentro del cual la respuesta fue influyentemente negativa fue en el avance o progreso personal ya que, si bien existen los mecanismos de ascenso, y puede ser considerado dentro los ítem en el cuestionario aplicado como la clasificación administrativa, visto este factor como elemento motivador y no de retribución salarial, es hacer notar que en el planteamiento del problema se considero la inconformidad de los trabajadores en cuanto a la reclasificación respectivamente a su grado de instrucción, estos no se perciben como posibilidades reales y visibles; así como también se considera insuficiente el entrenamiento recibido, por no otorgarle al personal los estímulos necesarios para el eficiente desempeño de sus funciones (cursos, talleres, y conferencias).

Cabe destacar, la clasificación administrativa constituye los requisitos del puesto, que el ocupante debe poseer para desempeñar exitosamente el puesto, además el manejo de habilidades y destrezas que es necesario conocer para la ejecución de un determinado cargo, en vista de lo anteriormente expuesto se evidencia condiciones desfavorable y muy bajo nivel de satisfacción producido por el inadecuado funcionamiento de los factores motivacionales.

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el análisis de la satisfacción e insatisfacción laboral de los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, los resultados de la investigación permiten concluir lo siguiente:

- En cuanto a los factores que los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística consideraron más deficientes fueron los factores motivacionales, reconocimiento, avance o progreso personal, por cuanto son evidentemente desfavorables y de acuerdo a la teoría de Frederick Herzberg cuando los factores motivacionales son precarios, solo impiden la satisfacción.
- A través de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento en la dependencia objeto de estudio, la motivación por parte de la organización hacia sus trabajadores no es la más adecuada, consideran que la misma debe tomar en cuenta mejores estrategias o mecanismos para evaluar su desempeño e implementar las ya propuestas en los lineamientos de la institución universitaria.
- La empresa no otorga a los trabajadores herramientas necesarias para que los mismos realicen mejoramiento personal y así obtener nuevos conocimientos, en virtud de actualizar y desarrollar con mayor eficiencia sus labores.
- Los factores higiénicos: salario, mecanismo de supervisión, condiciones ambientales de trabajo, y las relaciones interpersonales, están operando de una manera aceptable lo que produce la no-insatisfacción de los trabajadores, no obstante, la percepción global del ambiente no es totalmente negativa, ya

que los factores referidos al entorno laboral, están funcionando como agentes que evitan la insatisfacción en la población estudiada.

- Los trabajadores de esta dependencia demostraron a través del cuestionario aplicado estar medianamente satisfechos en su lugar de trabajo, sin embargo se considera propicio mejorar ciertos factores para que puedan ejercer con mayor eficiencia las labores dentro de la institución.

RECOMENDACIONES

Para la gran responsabilidad que enfrenta esta dependencia en sus actividades diarias, no cuenta con una infraestructura adecuada que permita ordenar los archivadores, ubicar nuevo mobiliario y estantes para el resguardo de la documentación del personal Docente, Administrativo, Obrero, Contratados ,activos y jubilados.

Así mismo, las personas ameritan mantener buenas relaciones interpersonales que propicien un cumplimiento efectivo de las actividades que realiza cada funcionario, apegado a los principios y valores establecidos por la institución.

Al respecto:

- Es recomendable implementar mecanismos eficientes para realizar ascensos y cualquier otro tipo de gestión concerniente al recurso humano, ya que la investigación evidenció que los trabajadores no se sienten conforme con la forma en que se llevan a cabo los mismos, lo que puede ocasionar que los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística disminuya su rendimiento.
- Considerando la apreciación negativa que mantuvieron los trabajadores en cuanto a los factores motivacionales, es importante establecer estrategias que regulen estas inconformidades para lograr una mayor armonía, es oportuno motivar a los trabajadores de una forma informal, entiéndase este modo como aquel que se expresa verbalmente por parte del supervisor o de los compañeros de trabajo, es de hacer notar que los reconocimientos informales pueden equilibrar la incidencia negativa que produce los reconocimientos formales (ascensos, bonos) otorgados por la institución.

- En vista del funcionamiento aceptable de los factores higiénicos, y en las desfavorables condiciones de los factores motivacionales es necesario equilibrar la situación para que estos trabajadores se sientan valorados y motivados a realizar su trabajo, creando en ellos una disposición favorable y un efectivo logro de sus objetivos vinculado al avance personal e institucional, para que el recurso humano y la organización caminen de la mano y el progreso de la institución como un todo sea un hecho y no simplemente un ideal.
- Se recomienda reestructurar el espacio físico, de manera que el trabajo sea más eficaz y eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**. Introducción a la Metodología científica. 5ª Edición. Caracas: Episteme.

Balestrini, M. (2006). **Como Se Elabora el Proyecto de Investigación**. (7ma ed.) Editorial Consultores Asociados, Caracas, Venezuela.

Davis, K. y Newstrom, J. (2004). **Comportamiento Organizacional** (11ª ed.) México: McGraw-Hill.

Davis, Keith; John W. Newstrom (1991) **Comportamiento Humano en el Trabajo**. (10ma ed.) .Editorial Mc Graw Hill, México.

Davis, Keith; John W. Newstrom. (2003) **Comportamiento Humano en el Trabajo** (11ma ed). Editorial Mc Graw Hill, México.

Fidias A, (2006). **El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica**. (5ª ed.) Editorial Espíteme, Caracas, Venezuela.

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). **Comportamiento organizacional** (10ª ed). México: Thomson Learning.

Océano Digital (1996). **Diccionario de Administración y Finanzas Enciclopedia Digital**. Grupo Editorial S.A. Barcelona España.

Robbins, S. y Judge.Timothy. (2009). **Comportamiento Organizacional**. (10ma ed.). Pearson Educación. México.

Robbins, Stephen P. (1999). **Comportamiento Organizacional**. (8^{va} ed). Prentice Hall. Naucalpan de Juárez, México.

Robbins, Stephen P. (2004). **Comportamiento Organizacional**. (11ma ed) Prentice Hall. Naucalpan de Juárez, México.

Vroom, V. y Deci, E. (Compiladores) (1999). **Motivación y alta dirección**. México: Trillas.

TRABAJOS DE GRADO

Guzmán y Rodríguez (2004) **Influencia de las variables motivacionales en el desempeño del personal Aspudista adscrito al Rectorado de la Universidad de Oriente**, presentado en la Universidad de Oriente para optar al título de Licenciados en Administración Comercial.

Guzmán, Luis (2010). **Descripción de los Procesos Administrativos del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente**, presentado en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez ,para optar al título de Licenciado en Administración de Recursos Materiales y Financieros.

Hernández, María V (2009). **Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Autoadministración de los Servicios Médicos a Obreros y Empleados (Asmoe) de la Universidad de Oriente**, presentado en la universidad de Oriente para optar al título de licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.

Tineo, Ana (2008). **Satisfacción Laboral del personal no Profesional del Rectorado de la Universidad de Oriente, presentado en la Universidad de Oriente**, para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.

DOCUMENTOS JURÍDICOS

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 (Extraordinaria), 24 de marzo de 2000.

Ley Orgánica del Trabajo. (2000). Gaceta_oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.152 (Extraordinaria), 19 de junio de 1999.

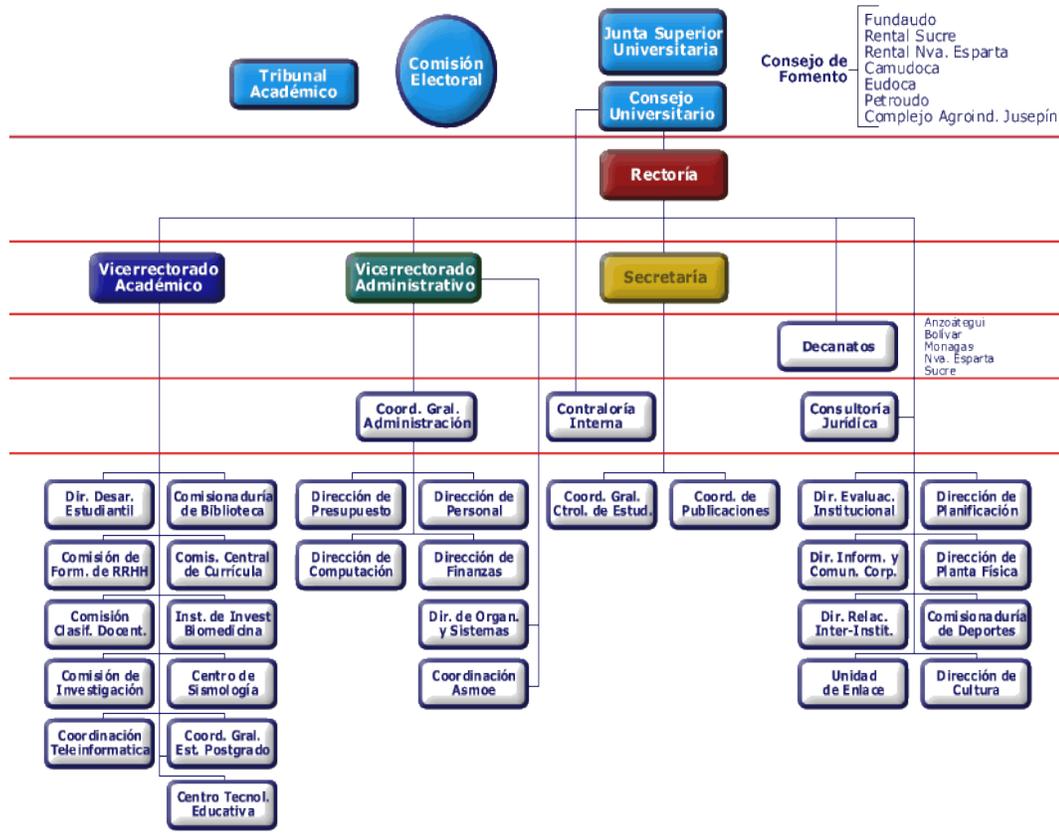
FUENTE ELECTRÓNICA

Guillen, N. (2008). Satisfacción Laboral. Relación con el Comportamiento Organizacional. [Documento en Línea].<http://www.monografias.com/trabajos65/satisfacción-laboral/satisfaccion-laboral2.shtml> (Consulta 28 de Octubre de 2010)

Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre (2010). [Página en línea]. Disponible en <http://www.udo.edu.ve>, (Consulta 20 de Octubre 2011).

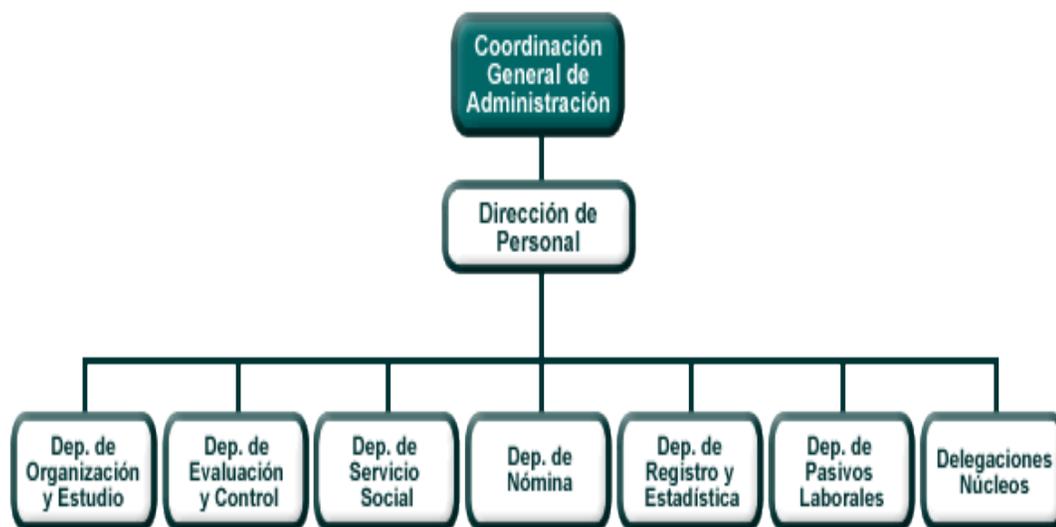
ANEXOS

Anexo N° 1. Organigrama Estructural de la Universidad de Oriente



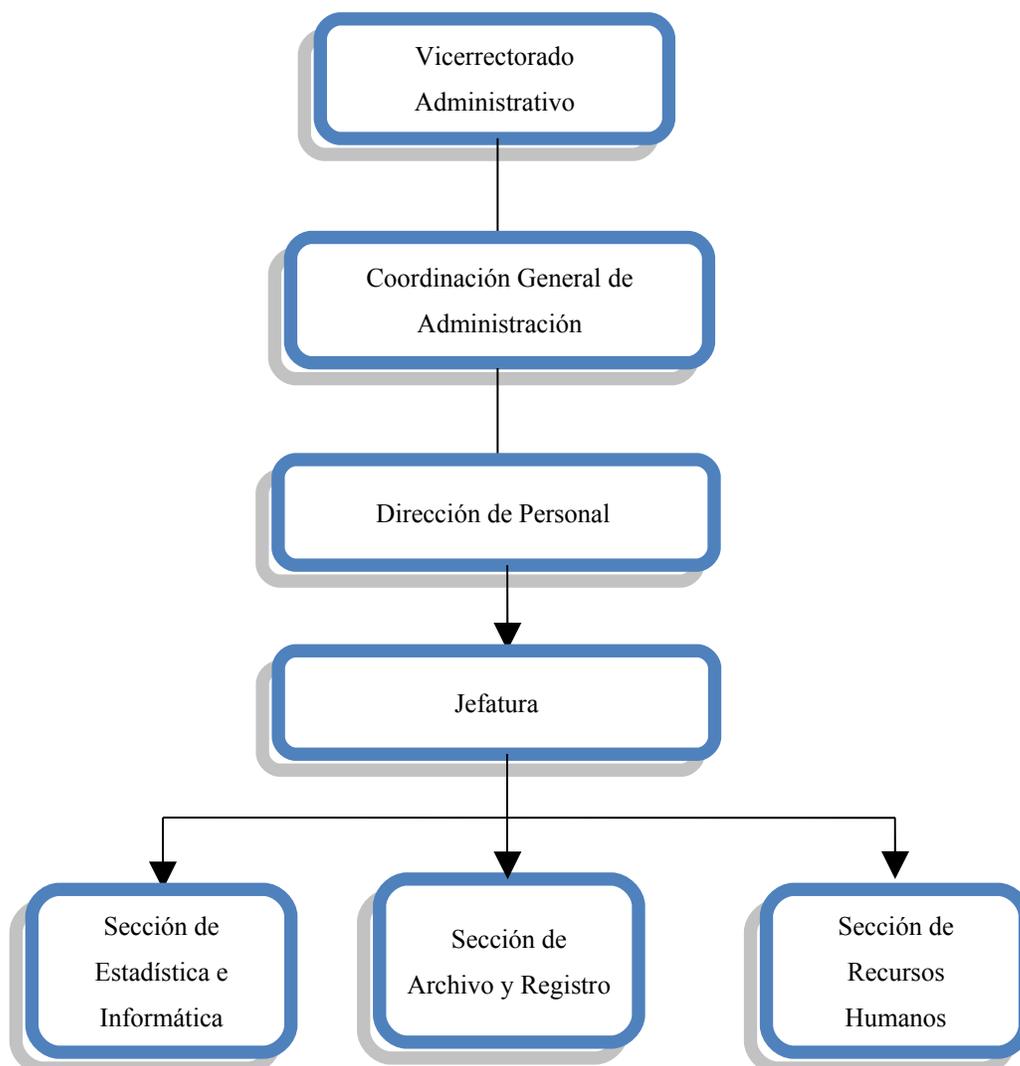
Fuente: <http://www.udo.edu.ve>

Anexo N° 2. Organigrama Estructural Dirección De Personal



Fuente: Universidad de Oriente, Dirección de Organización y Sistemas. Rectorado

Anexo N° 3. Propuesta de un Organigrama para el Departamento de Registro y Estadísticas del Rectorado de la Universidad de Oriente.



Fuente: Propuesta (Aprobada) en el Informe de pasantías titulado: Descripción de los Procesos Administrativos del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, Cumaná Estado Sucre. Año 2010. Elaborado por T.S.U Luis Guzmán.

Anexo N° 4. Cuestionario Aplicado a los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística.



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre.
Escuela de Ciencias Sociales.
Programa de Gerencia de Recursos Humanos

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL

El siguiente cuestionario se ha elaborado con la finalidad de obtener información referente al análisis de la satisfacción e insatisfacción laboral de los Trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

Para garantizar el anonimato se agradece no identificar su cuestionario. Los datos aquí recolectados tendrán carácter confidencial y no comprometen en ningún momento a su persona. Se da garantía de que la información suministrada solamente será utilizada con fines estrictamente académicos.

INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas con distintos aspectos de la satisfacción e insatisfacción laboral de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente.

- a) Lea cuidadosamente cada interrogante.
- b) Indique con una “X” en el espacio correspondiente la respuesta que considere siendo lo más sincero posible.
- c) No deje interrogantes sin responder.

Gracias por su colaboración
Br. María Graciela Hernández

CUESTIONARIO

1.- ¿Se siente usted satisfecho con el trabajo que realiza?

- Si _____
- No _____

2.- De los factores mencionados, cuáles considera usted causan satisfacción laboral:

- Reconocimiento _____
- Avance o Progreso Personal _____
- Responsabilidad o Autonomía _____
- Trabajo en si _____
- Salario _____
- Mecanismos de Supervisión _____
- Condiciones Ambientales de Trabajo _____
- Relaciones Interpersonales _____
- Todos ellos _____
- Ninguno _____

3.- Las condiciones físicas de su ambiente de trabajo son:

- Muy buenas _____
- Regular _____
- Deficientes _____
- Malas _____

4.- Otorga la organización estrategias como a continuación se mencionan para elevar su desempeño:

- Cursos _____
- Talleres _____

- Conferencias _____
- Todos _____
- Ninguno _____
- Otros _____

5.- De los siguientes incentivos cuál considera usted más relevante:

- Aumento de Sueldo _____
- Clasificación Administrativa _____
- Reconocimientos de Méritos _____
- Condiciones Ambientales _____
- Realización de Cursos o Talleres _____

6.- Recibe con regularidad observaciones y comentarios de su supervisión sobre el desempeño laboral:

- Nunca _____
- Siempre _____
- Casi Siempre _____
- A veces _____

7.- Considera que de acuerdo a las actividades que realiza en su trabajo su salario es:

- Bueno _____
- Regular _____
- Malo _____

8.- Las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo son:

- Excelentes _____
- Buenas _____

- Regulares _____
- Malas _____

9.- Concede la empresa alguna gratificación por el eficiente desempeño de las funciones realizadas como:

- Placa de reconocimientos _____
- Botones _____
- Estímulo monetario _____
- Todas las anteriores _____
- Ninguno de estos _____

Anexo N° 5.

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales

CONSTANCIA

Quien suscribe Prof. **JOSÉ COVA**, titular de la Cédula de Identidad 10.947.384, Profesor de la Universidad de Oriente, hago constar que por medio de la presente he leído el instrumento de recolección de datos propuesto por la Bachiller: María Graciela Hernández, para su trabajo de Grado titulado: **“SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ESTADÍSTICA DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, SEGÚN TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG, CUMANÁ AÑO 2012”**, con la finalidad de revisarlo; encontrando que dicho instrumento es **válido** en cuanto a su rango contenido y criterio.

En fe de lo antes señalado suscribo la presente constancia, a solicitud de parte interesada.

Lcdo. José Cova



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales

CONSTANCIA

Quien suscribe Prof. (a) **Yoylí Guzmán**, titular de la Cédula de Identidad 13.539.251, Profesora de la Universidad de Oriente, hago constar que por medio de la presente he leído el instrumento de recolección de datos propuesto por la Bachiller: **María Graciela Hernández**, para su trabajo de Grado titulado: **“SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ESTADÍSTICA DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, SEGÚN TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG, CUMANÁ AÑO 2012”**, con la finalidad de revisarlo; encontrando que dicho instrumento es **válido** en cuanto a su rango contenido y criterio.

En fe de lo antes señalado suscribo la presente constancia, a solicitud de parte interesada.

Lcda. Yoylí Guzmán

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ESTADISTICA DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, SEGÚN TEORIA DE FREDERICK HERZBERG, CUMANÀ, AÑO 2012
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Hernández, Maria G	CVLAC	16.817.811
	e-mail	Magahe84@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Satisfacción Laboral, factores motivacionales
Factores higiénicos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencias de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

La satisfacción laboral es una actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo que está compuesta por un conjunto de actitudes específicas frente a diferentes aspectos del mismo. La satisfacción va a influir en la motivación y en el desempeño de los trabajadores. La presente investigación tuvo como objetivo fundamental analizar la satisfacción e insatisfacción laboral de los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística del Rectorado de la Universidad de Oriente, según la Teoría de Frederick Herzberg, como objetivos específicos describir los factores motivacionales (reconocimiento, trabajo en sí, avance o progreso personal y responsabilidad o autonomía), y los higiénicos (salario, mecanismo de supervisión, condiciones ambientales de trabajo y relaciones interpersonales) mencionados en la citada teoría. Metodológicamente, la investigación contó con un diseño de campo que permitió a la investigadora acceder a los datos directamente de fuentes primarias. La investigación es de tipo analítico-explicativa, por cuanto se buscó estudiar el fenómeno de la satisfacción e insatisfacción laboral de los trabajadores de la dependencia objeto de estudio. Se tomó como población los 9 trabajadores que conforman el Departamento de Registro y Estadística, se aplicó como técnica la encuesta, y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los resultados obtenidos se presentaron a través de cuadros en términos absolutos y porcentuales, en donde se determinó que los trabajadores se encuentran no-satisfechos en cuanto a los factores motivacionales como son: reconocimientos, avance o progreso personal, responsabilidad o autonomía y trabajo en sí, considerando que la organización no los motiva adecuadamente. Sin embargo, se logra equilibrar la armonía organizacional a través de los factores higiénicos (mecanismo de supervisión, relaciones interpersonales, salario, condiciones ambientales de trabajo) propiciando un ambiente laboral aceptable.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Luis Martínez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.366.538
	e-mail	
	e-mail	
Marienna Ramírez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	12.660.763
	e-mail	
	e-mail	
Luis Leonet	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	16.817.999
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2012	07	09
------	----	----

Lenguaje: SPA _____

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-hernandezm.doc	Application/word

Alcance:

Espacial: NACIONAL (Opcional)

Temporal: TEMPORAL (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciada en Gerencia de Recurso Humanos.

Nivel Asociado con el Trabajo: LICENCIADA

Área de Estudio: Gerencia de Recurso Humanos.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

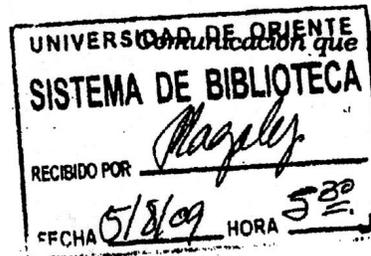
Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLAÑOS CUNVELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

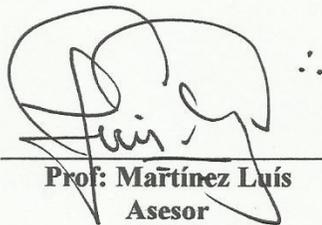
JARC/YGC/manin

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



Bra. Hernández Maria M.
Autor



Prof: Martínez Luis
Asesor