



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NUCLEO DE MONAGAS**  
**ESCUELA DE LAS CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**MATURIN MONAGAS VENEZUELA**

**PROPUESTA PARA OPTIMAZAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS**  
**TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR**  
**C.A UBICADO DE LA CIUDAD DE MATURIN- ESTADO MONAGAS**

**TUTOR ACADEMICO:**

MSc. María Mayor

**AUTOR:**

Br. María Teresen CI: 26.517.620

Br. Evelyn Domínguez CI: 19.510.840

Trabajo de grado, modalidad tesis para ser presentado como requisito parcial para optar al título de licenciado en gerencia de recursos humanos.

**MATURÍN, OCTUBRE 2023**

# ACTA DE APROBACION



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO  
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-GRH-2024

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 1955

En Maturín, siendo las 09:00 (am.) del día 08 de Febrero del 2024 reunidos en el aula 2, del Centro de estudios de Postgrado, Campus Juñico del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores MARÍA MAYOR (Asesor Académico), YOLISVET LÓPEZ (Jurado), MILIZZA CORASPE (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de Licenciado en Gerencia De Recursos Humanos, se procedió a la presentación del Trabajo de Grado, titulado: "PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C.A UBICADO EN LA CIUDAD DE MATURIN- ESTADO MONAGAS", Por la Bachiller TERESEN GARRIDO, MARIA CELESTE, C.I N° V- 26.517.620. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: Aprobado

Teresen G. María C  
C.I: V-26.517.620

Bachiller

Yolismet López  
C.I:14.939.868

Jurado

MSc. Carmen Córdova.  
C.I: V-10.516.528

Sub-Comisión de Trabajo de Grado

MSc. María Mayor.  
C.I: 14.471.905

Asesor Académico

MSc. Milizza Coraspe.  
C.I: 17.635.929

Jurado

MSc. Joanna Martínez.  
C.I: 12.539.855

Jefe de Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 Literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.\*NOTA: Para que esta acta tenga validez debe ser asentada en la hoja N°83 libro de Actas de Trabajos de Grado del Departamento de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Los Guaritos, Maturín Estado Monagas, Apartado Postal N° 6201.  
Teléfono 0291-3004010.http://www.monagas.udo.edu.ve/



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

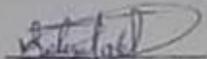
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

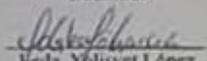
CTG-ECSA-GRH-2024

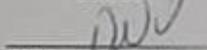
MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 1954

En Maturín, siendo las 09:00 (am.) del día 08 de Febrero del 2024 reunidos en el aula 2, del Centro de estudios de Postgrado, Campus Juanico del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del Jurado profesores MARÍA MAYOR (Asesor Académico), YOLISVET LÓPEZ (Jurado), MILIZZA CORASPE (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado, vigente, para obtener el Título de Licenciado en Gerencia De Recursos Humanos, se procedió a la presentación del Trabajo de Grado, titulado: "PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C/A UBICADO EN LA CIUDAD DE MATURIN- ESTADO MONAGAS", Por la Bachiller DOMINGUEZ ALCIBIADES, EVELYN JOSE, C.I N° V- 19.510.840. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: Aprobado

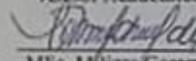
  
Dominguez A, Evelyn J  
C.I: V-19.510.840  
Bachiller

  
López, Yolisset  
C.I: 14.939.868  
Jurado

  
MSc. Carmen Córdova  
C.I: V-10.516.528

Sub-Comisión de Trabajo de Grado

  
MSc. María Mayor  
C.I: 14.471.905  
Asesor Académico

  
MSc. Milizza Coraspe  
C.I: 14.655.929  
Jurado

  
MSc. Joanna Laguarda  
C.I: 12.539.855

Jefe de Departamento

Según establece en resolución de Consejo Universitario N° 854/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 Literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente. \*NOTA: Para que este acta tenga validez debe ser asentada en la hoja N°12 libro de Actas de Trabajos de Grado del Departamento de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del Jurado.

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Las Guairas, Maturín Estado Monagas Apartado Postal N° 6201.  
Teléfono 0291-3004010 <http://www.monagas.uda.edu.ve/>

## INDICE

<b>ACTA DE APROBACION .....</b>	<b>ii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE DE CUADRO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>4</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.2.1 Objetivo general .....	6
1.2.2 Objetivos específicos .....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	7
1.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.....	7
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	7
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1 ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.2 BASES TEÓRICAS .....	11
2.2.1 Satisfacción laboral .....	11
2.2.2 Características de la satisfacción laboral .....	11
2.2.3 Dimensiones de la satisfacción laboral .....	13
2.2.4 Teoría de la Jerarquización de las Necesidades de Abraham Maslow.....	14
2.2.5 Tipos de necesidades humanas según la teoría de Maslow. A.....	16
2.2.5.1 Las Necesidades Fisiológicas .....	16
2.2.5.2 Las Necesidades de Seguridad.....	17
2.2.5.3 Las necesidades de pertenencia y amor .....	18
2.2.5.4 Necesidades de autoestima y reconocimiento .....	19
2.2.5.5 Necesidades de autorrealización.....	20
2.2.6 Teoría de los dos factores de Herzberg (1959).....	23
2.2.7 La ordenación de las necesidades motivacionales .....	24
2.3 BASES LEGALES .....	26
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) ....	26
2.3.2 Ley orgánica del trabajo, las trabajadoras y los trabajadores (LOTTT) .....	27
2.4 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....	27
2.4.1 Reseña histórica de la empresa.....	27
2.4.2 Misión de la empresa .....	28
2.4.3 Visión de la empresa.....	28

2.4.4 Organigrama de la Empresa Hotel Luciano Junior C.A.....	29
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>30</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>30</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.2 NIVEL DE INVESTIGACION .....	31
3.3 POBLACIÓN.....	32
3.4 MUESTRA.....	32
3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
3.5.1 La Observación directa .....	33
<b>3.5.2 Revisión Documental.....</b>	<b>34</b>
3.5.3 Entrevista No Estructuradas.....	34
3.5.4 Cuestionario o Instrumento .....	35
3.6 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS .....	35
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>36</b>
<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>36</b>
4.1 INDAGAR SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C.A .....	36
4.2 IDENTIFICAR Y ANALIZAR LAS CAUSAS DEL BAJO NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C.A.....	39
4.3 PROPUESTA PARA MEJORAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LOS TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C.A .....	43
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>44</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	44
5.2 RECOMENDACIONES .....	44
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>46</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>46</b>
5.1 FORMULACION DE LAPROUESTA.....	46
5.1.1 Objetivo general y estratégico de la propuesta .....	46
5.1.1.1 Objetivo General.....	46
5.1.1.2 Objetivos específicos.....	46
5.1.1.3 Justificación de la Propuesta .....	47
5.1.1.4 Alcance de la Propuesta.....	47
5.1.1.5 Objetivos.....	48
5.3 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD O VIABILIDAD .....	49
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>51</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Jerarquía De Las Necesidades.....	16
Figura N°2 Organigrama del Hotel Luciano Junior C.A.....	29

## INDICE DE CUADRO

Cuadro 1. Factores de higiene-motivación de Herberg.....	24
--	----



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**PROPUESTA PARA OPTIMIZAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C.A  
UBICADO DE LA CIUDAD DE MATURIN- ESTADO MONAGAS**

**AUTOR:**

Br. María Teresen CI: 26.517.620  
Br. Evelyn Domínguez CI: 19.510.840

**RESUMEN**

Hoy en día Las organizaciones se encuentran en una constante búsqueda de la excelencia, algunas de ellas muestran dificultades en el desempeño de trabajo. De allí, surge la propuesta para Optimizar la satisfacción laboral de los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A Ubicado De La Ciudad De Maturín Estado Monagas. Se trató de una investigación de campo, descriptiva, donde se aplicaron técnicas de investigación social que incluyó un cuestionario a 35 empleados. La información tratada produjo tablas con análisis estadísticos que facilitaron detectar el nivel de satisfacción laboral, de allí el análisis arroja la información necesaria para lograr alcanzar los objetivos deseados mejorando la satisfacción laboral, y así mismo disminuyendo la desmotivación e insatisfacción de los trabajadores en el área laboral. Por ello, es responsabilidad social de las organizaciones conocer y satisfacer las necesidades laborales permitiendo que los empleados se sienten satisfechos, comprometidos e identificados con la organización.

**Descriptores: Satisfacción laboral, Clima laboral, Motivación laboral.**

## INTRODUCCIÓN

Los niveles de satisfacción laboral siempre ha sido un elemento de preocupación e importancia para las organizaciones, debido a que ésta se considera como un factor clave en los individuos en lo que atañe a su desempeño laboral, lo cual se refleja directamente en la productividad, objetivos y metas que se plantee la organización.

Ésta investigación trata sobre las satisfacción e insatisfacción laboral de los trabajadores. Uno de los principales objetivos es detectar el nivel de satisfacción de las necesidades Humanas en los trabajadores que hacen vida en la empresa y de esta manera describir que es lo que conlleva a que los empleados no se sientan satisfechos, identificados y comprometidos con la organización.

Es por ello, la relevancia de la satisfacción laboral, ya que se piensa que mientras más motivado y satisfecho esté más productivo podrá ser en su labor, y ésta, es justamente la pretensión de esta investigación. Existe abundante literatura en la psicología del trabajo con respecto a este tema, por lo cual nos hemos apoyado en algunos conceptos y teorías motivacionales como los esbozados y desarrollados por Maslow (1954), Herzberg (1968), Lawrence y Nohria (2008), González D.J. (2008), ya que evidencian las diferentes características en los individuos al desempeñarse y así mismo diferentes niveles de satisfacción por los cuales son movilizados a realizar su actividad.

Por su parte Idalberto Chiavenato en su libro Administración de recursos humanos, describe al recurso humano como “el único recurso vivo y

dinámico de la organización y quien decide el manejo de los demás, los físicos y materiales, y establece cómo las personas aportan a la organización sus habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos y percepciones, entre otros aspectos”.

Por lo tanto, se buscará dar respuestas de las jerarquías y categorías de la satisfacción e insatisfacción que median en los empleados, ya que se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral no solo se limita a un sistema de recompensas, tiene muchas más implicaciones que pueden ir desde los intereses personales, relaciones sociales de los trabajadores, valores, principios, el ambiente de trabajo, el clima organizacional y hasta la calidad de vida de los trabajadores, que repercutirá en el desempeño.

En virtud, de lo antes señalado, el propósito de esta investigación, es elaborar una propuesta basada en la satisfacción laboral de los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A Ubicado De La Ciudad De Maturín- Estado Monagas. El punto de partida de dicho estudio será de campo, los cuales, recogen información relevante sobre el tema de modalidad descriptiva, porque identifica características del universo de investigación, así como también descubre y comprueba asociación entre variables y aporta solución al problema planteado. En este sentido, la investigación está estructurada en capítulos:

**Capítulo I** (El Problema y sus Generalidades) el cual está estructurado por: planteamiento y delimitación del problema, objetivos (general y específicos), delimitación, justificación, definición de términos básicos.

**Capítulo II** (Marco Teórico) comprende: antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales e identificación institucional.

**Capítulo III** (Marco Metodológico) abarca: tipo y nivel de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, procedimientos de análisis.

**Capítulo IV** (Resultados) en este capítulo se desarrolla la presentación y análisis de los resultados

**Capítulo V** (Conclusiones y Recomendaciones) comprende el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones. Para Finalizar se presentarán las referencias bibliográficas.

**Capítulo VI:** La Propuesta. Formulación de las propuestas. Lineamientos de la propuesta.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente en el mundo globalizado en la cual estamos inmerso producto de la expansión del mundo empresarial, estas tienen como objetivo ser exitosas en el transcurrir de los años futuros y por ende competitivas y son los mismos trabajadores satisfechos que permiten que esto se haga realidad materializado en el éxito y a las metas deseadas. Es por ello que uno de los factores más importantes son las potencialidades humanas, aun conocidas como recursos humanos, quienes deben sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

La satisfacción de las necesidades humanas es el resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos, los factores fisiológicos, el factor seguridad, el factor social, el factor de autoestima y el factor de autorrealización.

Entre ellos los indicadores primordiales de la calidad de vida de los trabajadores que directamente influye en la satisfacción laboral. " La satisfacción laboral es el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". (Pérez B & Fidalgo V. 2010, Pág.136). La satisfacción de las necesidades humanas tiene estrecha relación con la satisfacción laboral dentro de toda organización, tanto individual como organizacional, por lo tanto, es necesario que los directivos brinden un acompañamiento adecuado, buscar la satisfacción laboral y la identificación con la empresa, sin descuidar los factores internos y

externos que traen consecuencias y situaciones difíciles como, desaliento, irresponsabilidad, falta de compromiso, indiferencia, ausentismo, entre otros.

Asimismo, de acuerdo a la más reciente encuesta realizada por la firma Gallup (2015), en el mundo hay más del doble de trabajadores desconectados de su puesto que empleados felices; en el caso de Latinoamérica, en Brasil solo está satisfecho con su trabajo 27% de la masa laboral, mientras que México y Venezuela comparten la misma representación numérica: 12%. Cabe destacar, como en dicho reporte, los trabajadores comprometidos tienen sentido de pasión por su trabajo, una profunda conexión con el empleador y pasan sus días impulsando a la empresa, en tanto los no comprometidos se encuentran fuera de sintonía con la organización y realizan su diario desempeño con desinterés.

En la constante práctica laboral se pudo observar que en el Hotel Luciano Junior C.A. existen indicadores de un clima organizacional negativo, con problemas en la satisfacción laboral, que se pueden evidenciar fácilmente con la existencia de grupos de trabajadores organizados y discrepantes, otro grupo que se identifica con los directivos, sea por principios ideológicos comunes o intereses personales o de grupo.

Por consiguiente, la insatisfacción de la mayoría de los trabajadores es consecuencia de las condiciones de trabajo inadecuadas y el tipo de gestión de personal, los trabajadores se sienten insatisfechos en su desempeño laboral. Es por ello que nace la necesidad de llevar a cabo esta investigación con el fin de elaborar una para optimizar la satisfacción laboral de los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A Ubicado De La Ciudad De Maturín Estado Monagas.

De acuerdo a lo expuestos se hizo necesario llevar a cabo un proceso investigativo para dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ✚ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las necesidades Humanas en los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A ?
- ✚ ¿Cuál es la causa del bajo nivel de satisfacción de las necesidades laborales en los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A?
- ✚ ¿Qué hacer para mejorar el nivel de satisfacción de las necesidades humanas y de las necesidades laborales en los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A ?

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo general**

Elaborar una propuesta para optimizar la satisfacción laboral de los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano junior C.A Ubicado de la ciudad de Maturín- Estado Monagas.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- ✚ Indagar sobre el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A
- ✚ Identificar y analizar las causas del bajo nivel de satisfacción laboral en los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A
- ✚ Propuesta para mejorar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación, se justifica por las siguientes razones: Desde el punto de vista teórico, los resultados a las que se arriben incrementarán el campo de conocimientos existentes acerca de la satisfacción laboral como gestión del desarrollo humano, conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores respecto de la satisfacción de sus necesidades humanas y sus repercusiones en los niveles operacionales de la empresa.

Desde el punto de vista operacional, los resultados de la investigación servirán para darle a conocer la gestión laboral de los trabajadores del Hotel Luciano Junior C.A, en la gestión del desarrollo humano. Desde el punto de vista metodológico, la comprobación de la existencia de la relación de causa efecto en la satisfacción de necesidades.

### 1.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

El presente estudio se realizó en el Hotel Luciano Junior C.A Ubicado en la av bicentenario de la ciudad de Maturín estado Monagas

### 1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- ✓ **Satisfacción Laboral:** Es el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Pérez B & Fidalgo V. 2010, Pág.136).
- ✓ **Necesidades:** Es fundamentalmente una sensación o un sentimiento de carencia, de insuficiencia; la reacción psíquica que provoca en el sujeto cualquier ruptura del equilibrio entre las fuerzas internas de su organismo. Se destaca que es una carencia, una insuficiencia

provocada en el individuo por un desequilibrio fisiológico o psicológico (Encinas, 2013, p 124).

- ✓ **Recursos Humanos:** Se refiere a los profesionales que trabajan de tiempo completo en cargos directamente relacionados con recursos humanos: seleccionadores, entrenadores, administradores de salarios y beneficios, ingenieros de seguridad, médicos, etc. (Chiavenato, 2009, 236).
- ✓ **Trabajador:** Persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos (Chiavenato, 2009, p 123)
- ✓ **El clima organizacional:** Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (García, 2009, p 145).

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta sección se refiere a los estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con esta investigación de grado, por lo que no deben confundirse la historia del objeto en cuestión. Para ello se presentan los siguientes trabajos de investigación:

Domínguez, O y Moreno, G (2015) Trabajo De Grado titulado: ***satisfacción laboral e intención de abandonar la organización en personal de enfermería, sector privado, estudio de caso.*** Presentado Para Optar Al Título De: Licenciado En Relaciones Industriales en la UCAB, Esta tesis es un estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal y estudio de caso. La unidad de análisis la representa el personal de enfermería de un hospital privado ubicado en Caracas. Solo cuatro grupos participaron en el estudio. Sobre esta población se tomó una muestra a partir de un muestreo probabilístico estratificado, con reemplazo y afijación proporcional. Para la medición de las variables se utilizaron dos instrumentos de esquema de respuesta tipo Likert, en el caso de la variable satisfacción laboral se aplicó la escala diseñada por Spector (1985) denominada Job Satisfaction Survey, mientras que para la variable intención de abandono se utilizó el instrumento desarrollado por Marques y Marcano (2010).

Los resultados de la investigación demostraron que no existe una relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la intención de irse de la enfermeras/os de la institución hospitalaria que formó parte de este estudio. Adicionalmente, se consideran que otros factores podrían estar afectando en la intención de abandonar la institución por parte del personal de enfermería que allí desempeña funciones. A través de los resultados reflejados en los datos de esta investigación se deja una puerta abierta para ahondar en otros factores que pudiesen estar influyendo con más fuerza sobre la intención del personal de enfermería en dejar su empleo. Descriptores: Satisfacción laboral. Intención de abandono. Personal de Enfermería.

Arnedo, B y Castillo, M (2008) Trabajo de Grado titulado ***Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la udo (ipspudo) central.*** Presentado Para Optar Al Título De: Licenciado En Gerencia de Recursos Humanos en la UDO, La investigación estuvo orientada a determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la UDO (IPSPUDO), para lo que se hizo uso de siete factores de satisfacción señalados por Fernández Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo. Se utilizó una investigación de campo y la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a todo el personal del IPSPUDO. La investigación arrojó que el personal se encuentra insatisfecho lo que indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Satisfacción laboral**

El capital humano, constituye para las empresas u organizaciones en cualquier parte del mundo un elemento esencial a fin de lograr metas y objetivos; se puede decir, que los trabajadores son el motor que les da impulso y por ello, son su más valioso recurso.

En tal sentido se expresa que " La satisfacción laboral es el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". (Pérez B & Fidalgo V. 2010, Pág.136).En base a lo expuesto por el autor podemos decir que la satisfacción percibida por el trabajador condiciona su compromiso organizacional, término que hace referencia al grado con que el recurso humano genera valor contribuyendo de manera eficiente a alcanzar los objetivos de la empresa.

### **2.2.2 Características de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral ha tenido atención desde hace varias décadas especialmente debido a que influye en la disposición de las personas para trabajar (un trabajador satisfecho tendrá mayor disposición a trabajar que uno insatisfecho). La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo (Pinilla ,A 2010), así mismo, la ausencia de satisfacción con el trabajo puede verse reflejado en contra de las organizaciones: huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo y mayor rotación de personal, quejas, rendimiento bajo y un deficiente servicio a los usuarios, robos de los empleados y problemas disciplinarios (Merino y Díaz, 2008).

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sea los resultados que ellos están obteniendo. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Chiavenato (2000), basado en las diferentes teorías que fundamente tan la satisfacción laboral, los agrupa las teorías en tres grandes enfoques, que son igualmente complementarios entre sí.

- ❖ Las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.
- ❖ teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia, llamada equidad, plantea también que está satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aportes y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.
- ❖ Factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados “de higiene o mantención”, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo.

Un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados “motivadores”, entre los que se distingue: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que

producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el individuo al prestar el servicio, modifique su comportamiento. En cambio, los segundos (los motivadores) son factores cuya satisfacción si estimulan al trabajador a desplegar un mayor esfuerzo.

### **2.2.3 Dimensiones de la satisfacción laboral**

Cuando los individuos ingresan a una organización se comprometen a realizar un buen trabajo y ser leales a ésta, pero al mismo tiempo demandan algo más que recompensas económicas; buscan seguridad para ellos y los suyos, un trato humano, relaciones favorables con las personas y apoyo para alcanzar sus metas, además de un agradable ambiente de trabajo. Si la organización sólo se ocupa de los aspectos económicos y descuida los psicológicos, los trabajadores tienden a manifestar una satisfacción y un desempeño limitado a causa de que sus metas no se están alcanzando. Por el contrario, si se llenan ambas expectativas los empleados tienden a mostrarse felices, permanecen con la empresa y se convierten en trabajadores excelentes.

Por ello, es responsabilidad social de la organización conocer y satisfacer las necesidades de sus trabajadores, tanto en el medio laboral como en el medio social al cual pertenecen. “la responsabilidad social es el reconocimiento de que las organizaciones tienen una influencia significativa en el sistema social, y que tal influencia se debe considerar y equilibrar de un modo apropiado en todas las acciones de la organización.” (Keith, 2003, pág. 432).

Para que las organizaciones puedan cumplir a cabalidad con sus objetivos tanto productivo como de atención al trabajador, es necesario que

en la misma exista un conjunto de pautas, normas vinculadas a factores físicos, psicológicos y socioeconómicos, que influyan y determinen el desarrollo de las actividades laborales, conocidas como dimensiones.

#### **2.2.4 Teoría de la Jerarquización de las Necesidades de Abraham Maslow**

En 1943 Abraham Maslow, propone la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, la cual es hasta ahora una de las más ampliamente conocidas en ámbitos organizacionales; en esta teoría las necesidades son el punto inicial de la motivación humana, para esto es necesario tener en cuenta y revisar dos líneas de investigación, primero el desarrollo del concepto de la homeostasis y segundo el hallazgo de que los apetitos (elección preferencial entre alimentos), son un indicador eficiente de las necesidades y falencias en el cuerpo. La homeostasis se refiere a “un estado automático del cuerpo para mantener el bienestar y mantener el flujo sanguíneo constante”, Cannon (1932). Young (1941, 1944), elaboró un sumario en donde se muestra el trabajo de los apetitos y su relación con las necesidades del cuerpo. A grandes rasgos nos indica que si al cuerpo le falta algún elemento químico el individuo tenderá en una forma imperfecta a desarrollar apetitos específicos o hambre parcial por aquellos elementos faltantes en el cuerpo y que ciertos alimentos contienen.

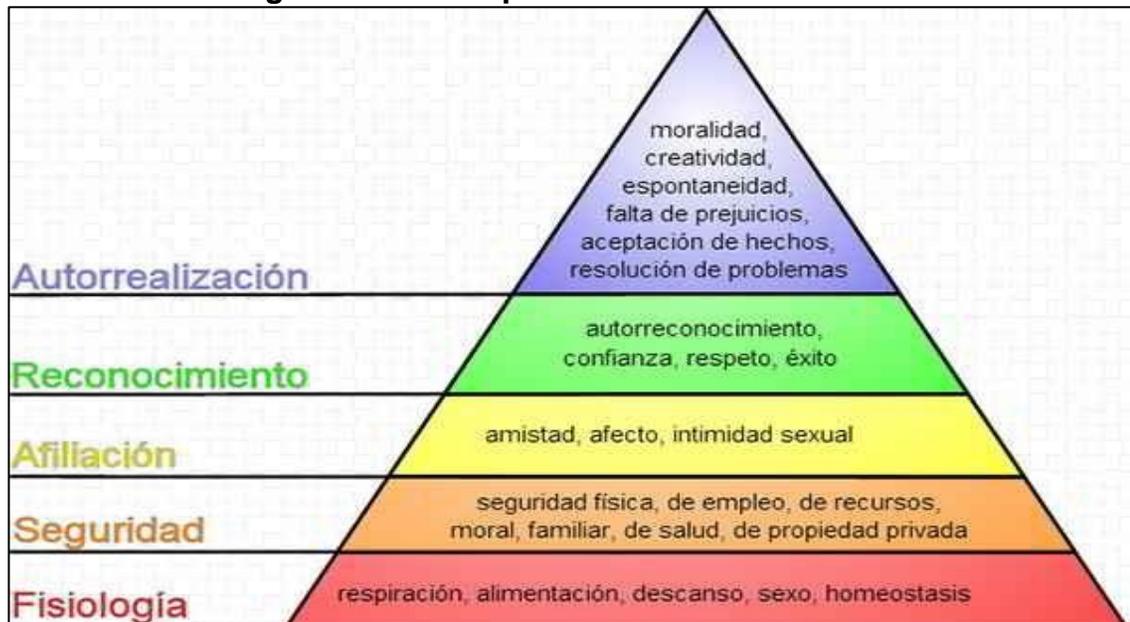
De esta manera se puede señalar que la conducta usada para consumir y satisfacer una necesidad es motivada por aquellas necesidades insatisfechas, con lo cual el organismo es dominado, movilizándolo muchas capacidades en un propósito determinado. Una vez satisfecha la misma, el organismo ya no es dominado y aparecerá una nueva necesidad, pero esta

será de un carácter nuevo y más alto, permitiendo que afloren necesidades sociales y metas, es por esta razón que se denomina la jerarquía de las necesidades ya que según Maslow (1954, 1970), las necesidades están organizadas en una escala relativa.

Entonces como podemos observar en esta teoría, la fuente de la motivación son ciertas necesidades. Las mismas que pueden ser biológicas o instintivas e ir escalando gradualmente a otras superiores, las primeras se caracterizan en general porque tienen una base genética, en algunas ocasiones influyen sobre la conducta de forma no consciente y es la razón por la cual las personas se comportan como lo hacen, debido a que están en el proceso de satisfacer dichas necesidades.

Como se ha mencionado anteriormente, una vez satisfecha la necesidad, ya no domina la conducta y surge una nueva necesidad en el lugar de la otra, de esta manera, nunca finaliza este proceso para satisfacerlas ya que durante el curso de la vida los individuos buscarán la satisfacción de todas sus necesidades. Abraham Maslow gran parte de su teoría identifica a las necesidades, pero enseguida explica la relación entre las mismas y la motivación humana. Maslow nos presenta cinco tipos de necesidades las cuales son: fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización.

**Figura N° 1 Jerarquía De Las Necesidades**



**Fuente:** Maslow A. Teoría de la Motivación Humana

## 2.2.5 Tipos de necesidades humanas según la teoría de Maslow. A

### 2.2.5.1 Las Necesidades Fisiológicas

Las Necesidades Fisiológicas son las más básicas; su satisfacción es necesaria para la supervivencia. Incluyen la necesidad de respirar, de beber, de comer, de sexo, etc. Estas son solo metas parciales en la vida, que cuanto son satisfechas cesan en su función activa como determinante de la conducta, estas permanecen solo como una fracción potencial en el individuo, y pueden emerger para dominar el organismo nuevamente cuando sea requerido, es decir su satisfacción es de manera cíclica, si el hambre es satisfecha se vuelve de menor prioridad en la dinámica presente en el individuo.

### **2.2.5.2 Las Necesidades de Seguridad**

Si las Necesidades Fisiológicas son bien atendidas relativamente, entonces emergen un nuevo conjunto de necesidades las cuales se han categorizado como Necesidades de Seguridad (estabilidad, independencia, protección, libertad del miedo, de ansiedad y caos) incluyen la exención de amenazas, de peligros y de privaciones, es decir, implican la auto-conservación. Al igual que las necesidades fisiológicas las necesidades de seguridad también pueden dominar completamente al organismo al movilizar todas las capacidades de dicho organismo en su servicio, actuando en conjunto como un mecanismo de búsqueda de seguridad.

Sin embargo, hoy en día la mayoría de nosotros tenemos satisfecha en cierta forma la necesidad de seguridad, ya que vivimos en una sociedad que ha ido construyendo un sentimiento de seguridad en cuanto al control de animales salvajes, a las altas y bajas temperaturas, el caos, la tiranía etc. Por lo tanto en un sentido real parecería que actualmente es un poco difícil verse motivado por este tipo de necesidad, sin embargo este sentimiento de seguridad es imperante ya que si comenzamos a buscar y ver directamente a este tipo de necesidades podríamos fácilmente tornarnos individuos neuróticos o casi neuróticos, con lo cual podrían surgir problemas económicos y sociales a grande escala, revolución, rompimiento de la autoridad en caso extremo, más bien nosotros vemos las expresiones de necesidades de seguridad como un fenómeno en instancias tales como un empleo bueno y estable, el deseo de tener una cuenta de ahorros o tener un seguro para diferente género de cosas como (médico, dental, desempleo, discapacidad o para la vejez).

Por otro lado, las personas que sufren desastres como pueden ser los huracanes o disturbios ven amenazadas sus necesidades de esa manera. Las necesidades de seguridad pueden convertirse en una gran urgencia en la escena social donde quiera que haya amenazas reales a la ley, el orden y la autoridad constituida; todo este tipo de amenazas y caos pueden perjudicar grandemente a la estabilidad social, ya que puede traer regresión al nivel de vida de los seres humanos, o llevándolos desde las necesidades superiores a los niveles más básicos de las necesidades humanas.

### **2.2.5.3 Las necesidades de pertenencia y amor**

Las Necesidades de pertenencia y amor: son conocidas también como necesidades sociales las cuales incluyen el deseo de afiliación, de pertenencia y de compañerismo, esto hace referencia a grandes rasgos a la habilidad del sujeto para vivir en armonía con los demás. Si tanto las necesidades fisiológicas como las de seguridad están bien gratificadas, emergerán las necesidades de pertenencia, amor y afecto. Y el ciclo entero anteriormente descrito se repetirá con este nuevo centro. Las necesidades de amor y pertenencia, involucran el dar y recibir afecto.

Cuando estas necesidades están insatisfechas sentirán una profunda ausencia de afecto familiar, de compañerismo o de amigos, una persona en tal circunstancia anhelará relacionarse con la gente en general y se esforzará con gran intensidad por alcanzar esta meta, alcanzar esta posición importará más que cualquier cosa en el mundo, él o ella podrían aún olvidar que el hambre fue más importante que el amor. En nuestra sociedad la frustración de estas necesidades son comúnmente los casos más severos de patologías, el amor y el afecto son también expresiones en la sexualidad el sexo puede estudiarse como una necesidad puramente fisiológica, sin

embargo, a veces es considerado con ambivalencia y cubierto con muchas restricciones e inhibiciones.

#### **2.2.5.4 Necesidades de autoestima y reconocimiento**

Casi toda la gente en nuestra sociedad (con pocas excepciones patológicas) tenemos una necesidad de sentirnos con una sólida base y alto grado de auto respeto y autoestima, este tipo de necesidades pueden clasificarse en dos grupos, primero están los deseos de fortaleza, logro, dominio, competencia, confianza de cara con el mundo, e independencia y libertad; segundo las que podemos llamar deseos de reputación o prestigio se puede definir como el respeto de otras personas status, fama, gloria, reconocimiento, atención, importancia, dignidad o aprecio.

El satisfacer la autoestima lleva a un sentimiento de autoconfianza, valor, fortaleza, capacidad y sobre todo de ser alguien útil y necesario en el mundo, sin embargo, la frustración de estas necesidades puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad e incapacidad, y estos sentimientos a su vez pueden ser la base de sentirse desaprobados por el mundo o cualquier otra tendencia neurótica compensatoria. Sin embargo, aquí debemos observar un hecho muy importante del cual muchos teóricos y ensayistas han hablado y es el peligro de basar nuestra autoestima en las opiniones de otros en vez de basarla en la nuestra capacidad y competencia para realizar las tareas.

Por lo tanto, lo más estable y lo más saludable sería la autoestima basada en el merecido respeto de otros, que una fama irreal, externa o adulación sin valor alguno, incluso esto puede servirnos para distinguir

nuestras verdaderas competencias y logros basados en la responsabilidad y voluntad real que viene naturalmente del interior de cada individuo.

#### **2.2.5.5 Necesidades de autorrealización**

Aún si todas estas necesidades de las que se ha tratado anteriormente son satisfechas, es muy probable (casi siempre) se puede esperar que aflore cualquier intranquilidad y descontento, con lo cual otra necesidad pueda desarrollarse o incluso mutar, a menos que la persona esté haciendo algo que es propio de ellos o de su propia naturaleza, por ejemplo los músicos deben hacer música, los artistas plásticos pintar, los poetas deben escribir, para estar en paz con ellos mismos; los seres humanos pueden ser y deben ser lo que su verdadera y propia naturaleza les dicte, a esta necesidad se le denomina necesidad de autorrealización.

Este término fue acuñado por primera vez por Kart Holstein (1939) y es usado en esta teoría de una forma mucho más específica, y se refiere al deseo de las personas por actualizarse, esta tendencia se podría parafrasear como el deseo de convertirse más y mejor en lo que idiosincráticamente uno cree que es. La forma específica de estas necesidades tomará un curso variado de persona a persona, en algún individuo puede tomar la forma de ser un padre ejemplar, en otra persona puede ser expresado como un excelente atleta, y aun en otras personas puede ser expresado en pintar obras de arte, o realizar grandes inventos, en este nivel son más grandes las diferencias individuales, sin embargo una característica común de las necesidades de autorrealización es que yacen en alguna satisfacción anterior ya sea fisiológica, de seguridad, de amor o de estima. Precondiciones para la satisfacción de las necesidades según A. Maslow hay ciertas condiciones que son requisitos básicos para la satisfacción de las necesidades, tales

condiciones son: libertad para hablar, libertad para hacer lo que uno desee, no hacer daño a otros, libertad para expresarse por sí mismo, libertad para investigar y buscar información, justicia, honestidad, lineamientos grupales, estas condiciones no son el fin mismo de las necesidades, pero están muy próximas y relacionadas a ellas.

El poner en peligro dichas libertades provocaría una reacción de emergencia como respuesta, ya que se pondría en peligro también la satisfacción de las necesidades o dañarlas severamente, por ello son defendidas con mucha firmeza. Si recordamos que las capacidades cognitivas (perceptuales, intelectuales, aprendizaje) son un conjunto de herramientas personales, las cuales tienen entre otras funciones el ayudarnos a satisfacer nuestras necesidades básicas, entonces es claro el peligro que representa para ellas la privación o bloqueo de su libre uso.

Las necesidades humanas están dispuestas en una jerarquía de importancia: una necesidad superior sólo se manifiesta cuando la necesidad inferior (más apremiante) está satisfecha. Toda necesidad se relaciona con el estado de satisfacción o insatisfacción de otras necesidades. Una vez satisfechas las necesidades básicas de alimentación, vestido y abrigo, el hombre desea amigos, y se torna social y grupal. Una vez satisfechas estas necesidades adquisitivas, desea reconocimiento y respeto de sus amigos, y realizar su independencia y competencia. Satisfechas estas necesidades de estatus y autoestima, pasa a buscar la realización de sí mismo, la libertad y modos cada vez más elevados de ajuste y adaptación.

✚ **Necesidades de orden inferior:** En este caso corresponde a las motivaciones que tienen que ver con las necesidades físicas y las de seguridad.

✚ **Necesidades de orden superior:** Por encima de los primeros, constituyen las necesidades sociales, de estima y de autorrealización. Es el pináculo de la realización humana.

La necesidad inferior (más apremiante) monopoliza el comportamiento del individuo y tiende a organizar automáticamente las diversas facultades del organismo. En consecuencia, las necesidades más elevadas (menos apremiantes) tienen a quedar relegadas en un plano secundario. Sólo cuando se satisfacen las necesidades inferiores surgen gradualmente las necesidades más elevadas. Debido a esta preeminencia, no todos los individuos consiguen llegar a los niveles más elevados de las necesidades, porque deben satisfacer primero las necesidades inferiores.

El enfoque de Maslow, aunque es demasiado amplio, representa para la administración de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las personas, basado en la carencia (o falta de satisfacción e una necesidad específica) y complacencia que lo lleva al individuo a satisfacer dicha necesidad. Sin embargo, una vez que sea cubierta disminuirá su importancia y se activará el siguiente nivel superior.

En conclusión, Maslow desarrolla la Teoría de la Motivación como una jerarquía de necesidades que los hombres buscan satisfacer. Maslow ofrece varias claves en el ámbito de la motivación. Manifiesta que “si queremos motivar a las personas que tenemos a nuestro alrededor debemos buscar qué necesidades tienen satisfechas para intentar facilitar la consecución del escalón inmediatamente superior...” (Maslow; 1980, pág. 17). Es decir, tomar en cuenta el orden en que estas necesidades se presentan en las personas, en nuestro caso, los estudiantes.

### 2.2.6 Teoría de los dos factores de Herzberg (1959)

La teoría de los dos factores también conocida como Teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Frederick Herzberg. Convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacia este bien, puede determinar el éxito o el fracaso. Herzberg analizó lo que los individuos quieren en su trabajo deduciendo que la motivación depende de dos factores (Robbins, 2004):

**Factores Higiénicos:** Se considera la perspectiva ambiental es decir las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y, que constituyen los factores que las empresas han empleado tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados como son: las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Estos factores poseen una capacidad limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión “higiene” refleja un carácter preventivo y profiláctico, ya que cuando son adecuados las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas, simplemente evitan la insatisfacción de las personas (Robbins, 2004; Chiavenato, 2001).

**Factores Motivacionales:** Se enfocan con el contenido, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad hasta niveles de excelencia. Aquí se incluyen los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción.

**Cuadro 1. Factores de higiene-motivación de Herzberg**

<b>Factores motivacionales</b>	El trabajo en sí. Responsabilidad. Progreso. Crecimiento
	Realización. Reconocimiento Posición
<b>Factores higiénicos</b>	Relaciones interpersonales. Supervisión. Colegas y subordinados. Supervisión técnica. Políticas administrativas y empresariales. Estabilidad en el cargo. Condiciones físicas de trabajo. Salario. Vida personal.

Fuente: Davis, Keith y Newstrom, John W. (1991). El Comportamiento Humano en el Trabajo. (p.59).

Herzberg, llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y, son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional: “Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la no satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional y, no la satisfacción” (Chiavenato, 2001).

### **2.2.7 La ordenación de las necesidades motivacionales**

El modelo de Maslow considera que las diversas necesidades motivacionales están ordenadas en una jerarquía. A la vez sostiene que antes de que se puedan satisfacer necesidades más complejas y de orden más elevado es preciso satisfacer determinadas necesidades primarias. Este

modelo se puede conceptuar como una pirámide en la que las necesidades primarias se encuentran ubicadas en la base mientras que las de mayor nivel se ubican en la parte superior. Las necesidades básicas son las que anteriormente se describieron como pulsiones primarias tales como la necesidad de agua, alimento, sueño, sexo y cosas por el estilo. En el siguiente escalón jerárquico se encuentran las necesidades de seguridad. Maslow sostiene que las personas necesitan de un ambiente seguro a fin de funcionar con efectividad.

Las necesidades fisiológicas y de seguridad conforman las necesidades de orden inferior. Solamente cuando han sido satisfechas las necesidades básicas de orden inferior puede una persona considerar la satisfacción de las necesidades de orden superior, que consisten en el amor y pertenencia, la estima y la autorrealización. Una vez que estas tres primeras necesidades están cubiertas, la persona busca estima que corresponde al cuarto nivel de prioridades y que en propias palabras de Maslow “se refiere a la necesidad de desarrollar un sentido de valía personal al saber que otros están conscientes de su capacidad y valor” (Maslow, 1980: 24).

Una vez cubiertas las cuatro categorías de necesidades la persona está lista para buscar la necesidad del más alto nivel, la autorrealización. Alcanzar la autorrealización produce una disminución de los anhelos de mayores logros que caracteriza la vida de las personas y en lugar de ello genera un sentido de satisfacción con el estado actual de sus vidas. En tal sentido, el modelo de Maslow es importante en dos sentidos:

- ✚ Destaca la complejidad de las necesidades humanas.
- ✚ Subraya el hecho de que, si las necesidades básicas no están satisfechas las personas mostrarán una relativa o indefectible indiferencia a las necesidades de orden superior.

Según el modelo motivacional de Maslow, las necesidades motivacionales que se suceden en una jerarquía, van de las necesidades primarias hacia las de orden superior y no al revés. Las categorías específicas que se desarrollan en una pirámide evolutiva según la propuesta del autor Maslow, incluyen a las necesidades fisiológicas, las de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las de estima y la última gran necesidad de autorrealización.

## **2.3 BASES LEGALES**

### **2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)**

**Artículo 87.** Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizará la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (pág.17).

Como se aprecia, la carta magna nacional no solo establece en forma amplia el derecho al trabajo de la ciudadanía sino también a realizarlo en condiciones tales que le provea bienestar, así como también las responsabilidades y deberes que en tal sentido competen a los empleadores y al Estado, entendiéndose que en tal ámbito se comprende la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

### **2.3.2 Ley orgánica del trabajo, las trabajadoras y los trabajadores (LOTTT)**

**Artículo 156.** El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos. (pag.68).

Desde los artículos citados, se advierte la voluntad del legislador de garantizar los derechos consagrados constitucionalmente a los trabajadores y trabajadoras venezolanos, entendiéndose incluso los que amparan a los funcionarios y funcionarias cuando los ordenamientos específicos del sector público no los prevean, como es el caso de las condiciones establecidas en el

## **2.4 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **2.4.1 Reseña histórica de la empresa**

En tal sentido el Hotel Luciano Júnior, C.A. Esta ponderado en la categoría cuatro (4) estrella, surgió como una necesidad producto de la apertura petrolera, que requería la expansión y desarrollo de los servicios primordiales del Estado Monagas, con el fin de prestar una mayor atención a los visitantes de esta región y de esta manera contribuir a la consolidación turística. Es por ello que se funda el 16 de Abril de 1.998, con un capital de Bs. 30.000.000,00 y una nómina de 40 trabajadores que en la actualidad asciende a un número de 35 empleados y 50 obreros. Son sus fundadores los Señores Luciano Tomasetig, quienes desempeñan los cargos de presidente respectivamente. El nombre del Hotel Luciano Júnior, se debe a la memoria de su hijo fallecido. Por lo tanto, los señores Tomasetig decidieron realizar este proyecto que es hoy una realidad.

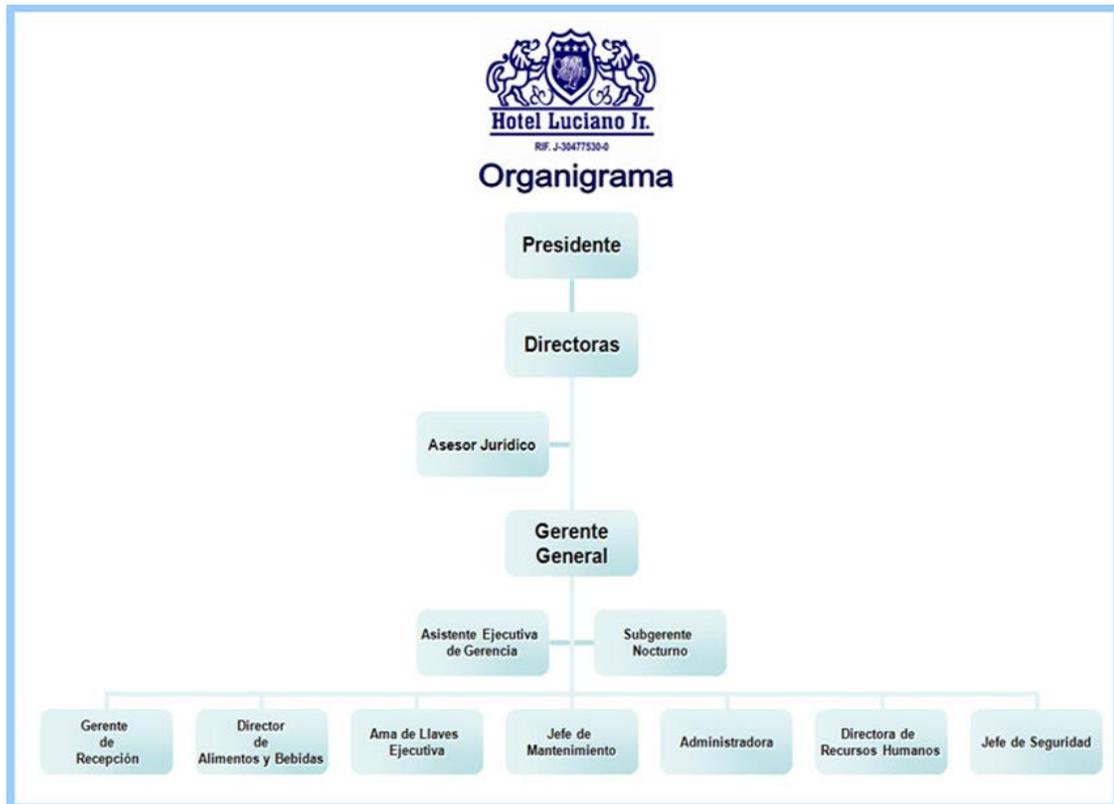
### **2.4.2 Misión de la empresa**

Es la búsqueda de una excelente atención a los huéspedes por medio de unas instalaciones modernas y confortables, y de la confianza, serenidad, y calidad del servicio prestados por los recursos humanos que se encuentran preparados para avanzar en proyectos justos y ambiciosos permitiendo el crecimiento de todos y de la empresa, impulsando de esta manera el desarrollo turístico de la región.

### **2.4.3 Visión de la empresa**

Proyectarse a través de su apertura total como una empresa de prestigio, que ofrece los mejores servicios a todos aquellos huéspedes, por medio de la formación y atención de los recursos humanos.

## 2.4.4 Organigrama de la Empresa Hotel Luciano Junior C.A



**Figura N°2 Organigrama del Hotel Luciano Junior C.A**  
**Fuente:** Administración del hotel Luciano Junior C.A (2022)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico es el procedimiento a seguir para alcanzar el objetivo de la investigación, está compuesto por el diseño, tipo, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, análisis de los resultados.

Arias (2006) expone que “la metodología del proyecto incluye el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizará el estudio para responder al problema” (pág. .45).

De acuerdo a lo expuesto del investigador se puede decir que el marco metodológico es un procedimiento de suma importancia en la realización de cualquier trabajo de investigación ya que este permite brindar herramientas efectivas para lograr así un eficiente resultado.

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a las características del problema de estudio y los objetivos planteados en la presente investigación, se realizó estudios de diversos autores a fin de describir los tipos de investigación que sustenta la metodología de la investigación en este caso se determinó que la investigación está ubicada dentro de la metodología de investigación de campo debido a que se realizó en un lugar donde se evidencio una problemática En lo que se refiere a la Investigación de Campo el autor Arias (2006), define:

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. (Pág.31).

En general se puede decir, que la investigación de campo consiste en los distintos métodos empleados con el interés de recopilar información en forma directa de la realidad, a través del trabajo concreto del investigador según este autor define la investigación de campo de la siguiente manera. Los datos necesarios para llevar el desarrollo trabajo de investigación, se han obtenidos directamente del sitio donde se origina la problemática a estudiar, en este caso es el Hotel Luciano Junior C.A Ubicado en la Ciudad de Maturín Estado Monagas.

### **3.2 NIVEL DE INVESTIGACION**

El nivel de la investigación será de Nivel Descriptivo, ya que esta busca claramente un objeto, el cual puede ser en una organización, determinando puntos débiles y fuertes en tal entidad. Este tipo de investigación se caracteriza por generar datos de primera mano, para después hacer un análisis general tanto de la información de la fuente primaria como la de secundaria, así como los hallazgos encontrados en la revisión bibliográfica y presentar un panorama del problema o resultados de la indagación. Según, Arias, F (2012), define:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere, (p.24).

En tal sentido, de acuerdo a los objetivos, la investigación se apegará a un estudio de carácter descriptivo, dado que trata sobre realidades concretas y su característica primordial gira en torno a desplegar una definición correcta de los hechos tal cual se presentan, permitiendo analizar, comparar, e interpretar la problemática en cuestión. Además, porque se puede detallar los datos arrojados por la aplicación del instrumento de investigación de cada una de las personas que laboran en el Hotel Luciano Junior C.A Ubicado en la Ciudad de Maturín Estado Monagas.

### **3.3 POBLACIÓN**

Tomando en consideración que la población son todas las unidades de investigación que se seleccionan de acuerdo con la indagación de un problema, todo trabajo de investigación requiere una población a la cual permitirá definir los involucrados directamente con el desarrollo de la misma. “La población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación...” (Arias, F, 2012 pág. 81).

La población objeto de estudio de ésta investigación es delimitada a los empleados que labora en el Hotel Luciano Junior C.A Ubicado en la Ciudad de Maturín Estado Monagas. De acuerdo a lo antes dicho esta dependencia tiene un total de 35 empleados que hacen vida en la a la referida empresa.

### **3.4 MUESTRA**

En la presente práctica se tomo una muestra aleatoria simple por la que todos y cada uno de los trabajadores tienen cierta probabilidad de resultar

elegidos. Según Arias (2006, p. 83) define muestreo como “un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”. En este caso trabajaremos con los 35 empleados por considerarse una población manejable.

### **3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para todo proceso de investigación se requiere del uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener toda la información o datos que requiere para el desarrollo del mismo. Según, Fidas G, Arias (2012). “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. (pág. 111). Por lo tanto, las técnicas utilizadas para el desarrollo del siguiente trabajo especial de grado fueron las siguientes:

#### **3.5.1 La Observación directa**

Considerándose que para este trabajo de investigación se aplicó la técnica de observación directa porque se pudo evidenciar y visualizar de cerca la problemática existente en el Hotel Luciano Junior C.A para así poder generar las líneas de acción que nos daría paso al diseño de las estrategias gencianales que se llevarán a cabo las cuales permitirán dar soluciones a dicha empresa. Según los Fernández, Hernández & Batista, (2010) afirma que “Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (pág. 260). Al observar dicho proceso en la forma descrita, es posible confirmar ciertas informaciones previamente suministradas.

### **3.5.2 Revisión Documental**

Es una técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros, o textos que en sí mismo constituye los eventos de estudio. Fideas G, Arias (2012). De acuerdo con lo planteado por el autor, a través de esta se consultaron algunas fuentes como: estructura organizativa, manual de funcionamiento, manuales de descripción de la institución y de los cargos, y otras tesis. Este instrumento permitió la recolección de la información suficiente y relevante directamente del lugar donde se presenta el problema, donde la información arrojada será necesaria para el desarrollo de la investigación.

### **3.5.3 Entrevista No Estructuradas**

Esta técnica consistió en conversatorios con los trabajadores que conforman la población en estudio con el objeto principal de conocer los factores que inciden de forma positiva y negativa en la motivación del personal, por consiguiente, se recolectó suficiente de información directamente del lugar donde se presenta el problema. Según Fideas G. Arias (2012) sostiene que la “Entrevista no estructurada o informal en esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista, de allí que el entrevistador deba poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia.” (pag.73).

De acuerdo a lo dicho por el autor podemos decir que es aquella en la que se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido,

adquiriendo características de conversación. Esta técnica consiste en realizar preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista.

#### **3.5.4 Cuestionario o Instrumento**

Comprende un conjunto de preguntas elaboradas. Según Corona (1994) “El cuestionario es una técnica que permite mediante el uso del sistema de la escritura obtener información significativa para la investigación”. (pág. 85)

### **3.6 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS**

En toda investigación el análisis de la información juega un papel muy importante, pues permitirá procesar los resultados obtenidos, arrojar sus respectivas conclusiones y dar interpretación correcta. “La investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Fernández, Hernández & Batista, 2010, pag.104). Un instrumento de recolección de datos, es en principio cualquier recurso del cual se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información.

La selección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos permitirán establecer cuáles son los medios o procedimientos que arrojarán la información necesaria para alcanzar los objetivos de la elaboración.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

En este Capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos descritos en el capítulo anterior, para posteriormente realizar el debido análisis e interpretación. Estos resultados, son los que permiten conocer e investigar los elementos objeto de estudio en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores.

#### **4.1 INDAGAR SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C.A**

En el desarrollo de este objetivo de investigación fue necesario indagar sobre el nivel satisfacción laboral presente en la empresa por parte del personal que hace vida en dicha organización. Esto mediante las observaciones directas, entrevistas estructuradas, la cual consistió en preguntas previamente establecidas acompañadas de la aplicación de un cuestionario, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados del hotel.

**Tabla N°1 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión De Los Empleados Con Respecto A Los Factores Motivacionales Que Sirven Para Determinar El Nivel De Satisfacción Laboral.**

Factores Motivacionales	Incentivan los Logros		Otorgan reconocimiento		Independencia laboral		Tienen responsabilidad		Progreso en la empresa		Crecimiento laboral.	
	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%
SI	11	31,43	15	42,86	6	17,14	8	22,86	15	42,86	12	34,3
NO	24	68,57	20	57,14	29	82,86	27	77,14	20	57,14	23	65,7
TOTAL	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Domínguez y Teresen, (2023).

La tabla anterior muestra las respuestas de los empleados con respecto a los factores motivacionales que generan satisfacción laboral según la teoría de Frederick Herzberg, referente al indicador: Incentivan los logros el 31,43% de los empleados indicaron que (Si) mientras que 68,47% dicen que (No) otorgan ningún incentivo cuando se alcanzan los objetivos, situación bastante desfavorable ya que tampoco muestran ningún tipo de responsabilidad hacia el esfuerzo de los trabajadores y se puede observar en las respuestas de los trabajadores referente a la opción: Tienen responsabilidad el 22,86% dicen que (Si) y el 77,14% (No), diferencia bien marcada que se mantiene con los otros ítem como: Independencia laboral (Si) 17,14% mientras que el 82,86% dicen que (No); en definitiva se observa una insatisfacción en los empleados debido a las deficiencias en los factores generadores de satisfacción, también llamados intrínsecos y son relacionados con las tareas que el trabajador ejecuta, estos involucran sentimientos relacionados al avance profesional y crecimiento laboral.

**Tabla N°2 Distribución Absoluta Y Porcentual De La Opinión De Los Empleados Con Respecto A Los Factores De Higiene Que Sirven Para Determinar El Nivel De Satisfacción Laboral.**

Factores De Higiene	Sueldos y beneficios sociales dignos		Adecuado ambiente físico		Brindan seguridad laboral		Existen políticas Motivacionales		Buena condición de trabajo		Buena relación con el supervisor	
	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%
SI	15	42,86	13	37,14	6	17,14	18	51,43	15	42,86	12	34,30
NO	20	57,14	22	62,86	29	82,86	17	48,57	20	57,14	23	65,70
TOTAL	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Dominguez y Teresen, (2023).

Se evidencia en la tabla anterior que en el indicador sueldos y beneficios sociales dignos el 57,14 % de los empleados indicaron la opción (No), es decir las remuneraciones no son acorde a las responsabilidades y actividades que realiza el trabajador mientras que en la alternativa condiciones físicas de trabajo el 62,86% dicen (NO) ser las adecuadas, manteniendo la tendencia desfavorable con respecto a: Brindan seguridad laboral (Si) 17,14% y (No) el 82,86% referente a la existencia de políticas motivacionales las respuestas se mantienen parejas en la opción (Si) 51,43% y (No) 48,57% en el caso de las condiciones del trabajo (Si) 42,86% (No) 57,14% y la relación con el supervisor (Si) 34,30% y (No) 65,70% se asemejan en resultado, tales carencias generan consecuencias como insatisfacción laboral de los trabajadores y descenso de la productividad de la empresa. Tales factores de insatisfacción influyen en la desmotivación del personal perdiendo el interés por el trabajo, lo cual puede conllevar al empleado a la apatía, incumpliendo sus funciones habituales, ausentismo y abandono del puesto.

#### 4.2 IDENTIFICAR Y ANALIZAR LAS CAUSAS DEL BAJO NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C.A.

**Tabla N°3 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores con respecto al reto, autonomía e identificación con el puesto de trabajo**

	Se siente identificado con las funciones y Responsabilidades que demanda su puesto de trabajo		Las labores a realizar son acorde a las capacidades y habilidades que Ud., posee		El trabajo que realiza contribuye en desarrollo de Su vida familiar y cotidiana		Tiene autonomía plena para desarrollar sus Actividades		el hotel le da las facilidades y Libertad para la ejecución sus actividades	
	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%
SI	27	77,14	30	85,71	18	51,43	6	17,14	10	28,57
NO	8	22,86	5	14,29	17	48,57	29	82,86	25	71,43
<b>TOTAL</b>	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Dominguez y Teresen, (2023).

En la tabla N°3 se puede observar las respuesta de los empleados referente a la identificación con las funciones y responsabilidades que ,demanda el cargo 77,14% SI y 22,86% NO mientras que las labores que realiza son acorde a sus capacidades y habilidades 85,71% SI y 14,29% NO lo que nos permite decir que los trabajadores que en lo que respecta a identificación de la tarea es favorable, con respecto si el trabajo contribuye con el desarrollo de su vida familiar y cotidiana 51,43% SI y 48,57% NO lo que se puede traducir en un nivel de equilibrio con respecto a significación de la tarea, seguidamente en la autonomía plena en el desarrollo de sus actividades 82,86% NO y 17,14% SI en tendencia similar lo que refiere a facilidad y libertad en la ejecución de actividades 71,43% NO y 28,57% SI

las respuestas de los empleados tienen orientación desfavorable con respecto a autonomía y libertad para desarrollar trabajo creativo, desafiante y diverso que amerita autonomía y participación en la toma de decisiones y de esa manera causa efecto en la satisfacción laboral del trabajador.

**Tabla N°4 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores referente a la remuneración incentivos y capacitación en el trabajo.**

	El sueldo se ajusta a las funciones y responsabilidades del cargo		El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades		El hotel cuenta con planes de incentivos y beneficios sociales		La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades	
	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%
SI	17	48,57	14	40	11	31,43	6	17,14
NO	18	51,43	21	60	24	68,57	29	82,86
TOTAL	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Domínguez y Teresen, (2023).

En la tabla 4 se puede observar que el sueldo se ajusta un poco según a las funciones y responsabilidad en las actividades que realizan los trabajadores ya que las respuesta fueron 48,57% SI y 51,43% NO sin embargo con respecto a si pueden satisfacer todas las necesidades con el sueldo recibido un 60% NO y un 40% SI lo que quiere decir que en remuneraciones justas y satisfacción con sueldos tienen debilidades, en referencia a planes de incentivos y beneficios sociales los trabajadores indicaron 68,57% NO y 31,43% SI y si ofrecen capacitaciones u otras actividades 82,86% NO y 17,14% SI, lo que quiere decir que tienen deficiencias en remuneraciones, incentivos y capacitaciones de los trabajadores lo que genera insatisfacción e inseguridad en el trabajo.

**Tabla N°5 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los trabajadores con respecto a la responsabilidad y las condiciones del ambiente de trabajo**

	Se siente satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo		Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal		La iluminación, temperatura, ruido y espacio de trabajo son confortables		Se respetan los días y horarios de trabajo establecidos	
	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%
SI	10	28,57	15	42,86	13	37,14	8	22,86
NO	25	71,43	20	57,14	22	62,86	27	77,14
TOTAL	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Domínguez y Teresen, (2023).

La tabla N°5 muestra la opinión de los trabajadores con respecto a satisfacción con las condiciones ambientales del puesto de trabajo 71,43% NO y 28,58% SI referente a la preocupación de la organización por la salud y calidad de vida de su personal 57,14% No y 42,86% SI en cuanto a las condiciones de la iluminación, temperatura, ruido y espacio de trabajo 62,86% considera que NO son confortables mientras que 37,14% dice que SI, en referencia si se respetan los días y horarios de trabajo 77,14% indica que NO y solo el 22,86% considera que si lo respetan, en definitiva la tendencia de las respuesta es negativa, es decir, las condiciones del ambiente de trabajo no son las más adecuadas adicional al entorno no se respetan los días y horarios de trabajo establecidos.

**Tabla N°6 Distribución absoluta y porcentual de la opinión de los empleados referente a la comunicación, liderazgo y supervisión.**

	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar		La organización aplica la supervisión constante		las relaciones interpersonales y el liderazgo son eficaz		Se aplican métodos de comunicación adecuada	
	FA	F%	FA	F%	FA	F%	FA	F%
SI	18	51,43	24	68,57	13	37,14	15	42,86
NO	17	48,57	11	31,43	22	62,86	20	57,14
TOTAL	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Domínguez y Teresen, (2023).

La tabla N°6 refleja la respuesta de los empleados referente a si la finalidad de la supervisión es apoyar 51,43% considera que SI pero no se puede descuidar ya que el 48,57% dice que NO respuestas con mínimas diferencias, siguiendo la misma temática conocer si la supervisión es constante 68,57% SI y 31,43% NO; las relaciones interpersonales y el liderazgo son eficaz 62,86% indican que no y 37,14% SI, en lo relativo a los métodos de comunicación 57,14% considera que NO son los más adecuados y un 42,86% SI.

Las respuestas de los trabajadores indican que realizan supervisión con la intención de apoyar; sin embargo se puede inferir en base a la tendencia de las respuestas que la interacción y el relacionamiento entre los líderes, supervisores y equipo no son las más eficientes lo que genera desagrado e insatisfacción en los trabajadores.

#### **4.3 PROPUESTA PARA MEJORAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LOS TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C.A**

Para dar ejecución a este objetivo se procedió a realizar lineamientos que permitan incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores en el hotel Luciano junior con la finalidad de lograr una sinergia de forma proactiva y sistemática entre todas las variables que intervienen en la entidad estudiada.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- No se otorgan reconocimientos ni se incentivan los logros, no existe el progreso ni crecimiento laboral.
- Debilidades en los sueldos, el ambiente y las condiciones de trabajo.
- La mayoría de los empleados se identifican con las tareas que realizan, cumplen con el perfil del cargo pero necesitan tener autonomía, libertad y participación en la toma de decisiones.
- Las remuneraciones, los incentivos y beneficios sociales no son acorde a las funciones y actividades que realiza el empleado, tampoco tienen un plan de capacitación que permita el máximo desarrollo de capacidades.
- Las condiciones físico ambientales del lugar de trabajo no tienen la seguridad y el confort adecuado, no se respetan los días y horarios de trabajo establecidos.
- La supervisión se realiza de manera constante para dar retroalimentación pero los métodos de comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales no son las más eficaces.

#### **5.2 RECOMENDACIONES**

Se le recomienda al Hotel Luciano Junior lo siguiente:

Considerar la ejecución de la presente propuesta sugerida para obtener un mejoramiento continuo en las actividades operacionales y administrativas

con la finalidad de que su personal se sienta satisfecho por los beneficios remuneraciones, incentivos y las condiciones de trabajo siendo estas acorde a sus responsabilidades y labores.

Se recomienda monitorear el cumplimiento de plan de capacitación para alcanzar los objetivos estratégicos del Hotel.

Hacer del conocimiento de todos los empleados que laboran dentro de la organización la misión, visión, metas y políticas de la empresa para que les permitan enfocar sus actividades hacia los objetivos organizacionales.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 FORMULACION DE LAPROPUESTA**

De acuerdo a la información obtenida en el proceso investigativo, se llegó a la determinación que lo más factible para esta empresa de acuerdo a su problemática y para resarcir los factores inherentes a esta, es proponer lineamientos de acción que permita una eficiencia en la realización de las actividades y a su vez minimizar las debilidades que se han generado en cuanto a la satisfacción laboral.

##### **5.1.1 Objetivo general y estratégico de la propuesta**

###### **5.1.1.1 Objetivo General**

Mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano junior C.A Ubicado de la ciudad de Maturín- Estado Monagas.

###### **5.1.1.2 Objetivos específicos**

- Estimular la eficiencia del personal por medio de incentivos alternativos a los otorgados por ley.
- Generar Condiciones laborales que garanticen la comodidad y seguridad del personal en su desempeño.
- Proponer a la gerencia general la implementación de planes de capacitación.
- Ajustar las retribuciones de las tablas salariales tomando en cuenta la situación económica y el índice inflacionario.

### **5.1.1.3 Justificación de la Propuesta**

Esta propuesta logrará sugerir lineamientos que permitan la satisfacción laboral de los empleados que laboran en el hotel, tal acción repercutirá de forma eficiente en la operatividad de la empresa, brindándole al personal condiciones de trabajo favorables en todos los aspectos tanto en lo personal como en lo económico.

### **5.1.1.4 Alcance de la Propuesta**

La propuesta basada en la satisfacción laboral tiene como alcance a todos los empleados que laboran en la empresa brindándole lineamientos que garanticen la operatividad de la misma. La intención de la propuesta es incrementar los niveles de satisfacción laboral del personal de la empresa pretendiendo mejorar la operatividad de la misma.

### 5.1.1.5 Objetivos

Objetivos específicos	Lineamientos
<p>Estimular la eficiencia del personal por medio de incentivos alternativos a los otorgados por ley.</p>	<p>Gestionar en la dirección de RR. HH los beneficios sociales alternativos a los atribuidos por Ley. tales como:</p> <p>Financiamiento para la adquisición de artículos del hogar (línea blanca entre otros.) Ayudas escolares (uniformes y útiles). Pago de guarderías y financiamiento de planes vacacionales y becas de estudios universitarios para titulares y beneficiarios</p>
<p>Generar Condiciones laborales que garanticen la comodidad y seguridad del personal en su desempeño.</p>	<p>Plantear a la gerencia general el acondicionamiento del espacio físico de trabajo con la finalidad de que el personal se sienta cómodo, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de mobiliario ergonómico.</li> <li>• Adecuación de la iluminación, temperatura ruido y espacio.</li> <li>• Incorporación de equipos de computación con tecnología avanzada.</li> </ul>
<p>Proponer a la gerencia general la implementación de planes de capacitación</p>	<p>Recomendar a la Gerencia General procedimientos para llevar a cabo la implementación de planes de capacitación, según las necesidades de la empresa, considerando como tópicos importantes, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales, redacción, oratoria, liderazgo.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Calidad de servicio.</li> <li>• Manejo de nuevas tecnológicas.</li> </ul>
<p>Ajustar las retribuciones de las tablas salariales tomando en cuenta la situación económica y el índice inflacionario.</p>	<p>Proponer a la dirección general el análisis y el reajuste de las tablas salariales, considerando la situación económica y el índice inflacionario.</p>

### 5.3 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD O VIABILIDAD

Para la efectividad de esta propuesta, es inevitable establecer un estudio de posibilidad el cual permite demostrar la viabilidad técnica y la disponibilidad de los recursos, financieros, materiales y humanos. Este estudio enfoca la posibilidad de la implantación y puesta en marcha de la propuesta se fundamentada en lo siguiente:

- **Factibilidad administrativa:** El Hotel Luciano Junior C.A Cuenta con la disposición de la gerencia para gestionar la ejecución física de la propuesta mencionada en este trabajo de investigación, realizando las debidas solicitudes antes los directivos de la empresa.
- **Factibilidad económica:** La Empresa cuenta con los recursos económicos para el desarrollo de la propuesta.
- **Factibilidad Humana:** cuenta con un personal necesario y los empleados estarán dispuestos a apoyar con el desarrollo en la adecuación de estos lineamientos a fin de contribuir al mejoramiento del ambiente y las condiciones de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias (2008) El proyecto de Investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. Quinta Edición.
- (CRBV). 1999. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Promulgación de la ley bajo la Gaceta Oficial N° 36.860. Ciudad capital de Caracas. Venezuela.
- Corona (1994) Diseño de una investigación social. Editorial Universidad Central de Venezuela. Venezuela- Caracas.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill Interamericana.
- Gómez, S y García, M (2020) Trabajo de Grado Titulado: Plan estratégico motivacional basado en la teoría de Frederick Herzberg para el fondo de desarrollo Microfinanciero (FONDEMI), Coordinación de Maturín, Estado Monagas. Universidad de Oriente.
- (LOTTT). 2012 Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. Promulgación de la ley bajo el Decreto N° 8.938. Ciudad Capital de Caracas, Venezuela.
- Maslow, A. (2008). Motivación y personalidad. (2ª Ed.), Madrid, España: Editorial Díaz de Santos, S.A.
- Pérez B & Fidalgo V. (2010). Satisfacción en el trabajo: Escala general de satisfacción en el trabajo. Barcelona, España: Centro Nacional de Condiciones de Trabajo-Instituto Nacional de Seguridad e Higiene.
- Pinilla, A (2010). Dinámica de la Gestión Empresarial. 7ª edición. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.

## **ANEXOS**

**Cuadro N° 1 Factores según Teoría de Frederick Herzberg**

<b>Factores Motivacionales.</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• Incentivan los Logros		
• Otorgan reconocimiento		
• Independencia laboral		
• tienen responsabilidad		
• Progreso en la empresa		
• Crecimiento laboral.		
<b>Factores De Higiene.</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
• Sueldos y beneficios sociales dignos		
• Adecuado ambiente físico		
• Brindan seguridad laboral		
• Existen políticas Motivacionales		
• Buena condición de trabajo		
• Buena relación con el supervisor		

**Cuadro N° 2****Cuestionario para evaluar la Satisfacción Laboral**

<b>Alternativas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1 Se siente identificado con las funciones y Responsabilidades que demanda su puesto de trabajo		
2 Las labores a realizar son acorde a las capacidades y habilidades que Ud., posee		
3 El trabajo que realiza contribuye en desarrollo de Su vida cotidiana		
4 El trabajo que desempeña incide en su Vida y la de su familia		
5 Tiene autonomía plena para desarrollar sus Actividades		
6 el hotel le da las facilidades y Libertad para la ejecución sus actividades		
7 El sueldo se ajusta a las funciones y responsabilidades del cargo		
8 El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades		
9 La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades		
11 Se siente satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo		
12 Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal		
13 Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar		
14 La organización aplica la supervisión constante de tal manera se dé solución inmediata		
15 Su puesto de trabajo va de acorde con las Capacidades y habilidades que Ud., posee		
16 Se aplican métodos de comunicación adecuada		

## HOJAS METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>PROPUESTA PARA OPTIMAZAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE HACEN VIDA EN EL HOTEL LUCIANO JUNIOR C.A UBICADO DE LA CIUDAD DE MATURIN- ESTADO MONAGAS</b>
---------------	---

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Br. Teresen Garrido, María Teresa	CVLAC	C.I: 26517620
	e-mail	mcteresen12@gmail.com
Br. Domínguez Alcibiades Evelyn José	CVLAC	CI:19.510.840
	e-mail	evelynjda1@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

### Palabras o frases claves:

<b>Satisfacción laboral</b>
<b>Clima laboral</b>
<b>Motivación laboral</b>

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
<b>Ciencias Sociales y Administrativas</b>	<b>Gerencia de Recursos Humanos</b>

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen

Hoy en día Las organizaciones se encuentran en una constante búsqueda de la excelencia, algunas de ellas muestran dificultades en el desempeño de trabajo. De allí, surge la propuesta para Optimizar la satisfacción laboral de los trabajadores que hacen vida en el Hotel Luciano Junior C.A Ubicado De La Ciudad De Maturín Estado Monagas. Se trató de una investigación de campo, descriptiva, donde se aplicaron técnicas de investigación social que incluyó un cuestionario a 35 empleados. La información tratada produjo tablas con análisis estadísticos que facilitaron detectar el nivel de satisfacción laboral, de allí el análisis arroja la información necesaria para lograr alcanzar los objetivos deseados mejorando la satisfacción laboral, y así mismo disminuyendo la desmotivación e insatisfacción de los trabajadores en el área laboral. Por ello, es responsabilidad social de las organizaciones conocer y satisfacer las necesidades laborales permitiendo que los empleados se sienten satisfechos, comprometidos e identificados con la organización.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail				
Prof. Mayor, María T.	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.			
	e-mail	mmudo2014@gmail.com			
Prof. Coraspe, Milizza	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.			
	e-mail	milizzacora.@gmail.com			
Prof. López, Yolisvet	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.			
	e-mail	yolisvetlopez@gmail.com			
	e-mail				

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	02	08

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa  
 Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>
<b>TESIS_TERESE_DOMINGUEZ.2024docx</b>

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: A B C D E F G H I J K  
L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .

### Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

**Título o Grado asociado con el trabajo:** Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarium en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciatura

**Área de Estudio:** Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:** Universidad de Oriente Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí

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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR <i>[Firma]</i>
FECHA <u>5/8/09</u> HORA <u>5:30</u>

Cordialmente,

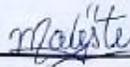
*[Firma]*  
**JUAN A. BOLANOS CUNVELO**  
Secretario

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.

JABC/YGC/maruja

**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 comunicado CU-034-2009):** "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



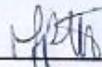
**BR. MARIA TERESEN**

**AUTOR**



**BR. EVELYN DOMINGUEZ**

**AUTOR**



**MSC. MARIA MAYOR**

**TUTORA**