



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

**SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR RELACIONADO CON EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL OBRERO ACTIVO DEL NÚCLEO DE
SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. AÑO 2011**

AUTORAS:

Br. Esther Blanco R.

Br. Franjoana Millán V.

ASESOR:

Prof. Luis R. Martínez

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al
Título de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos

Cumaná, agosto 2011



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

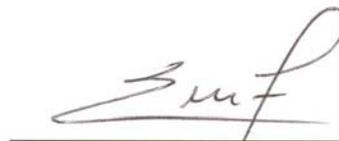
**SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR RELACIONADO CON EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL OBRERO ACTIVO DEL NÚCLEO DE
SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. AÑO 2011.**

PRESENTADO POR:
Blanco, Esther.
Millán, Franjoana

TRABAJO DE GRADO APROBADO EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD DE
ORIENTE POR EL SIGUIENTE JURADO CALIFICADOR, EN CUMANÁ A LOS
3 DÍAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO 2011.



Prof. Annelys, Morales
Jurado principal



Prof. Emilio, Tinco
Jurado principal



Prof. Luis Ramón, Martínez.
Asesor Académico

Este trabajo fue evaluado con la categoría de:

Cumaná, agosto del 2011.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	iii
DEDICATORIA	i
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
AGRADECIMIENTO	vii
LISTA DE TABLAS	ix
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.1. Planteamiento del Problema	5
1.2. Objetivos.....	9
1.2.1. Objetivo General.....	9
1.2.2. Objetivos Específicos.....	9
1.3. Justificación	10
1.4. Limitaciones de la Investigación	12
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	13
2.1. Antecedentes de la Investigación	13
2.2. Bases Teóricas	16
2.2.1. Desempeño laboral.....	16
2.2.2. Satisfacción laboral.....	17
2.2.3. Necesidades	20
2.2.4. Motivación.....	23
2.3. Sistema de hipótesis.....	29
2.4. Operacionalización de variables	29
2.5. Contexto de la Investigación	31

2.5.1. Reseña histórica de la Universidad de Oriente - Núcleo de Sucre	31
2.5.2. Filosofía de la Universidad de Oriente - Núcleo de Sucre ..	33
2.5.3. Organigrama Estructural de la Universidad de Oriente - Núcleo de Sucre	36
2.6. Definición de Términos Básicos.....	37
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	40
3.1. Nivel de Investigación	40
3.2. Diseño de la Investigación	40
3.3. Población y Muestra	41
3.4. Fuentes de información	43
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	43
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	44
CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
4.1. Aspectos Socio-Demográficos	46
4.2. Factores Económicos	53
4.3. Factores Ambientales	59
4.4. Mecanismos de Supervisión	63
4.5. Relaciones Interpersonales	68
4.6. Administración de la Organización.....	73
4.7. Reconocimientos	78
4.8. Posibilidades de Progreso o Avance	83
4.9. Responsabilidad o Autonomía	90
4.10. Trabajo en sí.....	95
4.11. Sentimiento de Logro.....	100
4.12. Análisis global de los resultados obtenidos	106
CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES.....	117
REFERENCIAS	120

ANEXO 122
HOJA DE METADATOS 134

DEDICATORIA

Dedico principalmente el esfuerzo y voluntad que ofrecí en la elaboración de este trabajo de investigación a mi dios creador, padre todo poderoso, por guiarme e iluminarme el camino y por derramar sobre mi sabiduría, permitiéndome lograr esta meta tan importante en mi vida.

Gracias Dios por estar siempre a mi lado...

A mis padres, María Elena Ramos y Luis Napoleón Blanco, seres de profunda admiración y respeto, quienes me inculcaron valores y principios tan importantes en la vida y me brindaron todo su apoyo y comprensión durante el largo caminar de esta carrera, por recordarme siempre que el instrumento más valioso que tiene el ser humano es el Estudio, por darme la mejor educación y estar siempre pendiente de mi para que jamás flaqueara. Gracias por entregarme su vida.

Los Amo...

A mis Hermanos Luis Miguel y María Victoria con los cuales he compartido momentos importantes de mi vida, por su confianza respeto y cariño. Ustedes son los mejores hermanos del mundo y que pase lo que pase siempre estaré con ustedes de la mano.

Los quiero con toda mi alma...

A mis sobrinos Jesús Daniel, Carlos José, Luis Daniel y Sergio Miguel, no puedo expresarle en palabras cuanto los quiero y aunque no son mis hijos lo siento como tal, todo esto es para ustedes para que vean este gran triunfo que yo he logrado hoy como ejemplo de superación y motivación para el logro de sus futuras metas. Dios quiera que siempre sean unos hombres de

bien y nunca olviden que siempre estaré con ustedes. Dios los bendiga siempre.

Los adoro mis Niños.

A mis segundos padres mis tíos Héctor Aníbal y Carmen Ramona, por ser parte importante en mi crianza y por depositar en mi su confianza y darme su inmenso cariño, amor y apoyo en todo momento.

Los adoro...

A una persona muy especial Daniel Nuñez que me apoyo incondicionalmente y estuvo a mi lado en esos momentos que mas lo necesite.

Te Adoro, mil gracias...

A mi cuñado Carlos Benítez por su cariño incondicional.

Te quiero mucho...

A mi gran amigo del alma Alfredo Rondón, por haberme apoyado e insistido en esos momentos de debilidad para que no flaqueara y siguiera adelante, todos los días le doy gracias a la vida por haberte puesto en mi camino.

Te quiero mucho negro feo...

A mi segundo hermano mi primo querido Javier Márquez por estar siempre pendiente de mí, por tus consejos tan valioso y por darme tu apoyo incondicional.

Te quiero mucho...

A un ser muy especial Alberto Gómez esto es para ti por tu cariño comprensión, dedicación y apoyo gracias por todo.

Te quiero mucho...

A mis amigos y compañeros de estudios: Belkys torrivilla, Franjoana, Zulimar, Jany, María (meña), Solanyer, sinthya, Nerio, Javier Fontan, Gustavo, Hugo Carvajal, Anderson, Alfredito, Alberto Gómez, gracias por aportar un granito de arena para culminar este sueño y por compartir alegría y tristezas a lo largo de este camino.

Los quiero...

ESTHER BLANCO

DEDICATORIA

Ha sido muy largo el camino para llegar a la meta,
sin embargo pude alcanzarla sin problemas,
siempre acompañada de mi **familia**
que brindándome su alegría
me han hecho más fácil el camino de la vida.

A **Dios** el creador
que siempre me iluminó
y no hizo falta verlo
para sentir su grandioso amor eterno.

A mi **Padre** quien desde el cielo
siempre me ayudó en el
largo recorrido de este sendero.

Una luz siempre me iluminó
con su dulzura y comprensión
ella siempre me apoyo
esa persona es mi **Madre**.

Este informe va dedicado a todos ellos
que con paciencia y esmero
hicieron una realidad este sueño.

LOS AMO

FRANJOANA MILLÁN VELÁSQUEZ

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que de alguna u otra forma contribuyeron al logro de esta meta.

Agradezco principalmente a mi padre todo poderoso, que siempre me cuida y me protege.

A mis amados padres María Elena y Luis Napoleón que me han apoyado en todo sentido y en todo momento.

Los amo...

A mi asesor académico, Lic. Luis Ramón Martínez, por haberme brindado su valioso tiempo e incondicional colaboración; que con su experiencia y profesionalismo me permitieron desarrollar este trabajo, creo que no pudimos haber hecho mejor elección, fue nuestro mejor guía, estoy segura de que por siempre tendré la dicha de ser su amiga.

Gracias profe por su apoyo. Dios lo bendiga.

A todos los profesores que representan la más sólida base de la formación profesional y que ha dejado en mí una semilla de conocimiento, la cual agradecida hoy muestro mi fruto.

Gracias por su apoyo...

A mi compañera de tesis Franjoana Millán, con quien tuve el privilegio de compartir este trabajo de grado y que ambas supimos comprendernos y llevar este objetivo a su final.

Gracias por tu confianza...

A la profesora Beatriz Michelli, por su contribución y apoyo incondicional.

Mil gracias...

A Jesús Rodríguez (el chamo) por su apoyo incondicional.

Te quiero mucho...

A Daniel Núñez, por su contribución a la realización de este trabajo. Mil gracias por tu apoyo.

Te adoro, mil gracias...

A Pablo Caraballo, por su dedicación y apoyo incondicional.

Mil gracias...

A todo el personal obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, por la colaboración prestada dedicando unos minutos de su valioso tiempo, para llenar el instrumento aplicado el cual nos permitió culminar este trabajo.

Mil gracias...

ESTHER BLANCO

AGRADECIMIENTO

Al comenzar este trabajo especial de grado y
Terminarlo satisfactoriamente fueron muchas las
Opiniones, ideas y ayuda recibida de personas, que sirvieron
De base para el logro de tan anhelado
Objetivo, por ello nuestro más
Sincero agradecimiento, no sólo por su

Generosidad, sino también porque
Realmente sin ellos,
Alcanzar esta meta se hubiese quedado en un
Caminar sin rumbo finalizado, por ello me siento
Inmensamente feliz de haber contado con su
Apoyo incondicional, a todos esas personas va dirigido este
Sentimiento de gratitud desde el fondo de mi corazón.

A la Universidad de Oriente, por darme la oportunidad un día de
abrir sus puertas para acogerme en sus aulas y compartir junto a los
Profesores para formarme cada día, gracias a esas enseñanzas que me
impartieron noblemente durante la vida de Estudiante.

Al mismo tiempo extender mis más sinceros agradecimientos al
Profesor; Luis R, Martínez, que día a día nos apoyo en la realización de
nuestro trabajo de grado; a pesar de los inconvenientes que se nos
presentaron, su valiosa colaboración fue muy grata, ya que nos ayudó a salir
de esos tropiezos. Gracias. Dios lo bendiga siempre.

A mi madre Marlene Velásquez Patiño, a mí cuñado Licdo. Williams Figuera, a mi hermana (os) Licda. Ferjuani, Fermin y Frannuel, a mi sobrina (os) Génesis, Luis Manuel y Williams, a mi esposo Jesús Rondón, gracias por todo su apoyo incondicional, siempre pude contar con ustedes en los momentos que mas lo necesitaba.

A mi amiga y compañera de tesis Esther Blanco, por permitirme emprender con ella este arduo camino. Te quiero mucho.

A mis amigos y (as) en especial a mi adorada amiga Ana Silva quien me apoyo en todo momento.

A todas esas personas que ya no están a mi lado pero en algún momento lo estuvieron y a aquellas personas que físicamente hoy no están pero siempre formaron parte de mi vida.

A una persona muy especial que me ha brindado gran ayuda desde el día que la conocí y a la cual le estoy muy agradecida Sra. Angela Rodríguez

A Pablo Caraballo por su apoyo y colaboración prestada.

Al personal obrero del Núcleo de Sucre por su grandiosa colaboración prestada, sin ellos no hubiese sido posible el desarrollo de este trabajo de investigación.

FRANJOANA MILLÁN VELÁSQUEZ

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre la Universidad de Oriente con respecto a: edad.....	47
TABLA N° 2. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: sexo	48
TABLA N° 3. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de oriente con respecto a: estado civil..	49
TABLA N° 4. Distribución absoluta y porcentual, del personal Obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de oriente, en cuanto a: grado de instrucción.....	50
TABLA N° 5. Distribución absoluta y porcentual, del personal Obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de oriente, con respecto a: tiempo de servicio en la institución	52
TABLA N° 6. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: condición laboral.....	53
TABLA N° 7. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su salario es suficiente y le alcanza para cubrir todas sus necesidades.....	54
TABLA N° 8. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: recibe puntualmente su salario	55
TABLA N° 9. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su salario es similar al que devengan otros colegas en otras instituciones	56

TABLA Nº 10. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su salario se corresponde con el esfuerzo que realiza en su trabajo.....	57
TABLA Nº 11. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: su lugar de trabajo cuenta con el material necesario para realizar su trabajo.....	60
TABLA Nº 12. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: si el ambiente laboral en su sitio de trabajo es agradable.....	61
TABLA Nº 13. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: las evaluaciones periódicas en su sitio de trabajo reflejan su desempeño laboral	64
TABLA Nº 14. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: recibe con regularidad sugerencia de su supervisor sobre las tareas que ejecuta	65
TABLA Nº 15. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su supervisor lo evalúa de forma objetiva.....	66
TABLA Nº 16. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: recibe orientación para mejorar su desempeño.....	67
TABLA Nº 17. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: en su sitio de trabajo existe una comunicación abierta.....	69
TABLA Nº 18. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: el trato entre los integrantes de su grupo de trabajo es cordial	70

TABLA Nº 19. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: en su sitio de trabajo existe cooperación y trabajo en equipo.....	71
TABLA Nº 20. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: los trabajadores conocen la misión, visión y valores de la organización	73
TABLA Nº 21. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su trabajo le brinda estabilidad social la estabilidad social que le brinda la institución donde trabaja	74
TABLA Nº 22. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: sus funciones y tareas están claramente establecidas.....	76
TABLA Nº 23. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: trabaja solo el horario establecido.....	77
TABLA Nº 24. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: su supervisor valora su trabajo	79
TABLA Nº 25. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: en la institución se desarrolla quien hace bien su trabajo.....	80
TABLA Nº 26. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: la institución le brinda reconocimientos formales por su desempeño	81
TABLA Nº 27. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: la institución le brinda oportunidades de ascensos profesionales	84

TABLA N° 28. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: los ascensos en la institución se otorgan en función de los meritos de los trabajadores.....	85
TABLA N° 29. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: recibe entrenamiento continuo por parte de la organización para la mejor ejecución de sus tareas	86
TABLA N° 30. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: la institución le brinda oportunidades para capacitarse y crecer profesionalmente	87
TABLA N° 31. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: obtiene apoyo de su supervisor para hacer innovación y aportes al trabajo que realiza	89
TABLA N° 32. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su supervisor le ayuda asumir retos y responsabilidades dentro de la organización.....	91
TABLA N° 33. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: en la institución se toma en cuenta sus aportes para mejorar el trabajo	92
TABLA N° 34. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: puede tomar decisiones en su sitio de trabajo sin necesidad de consultar a su supervisor inmediato.....	93

TABLA N° 35. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, sobre: asume la responsabilidad de las decisiones que toma en su área de trabajo.....	94
TABLA N° 36. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su trabajo le permite poner en práctica sus conocimientos, habilidades y destrezas....	96
TABLA N° 37. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: le gustaría jubilarse por esta institución.....	97
TABLA N° 38. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: el trabajo que realiza en la institución es satisfactorio.....	98
TABLA N° 39. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: considera que su aporte es vital para el funcionamiento de la institución	99
TABLA N° 40. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: le gusta realizar un trabajo de calidad.....	101
TABLA N° 41. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: con su trabajo contribuye al logro de las metas de la organización	102
TABLA N° 42. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: se siente orgulloso (a) del servicio que presta a la institución.....	103
TABLA N° 43. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: disfruta de asumir nuevos retos dentro de la organización.....	104

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

**SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR RELACIONADO CON EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL OBRERO ACTIVO DEL NÚCLEO DE
SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. AÑO 2011**

Autoras: Esther Blanco R. y.
Franjoana Millán V.

Asesor: Luis R. Martínez

Año: 2011

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental el análisis de la satisfacción laboral como factor condicionante del desempeño en el personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en Cumaná, durante el año 2011. Metodológicamente, la investigación contó con un diseño de campo que les permitió a las investigadoras acceder a los datos directamente de fuentes primarias. La investigación es de tipo explicativa, ya que se trató de vincular dos variables (satisfacción y desempeño laboral), tomando como muestra representativa la cantidad de 205 trabajadores, extraída de un universo poblacional de 440. Como técnica principal se utilizaron la encuesta y la observación, y el instrumento de aplicación fue un cuestionario de preguntas cerradas. Los datos obtenidos se representaron a través de tablas estadísticas (en términos absolutos y porcentuales) y el análisis realizado se fundamentó en la estadística descriptiva. Todo esto permitió concluir que los trabajadores se encuentran insatisfechos con importantes factores como son el salario y el reconocimiento formal, lo que podría tener una incidencia en el desempeño de sus actividades laborales; sin embargo, se logra equilibrar la armonía organizacional a través de otros factores motivacionales, como son las relaciones interpersonales y la existencia de un clima organizacional positivo, que propicia una mayor disposición de los trabajadores a realizar su trabajo de manera óptima, vinculando sus metas y objetivos personales con los de la institución de la que forman parte.

Palabras Claves: satisfacción laboral, desempeño, motivación laboral, personal obrero, Universidad de Oriente

INTRODUCCIÓN

El hombre se mueve a través de su ciclo vital entre dos grandes fuerzas: una es la del desarrollo evolutivo orgánico funcional y psicológico, y la otra es su relación con el medio ambiente natural y social, es decir vive en un equilibrio dinámico consigo mismo y con su ambiente. La vida del ser humano es un proceso de aspiraciones orientadas hacia la búsqueda de un equilibrio estable, al romperse éste, el hombre se ve afectado por los diferentes desajustes a los cuales se enfrenta en su cotidianidad. La necesidad es entonces ese estado interno de insatisfacción, inquietud, tensión, desequilibrio, que lleva a la movilización de la energía corporal dirigida selectivamente hacia partes del ambiente que recuperen el equilibrio y la estabilidad del ser humano (Dugas, 1986).

Si se lleva esto al campo laboral, puede decirse que en la medida que las necesidades de los trabajadores sean satisfechas, éstos tendrán un mejor equilibrio interno y, por ende, mejor desenvolvimiento en este entorno. La satisfacción en el trabajo se define como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o no favorables con que los empleados ven su trabajo. (Davis y Newtron, 2000). Depende, pues, de la percepción de éstos, pero responde a estímulos externos a ellos. Según Robbins (1998:151), cuanta mayor satisfacción laboral experimenten los trabajadores, menores serán las alteraciones tales como: ausentismo, renuncias, retardos, entre otros; debido a que la satisfacción laboral incide en el ambiente general de las organizaciones, produciendo un clima de armonía y estabilidad psicológica. De hecho, según este mismo autor, una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en una mayor productividad, al tiempo que hay claros beneficios para

la sociedad en general, ya que la satisfacción laboral se traslada también a fuera del trabajo del empleado.

De este modo, uno de los principales problemas a los que se enfrentan las organizaciones modernas es el de encontrar la manera de satisfacer las necesidades de sus trabajadores de forma tal que estos se sientan motivados y tengan un desempeño óptimo en el entorno laboral, lo que facilita el logro de los objetivos trazados por la organización. En vista de esto, la mayoría de las organizaciones, tanto públicas como privadas, partiendo de la premisa de que el recurso humano es la razón fundamental en todo proceso productivo, se plantean desde hace mucho tiempo brindar a sus trabajadores diferentes incentivos. Asimismo, muchos investigadores han dirigido su atención hacia esta problemática, generándose diferentes teorías que permiten a las organizaciones dar soluciones adecuadas a sus necesidades. En ese sentido, la presente investigación se encauzó dentro de esta corriente; siendo que las razones que motivaron su realización responden, sobre todo, a la intención de relacionar las variables satisfacción con el desempeño laboral dentro de la Universidad de Oriente.

Así, esta investigación es un acercamiento que, partiendo de la teoría (pero también de las experiencias de las investigadoras dentro de la institución en calidad de estudiantes universitarias), pretendió desde un comienzo llevar a un avance importante en el esclarecimiento de los problemas que aquejan a la institución tanto a nivel organizacional como a nivel individual en cuanto a las personas que forman parte del recurso humano de la misma. Por lo tanto, es importante conocer cómo la satisfacción laboral se vincula con los factores de desempeño de los trabajadores dentro de este contexto, y en tal sentido la presente investigación tuvo como propósito estudiar la relación existente entre la

satisfacción en el trabajo y el desempeño del personal obrero activo del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente, tomándose en cuenta fundamentalmente la apreciación cualitativa de los empleados a través de la aplicación de una encuesta a una muestra representativa.

En el presente informe se exponen las líneas generales que sirvieron de parámetros para la realización de la investigación, así como los resultados de la misma, el análisis e interpretación de los datos y las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron. Para tal fin, el trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos; de la siguiente manera:

- El capítulo I se refiere a la naturaleza del problema y contiene el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación.
- El capítulo II lo constituye el marco teórico, donde se abordan los antecedentes de la investigación, los fundamentos teóricos del trabajo, la definición de términos básicos, el sistema de variables y su operacionalización, y una descripción del contexto organizacional en el que se realizó el estudio.
- El capítulo III es el marco metodológico, donde se explica el nivel de la investigación que se realizó y el diseño de la misma; asimismo, se señala la unidad de estudio para el trabajo, la población y la muestra seleccionado, y se explican las técnicas de recolección de información, así como el manejo del que fueron objeto los datos, el análisis y la presentación de los resultados.
- En el capítulo IV se presentan los resultados de la investigación. A través de tablas se explican los datos que se obtuvieron a través de la

aplicación de la encuesta, y se expone el análisis de los resultados, es aquí donde se desarrolla el centro de la investigación ya que se dan respuestas a las preguntas que dieron pie a la misma.

- Para cerrar, se presentan las conclusiones generales de la investigación, así como las recomendaciones a las que dieron pie. Luego, las referencias bibliográficas citadas en el informe y los anexos, donde se adjuntan otros elementos que ayudan a entender lo que fue el proceso de ejecución de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El recurso más valioso de toda organización es el hombre. Es por ello que resulta necesario prestarle la mayor atención posible ya que, sin él, ninguna de las funciones principales de una empresa puede ser desarrollada de forma adecuada ni pueden alcanzarse los objetivos de los que depende el éxito de la misma. De modo que la eficiencia y efectividad de cualquier organización depende fundamentalmente de la calidad del recurso humano que se desempeña dentro de ella, por lo cual, sostiene Chiavenato (1998):

ya sea en una industria, comercio, empresas de servicios públicos, universidades, hospitales o en cualquier otra forma de organización, la eficiencia y efectividad con que las personas trabajan para conseguir sus objetivos individuales y organizacionales dependen en una buena medida del desempeño, actitudes y satisfacción laboral. (73)

El desempeño de los trabajadores en el campo laboral se convierte, en consecuencia, en un elemento clave para el logro o fracaso de las metas organizacionales, lo que estará estrechamente vinculado con el grado de satisfacción en general y con la remuneración que perciben, las tareas que realizan, las oportunidades de ascensos y las relaciones con sus compañeros de trabajo, entre otras cosas. Así, si los trabajadores no se sienten motivados a realizar las actividades establecidas, la productividad será baja, en cambio si se ven llevados por voluntad propia a desempeñarse positivamente, surge un ambiente organizacional favorable que permite

impulsar un alto rendimiento en los trabajadores y la creación de equipos de trabajo de alto desempeño.

En tal sentido, las organizaciones bien sean públicas o privadas, deben procurar que sus políticas, planes y estrategias estén enfocados a la satisfacción de sus trabajadores, por tanto existe una relación directa entre la satisfacción de éstos y su desempeño, desde el mismo momento en que se da la inserción en el respectivo campo o área de trabajo. Así pues, muchos son los autores que han estudiado la satisfacción laboral como un aspecto fundamental de la organización y el rendimiento de las empresas, considerándola o bien el efecto de una serie de factores que inciden en la configuración de dicho fenómeno o la causa de comportamientos y de situaciones que necesariamente tiene que ver con eficiencia organizacional.

Ahora bien, lo primero que hay que preguntarse es ¿por qué es importante conocer los valores de un individuo, saber que lo motiva o que lo satisface? La respuesta es que el conocimiento de esos valores motivacionales y satisfactores ayudan a los gerentes a dirigir a las personas para que puedan satisfacer sus necesidades y a utilizar su potencial y, al mismo tiempo, contribuir a los propósitos de la institución. Recordemos que toda organización se define como un sistema complejo que evoluciona constantemente donde todas sus partes están relacionadas, en consecuencia deben crearse condiciones que le permitan al trabajador permanecer en ella, mantener un alto grado de eficiencia y además sentirse a gusto y autorrealizado. En atención a esta premisa se puede decir que es imprescindible que toda organización sepa y comprenda que la motivación de un empleado, lleva a que éste ofrezca su contribución voluntaria a la consecución de las metas organizacionales, propiciando así una

correspondencia entre los objetivos de la empresa y las motivaciones subjetivas de los trabajadores.

Científicamente se ha estudiado la naturaleza misma de las necesidades como mecanismo fisiológico del cerebro humano. Las diversas teorías de la motivación y de las necesidades humanas encuentran sus raíces en los experimentos de Elton Mayo entre 1927 y 1932, y su florecimiento y desarrollo se ubica más tardíamente, en la década de los 50, con el surgimiento de la teoría de las necesidades de Maslow, la teoría X y Y de McGregor y la teoría de la motivación e higiene de Herzberg. Asimismo, más recientemente se han formulado nuevas teorías y nuevos conceptos que tratan de explicar desde diferentes enfoques este aspecto del comportamiento humano, entre las que cabe mencionar la teoría ERC que postula que hay tres grupos de necesidades básicas (existencia, relación y crecimiento), la teoría de las necesidades de McClelland que se enfoca en las necesidades de logro, poder y afiliación, la teoría de la evaluación cognoscitiva, la teoría de la fijación de metas y la teoría de la equidad que hace énfasis en la comparación de los trabajadores y de la competencia entre ellos. Todos estos aportes se han llevado a la práctica en muchos países para explicar la influencia del fenómeno de la motivación en las organizaciones, y sus efectos en el equilibrio y la satisfacción de sus empleados.

En la Venezuela actual, explicar cómo se da el proceso gerencial organizacional y cómo está relacionado con el desarrollo profesional que se les debe brindar a los trabajadores, tanto del sector público como en el sector privado, no es una tarea fácil. El problema es complejo y la información referida a nuestro contexto nacional es ciertamente limitada. Sin embargo, es cada vez más importante conocer si los trabajadores están motivados y si

sus necesidades humanas básicas están siendo satisfechas, para así saber cómo se puede alcanzar una mayor productividad brindándole a este factor tan importante como es el recurso humano, lo que realmente necesita para sentirse bien y para trabajar a gusto.

La Universidad de Oriente no escapa a tal realidad, vista como un ente empleador también se ve en la obligación de cubrir las necesidades de sus trabajadores. Por ello, es importante ahondar en la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo en este entorno particular, toda vez que, como se ha dicho, el comportamiento de los individuos puede verse afectado como una consecuencia de factores externos (sean positivos o negativos) y es importante conocer dichos factores para poder desarrollarlos. Así, por ejemplo, la insatisfacción relacionada con el desempeño generan costos muy elevados (huelgas, ausentismo, rotación, bajo desempeño, etc.), mientras que la satisfacción laboral incide positivamente en el ambiente general de cualquier institución produciendo un clima de armonía y estabilidad psicológica, y el desempeño laboral se convierte en consecuencia en una clave para el logro o fracaso de las metas organizacionales.

En el caso del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente, son palpables ciertos síntomas asociados a la insatisfacción de los trabajadores, lo cuales tienen una relación directa en el desempeño de los mismos. Específicamente, en el sector que nos ocupa, el personal obrero activo de esta institución, la insatisfacción se expresa claramente en la recurrente exigencia de una mayor remuneración económica que se traduce a su vez en huelgas, ausentismo e improductividad; además, las frecuentes demandas de mejores condiciones de trabajo, los reclamos ante los atrasos en el pago de sus salarios, entre otras cosas, no son más que síntomas de

una situación de insatisfacción que puede llegar a ser muy grave y que inevitablemente tiene consecuencias en el desempeño laboral.

En este orden de ideas, y en vista de lo anteriormente planteado, surgió la intención de analizar la satisfacción laboral como un factor condicionante del desempeño de los recursos humanos en el contexto particular del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente, tomando como caso específico el del personal obrero activo. Así, la problemática planteada se sintetizó en la siguiente interrogante de investigación: ¿es la satisfacción laboral un factor condicionante del desempeño de los trabajadores (obreros activos) de la institución estudiada? Al dar respuesta a la misma, se pretende pues servir de base para procurar un mejoramiento de las actividades de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, proporcionando conocimientos científicamente validos que coadyuven a la solución de una problemática fundamental dentro de cualquier organización tanto pública como privada.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar la satisfacción laboral como factor relacionado con el desempeño del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente (Cumaná, 2011).

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar los aspectos demográficos más relevantes de del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

- Describir, los factores socio-económicos que inciden en el desempeño del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.
- Describir los factores ambientales y organizacionales que, inciden en el desempeño laboral del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.
- Relacionar la variable satisfacción laboral en base a la teoría de Frederick Herzberg con el desempeño del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

1.3. Justificación

Para introducir la idea de analizar la satisfacción laboral como factor relacionado con el desempeño a nivel de una organización, es necesario que los individuos que laboran en la misma y se dedican a la gerencia de los recursos humanos, asuman la responsabilidad de resolver o gestionar la solución de cualquier problema planteado en su área de acción que permita al personal desenvolverse en un entorno donde se llenen lo más plenamente posible sus expectativas y sus necesidades. La eficiencia y desempeño de la organización dependerá de la satisfacción laboral y profesional de cada una de las personas que le dan vida. En tal sentido, la presente investigación se llevó a cabo con el objeto de detectar el nivel de satisfacción que presenta en la actualidad el personal obrero activo que labora en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre-Cumaná y, asimismo, analizar cómo éste puede relacionarse con el desempeño de los trabajadores, asumiendo la importancia que tiene para el ser humano satisfacer sus necesidades tanto psicológicas como fisiológicas, en aras de alcanzar un óptimo

desenvolvimiento en interacción con otras personas y, particularmente, en su área de trabajo.

Así pues, los frutos de este estudio esperan contribuir a la mejora de la gestión interna de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, brindándole a la institución información completa y actualizada sobre la situación del personal en relación con los aspectos cotidianos del ámbito laboral, como son las relaciones entre ellos, los beneficios socio-económicos que perciben y la naturaleza del trabajo que realizan, entre otras cosas, así como su percepción objetiva en cuanto a estos aspectos. Igualmente, a través del análisis de esta problemática se espera que los directivos en esta área logren avizorar los elementos que están implicados en la satisfacción laboral y cómo se relaciona con el desempeño de los trabajadores y, en particular, con el desempeño del personal obrero activo de esta institución.

Los aspectos examinados permiten, además, arribar conclusiones y recomendaciones que pueden ser tomadas en cuenta para el estudio periódico del recurso humano que labora dentro de la universidad, por cuanto todos estos aspectos no son elementos aislados sino que tienen repercusiones que trascienden las meras tareas que el trabajador ha realizado, influyendo en la calidad del servicio que se presta y la consecución de los logros trazados. En definitiva, se espera que la presente aproximación a esta realidad en particular permita sentar las bases para la aplicación de herramientas laborales que lleven al mejoramiento de las relaciones de trabajo dentro de la institución. Por último, sirva el presente informe como fuente de apoyo 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 como factor condicionante del desempeño de su personal, ya que los hallazgos arrojados,

si bien se circunscriben al contexto particular aquí estudiado, pueden ser transpolados a otros escenarios o, por lo menos, pueden servir para entender aquellos que presentan circunstancias parecidas.

1.4. Limitaciones de la Investigación

En líneas generales el proceso de investigación no enfrentó obstáculos resaltantes que significaran una limitación real para su realización. La única limitación que se enfrentó estuvo relacionada con la falta de disponibilidad de tiempo del personal obrero activo, lo que dificultó la obtención de la información necesaria para conocer sus experiencias y expectativas. Sin embargo, si bien esto prolongó el lapso de realización un poco más allá de lo previsto, pudo solventarse fácilmente a través de una paciente dedicación por parte de las investigadoras y una pertinente organización de las actividades a realizarse, tomando en cuenta los horarios de los trabajadores y el cronograma propuesto para la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El propósito del marco teórico es presentar el sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitieron abordar el problema durante el proceso investigativo. Es decir, se trata a continuación de integrar el problema dentro de un ámbito donde este cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles a la investigación. En lo que sigue se señalan algunas investigaciones realizadas en la Universidad de Oriente así como en otros entornos académicos, que sirvieron de antecedentes científicos a la presente; asimismo, se exponen los aportes teóricos de distintos autores que sirvieron para enmarcar y darle sustenta a la investigación, se contextualiza la misma y se presentan las variables correspondientes.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Cabello (2000), hace referencia en su trabajo de ascenso titulado *Motivación y Satisfacción de las Necesidades Humanas en Tiempo de Crisis. Caso Venezuela*, a las distintas teorías que surgieron a raíz del planteamiento científico formulado por el padre de la administración, Frederick Taylor, quien planteó que la mejor fuente de motivación para el trabajador era el dinero en efectivo, es decir mientras más trabajas más ganas. Cabello concluye en su investigación que la motivación incluye una reacción en cadena; la cadena necesidad-deseo satisfacción, donde se relacionan entre sí las necesidades percibidas que dan lugar a los deseos y

metas que se buscan, lo que ocasiona tensiones (es decir, deseos no satisfechos), que provocan acciones para alcanzar las metas.

Milano y Rondón (2006), en su trabajo de ascenso titulado *Grado de Satisfacción del Personal Docente y de Investigación en Relación a los Servicios Prestados por el IPSPUDO*, concluye que en la actualidad uno de los principales problemas que confrontan las diferentes organizaciones es precisamente encontrar las maneras de satisfacer las necesidades de sus trabajadores, de tal forma que estos se sientan motivados para desempeñar su labor y así facilitar el logro de los objetivos fijados. Sin duda la satisfacción es una necesidad prioritaria e innata en todos los seres humanos que es indispensable en la relación entre el IPSPUDO y sus asociados. Esto conlleva a que gran parte de los afiliados se sientan identificados con esta organización.

Salazar (2008), realizó una investigación referida a la *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo No Profesional del Rectorado de la Universidad de Oriente, Cumaná*, en el cual concluyó que existía una ausencia de evaluación del rendimiento laboral lo que priva a la organización objeto de estudio de mecanismos efectivos que la conduzca a tomar decisiones racionales con respecto a los empleados y sus posibilidades de ascenso, reconocimiento y entrenamiento y capacitación. La investigación aporta resultados importantes que permiten entender la relación existente entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño, haciendo uso de las principales teorías referidas a los factores motivacionales en ese contexto particular.

Zambrano y García (2010), presentaron como tesis de grado una investigación titulada *Factores higiénicos y motivacionales que intervienen en*

el personal administrativo (aseudistas y aspuvistas) del Rectorado de la Universidad de Oriente, según la teoría de Frederick Herzberg, 2010. En ésta, las investigadoras estudiaron los factores que afectan las condiciones de trabajo del personal administrativo del Rectorado de la UDO, tomando como muestra 247 trabajadores, en el marco de la teoría de los dos factores de Herzberg. Entre las conclusiones más importantes a las que llegaron, puede mencionarse que tanto los factores higiénicos como los motivacionales permiten que haya una mayor satisfacción entre los trabajadores, aún y cuando ciertos aspectos puntuales como son el salario y el reconocimiento formal, funcionan como agente insatisfactor, el primero, y como agente de no-satisfacción, el segundo. Razón por la cual se recomienda que la institución asuma el compromiso de brindarles mayores reconocimientos a los empleados (más allá del reconocimiento verbal) y una remuneración más acorde con las necesidades y desempeño de los mismos.

Los resultados obtenidos en las investigaciones antes mencionadas nos muestran como se relaciona la satisfacción de las personas con las respuestas recibidas por parte de determinadas organizaciones y, con ello, el logro de los objetivos fijados por éstas. Si bien, algunos de estos estudios no trataron la satisfacción de los empleados (como es el caso de nuestra investigación) los resultados de estos trabajos sirven de insumo para entender la relación de la satisfacción de las necesidades humanas con la obtención de las metas organizacionales de una institución como lo es la Universidad de Oriente. Así pues, en teoría, los aportes de estos estudios sirven de guía para analizar en profundidad la satisfacción laboral como factor de desempeño del personal obrero del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente, el cual es el horizonte último de la presente investigación.

2.2. Bases Teóricas

Una de las relaciones más importantes en el campo del comportamiento organizacional es la relación entre la satisfacción laboral y desempeño en el trabajo. Las ideas más recientes sobre esta relación aparecen reflejadas en la siguiente figura:

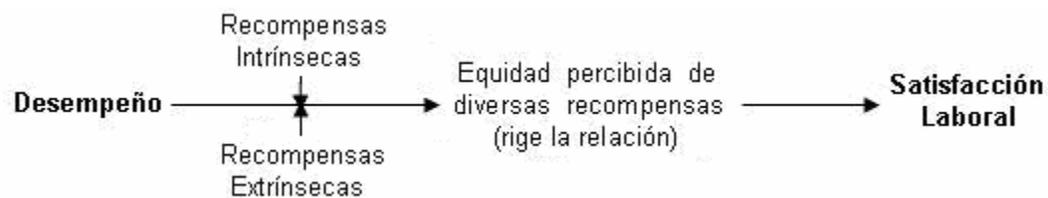


FIGURA 1. *Relación entre Satisfacción laboral y Desempeño.* Fuente: Martínez Coll (2001).

De este modo, a través de los fundamentos teóricos que se presentan a continuación interesa conocer las teorías vinculadas a estos dos conceptos claves para el entendimiento de las relaciones organizacionales; con lo cual, a su vez, se espera dar luz acerca de la vinculación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño; así como entre otros conceptos cercanos como son la motivación y las necesidades.

2.2.1. Desempeño laboral

En términos simples, el desempeño puede definirse como la acción y efecto de desempeñar o desempeñarse en una actividad o labor específica. Nos refiere pues a un nivel de esfuerzo tanto físico como psicológico orientado a la obtención de un objetivo previamente fijado. En el campo laboral, esto remite al esfuerzo que los empleados realizan en función de su trabajo y su posición en la estructura de una empresa, y sobre todo en

función de las metas organizacionales, asumiendo que toda organización es un todo del que depende la sana interrelación de todas sus partes.

Así pues, según Chiavenato (2000) el desempeño laboral vendría a ser el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; es decir, es la estrategia individual para lograr los objetivos de la organización. Cada individuo, por así decirlo, a través de su acción individual hace un aporte para el cumplimiento de las metas de la organización. Este aporte singular de cada uno de los trabajadores es lo que llamamos desempeño laboral, entendiendo que el mismo se encuentra sujeto a factores tanto externos (en cuanto al ambiente laboral en el que se desarrolla la persona) como internos (referidos al individuo como tal) que pueden propiciar o incidir en que los niveles de desempeño sean altos o bajos dentro de la institución. Por lo tanto, uno de los factores intrínsecamente relacionados al desempeño es la satisfacción laboral.

2.2.2. Satisfacción laboral

Según su definición más simple, la satisfacción es la razón, acción o modo con que se sosiega y se responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un móvil en sí mismo dentro del comportamiento de los trabajadores; es decir, éstos mantienen una actitud positiva en la organización laboral para lograr sentirse satisfechos dentro de la misma. Para otros autores, sin embargo, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Para Daft y Steers (1999) la satisfacción laboral es el estado emocional placentero y positivo que resulta de la evaluación de nuestro

trabajo o de la propia experiencia en el mismo. Mediante el estudio de la satisfacción se pueden saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal que labora en ella; lo que dará pie a mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

Ahora bien, la pregunta elemental en este contexto es ¿cómo se logra la satisfacción laboral dentro de una organización? Ésta puede ser determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar las habilidades del personal y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno también es un factor importante. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren (Camacaro, 2006).

Asimismo, Camacaro (2006) señala que existen diversos modelos explicativos sobre el concepto de satisfacción laboral, los cuales proponen que la misma está basada en diferentes causas, entre las que se encuentran: la satisfacción de las necesidades, el cumplimiento positivo de las expectativas y valores, la obtención de resultados mediante encuestas, la comparación entre diferentes estudios, etc. Según este mismo autor, las causas que producen satisfacción o insatisfacción pueden ser:

- **Reconocimiento:** la mayoría de las personas quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.
- **Buen Ambiente:** el medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.
- **Competencia de la Dirección:** es decir sí la dirección es incompetente hallarán poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.
- **Seguridad en el Empleo:** el grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde labora será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

Como puede verse, cuando se habla de satisfacción se refiere en gran medida a la satisfacción de las necesidades humanas; por lo tanto, cuando hablamos de satisfacción laboral nos estamos refiriendo al grado de bienestar que siente el personal en su entorno de trabajo, de acuerdo a sus expectativas y a las actividades realizadas, pero también de acuerdo al grado en que sus satisfechas sus necesidades más elementales.

Según Chiavenato (2004), las necesidades aparecen cuando surge un desequilibrio fisiológico o psicológico, cuando, por ejemplo, las células del cuerpo son privadas de alimento y agua o cuando las personas son privadas de sus amigos o compañeros. Las necesidades son variables en el interior de cada persona y dependen de factores culturales. En suma una necesidad

significa una carencia interna de la persona, como sería el hambre, la inseguridad, la soledad, etc., la cual tiende a romper con el estado de equilibrio que caracteriza a todo organismo. La necesidad es, pues, un estado que cuando no se satisface, crea tensión e impulsa al individuo a tratar de atenuarla.

2.2.3. Necesidades

En primer lugar, se encuentra que las necesidades se definen simplemente como la “sensación de apetencia, nacida de la dependencia del hombre con respecto al mundo exterior, motivada para la conservación de su vida o para elevar el nivel de esta, mediante unos medios considerados escasos” (Enciclopedia Salvat Diccionario, 1996). De tal modo, según Helliegel (2004,117), las necesidades “son deficiencias que una persona experimenta en un momento determinado. Estas deficiencias son psicológicas (como la necesidad de reconocimiento), fisiológicas (como la necesidad de agua, aire, alimento) o sociales (como la necesidad de amistades)”.

De acuerdo a esto, existen diversas maneras de clasificar las necesidades. Una muy sencilla sería la que distingue las *necesidades físicas básicas*, llamadas también necesidades primarias, y las *necesidades sociales y psicológicas*, que pueden considerarse necesidades secundarias. Entre las personas las necesidades secundarias varían mucho más que las primarias, inclusive pueden existir opuestos entre dos personas diferentes. Por ejemplo, una persona puede tener la necesidad de autoafirmación y ser agresiva con los demás; mientras que una segunda persona, prefiere ser sumisa y sucumbe a las agresiones de otros.

Las necesidades cambian también de acuerdo con el tiempo y las circunstancias. El hombre no se enfrenta a sus necesidades de una manera individual sino colectiva, como miembro de una sociedad; de modo que la sociedad pone a disposición de sus componentes un conjunto de conductas (comportamientos activos) y juicios de valor (comportamientos pasivos) que son adquiridos por medio de la educación u otro tipo de aprendizaje. Toda persona que forma parte de esta cultura precisa participar de esos comportamientos o patrones que determinan una manera de pensar, sentir y actuar, para llegar a satisfacer sus necesidades naturales.

De esta forma, las necesidades que se llaman secundarias se encuentran supeditadas a los rasgos culturales de los que hace parte el trabajador. En este contexto, ciertos aspectos inherentes al quehacer organizacional cumplen un papel importante en el proceso de satisfacción laboral dentro de una empresa. Entre ellos se pueden nombrar los siguientes:

- a) **Los Salarios.** De acuerdo con la teoría de las expectativas, el dinero motivara hasta el grado que se le considere capaz de satisfacer las metas personales de un individuo y se le perciba como dependiente de los criterios de desempeño. La teoría de la expectativa de Victor Vroom evidencia que el dinero puede ser un motivador excelente si los trabajadores consideran que hay una relación directa o indirecta entre el aumento de la remuneración y el desempeño. Davis y Newstron (2000) señalan que para tener una mejor comprensión del dinero como retribución es conveniente explicarlas a través de los modelos de motivación que serán analizados *a posteriori* en la presente sección.
- b) **Las Relaciones Laborales Positivas.** Según Robbins (1998:274), señala, casi todos los empleados pertenecen a una unidad de trabajo.

En cierta medida, su desempeño en el trabajo depende de su habilidad para interactuar de manera efectiva con sus compañeros de trabajo y con sus leyes, algunos empleados tienen excelentes habilidades interpersonales, pero otros requieren de capacitación para mejorar las suyas. Esto incluye como aprender a escuchar mejor, como comunicar ideas más claramente y como ser un miembro de equipo más efectivo. En la medida que las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo sean mejores, los resultados serán también mejores para el logro de los objetivos organizacionales. Esto tiene lugar cuando, según Davis y Newstrom (2000), existe un intercambio de opiniones, perspectivas, creencias, sentimientos y conductas entre los individuos que conforman una organización en función de objetivos comunes.

- c) **Las Relaciones Intergrupales.** Del mismo modo como son importantes las relaciones entre los individuos que forman parte del recurso humano de una organización, también las relaciones entre los grupos que coexisten dentro de la misma deben ser armoniosas para que haya un mejor ambiente de trabajo. Según Robbins (1998:645) el “buscar cambiar las actitudes, los estereotipos y las percepciones que los grupos tienen uno del otro” permite una mejora significativa en las relaciones entre el personal y además, una mayor cohesión entre todos los trabajadores como integrantes de la organización como un todo. Esto, a su vez, contribuye a que los sujetos, de forma individual, logren satisfacer sus necesidades sociales sin entrar en confrontación con las de los demás.

Por último, es evidente que la organización es un sistema cooperativo que requiere conocer de manera fehaciente sobre la eficacia de sus integrantes a través de indicadores relacionados a la satisfacción, tales

como: motivación, características de la organización y comunicación, los cuales permiten lograr una mayor vinculación con el objeto de tomar las decisiones correctas sobre la prevención o solución de las diversas problemáticas que puedan presentar los trabajadores. Así pues, tanto el concepto de satisfacción laboral como el de necesidades se encuentra estrechamente asociado con el de motivación en el entorno de trabajo. De tal modo, en lo sucesivo veremos algunos aspectos teóricos referidos a la motivación y a la satisfacción de las necesidades humanas, tomando en cuenta los aportes de diferentes autores clásicos en la materia.

2.2.4. Motivación

Según Hellriegel (2004), la motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporten de una manera específica, encaminada hacia determinadas metas. De modo que la motivación en el campo organizacional se refiere a la voluntad individual de ejercer altos niveles de esfuerzos para alcanzar las metas de la organización, voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual (Robbins, 1996). Asimismo, Chiavenato (2004:313) la define como “el proceso responsable de la intensidad, la dirección y la persistencia de los esfuerzos de una persona para alcanzar una meta determinada”

Entendiéndolo como proceso, la motivación implica dinamismo; un dinamismo funcional, que tiene como objetivo incrementar la probabilidad de adaptación del organismo a las condiciones cambiantes del medio ambiente. El proceso de motivación está dirigido a las metas o a las necesidades. Las metas son los resultados que la persona busca y actúan como fuerzas vitales

que le atraen. Las necesidades humanas disminuyen cuando alcanzan las metas deseadas.

En un sentido sistémico, la motivación está compuesta por tres elementos que interactúan y son interdependientes. Según Chiavenato (2004, 315) estos son:

- a) **Necesidades.** Ya se ha definido como las carencias que surgen cuando aparece un desequilibrio fisiológico o psicológico; es decir, puede referirse a cualquiera de los dos tipos de necesidades ya señaladas: necesidades primarias (aquellas necesidades básicas y naturales como son la comida, el agua, el resguardo, entre otras) o necesidades secundarias (que se refieren al ámbito psicológico, social e interpersonal, y responden a cuestiones condicionadas por la cultura en conjunción con naturaleza mental de cada individuo en particular).
- b) **Impulsos.** Estos pueden también llamarse indistintamente “motivos” y son los medios que alivian las necesidades. El estímulo genera un comportamiento de búsqueda e investigación para encontrar objetivos que, una vez que se alcancen, satisfarán las necesidades y reducirá la tensión. Los ánimos fisiológicos y psicológicos están orientados a la acción y crean las condiciones que brindan la energía necesaria para alcanzar un incentivo. Es decir es el corazón del proceso de motivación. La necesidad de alimento y agua se transforma en hambre y sed, y la necesidad de tener amigos se convierte en una instigación por la afiliación.
- c) **Incentivos.** Al final del ciclo de la motivación está el incentivo, definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un estímulo. El alcanzar un estímulo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o

psicológico y reduce o elimina el ánimo. Comer, beber o incluso reunirse con los amigos tiende a restaurar el equilibrio y reducir la propulsión correspondiente. En general los alicientes se encuentran fuera del individuo y varían enormemente dependiendo de la situación.

Estas tres dimensiones del proceso de motivación (necesidades, impulsos e incentivos) constituyen el punto de partida de las teorías de la motivación. Así se muestra en la siguiente figura:



FIGURA 2. *Proceso de Motivación simplificado*. Fuente: Chiavenato (2004)

Puede decirse que las necesidades sirven de ánimo para alcanzar u obtener los incentivos deseados, es decir las carencias provocan tensión e incomodidad en la persona y desencadena un proceso que trata de reducir o eliminar la rigidez. Para satisfacer determinada carencia la persona elige un curso de acción y surge el comportamiento dirigido hacia esa meta (impulso) si ésta consigue satisfacer esa necesidad el proceso de motivación tiene éxito, si algo impide la satisfacción entonces se presenta la frustración y el estrés, esta evaluación de desempeño determina la recompensa o sanción para la persona.

Ahora bien, las teorías de la motivación se pueden clasificar en tres grupos: las *teorías del contenido* (que se refieren a los factores internos de las personas y que activan, dirigen, sustentan o paralizan su comportamiento, es decir las necesidades específicas que motivan a las personas), las *teorías del proceso* (que describen y analizan el proceso

mediante el cual el comportamiento es activado, dirigido, mantenido o detenido), y las *teorías del esfuerzo* (que se basan en los conocimientos del comportamiento que llega a feliz término). Las principales teorías se basan en el contenido de la motivación, y parten del principio que dice que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo. La motivación para actuar y para comportarse se deriva de fuerzas que existen en su interior. Así, cada persona es un agente que partiendo de una disposición interna energiza y dirige su conducta hacia metas específicas.

Una teoría ya clásica que estudia el proceso de motivación es la formulada por Lawer. Este investigador concluyó, según Chiavenato (1999:84), que: “1.- Las personas deseaban ganar dinero, no sólo porque éste les permitía satisfacer sus necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también porque brinda las condiciones sociales, de autoestima y autorrealización. 2.- Si las personas perciben y creen que su desempeño es, al mismo tiempo, posible y necesario para obtener más dinero, ciertamente se desempeña de la mejor manera posible. Solo se necesita establecer el tipo de percepción”. Allí se puede ver como la satisfacción de necesidades tanto primarias (el dinero le permite al trabajador adquirir comida, vivienda, etc.) como secundarias (el percibir más dinero se traduce también en un factor de autoestima) se vuelve en un factor determinante del desempeño. El dinero cumple el papel de incentivo en una dinámica compleja que no sólo se basa en la objetividad de los hechos sino también en la percepción subjetiva que tienen o no los trabajadores.

Asimismo, otro de los autores clásicos en esta área es Abraham Maslow, cuya teoría motivacional –denominada “jerarquía de las necesidades humanas”– fue estructurada en forma de pirámide. En la base de esta pirámide se encuentran las necesidades primarias: 1) necesidades

fisiológicas, 2) seguridad. En la cima se hallan las necesidades secundarias: 3) sociales, 4) autoestima, 5) autorrealización. Clayton Alderfer desarrolló otra teoría de las necesidades, llamada ERG (por sus siglas en inglés que hacen referencia a las necesidades existenciales, de relaciones y de crecimiento), en la cual se desmembró la jerarquía de Maslow en tres tipos de necesidades: existenciales, de relación y de crecimiento. Las necesidades existenciales o de orden inferior incluyen las necesidades fisiológicas y la de seguridad. Las necesidades de relación corresponden a las necesidades de pertenencia y amor de Maslow. Las necesidades de crecimiento, que corresponden a las necesidades de valoración y realización personal de Maslow, se combinan con las necesidades de relación para constituir las necesidades de orden superior. Según Gordon (1997), tanto Maslow como Clayton estaban de acuerdo en que las personas primero satisfacen las necesidades de orden inferior y después las de orden superior.

Por su parte, la teoría de Frederick Herzberg plantea un enfoque hacia lo exterior (ambiente externo y trabajo del individuo). La teoría motivacional que condensa este planteamiento de Herzberg fue denominada “teoría de los dos factores”, los mismos son descritos por Chiavenato (1999) como:

- **Factores Higiénicos:** condiciones que rodean al individuo, cuando trabaja. Si estos factores son óptimos simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera.
- **Factor Motivacional:** tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo.

David McClelland en su teoría contribuyó a la comprensión de la motivación al identificar tres tipos de necesidades básicas de la motivación clasificadas de la siguiente manera:

- **Necesidad por Afiliación:** es la necesidad de tener relaciones humanas, de establecer relaciones interpersonales cercanas y amigables, se manifiesta en el deseo de ser querido y aceptados por otros.
- **Necesidad para el Logro:** es la necesidad de triunfar en la competencia, buscar la excelencia, realizarse de acuerdo con determinadas normas y luchar por el éxito, es decir es el impulso que tienen algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas.
- **Necesidad por Poder:** es la necesidad de controlar a otras personas o de influir en ellas, es decir, conseguir que las personas se comporten de una manera en que no lo harían normalmente. Representa el deseo de tener efecto, de ejercer influencia y de controlar a otras personas (de estar al mando). Las personas que tienen esta necesidad prefieren las situaciones competitivas y de estatus o tienden a preocuparse más por el prestigio y la influencia que por el desempeño. Una vez que obtiene este poder puede utilizarlo constructiva o destructivamente.

Para efecto de esta investigación se consideró la teoría de Frederick Herzber para la correlación de las variables satisfacción y desempeño, y sus análisis correspondientes.

Por último, se puede resaltar lo siguiente: el buen desempeño laboral debe entenderse como una consecuencia de los niveles de satisfacción que

logren alcanzar los trabajadores en el entorno en el que se desenvuelven. Asimismo, la satisfacción es siempre satisfacción de necesidades, ya que es menester que las personas se desarrollen en circunstancias favorables para que puedan saciar sus requerimientos humanos al tiempo que se desempeñan laboralmente. La satisfacción de estas necesidades son pues el resultado de un proceso concadenado donde la motivación dinamiza las fuerzas que llevan a los sujetos a alcanzar ciertas metas. En la medida que las motivaciones singulares de las partes que conforman la organización (su recurso humano) estén orientadas al logro de objetivos colectivos, el proceso desembocará finalmente en resultados positivos para la organización como un todo.

2.3. Sistema de hipótesis

¿La satisfacción laboral es un factor relacionado con el desempeño?

¿La satisfacción laboral no es un factor relacionado con el desempeño?

2.4. Operacionalización de variables

La operacionalización se elabora a partir de la variable independiente: (ver figura N° 3) satisfacción laboral como factor relacionado con el desempeño del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente. Así pues, la definición conceptual de la variable se expresa de la siguiente forma: “la satisfacción laboral es el grado de aceptación o rechazo que el personal experimenta respecto a su trabajo, que afecta la calidad de vida y la salud en general del individuo” (Melinkoff, 1998:346).

Variable Conceptual	Variable Operacional	Dimensión	Indicadores	Item	Instrumento	Fuentes
Satisfacción Y Desempeño Laboral	Analizar el perfil demográfico del personal obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente	Factores Demográficos	- Sexo - Estado civil - Edad - Grado de Instrucción - Antigüedad laboral - Número de hijos - Grupo familiar - Carga familiar - Condición de vida	A B C D E F G H I	Cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas	Se utilizarán fuentes primarias ya que la información será recolectada directamente del personal que labora allí
	Analizar los factores salario, relaciones interpersonales, ambiente físico, equipos y herramientas de trabajo con respecto a la satisfacción y desempeño laboral del personal obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.	Factores Económicos	- Salario - Compensación salarial	1 2-3		
		Factores Ambientales	- Relaciones interpersonales - Condiciones físicas de trabajo - Equipo de trabajo	4-5-6 7-8-9 10		
	Importancia básica que tiene para el ser humano, satisfacer sus necesidades.	Factores que influyen en las instituciones en cuanto a satisfacción y desempeño laboral	- Incentivos - Reconocimientos	11 12		

2.5. Contexto de la Investigación

En el presente 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. Por último, se presenta el organigrama de la universidad lo que permite observar cómo esta estructurada la misma. Toda esta información institucional fue tomada de Página Web de la UDO – Núcleo Sucre (2010).

2.5.1. Reseña histórica de la Universidad de Oriente - Núcleo de Sucre

La historia del Núcleo de Sucre-Cumaná está íntimamente ligada a la de la Universidad de Oriente, por ser el Núcleo primigenio con el cual inició sus actividades casa de estudios, aunque existen antecedentes serios y profundos en el siglo pasado que no se concretaron debido a las condiciones políticas y el permanente estado de guerra civil de la región y el país. Las perspectivas de desarrollo económico, social y cultural de la región a lo largo del siglo XX fueron inquietantes para los habitantes del oriente venezolano, región que, aún siendo rica en recursos naturales, estaba signada por la pobreza y carente de la mano de obra especializada que transformara esos recursos en beneficio colectivo.

En respuesta a esa situación, la Junta de Gobierno instaurada luego de la dictadura del depuesto General Marcos Pérez Jiménez y presidida por Edgar Sanabria, crea el 21 de noviembre de 1958 la Universidad de Oriente al dar el ejecútase al Decreto - Ley No. 459, para estudios universitarios y

profesiones técnicas y ordena el inicio de actividades con el Instituto Oceanográfico de Venezuela para la investigación científica en las áreas de Oceanografía Física, Biológica y Aplicada.

El 6 de julio del año siguiente, el recién electo Presidente de la República, Rómulo Betancourt nombra una Comisión Organizadora de la Universidad de Oriente integrada por Luis Manuel Peñalver, Luis Villalba Villalba, Pedro Roa Morales, Enrique Tejera París y Gabriel Chichani; la cual a su vez nombró como presidente al doctor Peñalver y llamó a colaborar a Eduardo Mendoza Goiticoa, Oswaldo de Sola, Claudio Muskus, Juan López Aldrey, J. M. Siso Martínez, José Lorenzo Pérez y Dionisio López Orihuela. La Comisión se planteó la creación de una universidad moderna, con nueva orientación, adaptada a la realidad social, cultural y económica de la comunidad oriental, partiendo de Sucre, “encrucijada de caminos”, y expandiéndose hacia Anzoátegui, Monagas, Bolívar y Nueva Esparta.

El 12 de octubre de 1959 se inician en el país los estudios formales en Ciencias Marinas con la puesta en marcha del Instituto Oceanográfico y con el cual también inicia actividades el Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

El 12 de febrero de 1960, la actividad académica propiamente dicha de la Universidad de Oriente se inicia en Cumaná, en una casa alquilada, ubicada en la Avenida Gran Mariscal, donde había funcionado al policía política de la dictadura de Pérez Jiménez, con 120 estudiantes de los Cursos Básicos y a la vez, se programan las carreras de Matemática, Física, Química y Biología. Posteriormente, el 29 de mayo de ese mismo año, la Universidad de Oriente fue inaugurada por el Presidente Rómulo Betancourt en un acto solemne donde también pronunciaron discursos el escritor

Rómulo Gallegos; el Ministro de Educación para ese entonces Rafael Pisani y el Presidente de la Comisión Organizadora, Luis Manuel Peñalver. Refiere Peñalver que la realidad era dramática: 120 estudiantes, nueve profesores, seis investigadores, diez empleados administrativos y precarios recursos financieros para acometer una obra de tal envergadura. “A esto se le llamó la Universidad de Oriente”. A pesar de ese adverso comienzo, se fue desarrollando la estructura de la nueva universidad que muy pronto comenzó a dar signos de fortaleza y crecimiento.

Estudiantes, profesores e investigadores fueron llegando del resto de la región oriental y del país, y allende nuestras fronteras. Igualmente a la Comisión Organizadora se incorporaron también otros profesionales de reconocida trayectoria profesional y científica. Con la creación de los Núcleos, se designaron profesores que detentaron el cargo de Directores de Núcleos y que años después fueron electos e investidos como Decanos, con plenas facultades para gerenciar cada una de las unidades académicas que integran a la Universidad de Oriente.

2.5.2. Filosofía de la Universidad de Oriente - Núcleo de Sucre

El Ser y el Qué Hacer del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente está orientado por una filosofía que como institución educativa se expresa en un conjunto de principios y enunciados de valores definidos en su misión, su visión y sus objetivos y funciones:

Misión

La Misión del Núcleo de Sucre es la de ser rector de la educación, la cultura, la ciencia, la formación del recurso humano, la creación y difusión de

conocimientos a través de sus programas de docencia, investigación y extensión, con el propósito de lograr los cambios científicos tecnológicos y culturales que se requieren para el desarrollo de la región y del país.

Visión

La Visión del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente es la de consolidarse como una institución universitaria de excelencia en la docencia, la investigación y la extensión, que responda eficaz y oportunamente a las exigencias de su entorno y a las demandas de cambios e innovaciones que caracterizan nuestra época.

Objetivos

El Núcleo de Sucre es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre, conforme a la definición de Universidad establecidas en las leyes de la República Bolivariana de Venezuela. De allí que es una institución al servicio de la nación venezolana, con objetivos comunes a los demás Núcleos de la UDO y por ende, de las demás universidades del país y el mundo, pero con fines propios derivados de las características y condiciones especiales del Estado Sucre, entidad federal social y económicamente deprimida pero con recursos éticos, humanos, y naturales que merecen la pena elevarse y con cuyo desarrollo integral el Núcleo está completamente comprometido.

Funciones

En su concepción la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre se define como un sistema de educación Superior al servicio del país con objetivos comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo. La cual asume junto con los otros núcleos la responsabilidad de la educación Universitaria y desde sus inicios, se ha convertido en el motor fundamental del desarrollo integral en toda la zona nororiental del país, en función de las condiciones, posibilidades y tendencias de desarrollo del estado Sucre.

2.5.3. Organigrama Estructural de la Universidad de Oriente - Núcleo de Sucre

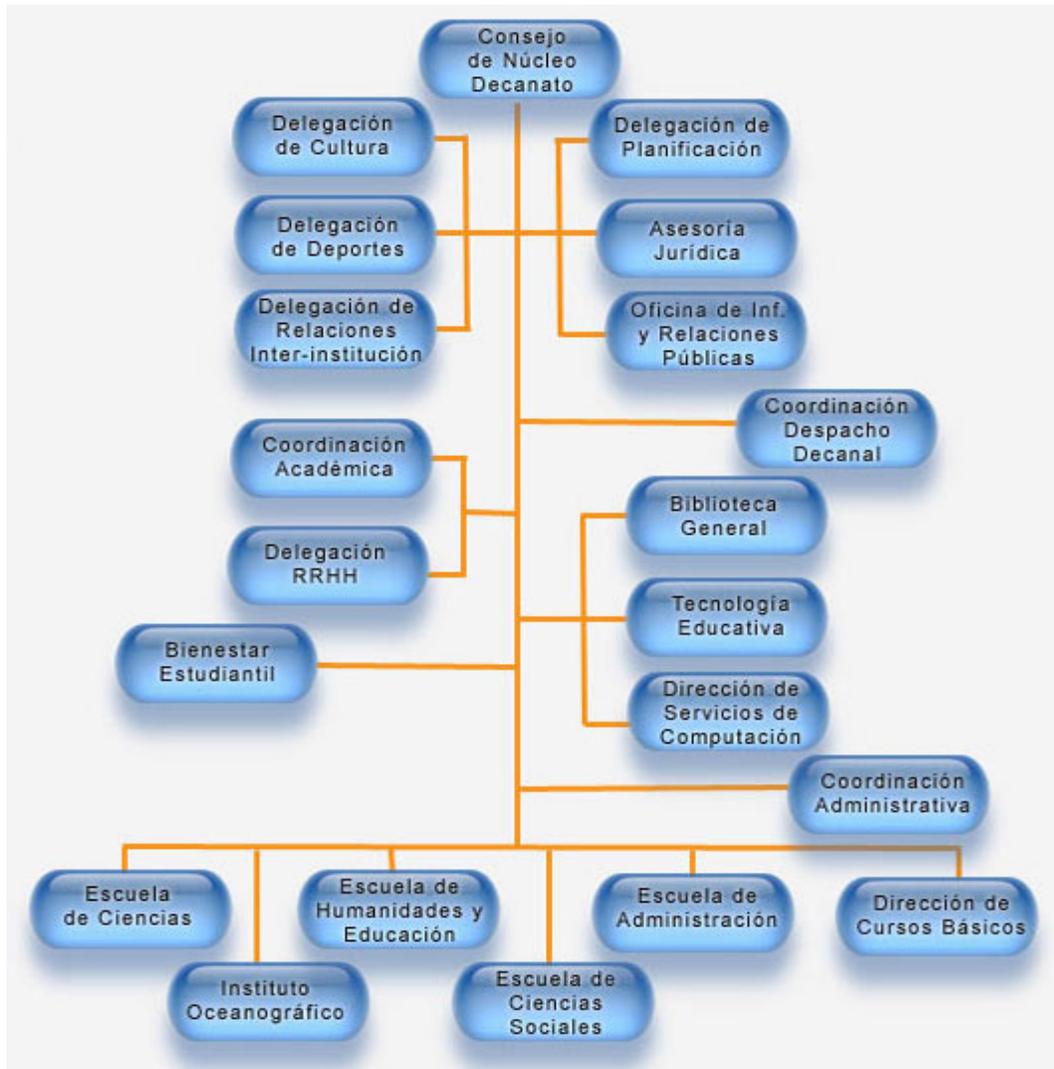


FIGURA 3. Organigrama de la UDO - Sucre. Fuente: <http://www.udo.edu.ve>

2.6. Definición de Términos Básicos

A continuación se definen algunos conceptos que, en el marco de la presente investigación, permitirán clarificar la teoría planteada y la problemática que se pretende estudiar. Si bien algunos de estos términos han sido ya tratados en secciones previas del presente capítulo, en este apartado se intenta esbozar con mayor precisión cada uno de ellos, con el objeto de que sirvan en la práctica de herramientas teóricas realmente pertinentes para el entendimiento del problema que se investigará.

Ascenso. Promociones que ofrezcan oportunidades para el crecimiento personal y profesional que permitan elevar el nivel social de un individuo (Robbins, 1998).

Afiliar. Entrar o hacer entrar a uno como miembro de una sociedad, corporación, secta, etc. (Diccionario Enciclopédico, 2001).

Beneficio. Derecho que le corresponde a uno por ley o privilegio. (Diccionario Enciclopédico, 2001).

Beneficios socioeconómicos. Representa las actitudes de los empleados en cuanto a la relación de beneficio así como en cuanto a la recompensa en el desempeño laboral y sus reconocimientos por parte del entorno (Robbins, 1998).

Diferencias individuales. Idea de que cada persona es diferente a las demás y que estas son generalmente importantes y no insignificantes (Keith, 2004).

Eficiencia. Relación entre costos y beneficios, entre insumos y productos, es decir, relación entre lo que se consigue y lo que puede ser conseguido. Significa hacer correctamente las cosas y hacer hincapié en los medios que se usan para ejecutarlas. Se refiere a los medios empleados para conseguir una meta. Corresponde al 100% del tiempo del patrón establecido por el estudio de los tiempos y movimientos (Chiavenato, 2004). De igual forma, puede definirse también como la proporción entre la producción efectiva y el insumo requerido para alcanzar (Robbins, 1996).

Habilidades. Aptitudes relacionadas con tareas específicas (Robbins, 1998).

Incentivos. Factores ambientales que se establecen para motivar a una persona (Chiavenato, 2004).

Individualismo. Doctrina que afirma que el individuo es el fundamento de la sociedad y los valores morales. Asimismo, es la forma de ser y de pensar de aquel que vive, aún sin proponérselo, según los principios de esta doctrina (Diccionario Enciclopédico, 2001).

Intergrupales. Las relaciones de trabajo con otros equipos del área de labores o departamentos diferentes (Robbins, 1998).

Interpersonal. Las relaciones con otros compañeros y la manera de actuar en los equipos de trabajo (Davis y Newstrom, 2000).

Jerarquía. Conjunto de niveles jerárquicos de autoridad que existen en una organización (Diccionario Enciclopédico, 2001).

Jerarquía de necesidades. Filosofía que sostiene que los diferentes grupos de necesidades tienen un orden de prioridad específico entre la mayoría de las personas, de manera que un grupo de necesidades precede a otro en importancia (Keith, 2004).

Recursos humanos. Personas que forman parte de los recursos de la organización. Es el recurso más valioso de ésta (Chiavenato, 2004).

Relaciones laborales. Es el intercambio de opiniones, perspectivas, creencias, sentimientos y conductas entre los individuos que conforman una organización, en función de objetivos comunes (Davis y Newstron, 2000).

Salario. Es el incentivo crucial para la motivación en el trabajo. Como medio de intercambio, es el bien que la organización ofrece al empleado a cambio de su trabajo, pero asimismo es el vehículo a través del cual el empleado puede adquirir los bienes que desea para satisfacer sus necesidades (Davis y Newstron, 2000).

Tareas variadas. El grado en que el puesto requiere una variedad de actividades diferentes de modo que el trabajador pueda ejercer numerosas habilidades y dotes (Robbins, 1970).

Trabajo en sí o naturaleza. Es la suma de factores que determinan el punto hasta el cual las labores realizadas por los empleados son interesantes y ofrecen oportunidades para aprender y para aceptar responsabilidades para sí mismos (Gibson, 1994).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se presentan los parámetros metodológicos a partir de los cuales se llevó a cabo la investigación; se refiere y se justifica el nivel de conocimiento de la misma, el tipo y el diseño, así como las técnicas y los instrumentos a través de los cuales se recogió la información y los procedimientos que se siguieron para el análisis del material obtenido, en función del problema antes planteado.

3.1. Nivel de 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 relacionar dos variables: la satisfacción laboral y el desempeño del personal obrero activo del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente. Lo cual se llevó a cabo poniendo en práctica criterios sistemáticos que permitieron llegar a conclusiones más o menos generalizables respecto a las relaciones causales existentes entre ambos fenómenos organizacionales.

3.2. Diseño de la Investigación

Según Arias (2006:26), “el diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder el problema planteado”. En tal sentido, el proceso de investigación se llevó a cabo por medio de un diseño de campo, toda vez que se recurrió al estudio documental para sustentar el abordaje empírico.

La investigación de campo se define, según Arias (2006:31), como aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna. Este diseño de investigación permite al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en las que se han de obtener los datos, es decir, garantiza un mayor nivel de confianza para la recolección de la información ya que se realiza a través de técnicas aplicadas directamente en el lugar donde ocurren los hechos; en el caso de la presente investigación, la información fue suministrada por el personal obrero activo del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

3.3. Población y Muestra

Según Arias (2006:81), la población es el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. La población objeto de estudio del presente estudio estuvo representada por un total de 440 obreros activos que laboran en el Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente. Asimismo, según Arias (2006:83), la muestra es el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población, dada su accesibilidad. La muestra debe ser lo mas representativa posible a fin de garantizar la confiabilidad de los resultados,

por lo cual, para la presente investigación se aplicó la siguiente ecuación estadística, que permitió estimar la proporción poblacional conociendo de antemano el tamaño de la población (Arias, 2006:88).

$$n = \frac{N * Z^2 * (P * Q)}{E^2 * (N - 1) + Z^2 (P * Q)}$$

Donde cada término representa lo siguiente:

N= Tamaño de la población

E= Error

Q= Proporción de fracaso

P= Proporción de éxito

Z²= nivel de confianza

Cálculo:

N= 440

P= 50%=>0,50

Q= 50%=>0,50

Z=1,96

E= 5% =0,05

$$n = \frac{440 * (1,96)^2 * (0,50 * 0,50)}{(0,05)^2 * (440 - 1) + (1,96)^2 * (0,50 * 0,50)}$$

$$n = \frac{440 * (3,8416) * (0,25)}{(0,0025) * (439) + (3,8416) * (0,25)} \rightarrow n = \frac{422,576}{1,0975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{422,576}{2,0579} \quad n = 205,34$$

$$n \cong \mathbf{205}$$

Esto quiere decir que la muestra que se tomó para la investigación fue de 205 obreros activos que trabajan en el Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente. A este número de personas se les aplicó el instrumento y fueron la base sobre la que se llegaron a los resultados definitivos.

3.4. Fuentes de información

Para el proceso de investigación fue necesario recurrir a fuentes secundarias como libros, trabajos de grados, informes, monografías, artículos científicos y otros documentos disponibles tanto en físico como en digital a través de la Internet. No obstante, dada la naturaleza de campo de la investigación, la información de mayor relevancia fue obtenida por medio de *fuentes primarias*, es decir, el personal obrero activo que labora en el Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente, a través de una muestra representativa tomada de este universo poblacional y que permitió acceder efectivamente a la información.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En función de los objetivos planteados, la técnica fundamental para la recolección de la información fue la encuesta. Esta se aplicó a cada uno de

los 205 obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente, tomados como representación muestral confiable; ésta permitió conocer las experiencias y expectativas que tiene el personal obrero del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente, así como su opinión y su percepción particular acerca de estos aspectos. De este modo, el instrumento necesario para la realización de la investigación fue, básicamente, el cuestionario de preguntas cerradas que se aplicó de forma directa e individual a la muestra poblacional del estudio (ver Anexo 1). Por otra parte, como técnica complementaria se empleó también la observación directa, ya que las investigadoras al recoger la información en el campo tuvieron la oportunidad de interactuar con los sujetos y la realidad en la que se desenvolvían. Para llevar a cabo la observación, se utilizó como instrumento una libreta se anotaron los aspectos más importantes observados y que sirvieron para el posterior análisis.

3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Partiendo de las variables operacionalizadas, una vez recogida la información estadística, se procedió a interpretar los datos. Para ello, se vaciaron en tablas explicativas los datos obtenidos tanto en valores absolutos (frecuencia) como en valores porcentuales. Se realizó una interpretación de la información estadística arrojada por la aplicación del instrumento y, posteriormente, se pasó al procesamiento analítico de los resultados. Dada la naturaleza de la investigación y del instrumento aplicado, la correlación entre las variables se estableció a partir de un análisis cualitativo.

De tal modo, luego de tabular todas las respuestas, se siguieron los siguientes pasos: primero, se realizó una aproximación general y descriptiva

de cada una de las preguntas con las respuestas seleccionadas por la muestra. Se estudiaron, pues, cada una de ellas de forma aislada o de acuerdo a aspectos específicos del fenómeno. En segundo lugar, se realizó un análisis más profundo tomando como base las variables eje de la presente investigación; es decir, la variable satisfacción y la variable desempeño. Esto permitió indagar con mayor detalle en la problemática. Por último, en tercer lugar, se realizó un análisis conjunto y transversal de las variables estudiadas y de todos los aspectos involucrados en la correlación existente entre satisfacción laboral y desempeño. En ese sentido, se tomó en cuenta tanto los resultados estadísticos obtenidos a través de la aplicación del instrumento, como las observaciones realizadas por las investigadoras, con base en el marco teórico previamente expuesto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos a partir de la recolección de información en el trabajo de campo. En ese sentido, se presentan las respuestas obtenidas por los 205 trabajadores tomados como muestra representativa de la población total de obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente. Todas y cada una de las preguntas fueron tabuladas y representadas en tablas que permiten reflejar los resultados estadísticos para su posterior descripción y análisis. Las tablas fueron agrupadas de acuerdo al aspecto señalado en las preguntas, y la interpretación que les sigue constituye una aproximación basada en el marco referencial de la investigación y el problema de investigación así como las variables del estudio, lo que sirve para profundizar los aspectos más relevantes referidos y llegar a conclusiones y recomendaciones generales.

4.1. Aspectos Socio-Demográficos

Los datos recogidos a este respecto, aunque no constituyen una información central para el análisis propuesto, sirve para contextualizar la situación en la que se encuentra la población en estudio y, así, entender sus particularidades con relación a las variables del estudio y a los aspectos que se presentan en las secciones subsiguientes.

Como puede verse en la tabla N° 1, la distribución absoluta y porcentual de los obreros a los cuales les fue aplicado el cuestionario se muestra la siguiente distribución de las edades: un 18% de los encuestados, que

equivale a 37 personas, tiene entre 21 y 30 años de edad; un 38%, equivalente a 78 personas, tiene entre 31 y 40 años; el 32% de los encuestados, que representa un total de 66 personas, se encuentra entre los 41 y los 50 años de edad, y finalmente, sólo un 15%, equivalente a 24 personas, tiene más de 50 años.

TABLA Nº 1. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre la Universidad de Oriente con respecto a: edad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
21-30	37	18
31-40	78	38
41-50	66	32
Más de 50	24	12
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Como se puede observar en esta tabla, el porcentaje más alto se encuentra entre 31-40 años de edad (un 38% del total de las personas encuestadas) seguido de un 32% que corresponde a obreros que oscilan entre las edades de 41-50 años, lo que quiere decir que la mayor parte de los trabajadores se encuentran en una edad sumamente productiva por encontrarse en la adultez pero aún son jóvenes, lo que les permite seguir alcanzando un desarrollo más alto en lo que se refiere al área profesional, laboral y personal, dentro de la institución. Esto es significativo, porque si la mayor parte de las personas no han sobrepasado los 40 años puede todavía seguir contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales de una mejor forma, ya que el desempeño aún no sufre mayores consecuencias referidas al desgaste de las facultades físicas y mentales por causa de la edad.

TABLA N° 2. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: sexo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Femenino	32	15,61
Masculino	171	83,41
No contestó	2	0,98
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

La tabla N° 2 muestra que un 15,61% de los obreros encuestados, relativo a 32 personas, pertenece al sexo femenino, mientras que un 83,41%, equivalente a 171 personas, es de sexo masculino, y dos persona que no contestaron, representado por el 0,98%.

Como puede verse, la mayor parte de los obreros activos pertenecen al género masculino, lo cual se explica por el hecho de que muchos de los oficios correspondientes a este sector laboral requieren de la fuerza física del trabajador, mismo que, por lo general, es propia de los hombres más que de las mujeres, aún y cuando en los últimos años las mujeres han tendido a ingresar en casi todas las áreas productivas, incluyendo la labor de los obreros. De igual modo, se puede inferir de los resultados que, al ser un 83,41% de los obreros del sexo masculino, estos trabajadores son en su mayoría jefes de familia de los que depende en gran parte el sostén no sólo de ellos como individuos sino de su grupo familiar. Importa resaltar esto toda vez que podría tener una incidencia relevante en las necesidades de los sujetos entrevistados, ya que las mismas no se refieren exclusivamente a sus necesidades físico-naturales de ellos como seres humanos, sino a la totalidad de necesidades que implica el desarrollo personal de ellos y de su núcleo familiar.

TABLA N° 3. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de oriente con respecto a: estado civil

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Soltero	57	28
Casado	114	56
Divorciado	3	1
Viudo	0	0
Unión libre	31	15
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 3 se muestra la distribución de la población con respecto al estado civil de cada uno de los trabajadores. Como puede observarse, se encontró que un 28%, equivalente a 57 personas, es soltero; un 56%, equivalente a 114 personas, es casado; 1%, equivalente a 3 personas, es divorciado, y un 15%, que representa a 31 personas, se encuentra en unión libre.

De esta forma, un total de 115 personas, equivalentes a un valor porcentual de 71%, hace vida en pareja; por lo tanto, es de suponerse que forma parte de una familia constituida, ya que el porcentaje mayor se encuentra entre aquellas personas casadas (56%) y también un porcentaje significativo dijo encontrarse en unión libre (15%). El segundo porcentaje mayor es el de las personas solteras (29%) lo que indica que también una parte sustancial de la población no tienen ningún vínculo civil establecido, lo que puede permitirle una mayor libertad para desarrollarse en muchos ámbitos dentro de la institución. Es importante resaltar que la institución de la pareja, aunque es necesaria para la subsistencia de la sociedad, también

implica una cierta cantidad de compromisos y responsabilidades que motivan a las personas a seguir superándose en todos los ámbitos de su vida pero que limitan muchas veces el quehacer profesional de muchos individuos, al tiempo que incrementa sus necesidades compartidas con las de su núcleo familiar. Por lo tanto, una gran parte de las personas que se encuestaron (71%) debe velar por los intereses de su grupo y no sólo de ellos como individuos.

TABLA N° 4. Distribución absoluta y porcentual, del personal Obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de oriente, en cuanto a: grado de instrucción

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Secundaria incompleta	41	20
Secundaria completa	21	10
Bachillerato incompleto	49	24
Bachillerato completo	73	36
Superior incompleta	11	5
Superior completa	10	5
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

La tabla N° 4 refleja el grado de instrucción del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, según la muestra que se tomó, lo cual arroja la siguiente distribución: un 36% de estas personas completó el bachillerato, lo que equivale a un total de 73 trabajadores; seguido de un 24% que no completo el bachillerato que equivale a unos 49 trabajadores. Un 20% de la muestra no completo la secundaria (41 personas) y un 10% sí la completo, lo que equivalen a 21 trabajadores. Asimismo, un

5% tiene un grado de instrucción superior incompleto (11 trabajadores) y un 5% de los trabajadores (igualmente, 10 personas) tienen un nivel de instrucción universitario completo.

Cabe destacar que la gran mayoría de los encuestados son personas que completaron el bachillerato pero que no poseen estudios a nivel universitario. En cambio, una minoría constituida por 11 trabajadores, sí completó la instrucción superior. Esta circunstancia se explica también por la naturaleza del trabajo que realizan los obreros, ya que en la mayoría de sus oficios deben ejecutar actividades que requieren más de fuerza o de destrezas físicas que de aptitudes intelectuales; por lo tanto, no se puede decir que esto evidencia una baja tendencia al desarrollo personal y profesional, en tanto cada situación laboral debe ser analizado dentro de su contexto específico. De hecho, es significativo que la mayoría de las personas hayan completado el bachillerato lo que, en este caso, denota cierta motivación hacia el logro personal y hacía la superación, con independencia de los requerimientos propios de la labor a desempeñar.

En la tabla N° 5 se presentan los años de servicios dedicados a la institución por parte del personal obrero encuestado, lo que refleja que el 35,12% (72 personas) lleva trabajando de 6 a 10 años, seguido de un 28,29% que tiene de 16 a 20 años, los cuales están compuesto por 58 personas. De igual manera, el 18,05% de los encuestados están entre 1 y 5 años los cuales están constituido por 37 personas, un 10,73% comprendido entre 11 y 15 años de servicio que equivale a 22 personas y un 5,85% se encuentra entre 21 y 25 años de servicios, que se traduce en un total de 12 personas. Un 0,98% (2 personas) tienen más de 25 años de servicios prestados a la institución y otro 0,98% que corresponden a 2 personas no contestaron.

TABLA N° 5. Distribución absoluta y porcentual, del personal Obrero del Núcleo de Sucre de la Universidad de oriente, con respecto a: tiempo de servicio en la institución

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
1-5	37	18,05
6-10	72	35,12
11-15	22	10,73
16-20	58	28,29
21-25	12	5,85
Más de 25	2	0,98
No contestó	2	0,98
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Esto demuestra que un 74% de los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente, lleva entre 6 y 20 años trabajando en la institución; particularmente, la mayoría de los trabajadores ha dedicado entre 6 y 10 años a laborar dentro de la Universidad de Oriente, lo que se corresponde con la distribución de las edades, ya que el 38% de los trabajadores tiene entre 31 y 40 años, es de esperarse que no tengan más de 10 años desempeñándose dentro de la institución. Asimismo, se puede inferir de los resultados que los obreros están motivados a hacer su carrera profesional dentro de la institución, ya que formar parte de la institución un periodo de tiempo comprendido entre 6 y 10 años denota cierto sentido de pertenencia y apego a la organización. Esta tendencia debe ser analizada y aprovechada al máximo, para procurar en lo posible que los trabajadores se sientan parte de la institución.

TABLA N° 6. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: condición laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Ordinario	186	90,73
Contratado	17	8,29
No contestó	2	0,98
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Como puede verse en la tabla N° 6 un 90,73% de los trabajadores (es decir, 186 personas) son trabajadores ordinarios, mientras que un 8,29% de los obreros (17 personas) son contratados y sólo el 0,98% que equivale a 2 persona no contesto.

Esto quiere decir que un 90,73% de los obreros encuestados son trabajadores ordinarios, lo que demuestra que los trabajadores gozan de una gran estabilidad dentro de la institución que puede incidir significativamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores, ya que al sentir que la organización de la que forman parte representa un lugar seguro y estable, predominará una tendencia a la mayor motivación lo que se traduce, en la práctica, en la realización de un mejor trabajo y un mejor desempeño.

4.2. Factores Económicos

A continuación se presentan tabuladas las respuestas correspondientes a los aspectos económico-salariales de la población en estudio, los cuales son de suma importancia para definir los niveles de satisfacción, pues en la

medida que los trabajadores consideren que la compensación económica que reciben es suficiente, habrá una mayor motivación en el trabajo. 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 le permita a los trabajadores satisfacer sus necesidades y alcanzar sus metas individuales. Al observar detalladamente la apreciación que tiene el personal obrero activo del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente acerca del salario que perciben, se puede analizar entonces la insatisfacción o no insatisfacción de esta población con respecto a esto, para relacionarlo con los otros factores estudiados.

TABLA N° 7. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su salario es suficiente y le alcanza para cubrir todas sus necesidades

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	42	20
Parcialmente de acuerdo	28	14
En total desacuerdo	135	66
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 7 se señala la percepción de los obreros con respecto al salario que perciben. Ante la pregunta planteada, un 66% de los trabajadores (135 personas) se mostraron en desacuerdo con el salario que perciben, mientras que otro 20% (42 personas) están totalmente de acuerdo y el otro 14% (28 personas) están parcialmente de acuerdo.

Tomando en cuenta la teoría motivacional de Frederick Herzberg, se puede decir que hay alto nivel de insatisfacción en lo que se refiere al aspecto salarial, ya que un 66% de los trabajadores no está de acuerdo con la remuneración que recibe. Esto demuestra que las personas encuestadas no consideran que su salario sea suficiente ni que les alcance para cubrir todas sus necesidades. No obstante, según Herzberg, es este uno de los aspectos más difíciles de cubrir plenamente de acuerdo con las expectativas de los trabajadores.

TABLA Nº 8. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: recibe puntualmente su salario

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	51	24,88
Parcialmente de acuerdo	65	31,70
En total desacuerdo	88	42,93
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla Nº 8 se expone lo que se refiere a la puntualidad del salario de los trabajadores. Como se puede ver, el 42,93% de los trabajadores, que equivale a 88 personas, están en total desacuerdo con la puntualidad del salario. Asimismo, un 31,70%, que equivale a 65 personas, se encuentran parcialmente de acuerdo, un 24,88% de los trabajadores, que equivale a 51 personas, están totalmente de acuerdo en que su salario llega a ellos con la puntualidad requerida y solamente un 0,49% que está representado por 1 persona no contestó.

La puntualidad en el pago del salario, guarda una estrecha relación con la posible insatisfacción de las necesidades de los individuos y juega como un sistema de equilibrio entre las tareas que desempeñan los trabajadores y la compensación que reciben, en la medida que si la institución exige de ellos puntualidad, compromiso y responsabilidad debe responder también ante sus justos requerimientos de la misma manera. Si bien un 42,93% no está de acuerdo con la puntualidad del salario, los datos obtenidos dejan ver que la mayoría de las personas encuestadas se encuentran o total o parcialmente de acuerdo con la misma, lo cual implica un alto nivel de satisfacción laboral en este aspecto en particular. Esto contribuye a solventar el hecho de que, como ya se dijo, la mayoría de las personas no está de acuerdo con que el salario que recibe se ajusta a sus necesidades.

TABLA N° 9. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su salario es similar al que devengan otros colegas en otras instituciones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	43	21
Parcialmente de acuerdo	41	20
En total desacuerdo	121	59
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

La tabla N° 9 presenta los resultados obtenidos en cuanto a si el salario que devengan los obreros encuestados es similar al que devengan sus colegas en otras instituciones, ante la cual un 59% de los trabajadores, es decir, 121 personas, se expreso en total desacuerdo; mientras que otro 21%, que equivale a 43 personas, expresó estar totalmente de acuerdo y un 20%, constituida por unas 41 personas, están parcialmente de acuerdo.

Aquí se evalúa el salario que perciben los obreros, según su apreciación particular, lo que da un indicio de los niveles de insatisfacción general que sienten con respecto al trabajo que realizan y las circunstancias globales en las que lo realizan. Como puede verse, a pesar de que un 59% estuvo en total desacuerdo, es importante resaltar que un número significativo de personas seleccionó la opción opuesta, es decir, totalmente de acuerdo, y otro número relevante de obreros seleccionó la opción de acuerdo. En suma, un 41% se puede decir que está de acuerdo. No obstante, tomando en cuenta las teorías estudiadas, debe decirse que la mayoría de los trabajadores consideran que sus colegas, al realizar las mismas actividades en otras instituciones, devengan un salario mayor que ellos, lo que conlleva un alto nivel de insatisfacción con relación a este aspecto.

En la tabla N° 10 cuando se muestran los datos obtenidos cuando se les preguntó a los trabajadores si consideraban que había correspondencia entre el esfuerzo que realizan en el trabajo y su salario. Como se puede ver, el 60,49% de los encuestados (124 personas) están en total desacuerdo, mientras que sólo un 21,46%, que corresponde a 44 personas, se encuentran parcialmente de acuerdo y un 18,05%, que vendrían siendo unas 37 personas, se hayan totalmente de acuerdo.

TABLA N° 10. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su salario se corresponde con el esfuerzo que realiza en su trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	37	18,05
Parcialmente de acuerdo	44	21,46
En total desacuerdo	124	60,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Es decir, que un 60,49% de las personas encuestadas se mostró en total desacuerdo con este aspecto en particular. Esto demuestra que el mayor porcentaje de trabajadores considera que no hay correspondencia entre el trabajo que implica la realización de sus actividades y el salario que perciben, lo que implica un alto nivel de insatisfacción, mismo que puede tener importantes incidencias en su desempeño general.

En conjunto, las tablas N° 7, N° 9 y N° 10 dejan ver que la mayoría de las personas se encuentra insatisfecha con los factores económicos-salariales estudiados. Un alto porcentaje de las personas encuestadas no está de acuerdo con el salario que recibe por no considerarlo suficiente, así como no está de acuerdo con que su esfuerzo se corresponda con la remuneración que perciben y consideran que sus colegas tienen un mayor incentivo económico en otras instituciones. Si se considera que la mayor parte de las personas son jefes de familia que probablemente se encargan de mantener (total o parcialmente) a su núcleo familiar, se puede decir que los trabajadores no sólo se están refiriendo a la insuficiencia de su salarial para satisfacer sus necesidades como individuos sino también para satisfacer las necesidades de sus grupos familiares.

Además, es importante resaltar que estas necesidades no se circunscriben meramente a lo económico, ya que si bien el salario es una retribución monetaria por su desempeño en el trabajo, este se traduce en un capital que les da acceso a las personas a una mejor calidad de vida. En definitiva, dada incluso la cercanía existente entre las cifras arrojadas por los indicadores y los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento, queda evidenciado que en lo económico-salarial los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente se encuentran insatisfechos, lo que tendría consecuencias en su desempeño dentro del

trabajo. Sin embargo, en la tabla N° 8 se observa que un 42,93% de las personas se expresa de acuerdo con la puntualidad en el pago de su salario, lo que contribuye a solventar de modo favorable las carencias en el factor económico.

En cuanto a las implicaciones motivacionales de este factor, es lógico inferir que sí hay una insatisfacción generalizada de los trabajadores con respecto al salario que reciben, no se sentirán suficientemente motivados a realizar sus tareas de la mejor manera posible o, incluso, la realizarán como una obligación, de muy mala forma y sin motivación. Es importante tomar muy en cuenta esto, ya que si bien las personas también trabajan para alcanzar metas y objetivos personales vinculados a la realización personal de cada individuo, el trabajo básicamente está orientado a la obtención de un capital que permita a las personas satisfacer sus necesidades, si esta función no se cumple plenamente entonces podrían haber consecuencias en muchos otros aspectos. Aún así, como se dijo anteriormente, en particular, lo que se refiere a la puntualidad del salario demuestra cierta conformidad de parte de los obreros encuestados, lo que podría equilibrar la situación de insatisfacción.

4.3. Factores Ambientales

Los factores ambientales se refieren a los aspectos vinculados con el medio laboral en donde los trabajadores realizan sus tareas cotidianamente. Es de suma importancia que el entorno sea el más apropiado al momento de desenvolverse, primero, para que el proceso sea lo más agradable posible y, segundo, para que los resultados sean favorables para los trabajadores tanto como para la organización. En el instrumento aplicado se incluyeron dos

preguntas a este respecto que engloban, en general, lo que se refiere a ello; sin embargo, esto debe cotejarse y relacionarse con otros factores vinculados que, si bien no se refieren propiamente al ambiente laboral, forman parte de todo el conjunto.

TABLA N° 11. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: su lugar de trabajo cuenta con el material necesario para realizar su trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	15	7
Parcialmente de acuerdo	45	22
En total desacuerdo	145	71
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 11 se muestran las respuestas obtenidas de los trabajadores ante la pregunta sobre la disponibilidad de material necesario en su lugar de trabajo para realizar efectivamente sus tareas. Como puede verse, un 71% que equivale a 145 personas, se encuentra en total desacuerdo con el hecho de contar con los materiales e instrumentos para realizar su trabajo en su entorno laboral; seguido de un 22%, que representa a 45 personas, las cuales se encuentra parcialmente de acuerdo con el mismo, y un 7% (15 personas) que está totalmente de acuerdo.

Un 71% de las personas encuestadas no está de acuerdo con contar con todos los materiales que requiere para hacer su trabajo de la mejor forma. Además, entre las personas que dijeron si disponer de los materiales requeridos, sólo un 7% se mostró totalmente de acuerdo, y 22% parcialmente de acuerdo. Es decir, incluso entre los trabajadores que estuvieron “de

acuerdo”, la mayoría no lo estaba del todo. Esto pone en evidencia una grave deficiencia dentro de la institución en estudio, ya que si bien se trata de la percepción subjetiva de los trabajadores, es un índice confiable para decir que no están contando con los materiales necesarios, los cuales no sólo son importantes para darle un ambiente más acorde y agradable, sino también son de uso obligatorio, según el marco legal vigente, lo cual responde a la necesidad de brindarle seguridad e higiene al trabajador.

De este modo, la disponibilidad de materiales en el trabajo juega un papel muy importante tanto para evitar altos niveles de insatisfacción en los obreros, como para propiciar la motivación en el trabajo y un óptimo desempeño de parte de los trabajadores. Cabe destacarse que el no contar con las condiciones óptimas dentro del área de trabajo puede traer como consecuencias trabajadores desmotivados que realicen sus tareas de una forma rutinaria y con el mejor esfuerzo, ya que además pueden sentir que la institución no se preocupa por su bienestar. En cuanto al desempeño, este puede verse afectado negativamente toda vez que ciertas tareas no pueden ser realizadas efectivamente si las condiciones no son las adecuadas; es decir, mientras no haya una disponibilidad del equipamiento necesario, habrá una tendencia hacia la desmotivación y el bajo desempeño.

TABLA N° 12. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: si el ambiente laboral en su sitio de trabajo es agradable

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	104	51
Parcialmente de acuerdo	54	26
En total desacuerdo	47	23
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En cuanto a la presencia de un ambiente de trabajo agradable, en la tabla N° 12 se refleja que un 51% del personal encuestado, que equivale a unas 104 personas, se encuentra totalmente de acuerdo con el entorno en el que se desempeña, es decir, lo encuentra agradable; mientras que unas 54 personas, esto es un 26% de la muestra, se halla parcialmente de acuerdo y un 23%, que equivalen a 47 personas, está en total desacuerdo.

En suma, se puede decir que un 77% de las personas encuestadas está de acuerdo con que el ambiente en donde trabaja es agradable, mientras que sólo un 23% opina lo contrario. Según Herzberg, las condiciones ambientales dentro del trabajo es uno de los factores higiénicos que previenen la insatisfacción de las personas; es decir, que aunque no motivan por sí solos, evitan la insatisfacción de los trabajadores. En vista de ello, es importante que los trabajadores obreros del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente se sientan lo más conforme posibles con su entorno para que puedan tener un mejor desempeño laboral.

Es importante relacionar los resultados de las tablas N° 12 y N° 11, en el sentido de que no parece haber una vinculación directa entre la disponibilidad de materiales e instrumentos y la apreciación del lugar de trabajo como un ambiente agradable, ya que los datos obtenidos muestran cierta disparidad. En primer lugar, puede verse que la mayoría de las personas encuestadas (71%) dice no disponer de los materiales necesarios en su lugar de trabajo para la realización de sus actividades, cuando se les preguntó si consideraban que en su lugar de trabajo había un ambiente agradable, la mayoría de las personas (77% de la muestra) respondió positivamente, ya que 51% dijo estar totalmente de acuerdo y 26% se mostró parcialmente de acuerdo.

Esto puede explicarse por el hecho de que al hablar de un ambiente agradable es fácil entender que se está haciendo referencia, en gran medida, a las relaciones intangibles que se desarrollan en el lugar de trabajo, es decir, a las relaciones personales y al clima organizacional que tiene lugar allí, mientras que cuando se habla de disponibilidad de materiales los trabajadores piensan más en la parte física del medio, más no en el factor humano. De tal modo, es importante entender la vinculación existente entre los factores referidos al ambiente de trabajo como tal y los factores sociales e interpersonales. Cabe hacer referencia un poco más en detalle al concepto de clima organizacional, pese a que este no es una variable directamente asociado con el problema en estudio. El clima organizacional es el ambiente no tangible que resulta de la parte emocional de los miembros de una organización y que se vincula estrechamente con los niveles de insatisfacción y que tiene que ver, asimismo, con la motivación en el lugar de trabajo. Si bien, la falta de recursos materiales para la ejecución de sus tareas pueden llevar a la insatisfacción general de los obreros, la persistencia de un clima organizacional positivo puede servir de contrapeso previniendo dicha insatisfacción.

4.4. Mecanismos de Supervisión

Es importante conocer los mecanismos de supervisión que se desarrollan dentro del lugar de trabajo, dado que es este un elemento condicionante de las relaciones que se establecen en el mismo. Los mecanismos de supervisión pueden propiciar un mejor desempeño y pueden motivar a los trabajadores a ser más productivos, así como también, por otra parte, podrían traer el efecto contrario, dependiendo de los mecanismos específicos que se pongan en práctica y la efectividad de los mismos. Los

mecanismos adecuados pueden servir para evitar la insatisfacción de los trabajadores, mientras que otros mecanismos menos favorables pueden llevar a la insatisfacción generalizada, lo que puede tener importantes consecuencias en el desenvolvimiento de las personas dentro de la institución.

En la tabla N° 13 se expone en porcentaje las respuestas dadas por los trabajadores cuando se les preguntó si las evaluaciones periódicas en su sitio de trabajo reflejaban su rendimiento laboral. Como se puede observar, un 38,54% del personal, que equivale a 79 personas, está totalmente de acuerdo en que estas evaluaciones reflejan efectivamente su rendimiento, mientras que un 31,70%, que equivale a 65 personas, está parcialmente de acuerdo y un 29,76%, es decir, 61 persona, está en total desacuerdo.

TABLA N° 13. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: las evaluaciones periódicas en su sitio de trabajo reflejan su desempeño laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	79	38,54
Parcialmente de acuerdo	65	31,70
En total desacuerdo	61	29,76
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Un 38,54% de los trabajadores encuestados considera que sí hay correspondencia entre las evaluaciones que se les realizan y su rendimiento, ya que, aunque desglosados los resultados para cada opción son bastante cercanos, al sumar los porcentajes de las personas que están totalmente de

acuerdo con los que están parcialmente de acuerdo, puede decirse que un 70,24% de los trabajadores encuestados está conforme en cuanto a lo que se refiere este aspecto específico. Esto demuestra que los supervisores de los obreros están practicando mecanismos acordes con las expectativas de los trabajadores lo que sirve como elemento que evita la insatisfacción en los mismos.

TABLA N° 14. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: recibe con regularidad sugerencia de su supervisor sobre las tareas que ejecuta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	120	59
Parcialmente de acuerdo	44	21
En total desacuerdo	41	20
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 14 se refleja que un 59% del personal (120 obreros) se encuentra totalmente de acuerdo con que recibe con regularidad sugerencias de su supervisor sobre las tareas que ejecuta; seguidamente, un 21% de los trabajadores (representado por 44 personas) respondió estar parcialmente de acuerdo y un 20%, compuesto por 41 personas, dijo estar en total desacuerdo.

Esto muestra que, según la percepción de los trabajadores, hay una atención regular de sus supervisores al trabajo que ellos realizan, ya que un 59% siente que recibe sugerencia oportunamente en su lugar de trabajo. Esto quiere decir que la supervisión se está haciendo de una forma

adecuada y que está llevando a que no haya insatisfacción en los trabajadores, lo que se traduce en mayor productividad y más ánimo al momento de realizar sus tareas dentro de la institución.

TABLA N° 15. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su supervisor lo evalúa de forma objetiva

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	96	47
Parcialmente de acuerdo	49	24
En total desacuerdo	60	29
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En cuanto a la objetividad de la supervisión que recibe, como se puede ver en la tabla N° 15 un 47% del personal obrero encuestado (96 personas) está totalmente de acuerdo en que su supervisor lo evalúa de forma objetiva, mientras que un 24% (49 personas) está parcialmente de acuerdo y otro 29% (60 personas) está en total desacuerdo.

Como puede verse, el 47% de las personas encuestadas está de acuerdo con que la evaluación que reciben es objetiva; sin embargo, una parte significativa también dice lo contrario, lo que puede llevar a pensar que estos trabajadores sienten que la supervisión está sujeta a cuestiones que se escapan de sus manos y que no reflejan aspectos realmente importantes para su trabajo. En cualquier caso, se puede tomar éste como un elemento que evita la insatisfacción en la medida que la mayoría se encuentra conforme con el aspecto en cuestión.

En la tabla N° 16 se muestran los resultados que se refieren a la pregunta acerca de si los trabajadores reciben orientación para mejorar su desempeño. Según los datos obtenidos, un 43% del personal encuestado (88 personas) se encuentra totalmente de acuerdo con esta aseveración, un 21% que equivale a 43 personas, está parcialmente de acuerdo y un 36% (74 personas) está en total desacuerdo.

TABLA N° 16. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: recibe orientación para mejorar su desempeño

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	88	43
Parcialmente de acuerdo	43	21
En total desacuerdo	74	36
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Este aspecto es de suma importancia ya que una parte fundamental de la supervisión es guiar y orientar al trabajador que lo necesita para que su trabajo sea mejor, para que tenga un mejor desempeño y sea más productivo, lo cual debe estar vinculado siempre a la evaluación constante. Tomando en cuenta los resultados de esta pregunta, se puede decir que un 43% de las personas considera que sí hay orientación de parte de sus supervisores lo que permite un mejor desempeño en la ejecución de sus tareas.

Tomando en cuenta lo expresado en las tablas N° 13, N° 14 y N° 16, los datos obtenidos muestran, en términos generales, que la supervisión

funciona como un factor que efectivamente evita la insatisfacción de los trabajadores en el contexto analizado, dado que un 70,24% de los trabajadores encuestados considera que las evaluaciones periódicas en su sitio de trabajo reflejan realmente su rendimiento laboral, mientras que un 80% considera que recibe de manera oportuna sugerencias de su supervisor y un 86% de los encuestados dice recibir orientaciones, todos lo cual les permite al personal realizar mejor su trabajo y sentirse más a gusto con la labor que llevan a cabo.

Como ya se ha dicho, una parte fundamental de la supervisión es guiar y orientar al trabajador para que su trabajo sea cada vez mejor, con relación a la evaluación constante. En ese sentido, de no haber orientación para la mejora, se estaría dejando de lado la fase que, en la práctica, es la que realmente permite que haya un cambio significativo en el trabajo que se realiza. Los datos que se obtuvieron a este respecto, muestran que los trabajadores no se sienten insatisfechos con la supervisión que reciben, lo que indica que se está realizando de una buena manera. Sin embargo, en cuanto a la objetividad de dichas evaluaciones, aunque la mayoría de los encuestados (71%) estuvo de acuerdo en que eran objetivas, un 29% se mostró en total desacuerdo con la aseveración, es decir, considera que no son objetivas estas evaluaciones. Se considera relevante llamar la atención hacia este aspecto ya que, aunque sigue siendo minoritario, podría tener vinculación con otros factores.

4.5. Relaciones Interpersonales

Como los factores ambientales son importantes para el desenvolvimiento de los individuos que integran una organización, así

también las relaciones interpersonales son un aspecto que debe ser tomado en cuenta cuando se habla de recursos humanos. Como ya se ha dicho, las relaciones interpersonales pueden llevar a un mejor desempeño por parte de los trabajadores siempre que estas sean favorables y coadyuven a los mismos a desarrollarse más fácilmente y con mejores herramientas. Es una parte fundamental de la motivación el hecho de que los sujetos estén a gusto con las personas con las que trabajan y con las relaciones que entre ellas se trazan. En tal sentido, a continuación se presentan los resultados de este aspecto en particular, para lo cual se tomó como indicadores la comunicación interna, la cordialidad entre los trabajadores, la cooperación y el trabajo en equipo.

TABLA Nº 17. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: en su sitio de trabajo existe una comunicación abierta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	139	68
Parcialmente de acuerdo	44	21
En total desacuerdo	22	11
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En primer lugar, se le preguntó a la muestra seleccionada si existe en su sitio de trabajo una comunicación abierta y, como puede verse en la tabla Nº 17, el 68% de los trabajadores representados por 139 de las personas, estuvo totalmente de acuerdo en que sí existía una comunicación abierta en su entorno laboral, un 21%, constituido por 44 personas, dijeron estar

parcialmente de acuerdo con tal afirmación y un 11%, representado por 22 personas, manifestó estar en total desacuerdo.

Esto muestra que un 68% de las personas están de acuerdo en que existe una comunicación organizacional interna adecuada y que permite la positiva interacción entre los miembros de la organización. La comunicación abierta dentro de cualquier organización es importante ya que involucra permanentemente a todos los empleados, y le permite a los directivos y supervisores mejorar las funciones de planificación, organización y control, que sólo pueden llevarse a cabo de modo favorable mediante un proceso de comunicación organizacional eficaz. Además, la comunicación organizacional es esencial para la integración de las funciones administrativas. Con base en lo anterior, se puede decir que la existencia de una comunicación abierta permite que el mejor funcionamiento de la institución y una mayor productividad.

TABLA N° 18. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: el trato entre los integrantes de su grupo de trabajo es cordial

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	138	67
Parcialmente de acuerdo	39	19
En total desacuerdo	28	14
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

La tabla N° 18 refleja que un 67% del personal obrero (138 personas) está totalmente de acuerdo en que el trato entre los integrantes de su grupo de trabajo es cordial; a continuación, un 19% de los trabajadores

representado por 39 personas encuestadas se hallaron parcialmente de acuerdo y un 14% (28 personas) en total desacuerdo.

Es decir, que un 67% de las personas encuestadas no se encuentran insatisfechas con las relaciones que tienen lugar en su sitio de trabajo, ya que considera que son cordiales, lo que tiene importantes repercusiones en el desempeño y en la forma en que cada uno de los miembros de la organización se desenvuelve en sus labores.

TABLA N° 19. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: en su sitio de trabajo existe cooperación y trabajo en equipo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%9
Totalmente de acuerdo	130	63
Parcialmente de acuerdo	47	23
En total desacuerdo	28	14
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 19 se muestran los resultados que se obtuvieron al preguntarle a la muestra si en su sitio de trabajo existe cooperación y trabajo en equipo. Ante lo cual un 63% del personal obrero encuestado, constituido por 130 personas, manifestó estar totalmente de acuerdo, un 23% del mismo, representado por 47 personas, se mostró parcialmente de acuerdo y un 14%, representado por 28 personas, dijo estar en total desacuerdo.

Un 63% de los obreros encuestados está de acuerdo con que hay cooperación en su lugar de trabajo y existe el trabajo en equipo, lo que quiere

decir que los trabajadores no están insatisfechos con este aspecto y que, por el contrario, existe la posibilidad de que los miembros de la organización trabajen mancomunadamente y de forma solidaria para el provecho de todos y el cumplimiento de los objetivos trazados.

En conjunto, con base en los resultados expuestos en las tablas N° 17, N° 18 y N° 19, se puede decir que las relaciones interpersonales en el contexto que se ha estudiado son ciertamente favorables y funcionan como un elemento inhibitor de la insatisfacción en este contexto, ya que, en suma, 89% de las personas encuestadas está de acuerdo con que existe una comunicación abierta en su lugar de trabajo (68% está totalmente de acuerdo y 21% está parcialmente de acuerdo) mientras que un 86% estuvo de acuerdo con que había un trato de cordialidad entre los trabajadores (67% totalmente de acuerdo, 19% parcialmente de acuerdo) e, igualmente, un 86% considera que existe cooperación y trabajo en equipo entre los compañeros.

Es claro que, de manera global, en los tres indicadores los trabajadores encuestados manifestó estar de acuerdo en que su lugar de trabajo y las personas con las que compartía sus rutinas laborales diarias presentaban características positivas. En los tres ítems las cifras mantienen un promedio casi constante, mostrándose la percepción favorable que tienen los trabajadores acerca de este aspecto. Se confirma, pues, que los trabajadores se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo en lo que respecta a las relaciones establecidas entre los compañeros, a pesar de que exista también cierta insatisfacción con respecto a la disponibilidad de materiales en el trabajo que le brinden las condiciones óptimas necesarias para llevar a cabo sus labores (como se vio anteriormente).

4.6. Administración de la Organización

La forma en que se administra la organización involucra todos los aspectos vinculados al funcionamiento de la misma, pero aquí específicamente se refiere a los aspectos que tienen que ver, de modo directo, con los recursos humanos de la organización. La importancia de esto radica en que, por una parte, si los encargados de puestos directivos son incompetentes e ineficientes esto se volverá en un factor contraproducente para la motivación de sus subordinados, ya que los trabajadores encontrarán pocos incentivos al cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización. La administración pasa también por el hecho de asumir toda la organización como un todo integrado donde las parte más importante son los individuos que le dan vida, es por ello que se debe entender que las personas tienen valores y principios así como un acervo cultural y una personalidad determinada, y partiendo de allí la organización debe esforzarse por involucrar a todos los sujetos en la conformación de una cultura institucional que aporte identidad y sentido propio a la misma.

TABLA N° 20. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: los trabajadores conocen la misión, visión y valores de la organización

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	88	43
Parcialmente de acuerdo	71	35
En total desacuerdo	46	22
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Como puede verse en la tabla N° 20, un 43% de la población muestral, que equivale a 88 personas, se mostró totalmente de acuerdo con la premisa, es decir, manifestó que conocía a cabalidad los elementos constitutivos de la institución en la que trabajan (como son la misión, visión y los valores de la organización); asimismo, un 35%, representado por 71 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo y un 22%, constituido por 46 personas, manifestó estar en total desacuerdo.

Es claro que un 43% de las personas afirmó conocer la misión, visión y los valores de la institución, aunque es significativo que un 22% de las personas encuestadas respondiera que no los conocía. En todo caso, gran parte de la población en estudio conoce estos importantes elementos para construir una identidad organizacional integrada y conjunta. Se puede decir entonces, que esto funciona como un elemento que evita la insatisfacción de los trabajadores dentro de la institución ya que, además, le permite a los trabajadores regirse por pautas estables que contribuyen a su desarrollo dentro de la organizacional.

TABLA N° 21. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su trabajo le brinda estabilidad social la estabilidad social que le brinda la institución donde trabaja

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	127	62
Parcialmente de acuerdo	56	27
En total desacuerdo	22	11
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 21 se muestran las respuestas que se obtuvieron cuando se les preguntó a los trabajadores si su trabajo les brinda estabilidad social. Un 62% del personal obrero al cual se le aplicó la encuesta, representado por 127 personas, se mostró totalmente de acuerdo con esto, un 27%, constituido por unas 56 personas, manifestó estar parcialmente de acuerdo, mientras que un 11%, conformado por 22 personas, dijo estar en total desacuerdo con esto, es decir, consideran que no les brinda estabilidad social en absoluto o, al menos, que no llena sus expectativas en este sentido.

Esto muestra que un 62% de las personas encuestadas dio una respuesta positiva, es decir, consideran que la Universidad de Oriente les brinda la suficiente estabilidad social que requieren, lo cual contribuye a que haya una articulación entre las necesidades de los trabajadores y las expectativas de la organización. La seguridad y la estabilidad, según Herzberg, es un importante inhibidor de la insatisfacción de los trabajadores, que debe tomarse muy en cuenta en el análisis de su desempeño dentro de la institución. Por lo tanto, de acuerdo con la teoría de este autor, se puede decir que en el caso de los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente, la estabilidad evita la insatisfacción de los trabajadores y propicia un entorno más productivo en su funcionamiento.

En la tabla N° 22 se muestra que un 80% de los trabajadores encuestados, conformado por unas 164 personas, dijo estar totalmente de acuerdo con que sus tareas y funciones están claramente definidas, un 16% de los encuestados (constituido por 32 personas) se mostró parcialmente de acuerdo y un 4%, representado por 9 personas, dijo estar en total desacuerdo.

TABLA N° 22. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: sus funciones y tareas están claramente establecidas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	164	80
Parcialmente de acuerdo	32	16
En total desacuerdo	9	4
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

La tabla N° 22 estima otro aspecto vinculado a la administración organizacional y que sirve de indicador para sopesar la eficiencia de la misma en determinados contextos, esto es el establecimiento claro y definido de las funciones y tareas, es decir, la determinación de lo qué deben hacer los trabajadores y si hay un cumplimiento de esto por parte del personal. Esto quiere decir que un 80% de las personas está de acuerdo con que hay un establecimiento preciso de lo que debe hacer y de cómo debe hacerlo, lo que contribuye al sentimiento de estabilidad y permite que los trabajadores no estén insatisfechos con la realización de sus labores. La claridad en las tareas y funciones propicia que los trabajadores se sientan encaminados en dirección al cumplimiento de los objetivos que se le proponen, siendo que les sirven a ellos de parámetros a través de los cuales guiarse de un modo correcto.

TABLA N° 23. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: trabaja solo el horario establecido

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	150	73,17
Parcialmente de acuerdo	33	16,10
En total desacuerdo	21	10,24
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 23 se presentan las respuestas que se obtuvieron al preguntarles a los obreros si trabajaban sólo el horario establecido. Un 73,17%, equivalente a 150 personas, se mostró totalmente de acuerdo con tal premisa, un 16,10%, constituido por 33 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo, un 10,24%, conformado por 21 personas, se mostró en total desacuerdo y solamente un 0,49% representado por una persona no contestó.

Puede verse así que un 73,17% de las personas se mostró de acuerdo con esto; es decir, también hay un establecimiento claro de los horarios y no se les exige a los obreros que trabajen más allá de este lapso de tiempo, lo que evita la insatisfacción de los trabajadores, primero, porque se da el cumplimiento de lo que se establece (en este caso, de los horarios), y luego porque aquí también puede percibirse que las pautas son claras y contribuyen a que los obreros lleven a cabo sus labores de un modo más productivo.

En síntesis, con base los datos expresados en las tablas N° 20, N° 21, N° 22 y N° 23, se puede decir que la manera en que se da la administración organizacional favorece a la no insatisfacción de los individuos que se desenvuelven dentro de esta institución. Efectivamente, se observó que la mayoría de los trabajadores encuestados (79%) conoce los elementos constitutivos de la identidad organizacional de la Universidad de Oriente, lo que demuestra un interés por parte de los obreros de conocer su cultura organizacional y compartirla, aspecto fundamental para el buen funcionamiento de la institución y para la integración de las partes que la conforman y de sus miembros. Asimismo, se muestra que la organización misma proporciona la información adecuada para que los trabajadores se manejen dentro de la organización con parámetros delimitados. Esto se ratifica además al observarse que hay un establecimiento de tareas y funciones adecuadas que les brinda a los trabajadores una sensación de seguridad y estabilidad, así como un buen cumplimiento y precisión en los horarios impuestos por parte de la institución. En definitiva, se puede decir que la administración tal y como se está llevando a cabo permite en gran medida evitar el descontento y la insatisfacción de los trabajadores.

4.7. Reconocimientos

Como ya se ha explicado, cuando se habla de las necesidades humanas no sólo se está hablando de las necesidades “naturales” sino también de aquellas que corresponden a lo social, psicológico y afectivo. La satisfacción de las necesidades humanas pasa por el reconocimiento de los logros y la recompensa de dichos logros, ya que en la medida que cada individuo siente que lo que hace bien es tomado en cuenta seguirá tratando de hacer las cosas de la misma forma. Las personas quieren y necesitan el

reconocimiento; por lo cual consagran gran parte de su vida a buscarlo. Así pues, la retribución no se reduce a la compensación económica que una persona recibe a cambio de su trabajo sino que también tiene implicaciones dentro del mismo trabajo. Las personas al hacer bien las tareas que le son encomendadas, esperan ascender en la escala jerárquica y desempeñarse en nuevas funciones que impliquen nuevos retos. Si los trabajadores reciben esto se logra tener entonces a un personal satisfecho y seguro de sus capacidades y habilidades, con ánimo de continuar desarrollando sus competencias dentro de la organización; mientras que, por el contrario, no hay mayor causa de no satisfacción que la desvalorización del trabajador.

TABLA N° 24. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: su supervisor valora su trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	127	61,95
Parcialmente de acuerdo	42	20,49
En total desacuerdo	35	17,07
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 24 se muestra que un 61,95%, representado por 127 personas, se encuentran totalmente de acuerdo con la valoración que hace su supervisor de su trabajo; seguido de un 20,49%, constituido por unas 42 personas, que está parcialmente de acuerdo con esto, un 17,07%, conformado por 35 personas, que se mostró en total desacuerdo y 1 persona representada por el 0,49% no contestó.

Como puede verse, el 61,95% de los obreros se siente conforme con el valor que se le da a su trabajo en la institución, mientras que sólo un 17,07% no está de acuerdo. Lo que quiere decir que las personas sienten que están siendo supervisadas de una forma positiva, y ello puede incidir favorablemente en el desempeño en el trabajo, ya que el reconocimiento de las tareas que se hacen bien funciona como elementos satisfactorios de los individuos. En tal sentido, puede decirse que el reconocimiento y la valoración están cumpliendo la función deseada dentro de la institución en estudio; es decir, está propiciando la satisfacción laboral en los trabajadores

TABLA Nº 25. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: en la institución se desarrolla quien hace bien su trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	63	30,73
Parcialmente de acuerdo	55	26,83
En total desacuerdo	86	41,95
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla Nº 25 se expresa que un 41,95%, representado por 86 personas, se mostró en total desacuerdo con que dentro de la institución donde labora, pueden desarrollarse aquellas personas que hacen bien su trabajo. Un 30,73%, compuesto por 63 personas, manifestó estar totalmente de acuerdo, un 26,83%, conformado por unas 55 personas, respondió que

estaba parcialmente de acuerdo con esto y un 0,49% no contestó constituido por 1 persona.

Los datos indican que un 41,95% de los obreros no consideran que las personas que hacen bien su trabajo puedan desarrollarse dentro de la institución. Es decir, la valoración no se considera como aspecto directamente implicado con el desarrollo profesional, al menos dentro de este contexto particular. Se puede decir, entonces que esto podría estar funcionando, en la práctica como un factor que limita la satisfacción de los trabajadores con respecto a la labor que llevan a cabo.

TABLA N° 26. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: la institución le brinda reconocimientos formales por su desempeño

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	51	24,88
Parcialmente de acuerdo	37	18,05
En total desacuerdo	117	57,07
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 26 puede observarse las respuestas obtenidas por los trabajadores que se les preguntó si la institución les brinda reconocimientos formales por su desempeño. Como se observa, la mayoría se encuentra en total desacuerdo, siendo que un 57,07%, equivalente a 117 personas, seleccionó esta opción; sólo un 24,88%, conformado por 51 persona, dijo estar totalmente de acuerdo y un 18,05%, constituido por 37 personas, manifestó estar parcialmente de acuerdo.

En definitiva, puede decirse también que la ausencia de reconocimientos formales dentro de la institución está 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 valorado adecuadamente.

Observando los resultados expresados en las tablas N° 24, N° 25 y N° 26, puede verse que los trabajadores no están de acuerdo con el valor que se le da a su trabajo a nivel formal, lo que indica que no hay un reconocimiento adecuado por parte de los directivos; sin embargo, los trabajadores sí consideran que se valora su trabajo a nivel informal. En conclusión, los trabajadores consideran que hay una valoración informal de su trabajo, pero que esta valoración no se traduce en reconocimiento formal y tangible por parte de la institución que llenen las expectativas de los obreros (por ejemplo, ascensos, bonos, etc.).

La vinculación humana de los trabajadores con sus supervisores puede implicar el establecimiento de una buena entre las partes; así, los supervisores pueden estar pendiente de los esfuerzos que hacen sus trabajadores y reconocérselos de forma informal, pero al momento de que esto se materialice formalmente, la situación ya no depende sólo del supervisor. En tal sentido, es pertinente hacer la distinción entre el reconocimiento recibido por su supervisor en persona, que sería el reconocimiento informal, y el reconocimiento recibido por la institución como tal, que sería el reconocimiento formal.

El reconocimiento es un factor motivacional, por lo tanto no sólo evita 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 obreros activos del Núcleo de Sucre-

Cumaná de la Universidad de Oriente 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 valoración informal, 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.

4.8. Posibilidades de Progreso o Avance

Quando se habla de posibilidades de progreso o avance, se está haciendo referencia a un aspecto estrechamente vinculado con el punto anterior, ya que el progreso y avance dentro del trabajo puede ser entendido como el resultado esperado de un reconocimiento y una valorización efectiva de lo que se hace. La superación es una necesidad que muchos autores asumen como intrínseca al ser humano, es la necesidad de triunfar en las competencias, buscar la excelencia, realizarse de acuerdo con determinadas normas y luchar por el éxito; es, pues, el impulso que tienen las personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar sus metas. Este anhelo de superación depende del reconocimiento, ya que son los directivos y las personas encargadas de la supervisión las que deben abrirles el camino a los trabajadores para que sigan desarrollándose dentro de la institución, brindándoles oportunidades y orientándoles hacia el logro de los objetivos.

Asimismo, las posibilidades de progreso están estrechamente vinculadas con la necesidad de alcanzar cierto estatus de poder, lo cual no es más que la necesidad de influir sobre las personas y controlar las circunstancias, en este caso, dentro de la organización de la que se forma parte. Entonces, puede decirse que las posibilidades de progreso como

elementos motivacionales tienen una doble raíz en el trabajador: primero, responde la necesidad de sentirse poderoso y sentir que se tiene el mando para lo cual es necesario ir escalando progresivamente niveles jerárquicos dentro de cualquier institución; y en segundo lugar, responde a la necesidad de superar sus propias competencias; es decir, una vez que sus habilidades llegan al tope, normalmente las personas querrán ser parte de nuevos proyectos que le permitan desarrollarse en otros ámbitos y ampliar sus horizontes.

TABLA N° 27. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: la institución le brinda oportunidades de ascensos profesionales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	104	51
Parcialmente de acuerdo	41	20
En total desacuerdo	60	29
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 27 se muestran los resultados que se obtuvieron cuando se les preguntó a los trabajadores si la institución les brinda oportunidades de ascenso profesional. Como se ve, un 51% del personal, representado por 104 personas, se mostró totalmente de acuerdo con esto, un 20%, conformado por unas 41 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo y, finalmente, un 29%, equivalente a 60 personas, dijo estar en total desacuerdo con esto.

Como se puede observar, el 51% de los trabajadores siente que existen dentro de la institución, oportunidades de ascenso, lo cual en si mismo, puede permitir que los trabajadores se sientan motivados a realizar mejor su trabajo y ser más productivos; es decir, puede permitir que los niveles de desempeño asciendan significativamente.

TABLA N° 28. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: los ascensos en la institución se otorgan en función de los meritos de los trabajadores

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	46	22,44
Parcialmente de acuerdo	50	24,39
En total desacuerdo	108	52,68
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 28 se muestra que un 52,68%, que equivale a 108 personas se encuentran en total desacuerdo con que los ascensos en la institución se otorgan en función de los meritos de los trabajadores, mientras que un 24,39%, representado por 50 persona, está parcialmente de acuerdo, un 22,44%, constituido por 46 personas se mostró totalmente de acuerdo y solo un 0,49% conformado por 1 persona no contestó.

En contraste con la tabla N° 27, aquí se observa que aunque existen oportunidades de ascenso dentro de la institución, los trabajadores consideran que dichas oportunidades no son manejadas adecuadamente, ya

que los ascensos cuando se realizan no se corresponden con los meritos profesionales de los trabajadores que son ascendidos. Así, esto tiene una grave incidencia en la motivación de los trabajadores que se traduce además en la no satisfacción laboral en este contexto.

TABLA N° 29. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: recibe entrenamiento continuo por parte de la organización para la mejor ejecución de sus tareas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	26	12,68
Parcialmente de acuerdo	39	19,03
En total desacuerdo	139	67,80
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 29 se presenta las respuestas que dieron los trabajadores al preguntárseles si reciben entrenamiento continuo por parte de la organización para la mejor ejecución de sus tareas. Como se refleja allí, la mayoría de los obreros (67,80%, equivalente a 139 personas) se encuentran en total desacuerdo con tal aseveración, mientras que sólo un 19,03%, representado por unas 39 personas, se mostró parcialmente de acuerdo, un 12,68%, constituido por unas 26 personas, totalmente de acuerdo y solamente 1 persona que representa el 0,49% no contestó.

Como se ha dicho, la dirección de una organización depende, entre otras cosas, de los incentivos que se le otorgan a estos, pero también de la orientación que los mismos deben recibir de forma oportuna para que haya

una mejora constante de su desempeño. En tal sentido, El 67,80% de las personas dice que no hay un entrenamiento continuo dentro de la institución. Esto es algo que debe tomarse en cuenta ya que el entrenamiento que le brinda la organización a los trabajadores le permite a estos, desarrollar nuevas habilidades y competencias y hacer mejor su trabajo, además de sentirse más satisfechos en el entorno en el que se encuentran. Al no haber un entrenamiento continuo, esto limita las capacidades de los individuos e inhibe la posible satisfacción.

TABLA N° 30. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: la institución le brinda oportunidades para capacitarse y crecer profesionalmente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	107	52,19
Parcialmente de acuerdo	61	29,76
En total desacuerdo	36	17,56
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 30 se reflejan los resultados obtenidos correspondientes a si la institución brinda oportunidades para capacitarse y crecer profesionalmente. Un 52,19%, que equivale a 107 personas, se mostró totalmente de acuerdo con esto, un 29,76%, constituido por 61 personas, se mostró parcialmente de acuerdo mientras que un 17,56%, representado por 36 personas, manifestó estar en total desacuerdo y 1 persona representando el 0,49% no contestó.

Hay una significativa discrepancia entre los resultados de la tabla N° 30 con la tabla N° 29, que puede resolver si se entiende que aunque la mayoría de las personas no está de acuerdo en que se le brinda un entrenamiento continuo para su mejora, una gran cantidad de personas considera que sí existen dentro de la institución oportunidades de capacitación. Nuevamente, las oportunidades o las posibilidades no se corresponden con los hechos. Y, aunque puede haber mecanismos para capacitarse y hacer carrera, estos mecanismos no se llevan a la práctica por tanto no hay un entrenamiento continuo. Esto tiene consecuencias negativas en los obreros, ya que no permite que haya un sentimiento de pertenencia al no sentir que la organización le brinda los medios necesarios para seguir creciendo como trabajador y como persona. Esto lleva, finalmente, a la no satisfacción de los individuos.

En la tabla N° 31 se muestra que un 43% de los trabajadores encuestado (89 persona) se mostró totalmente de acuerdo con que obtiene apoyo de su supervisor para hacer innovaciones y aportes al trabajo que realiza; asimismo, un 40%, equivalente a 82, dijo estar parcialmente de acuerdo, y un 17%, constituido por 34 personas, dijo estar en total desacuerdo.

TABLA N° 31. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: obtiene apoyo de su supervisor para hacer innovación y aportes al trabajo que realiza

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	89	43
Parcialmente de acuerdo	82	40
En total desacuerdo	34	17
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente

Como puede verse, el 43% de las personas están de acuerdo en que su supervisor sí apoya las innovaciones y los aportes que realiza al trabajo. Una vez más, se observa que los mecanismos de supervisión son adecuados, en la medida que valoran el trabajo realizado por los obreros e incentivan el constante mejoramiento. Esto propicia la satisfacción en los trabajadores con lo cual se sentirán mucho más motivados a alcanzar las metas organizacionales.

En resumen, la mayoría de las personas (71%) estuvo de acuerdo con que la institución les brinda oportunidades de ascenso (tabla N° 27) mientras que la mayoría de los encuestados (52% aproximadamente) considera que dichos ascensos no son otorgados en función de los meritos de los trabajadores (tabla N° 28). Puede decirse que las personas consideran que hay oportunidades de avance pero que las mismas no están sujetas a la buena ejecución de sus labores sino a aspectos que escapan de su desempeño como obreros. Esto permite constatar que los niveles de satisfacción de los trabajadores con respecto al reconocimiento real que

reciben de parte de la institución son bajo, ya que pese a sentir que su trabajo es valorado, no hay un sentimiento real de reconocimiento.

Ahora bien, puede verse que un 68% de las personas dicen que no recibe entrenamiento continuo para la mejora en su trabajo, aunque un porcentaje mayoritario (52%) también se mostró totalmente de acuerdo con que la institución les brinda las oportunidades de capacitación necesarias. Esto pone de manifiesto que los trabajadores no sienten que se les está capacitando para avanzar y mejorar su desempeño, es decir no hay entrenamiento técnico continuo, y aunque hay oportunidades de crecimiento profesional, los trabajadores no sienten que estas oportunidades les afecten directamente, no sienten que se estén llevando a la práctica y que en realidad les permita desarrollarse dentro de la institución. Según la teoría de Herzberg y otras teorías motivacionales, la satisfacción depende en gran parte del reconocimiento efectivo (tangible), por lo tanto puede decirse que este aspecto no está cumpliendo su función dentro de la institución que aquí se está estudiando.

4.9. Responsabilidad o Autonomía

Un aspecto importante a tomar en cuenta en el estudio de la correlación entre satisfacción laboral y desempeño es la capacidad de asumir responsabilidades por parte de los trabajadores, así como también las posibilidades que se les brindan dentro de su entorno laboral para que éstos puedan tomar decisiones en lo que respecta a las tareas que realiza a diario. Aquí se involucran, pues, ambas variables, ya que los trabajadores que se sienten a gusto con el nivel de autonomía que les es posible asumir dentro de su trabajo tendrán una respuesta positiva ante los nuevos retos.

Asimismo, el desempeño está vinculado a esta variable por cuanto la misma se puede tomar como indicador del desempeño laboral a través de la evaluación de la capacidad que tienen los trabajadores para asumir responsabilidades.

TABLA N° 32. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su supervisor le ayuda asumir retos y responsabilidades dentro de la organización

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	91	44,39
Parcialmente de acuerdo	58	28,29
En total desacuerdo	55	26,83
No contesto	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 32 se muestran los resultados obtenidos cuando se les preguntó a los trabajadores si su supervisor les ayuda a asumir retos y responsabilidades dentro de la organización, a lo cual un 44,39%, equivalente a 91 personas, respondió estar totalmente de acuerdo, un 28,29%, representado por unas 58 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo, un 26,83%, constituido en 55 personas, se mostró en total desacuerdo con la premisa y un 0,49% conformado por 1 persona no contestó.

Desde el punto de vista de la orientación que debe tener el trabajador para que asuma responsabilidades y la independencia cuando se trata de

emprender los retos que le propone la organización, la mayoría de las personas encuestadas (un 72,68% de la muestra) está de acuerdo con el hecho de que su supervisor le ayuda y le apoya cuando debe asumir retos y responsabilidades. Esto incide positivamente en el desempeño de los trabajadores, ya que los mismos se sienten motivados a asumir mayores responsabilidades en el entorno laboral y a ser más propositivos. Además, les permite sentirse parte de la institución de una forma más cercana. Se puede decir, entonces, que en lo que se refiere a este aspecto, los obreros se encuentran satisfechos.

TABLA N° 33. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: en la institución se toma en cuenta sus aportes para mejorar el trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	39	19,02
Parcialmente de acuerdo	53	25,85
En total desacuerdo	112	54,64
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 33 se muestran los resultados obtenidos cuando se les preguntó a los trabajadores si en la institución se tomaba en cuenta sus aportes para mejorar el trabajo. Antes esta formulación, un 54,64%, equivalente a unas 112 personas, respondió estar en total desacuerdo, un 25,85%, constituido por 53 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo, un 19,02%, conformado por 39 personas, dijo estar totalmente de acuerdo y un 0,49% representado por 1 persona se abstuvo de responder .

Ahora, la responsabilidad y la autonomía desde el punto de vista de la recepción de la institución, como un todo organizacional, ante la toma de decisiones de los trabajadores y sus propuestas, puede verse que la mayoría de las personas encuestadas (55%) considera que no se toman en cuenta sus aportes para mejorar el trabajo que realiza. Podría decirse que, a pesar de haber el incentivo conducente a la asunción de responsabilidades propias en el trabajo, las contribuciones que los trabajadores puedan hacer efectivamente en su contexto laboral, en última instancia, no son tomadas en cuenta.

TABLA N° 34. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: puede tomar decisiones en su sitio de trabajo sin necesidad de consultar a su supervisor inmediato

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	87	42,44
Parcialmente de acuerdo	42	20,49
En total desacuerdo	76	37,07
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 34 se reflejan los resultados obtenidos ante la pregunta acerca de la posibilidad que tienen los trabajadores de tomar decisiones en su sitio de trabajo sin necesidad de consultar a su supervisor. Un 42,44%, equivalente a 87 personas, dijo estar totalmente de acuerdo con la premisa, un 37,07%, constituido de 76 personas, dijo estar en total desacuerdo, y un 20,49%, conformado por unas 42 personas, se mostró parcialmente de acuerdo con la misma.

Como se puede ver, un 42,44% de las personas se mostró total o parcialmente de acuerdo, por lo tanto, los trabajadores consideran que les es permitido y tienen la posibilidad abierta de tomar decisiones autónomamente en lo que respecta a su trabajo, aún sin consultar a su supervisor. Esto funciona como un catalizador de la satisfacción en los obreros ya que les brinda la oportunidad de involucrarse más profundamente con la labor que realizan.

TABLA N° 35. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, sobre: asume la responsabilidad de las decisiones que toma en su área de trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	154	75,12
Parcialmente de acuerdo	36	17,56
En total desacuerdo	14	6,83
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

La tabla N° 35 muestra los resultados que se obtuvieron al preguntarles a los trabajadores si asumen la responsabilidad de las decisiones que toman en su área de trabajo. Como puede verse, la mayoría de los obreros encuestados se mostraron totalmente de acuerdo con la premisa (un 75,12%, equivalente a unas 154 personas), mientras que un 17,56%, conformado por 36 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo y un 6,83%, constituido por 14 personas, se mostró en total desacuerdo y una persona que no contestó.

Es decir, los obreros encuestados afirman que asumen las responsabilidades luego que toman decisiones en su trabajo, lo cual es muy importante para que haya un equilibrio adecuado en el entorno laboral. Además la productividad de los trabajadores depende en gran parte también, de su capacidad de respuesta, en la medida que logran alcanzar mayores metas cuando pueden enfrentar situaciones de toda índole, sean adversas o sean favorables.

Finalmente, con base en las tablas N° 32, N° 33, N° 34 y N° 35, se puede decir que los trabajadores encuestados consideran que tienen la posibilidad de tomar decisiones en su sitio de trabajo sin necesidad de consultar a su supervisor, mientras que también se muestra dispuesta a asumir las responsabilidades de dichas decisiones en su área laboral. Esto es importante porque muestra la capacidad de los trabajadores de desenvolver con autonomía en su área de trabajo, pero a su vez, implica un sentido de pertenencia que produce satisfacción en los trabajadores e incide directamente en la productividad de los mismos y su desempeño. Adicionalmente, el apoyo que las personas reciben de sus supervisores propicia un entorno mucho más cooperativo y agradable que favorece a la mejor ejecución de las tareas y al logro efectivo de los objetivos y metas propuestas.

4.10. Trabajo en sí

Cuando se habla de “trabajo en sí” se está haciendo referencia a la suma de factores que determinan el punto hasta el cual las labores realizadas por las personas son interesantes y ofrecen oportunidades para aprender y para aceptar y asumir responsabilidades. Se trata, pues, de la

naturaleza misma de la labor que desempeñan dentro de la organización y como ésta contribuye positiva o negativamente en el desempeño del mismo. Un trabajo que tenga resultados satisfactorios debe propiciar que el trabajador desarrolle sus capacidades al máximo no sólo para que la organización tenga una mayor productividad y alcance efectivamente sus metas, sino para que el empleado sienta que su trabajo le permite realizarse como persona y como profesional.

TABLA N° 36. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: su trabajo le permite poner en práctica sus conocimientos, habilidades y destrezas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	155	75,61
Parcialmente de acuerdo	30	14,63
En total desacuerdo	20	9,76
Total	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 36 se presentan los resultados obtenidos ante la pregunta acerca de que si el trabajo que realizan le permite poner en práctica sus conocimientos, habilidades y destrezas. Un 75,61%, equivalente a unas 155 personas, se mostró totalmente de acuerdo con esta premisa, un 14,63%, constituido por 30 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo y el 9,76%, conformado por 20 personas, manifestó estar en total desacuerdo.

La posibilidad de desarrollo de las competencias de los trabajadores de una organización constituye un indicador importante a tomar en cuenta, por tanto, puede servir como factor motivacional y procurar la satisfacción de los

mismos. Los datos en la tabla N° 36 indican que los trabajadores encuestados consideran que tienen la posibilidad de desarrollar las competencias adquiridas a través de las tareas que realizan en su entorno laboral. Según distintas teorías motivacionales, la puesta en práctica de las habilidades que tienen los trabajadores se convierte en un elemento de satisfacción, ya que los lleva a identificarse con las tareas que realizan y, al mismo tiempo, las mismas se vuelven un desafío que los motiva a seguir haciendo su trabajo cada vez mejor, en aras de alcanzar las metas que se le proponen.

TABLA N° 37. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: le gustaría jubilarse por esta institución

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	178	87
Parcialmente de acuerdo	17	8
En total desacuerdo	10	5
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Como se observa en la tabla N° 37, un 87% del personal obrero encuestado (178 personas) dijo estar totalmente de acuerdo con jubilarse por la institución en la que labora, es decir, la Universidad de Oriente; mientras que sólo un 8%, equivalente a 17 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo, y apenas el 5%, comprendido por 10 personas, no estuvo de acuerdo en absoluto.

Esto demuestra que las personas que respondieron el instrumento se encuentran satisfechas con el trabajo que realizan dentro de esta institución y

sienten que la misma le brinda estabilidad aún cuando se retiren. Evidentemente, esto es de suma importancia ya que permite que los trabajadores se vinculen con la labor que realizan, lo que precisamente los lleva a sentirse satisfechos y auto-realizados.

TABLA N° 38. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: el trabajo que realiza en la institución es satisfactorio

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	168	81,95
Parcialmente de acuerdo	30	14,63
En total desacuerdo	6	2,93
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: Datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 38 se muestran que un 81,95% de los encuestados, equivalente a 168 personas, dijo estar totalmente de acuerdo con que el trabajo que realiza en la institución es satisfactorio; un 14,63%, conformado por 30 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo y sólo un 2,93%, constituido por 6 personas, se mostró en total desacuerdo y 1 persona no contestó.

Lo que quiere decir que un 81,95% de las personas encuestadas disfrutan realizando su trabajo. En ese sentido, las respuestas de los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente denotan una gran satisfacción al momento de realizar sus tareas diarias, lo que redunda en resultados positivos para ellos como individuos y para la

organización en general. Los trabajadores al sentirse satisfechos ponen todas sus habilidades en la ejecución de su trabajo y los orienta a mejores resultados y a buscar siempre nuevas metas que representan un reto y que les permita seguir creciendo profesionalmente.

TABLA N° 39. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: considera que su aporte es vital para el funcionamiento de la institución

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	165	81
Parcialmente de acuerdo	33	16
En total desacuerdo	7	3
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 39 se expone que un 81% de los encuestados, equivalente a 165 personas, dijo estar totalmente de acuerdo con que su aporte es vital para el funcionamiento de la organización, un 16%, constituido por 33 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo, y el 3%, conformado por 7 personas, se mostró en total desacuerdo.

Así, en estos datos se confirma los aspectos analizados en las tablas anteriores, en cuanto al hecho de que la satisfacción de los trabajadores viene dada por el sentirse participe de ese todo articulado que es la organización, de allí que consideren que su trabajo es vital para el funcionamiento adecuado de la institución para la que trabajan, es decir, para la Universidad de Oriente. Esto también demuestra el nivel de compromiso de los obreros con la labor que llevan a cabo, ya que la asumen como un

elemento fundamental y muestra su motivación, lo que se traduce en una mayor desempeño.

En resumen, los datos recogidos en las tablas N° 36, N° 37, N° 38 y N° 39 muestran que las personas encuestadas se sienten a gusto realizando su trabajo. Esta satisfacción se constata más aún, cuando se observa que un 95% de las personas encuestadas mostró interés en jubilarse por la Universidad de Oriente. Por lo que las personas asumen que su trabajo es una parte fundamental para el funcionamiento global de la organización lo que demuestra un sentimiento de pertenencia que se expresa en la satisfacción y en la motivación para realizar sus tareas cada vez mejor. El trabajo en sí, o en el trabajo significativo, se presenta como un elemento positivo en cuanto permite, dentro del contexto que aquí se ha estudiado, que los trabajadores se sientan mucho más satisfechos, lo que debería tener consecuencias positivas en la productividad y en el desempeño global de sus actividades.

4.11. Sentimiento de Logro

Como último aspecto a analizar, y no por eso menos importante, se tomó el sentimiento de logro, ya que, como se ha dicho en varias oportunidades, las personas para funcionar adecuadamente no sólo dependen de sus necesidades “naturales”, de las necesidades de su cuerpo, sino también de las necesidades vinculadas con sus sentimientos y su subjetividad. Así pues, el grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde labora servirá para afianzar el sentimiento de grupo dentro de la institución, mejorar su participación y arraigar con mayor fuerza creencias en que puede trabajar junto con el resto del equipo en los logros de

los objetivos. Se trata, pues, de que haya un sentimiento de logro y una constante necesidad de mejora y progreso que vaya de la mano con las metas de la organización en procura de obtener mejores resultados para todas las partes involucradas.

TABLA N° 40. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: le gusta realizar un trabajo de calidad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	185	90,24
Parcialmente de acuerdo	18	8,78
En total desacuerdo	1	0,49
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

En la tabla N° 40 se muestran las respuestas que se obtuvieron al preguntarle a la muestra si les gusta realizar un trabajo de calidad. En este sentido, como se puede observar, los trabajadores encuestados (90,24%, representado por 185 personas) dijo estar totalmente de acuerdo con esta premisa, mientras que apenas un 8,78%, equivalente a 18 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo, solamente un 0,49%, constituido por 1 persona se mostró en total desacuerdo y 1 persona representada por el 0,49% no contesto.

Esto evidencia que un 90,24% de los trabajadores encuestados está de acuerdo con que le gusta realizar un trabajo de calidad. El sentimiento de logro es un factor fundamental para que las personas se sientan satisfechas

en todo lo que hacen. En el ámbito laboral, esto se traduce en una mayor competencia al momento de hacer su trabajo, en el desarrollo constante de destrezas y habilidades y en un mejor desempeño. En el contexto que aquí se ha estudiado, queda claro que la satisfacción cumple una función positiva en el reforzamiento de la satisfacción y motivando a los obreros a realizar sus actividades cada vez de una mejor forma.

En la tabla Nº 41 se exponen los resultados que se obtuvieron cuando se les preguntó a los trabajadores si con su trabajo contribuye al logro de las metas de la organización. Un 87,80%, equivalente a 180 personas, se mostró totalmente de acuerdo con la premisa, un 10,73%, conformado por 22 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo, sólo un 0,98%, constituido por 2 personas, dijo estar en total desacuerdo y solamente 1 persona no contestó representando el 0,49%.

TABLA Nº 41. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: con su trabajo contribuye al logro de las metas de la organización

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	180	87,80
Parcialmente de acuerdo	22	10,73
En total desacuerdo	2	0,98
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Como resultado, puede verse que hay un sentimiento de logro por parte de los trabajadores que además se halla ligado al logro de los objetivos de la

organización, en la medida que mientras su trabajo sea de calidad el servicio que presta la institución donde trabaja también será de calidad. El sentido de pertenencia, una vez más, se evidencia en el hecho de que las personas que respondieron afirmativamente se encuentran ligadas a los objetivos de la institución y no piensan sólo en su bienestar sino en el de la colectividad de la que forman parte.

Ahora bien, en la tabla N° 42 se muestra que un 84,39%, equivalente a 173 personas, dijo estar totalmente de acuerdo con la pregunta planteada, es decir, se siente orgulloso del servicio que presta la institución, un 14,14%, conformado por unas 29 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo y sólo un 0,98%, representado por 2 personas, se mostró en total desacuerdo y solamente el 0,49% no contestó equivalente a 1 persona.

TABLA N° 42. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, con respecto a: se siente orgulloso (a) del servicio que presta a la institución

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	173	84,39
Parcialmente de acuerdo	29	14,14
En total desacuerdo	2	0,98
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Claramente, el sentimiento de logro se expresa en el orgullo que para los trabajadores representa la labor que realizan dentro de la institución e, incluso, el servicio en general que la misma presta al público. Esto denota la

satisfacción de los obreros y una tendencia a procurar hacer bien su trabajo, en la medida que su desempeño está vinculado al grado de satisfacción que demuestran.

En la tabla N° 43 se presentan los resultados que se obtuvieron cuando se les preguntó a los trabajadores si disfrutaban asumir nuevos retos dentro de la organización. Ante lo cual, un 79,51%, equivalente a 163 personas, se mostró totalmente de acuerdo, un 18,05%, conformado por 37 personas, dijo estar parcialmente de acuerdo, un 1,95%, representado por 4 personas, dijo estar total desacuerdo con tal aseveración y 1 persona representando el 0,49% no contestó.

TABLA N° 43. Distribución absoluta y porcentual, del personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en cuanto a: disfruta de asumir nuevos retos dentro de la organización

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	163	79,51
Parcialmente de acuerdo	37	18,05
En total desacuerdo	4	1,95
No contestó	1	0,49
TOTAL	205	100

Fuente: datos recogidos a través de la aplicación del instrumento a los obreros activos del Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente.

Esto ratifica lo que se ha venido observando en las tablas anteriores, es decir, que efectivamente se evidencia un sentimiento de logro en los trabajadores, el cual se halla vinculado a las metas de la organización. Tanto la calidad y la prestación de un servicio óptimo reflejan la articulación de los

deseos de avance de los individuos con las metas institucionales, así como también se demuestra con el hecho de que los trabajadores se sienten motivados a asumir nuevos retos.

En síntesis, con base en lo expresado en las tablas N° 40, N° 41, N° 42 y N° 43, puede verse que hay un sentimiento de logro por parte de los trabajadores, el cual se encuentra vinculado con el logro de los objetivos de la organización. Por lo que los trabajadores encuestados considera que su trabajo es vital para el funcionamiento de la organización y está guiado por las metas que se proponen desde la institución como un todo, por lo que su desempeño va a conducir al logro de las mismas. De igual modo, los trabajadores manifestaron que le gusta realizar un trabajo de calidad y sentirse orgullo de las actividades que realiza para la institución. Es decir, aunado al sentimiento de logro, la muestra tomada como representativa, puso de manifiesto que se hallan en una plena disposición para desempeñarse de la mejor forma dentro de la institución, aunque, en la práctica, dicho desempeño va a depender de muchos otros factores involucrados.

Finalmente, los trabajadores expresaron que disfrutaban asumir nuevos retos dentro de la organización en la que trabaja, lo que evidencia que el personal estudiado está dispuesto a contribuir con el mejoramiento continuo de la institución a través del cambio y del desarrollo organizacional. En definitiva, queda evidenciado que estos trabajadores se encuentran sumamente motivados, lo que se debe a la satisfacción que le produce realizar su trabajo. Por consiguiente es de asumir entonces que son individuos productivos en el entorno en el que desempeñan, ya que la satisfacción y la motivación tienden a traducirse en altos niveles de productividad.

4.12. Análisis global de los resultados obtenidos

El análisis precedente ha dejado ver cómo se expresa en la muestra estadística la relación existente entre las variables, por tanto, aunque esta relación no se da necesariamente de una forma lineal y directa, es claro que la satisfacción cumple un papel determinante en los niveles de desempeño de los trabajadores, en la medida que lleva a las personas a sentirse más motivadas y retribuidas en sus necesidades no sólo naturales y fisiológicas, sino también psicológicas y emocionales. No obstante, la satisfacción no es equiparable al concepto de motivación, ya que la motivación precede a la tarea que se realiza mientras que la satisfacción es posterior a la misma. La satisfacción es un factor de mayor importancia para elevar la productividad 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 consecuencia, la satisfacción laboral es el elemento que motiva a los trabajadores a ser más productivos, incidiendo así en los niveles de desempeño globales.

Con base en la teoría de los dos factores de Herzberg, se debe tomar en cuenta tanto los factores higiénicos como los factores motivacionales para procurar un personal motivado en la realización de sus actividades y en la consecución de sus metas vinculadas a las de la institución. En tal sentido, el primer factor que se analizó fue el económico, el cual demostró altos niveles de insatisfacción, sobre todo en lo que se refiere a la suficiencia del mismo para satisfacer sus necesidades, la correspondencia entre el trabajo que realizan y la similitud de éste con el de sus colegas que trabajan en otras instituciones. No obstante, la puntualidad del salario fue calificada positivamente; es decir, se considera que el salario se recibe a tiempo. Esto

último funciona como un agente de equilibrio permitiendo que los niveles de insatisfacción no sean tan críticos, y que las personas se sientan motivadas a realizar sus tareas, aún y cuando se muestra inconforme con otros aspectos.

Asimismo, los trabajadores se mostraron inconformes con la disponibilidad de los materiales requeridos para llevar a cabo de forma óptima su trabajo. Es decir, estas personas expresaron que no cuentan con las condiciones adecuadas para dar lo mejor de sí en el ámbito laboral, ya que si no se tiene el equipamiento necesario difícilmente se puedan realizar todas las tareas encomendadas y, en caso de hacerlas, se corren riesgos graves de accidente, razón por la que muchos trabajadores preferirán no hacerlas o hacerlas completas. Así, esto funciona como un agente de insatisfacción que limita la motivación en el trabajo de los individuos. Sin embargo, en cuanto a otros indicadores también referidos al factor ambiental, los obreros expresaron sentirse a gusto con las condiciones generales; es decir, sienten que el entorno es percibido como un ambiente agradable para llevar a cabo sus actividades, lo que tiene incidencias significativas en los niveles de insatisfacción, y contrarresta la poca disponibilidad de materiales.

En cuanto a los demás factores higiénicos, puede observarse que los niveles de insatisfacción son muy bajos, por lo que se puede inferir que están funcionando como agentes positivos en la inhibición de la insatisfacción de los trabajadores. De ese modo, podemos ver que las personas se mostraron ampliamente conformes con los mecanismos de supervisión que se llevan a cabo en su entorno laboral; factor éste que tiene importante 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 obreros encuestados a sentirse

emocionalmente identificados con el clima reinante en su lugar de trabajo. Asimismo, en cuanto al factor referido a las relaciones interpersonales, la tendencia es similar, ya que los trabajadores se mostraron muy receptivos con este aspecto; sienten que hay un ambiente de colaboración y solidaridad, donde es posible el trabajo en equipo.

En definitiva, hay un clima organizacional favorable lo que conlleva la instauración de una cultura institucional integradora. De manera tal que los mecanismos de supervisión que se están llevando a cabo tanto como las relaciones interpersonales existentes inhiben la insatisfacción y funcionan como agentes positivos en este contexto. Asimismo, la administración de la organización mostró resultados favorables de acuerdo a la apreciación que tienen los trabajadores encuestados al respecto, lo que evidencia que este último factor higiénico tiene también efectos sumamente positivos en la consecución de trabajadores altamente motivados y que, por lo tanto, tenderán a dar lo mejor de sí, demostrando en la práctica altos niveles de desempeño. La conformidad con la administración de la organización contribuye, además, a la integración entre las metas individuales y las organizacionales, en pro de una cultura institucional mucho más acorde con las necesidades de progreso.

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 están funcionando como agentes satisfactores, mientras que otros aspectos analizados a continuación están incidiendo negativamente en los niveles de satisfacción de los obreros, según arrojaron los datos obtenidos.

Al analizarlos en detalles, se puede ver que el factor de reconocimiento tuvo una receptividad favorable de parte de las personas encuestadas, pero sobre todo en lo que se refiere al reconocimiento informal; es decir, a aquel que no es del todo tangible, sino que más bien se expresa de modo verbal, tanto por parte de sus supervisores como por parte de sus compañeros de trabajo. Sin embargo, cuando se trata del reconocimiento formal, la situación varía significativamente, ya que las personas mostraron una respuesta negativa ante este aspecto. Es decir, el reconocimiento informal y verbal está fungiendo como elemento de satisfacción, mientras que el reconocimiento formal está siendo, en cambio, está incidiendo negativamente en la satisfacción de los obreros. Es propicio destacar, en este punto, la vinculación del reconocimiento informal (tanto del proveniente de sus supervisores como del que viene de sus compañeros) con la presencia de un ambiente de trabajo armonioso y la existencia de un clima organizacional positivo. Lo que permite deducir que el reconocimiento informal está teniendo una mayor incidencia dentro de las relaciones laborales, lo que se demuestra en disposición de los trabajadores a tener un alto desempeño. El reconocimiento informal contrarresta así la incidencia negativa de la ausencia de reconocimiento formal por parte de la institución.

En cuanto a lo que respecta a las posibilidades de progreso y avance dentro de la institución, se observa que los trabajadores se sienten satisfechos, por una parte, con las oportunidades de ascenso que existen dentro de la institución; sin embargo, por otra parte, los obreros no sienten

que estas oportunidades se materialicen lo que tiene efectos positivos en la satisfacción. Se puede deducir de esto que los trabajadores consideran que las posibilidades de ascenso son muy remotas o, incluso, inaccesibles, aunque en teoría están presentes. Asimismo, no contar con un entrenamiento continuo dentro de la institución afecta de manera importante los niveles de satisfacción, ya que los trabajadores pueden sentir que no hay posibilidades de crecer personal y profesionalmente dentro de la institución sino que es necesario recurrir a otras instancias externas, y hacerlo por cuenta propia. Esto puede desmotivar a los obreros, por tanto los lleva a desvincularse emocionalmente de las metas de la organización; lo que puede provocar que se pierda el sentido de pertenencia y el trabajador se sienta defraudado, en la medida que sus expectativas se vean truncadas.

No obstante, la información recogida muestra que los obreros se sienten satisfechos con los demás factores motivacionales. Así, puede apreciarse que estos trabajadores mostraron una amplia disposición para tomar decisiones en su entorno laboral y asumir las responsabilidades de las mismas, además, sienten suficiente libertad para tomar decisiones y realizar sus actividades con cierta autonomía, sin tener que rendir cuenta por cada una de las tareas que ejecuta. Esto es de suma importancia en tanto tiene gran incidencia en la consecución de trabajadores satisfechos y motivados, incrementando la tendencia en ellos a trabajar de mejor manera posible, mostrando un desempeño óptimo.

Asimismo, los trabajadores encuestados mostraron que hay un alto nivel de satisfacción con respecto al trabajo que realizan, ya que éste les produce cierto grado de complacencia y los hace sentirse útiles y funcionales. Vinculado a ello, el sentimiento de logro se muestra como uno de los factores más positivos de acuerdo a las respuestas obtenidas a través

del instrumento, ya que los obreros expresaron una disposición plena para realizar su trabajo de la mejor manera posible, evidenciando que el mismo no sólo representa un medio para recibir la remuneración económica, sino también una acción que en sí misma es significativa para ellos. Quedo claro, además, que los trabajadores se sienten parte de la organización, un sentimiento de pertenencia y seguridad que los lleva a ser personas motivadas, capaces de superarse.

Al analizar todos los factores en conjunto, puede apreciarse que el elemento más discordante, apreciado negativamente por los obreros, es el factor salarial, seguido del reconocimiento formal. Si se toma en cuenta que el salario se puede asumir, desde el punto de vista del trabajador, como un reconocimiento económico que la institución le otorga a cambio de su labor, es claro que la vinculación entre ambos aspectos es estrecha. Más aún, si se considera que los trabajadores expresaron su descontento con la disponibilidad de materiales, puede inferirse en general que estas personas no se sienten satisfechas con la retribución que reciben dentro de la institución. No sienten que haya un equilibrio en este sentido; por el contrario, consideran que dan mucho más de lo que perciben a cambio. De hecho, otro factor dentro del cual la respuesta fue predominantemente negativa fue en la posibilidad de progreso ya que, si bien existen los mecanismos de ascenso, estos no se perciben como posibilidades reales y tangibles; así como también se considera insuficiente el entrenamiento recibido.

Esta circunstancia es subsanada en parte, por la presencia de relaciones sociales favorables (entre compañeros y de los obreros con sus supervisores), por tanto la preponderancia de un clima organizacional positivo y la constitución de una cultura definida, orientada al logro de las metas de la institución como objetivos personales de cada uno de los

trabajadores, contrarresta las deficiencias que existen en los factores económicos, de reconocimiento y de posibilidades de progreso que, en vista de los resultados, puede decirse que son los más críticos. Sin embargo, aunque los factores apreciados positivamente puedan evitar la insatisfacción total de los trabajadores, es probable que si no se da un cambio significativo en la retribución (no sólo económica) del trabajo que realizan los obreros, la desmotivación de los mismos se evidenciará en la tendencia a un bajo desempeño que podría ir empeorándose con el tiempo, si no toman las medidas pertinentes.

CONCLUSIONES

Partiendo de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de investigación y el posterior análisis de los mismos, el estudio circunscrito al personal obrero activo del Núcleo de Sucre de Cumaná, de la Universidad de Oriente, permitió llegar conclusiones que, si bien se refieren a dicha población y al contexto específico en el cual se desarrolló, pueden servir de punto de partida para entender, tanto en teoría como en la práctica, la relación existente entre los factores higiénicos y motivacionales vinculados a la satisfacción de los trabajadores y el desempeño de los mismos. En resumen, los resultados de la investigación permiten concluir lo siguiente:

- El salario es un factor higiénico que, por lo tanto, debería evitar la insatisfacción de los trabajadores; sin embargo, con base en las respuestas de los obreros, se puede decir que no está cumpliendo esta función. Por el contrario, éste se presenta como agente de insatisfacción, ya que los trabajadores sienten que la remuneración económica que reciben no es suficiente para cubrir todas sus necesidades de forma plena y oportuna.
- La escasa disponibilidad de materiales en el lugar de trabajo también se muestra como un elemento insatisfactor para el personal obrero, pues los trabajadores sienten que las condiciones no son las más apropiadas para realizar sus actividades; no obstante, la percepción global del ambiente no es totalmente negativa, ya que los factores referidos al ámbito social e interpersonal están funcionando como agentes inhibidores de la insatisfacción laboral, lo que podría contribuir a inhibir los niveles de insatisfacción en los obreros.

- El clima organizacional está evitando la insatisfacción de los trabajadores, haciéndoles sentir más complacidos con las actividades que realizan y propiciando una mayor motivación en ellos. Esto eleva su productividad y desempeño dentro de la institución, y propicia la integración de una cultura organizacional positiva, ya que al sentirse parte de su grupo de trabajo, los trabajadores se sienten más identificados con la organización y hay un sentido de pertenencia más alto, a pesar de la insuficiencia del salario y la escasa disponibilidad de materiales.
- Los mecanismos de supervisión también han sido un agente efectivo para evitar la insatisfacción del personal obrero estudiado. Sobre todo a nivel informal, los trabajadores respondieron positivamente ante la supervisión que reciben; las relaciones con su supervisor son percibidas de un modo favorable por tanto sienten que su trabajo es valorado y que se les brinda el apoyo requerido. El reconocimiento informal se presenta como un agente de satisfacción en el personal obrero, ya que los trabajadores se sienten conforme con el reconocimiento verbal que reciben de sus supervisores, y sienten que su trabajo es valorado. Sin embargo, los trabajadores consideran que no reciben el reconocimiento formal que merecen, lo que evidencia cierta deficiencia a este respecto. Aún así, la preeminencia del reconocimiento informal por encima del reconocimiento formal evita que los trabajadores no se sientan satisfechos, pues la valoración verbal de su trabajo les da cierto sentimiento de logro que los motiva a continuar realizando sus actividades de la mejor manera posible.
- El factor de responsabilidad y autonomía propicia la satisfacción de los obreros, por tanto estos trabajadores consideran que tienen suficiente independencia para tomar decisiones y asumen la responsabilidad de

sus acciones. Esto permite que los mismos se sientan motivados a realizar su trabajo ya que lo consideran un desafío constante que les proporciona la sensación de auto-realización.

- En general, el personal obrero se siente satisfecho con el trabajo que realiza; es decir, sus actividades son percibidas como un trabajo significativo que despierta en ellos un sentimiento de logro, lo que los lleva a desempeñarse de la mejor forma, en aras de conseguir mejores resultados para sí mismo y para la institución. Por ello, los obreros manifestaron su interés en prestar un servicio de calidad y, en ese sentido, consideran que su trabajo es fundamental para el funcionamiento de toda la organización, dado que hay una asimilación de las metas organizacionales como objetivos personales internalizados.
- Se puede decir que la tendencia apunta hacia un alto desempeño, si se toma en cuenta que los trabajadores se sienten motivados a hacer su trabajo de la mejor forma posible y se sienten satisfechos con los resultados del mismo. No obstante, como ya se ha dicho, la satisfacción global de los obreros está condicionada a la mejora de todos los factores como un todo, si bien el clima presente, las relaciones interpersonales, el reconocimiento formal, el trabajo en sí y el sentimiento de logro juegan a favor en la consecución de trabajadores satisfechos y motivados, los niveles de desempeño pueden verse truncados por importantes deficiencias en otros factores como son el económico, el ambiental, el reconocimiento formal y las posibilidades de progreso. 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 sentimiento de logro vinculado al avance personal e institucional, para que recurso humano y

organización caminen de la mano y el progreso de la institución como un todo sea un hecho y no simplemente un ideal.

RECOMENDACIONES

Al realizar la presente investigación, no sólo se hallaron aspectos relevantes al ámbito académico dentro del área de la gestión de los recursos humanos sino que, además, se pudo evidenciar algunos aspectos que deben ser tomados en cuenta para mejorar la situación organizacional dentro de la institución que fue estudiada. De tal modo, con base en el análisis realizado y las conclusiones obtenidas por los resultados, se presentan a continuación algunas recomendaciones para el Núcleo de Sucre-Cumaná de la Universidad de Oriente:

- Es de suma importancia que se tomen en cuenta los aspectos con respecto a los cuales los trabajadores se mostraron abiertamente insatisfechos. Principalmente, lo que se refiere a la disponibilidad de materiales, que incide en la conformación de un medio adecuado para la realización de las actividades; así como lo que se refiere al reconocimiento formal del trabajo por parte de la institución y la remuneración salarial. Todos estos son factores que inciden en la motivación de los trabajadores y permiten que haya un mejor desempeño y productividad.
- Realizar evaluaciones periódicas que permitan constatar el desempeño real del personal obrero, tanto en términos cualitativos como en términos cuantitativos, para así saber si es necesario o no realizar cambios sustantivos dentro de la organización. Esto debe hacerse con cierta regularidad, tomando en cuenta los requerimientos de cada cargo, para lo cual debe haber una definición de las tareas y funciones lo suficientemente precisas.

- Verificar los mecanismos para realizar ascensos y cualquier otro tipo de gestión referente a los recursos humanos, ya que el estudio evidenció que muchas personas no se sienten conforme con la forma en que se llevan a cabo los mismos. Esto puede llevar a que los obreros no se sientan satisfechos y disminuya su motivación.

- Sería pertinente realizar estudios específicos acerca de los distintos aspectos involucrados en la satisfacción laboral del personal obrero del Núcleo de Sucre de Cumaná, de la Universidad de Oriente, pues la tendencia es a tratarse de forma general. Sería interesante para la organización indagar de forma específica, en los niveles de satisfacción que sienten sus trabajadores con respecto a los factores ambientales, económicos, clima organizacional, cultura organizacional, entre otros. Esto permitiría conocer en profundidad las expectativas de los trabajadores y las ideas que ellos mismos manejan al respecto.

- Es importante conocer los niveles de satisfacción que presentan los usuarios de la Universidad de Oriente y, muy específicamente, aquellos que interactúan de forma directa con el personal obrero activo del Núcleo de Sucre-Cumaná. Esto permitiría tener una idea mucho más global de la problemática y entenderla como un sistema abierto donde no sólo están implicados los miembros de la organización y sus elementos internos, sino también los externos, cuya satisfacción depende del desempeño de los recursos humanos de la institución como tal.

- Aunque el reconocimiento y la valoración informal de su trabajo, permite que el personal obrero se sienta satisfecho, hay que tomar en cuenta que no están conforme con el reconocimiento formal por parte de la institución. Por lo tanto, sería pertinente retribuir la labor que realizan los obreros con algún tipo de reconocimiento, no necesariamente económico, que los mismos puedan apreciar como un elemento de motivación en su desempeño.
- Es importante que se fortalezcan los aspectos en los cuales los trabajadores se mostraron altamente satisfechos ya que, como se ha dicho, son estos factores los que permiten que el desempeño sea más óptimo. Estos factores son, entre otros: las relaciones interpersonales, el reconocimiento verbal por parte del supervisor, el clima organizacional y la identificación con una cultura institucional definida. Reconocer estos factores debe servir, pues, para afianzar las fortalezas de la institución en la esfera particular donde se realizó el presente estudio.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: guía para su elaboración*. Caracas: Episteme.
- Camacaro, P. (2006). *Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana (Caso: Aviación Militar Venezolana)* [Tesis en línea] Disponible: <http://www.eumed.net/tesis/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm> [Consulta: 2010 Diciembre 20]
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de los Recursos Humanos*. (Segunda edición). Bogota: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de los Recursos Humanos*. (Quinta edición). Bogota: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson editores.
- Davis, K. y Newstron, J. (2000). *Comportamiento en el Trabajo*. México: Mc Graw-Hill.
- Daft, y Steers, R. (1999). *El Comportamiento del Individuo. Y de los grupos humanos*. México: Limusa.
- Dugas, (1986).
- Larousse. (2001). *Diccionario Enciclopédico*. Ediciones Larousse.
- Enciclopedia Salvat. (1996). *Diccionario Salvat*. Barcelona: Salvat editores.
- Garay, J. (1998). *Legislación Laboral Práctica. Ley orgánica del trabajo*. Caracas: Librería Ciafre.
- Gibson, T. (1994). *Las Organizaciones*.
- Hellriegel, D. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson editores.
- Keith, D. (2004). *Comportamiento Organizacional en el Trabajo*. Bogota: Mc Graw-Hill.

- Lamberte, J. (1999). *Psicología Social*. España: Ediciones pirámide.
- Martinez Coll, J. C. (2001). *Las necesidades sociales y la piramide de Maslow* [Trabajo en línea] Disponible: <http://www.eumed.net/cursecon/2/necesidades/sociales.htm> [Consulta: 2010 Julio 13]
- Milano, A. y Rondón, A. (2006). *Grado de Satisfacción del Personal Docente y de Investigación en Relación a los Servicios Prestados por el IPSPUDO*. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en Administración, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.
- Morales, F. (1999). *Psicología Social*. España: Mc Graw-Hill.
- Neves, F. (1999). *Psicología para Gerentes. Conducta para el éxito de las empresas*. Mc Graw-Hill.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- UDO – Núcleo Sucre. (2010). [Página en línea] Disponible: <http://www.Sucre.udo.edu.ve> [Consulta: 2010 Julio 13]
- Salazar, A. (2008). *Satisfacción laboral del personal administrativo no profesional del rectorado de la Universidad de Oriente Cumaná*. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.
- Stephen, R. (2004). *Comportamiento Organizacional. Teorías y prácticas*. México: Prentice-Hall Hispanoamericano.
- Zambrano, L. y García, S. (2010). *Factores higiénicos y motivacionales que intervienen en el personal administrativo (aseudistas y aspuvistas) del Rectorado de la Universidad de Oriente, según la teoría de Frederick Herzberg, 2010*. Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.

ANEXO



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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quién suscribe, Profesor Emilio Tineo, Licenciado en Administración de Empresa, de la Universidad de Oriente, adscrito al Departamento de Administración y Contaduría, hago constar por medio de la presente que he revisado el instrumento para la recolección de información elaborado por las Brs: Esther Blanco, titular de la cédula de identidad V- 15.740.095 y Franjoana Millán titular de la cédula de identidad V- 15.742.124, para el desarrollo de la investigación, titulada SATISFACCION LABORAL COMO FACTOR RELACIONADO CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OBRERO ACTIVO DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. AÑO 2011, con la finalidad de verificar la validez y confiabilidad del mismo.

En fe de lo antes señalado, suscribo la presente constancia, a solicitud de parte interesada, en Cumaná a los 15 días del mes de mayo del presente año.

EMILIO TINEO

V 5.875.769



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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quién suscribe, Profesora Beatriz Michelli Viña, Licenciada en Contaduría pública, adscrita a la Coordinación de postgrado en ciencia administrativas del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, hago constar por medio de la presente que he revisado el instrumento para la recolección de información elaborado por las Brs: Esther Blanco, titular de la cédula de identidad V- 15.740.095 y Franjoana Millán, titular de la cédula de identidad V- 15.742.124, para el desarrollo de la investigación, titulada SATISFACCION LABORAL COMO FACTOR RELACIONADO CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OBRERO ACTIVO DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. AÑO 2011, con la finalidad de verificar la validez y confiabilidad del mismo.

En fe de lo antes señalado, suscribo la presente constancia, a solicitud de parte interesada, en Cumaná a los 15 días del mes de mayo del presente año.

BEATRIZ MICHELLI VIÑA
V 5.875.769



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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quién suscribe, Profesor Enrique J, Palomo, Licenciado en Educación y MSC en Educación, de la Universidad de Oriente, adscrito a la Escuela de Humanidades de Educación, hago constar por medio de la presente que he revisado el instrumento para la recolección de información elaborado por las Brs: Esther Blanco, titular de la cédula de identidad V- 15.740.095 y Franjoana Millán, titular de la cédula de identidad V- 15.742.124, para el desarrollo de la investigación, titulada SATISFACCION LABORAL COMO FACTOR RELACIONADO CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OBRERO ACTIVO DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. AÑO 2011, con la finalidad de verificar la validez y confiabilidad del mismo.

En fe de lo antes señalado, suscribo la presente constancia, a solicitud de parte interesada, en Cumaná a los 15 días del mes de mayo del presente año.

ENRIQUE J, PALOMO

V 5.875.769



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

El cuestionario anexo a la presente, constituye un instrumento de recolección de datos para recabar información relativa a la investigación que se adelanta al grado de **SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR RELACIONADO CON EL DESEMPEÑO DEL OBRERO ACTIVO DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE AÑO 2011**. Este trabajo será presentado como requisito indispensable para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos.

INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan una serie de planteamientos y preguntas, los cuales deberá leer detenidamente y responder con una (x) la opción que usted considere, se adopta a su caso.

Agradecemos responder todas las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad al momento de la selección.

Nota: Para garantizar el anonimato, se agradece no identificar el cuestionario. Los datos aquí recolectados tendrán carácter confidencial y no repercuten en ningún momento en su persona. Siendo solo importante a efecto de la presente investigación.

Gracias por su valiosa colaboración.

Responsable:

Bachilleres: Esther, Blanco

Franjoana, Millán

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. - Su edad esta comprendida entre:

- 1.1) 21-30 años _____ 1.2) 31-40 años _____
1.3) 41-50 años _____ 1.4) Más de 50 años _____

2.- ¿Sexo?

- 2.1) Femenino _____ 2.2) Masculino _____

3.- Estado civil

- 3.1) Soltero (a) _____ 3.2) Casado (a) _____
3.3) Divorciado _____ 3.4) Unión libre _____
3.5) Viudo (a) _____

4.- Grado de Instrucción

- 4.1) Secundaria Incompleta _____ 4.2) Secundaria Completa _____
4.3) Bachillerato Incompleto _____ 4.4) Bachillerato Completo _____
4.5) Superior Incompleta _____ 4.6) Superior completa _____

5.- Tiempo de servicio en la Institución

- 5.1) 1-5 años _____ 5.2) 6-10 años _____ 5.3) 11-15 años _____
5.4) 16-20 años _____ 5.5) 21-25 años _____ 5.6) Más de 25 años _____

6.- Condición Laboral

- 6.1) Ordinario (a) _____ 6.2) Contratado (a) _____

I FACTORES ECONÓMICOS

1.- Mi salario es suficiente y me alcanza para cubrir todas mis necesidades.

- 1.1) Totalmente de acuerdo_____ 1.2) Parcialmente de acuerdo _____
1.3) En total desacuerdo_____

2.- Recibo puntualmente mi salario

- 2.1) Totalmente de acuerdo_____ 2.2) Parcialmente de acuerdo _____
2.3) En total desacuerdo_____

3.- Mi salario es similar al que devengan otros colegas en otras instituciones

- 3.1) Totalmente de acuerdo_____ 3.2) Parcialmente de acuerdo _____
3.3) En total desacuerdo_____

4.- Mi salario corresponde con el esfuerzo que hago en mi trabajo

- 4.1) Totalmente de acuerdo_____ 4.2) Parcialmente de acuerdo _____
4.3) En total desacuerdo_____

II FACTORES AMBIENTALES

5.- Mi lugar de trabajo cuenta con suficiente material para realizar mi trabajo

- 5.1) Totalmente de acuerdo_____ 5.2) Parcialmente de acuerdo_____
5.3) En total desacuerdo_____

6.- El ambiente en mi sitio de trabajo es agradable

- 6.1) Totalmente de acuerdo_____ 6.2) Parcialmente de acuerdo_____
6.3) En total desacuerdo_____

III MECANISMO DE SUPERVISIÓN

7.- Las evaluaciones periódicas en su sitio de trabajo reflejan su desempeño laboral

- 7.1) Totalmente de acuerdo_____ 7.2) Parcialmente de acuerdo_____
- 7.3) En total desacuerdo_____

8.- Recibe con regularidad sugerencia de su supervisor sobre las tareas que ejecuta

- 8.1) Totalmente de acuerdo_____ 8.2) Parcialmente de acuerdo_____
- 8.3) En total desacuerdo_____

9.- Su supervisor lo evalúa de forma objetiva

- 9.1) Totalmente de acuerdo_____ 9.2) Parcialmente de acuerdo_____
- 9.3) En total desacuerdo_____

10.- Recibe orientación para mejorar su desempeño

- 10.1) Totalmente de acuerdo_____ 10.2) Parcialmente de acuerdo_____
- 10.3) En total desacuerdo_____

IV RELACIONES INTERPERSONALES

11.- En su sitio de trabajo existe una comunicación abierta

- 11.1) Totalmente de acuerdo_____ 11.2) Parcialmente de acuerdo_____
- 11.3) En total desacuerdo_____

12.- El trato entre los integrantes de su grupo de trabajo es cordial

- 12.1) Totalmente de acuerdo_____ 12.2) Parcialmente de acuerdo_____
- 12.3) En total desacuerdo_____

13.- En su sitio de trabajo existe cooperación y trabajo en equipo

13.1) Totalmente de acuerdo_____ 13.2) Parcialmente de acuerdo_____

13.3) En total desacuerdo_____

V ADMINISTRACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

14.- Los trabajadores conocen la misión, visión y los valores de la organización

14.1) Totalmente de acuerdo_____ 14.2) Parcialmente de acuerdo_____

14.3) En total desacuerdo_____

15.- Su trabajo le brinda estabilidad social

15.1) Totalmente de acuerdo_____ 15.2) Parcialmente de acuerdo_____

15.3) En total desacuerdo_____

16.- Sus funciones y tareas están claramente establecidas

16.1) Totalmente de acuerdo_____ 16.2) Parcialmente de acuerdo_____

16.3) En total desacuerdo_____

17.- Trabaja sólo el horario establecido

17.1) Totalmente de acuerdo_____ 17.2) Parcialmente de acuerdo_____

17.3) En total desacuerdo_____

VI RECONOCIMIENTOS

18.- Su supervisor valora su trabajo

18.1) Totalmente de acuerdo_____ 18.2) Parcialmente de acuerdo_____

18.3) En total desacuerdo_____

19.- En la institución se desarrolla quien hace bien su trabajo

- 19.1) Totalmente de acuerdo_____ 19.2) Parcialmente de acuerdo____
19.3) En total desacuerdo_____

20.- La institución le brinda reconocimientos formales por su desempeño

- 20.1) Totalmente de acuerdo_____ 20.2) Parcialmente de acuerdo____
20.3) En total desacuerdo_____

21.- La institución le brinda oportunidades de ascensos profesionales

- 21.1) Totalmente de acuerdo_____ 21.2) Parcialmente de acuerdo____
21.3) En total desacuerdo_____

VII POSIBILIDADES DE PROGRESO O AVANCE

22.- Los ascensos en la institución se otorgan en función de los meritos de los trabajadores

- 22.1) Totalmente de acuerdo_____ 22.2) Parcialmente de acuerdo____
22.3) En total desacuerdo_____

23.- Recibe entrenamiento continuo por parte de la organización, para la mejor ejecución de sus tareas

- 23.1) Totalmente de acuerdo_____ 23.2) Parcialmente de acuerdo____
23.3) En total desacuerdo_____

24.- La institución le brinda oportunidades para capacitarme y crecer profesionalmente

- 24.1) Totalmente de acuerdo_____ 24.2) Parcialmente de acuerdo____
24.3) En total desacuerdo_____

25.- Obtiene apoyo de su supervisor para hacer innovaciones y aportes al trabajo que realiza

25.1) Totalmente de acuerdo_____ 25.2) Parcialmente de acuerdo_____

25.3) En total desacuerdo_____

VIII RESPONSABILIDAD O AUTONOMIA

26.- Su supervisor le ayuda asumir retos y responsabilidades dentro de la organización

26.1) Totalmente de acuerdo_____ 26.2) Parcialmente de acuerdo_____

26.3) En total desacuerdo_____

27.- En la institución se toman en cuenta sus aportes para mejorar el trabajo

27.1) Totalmente de acuerdo_____ 27.2) Parcialmente de acuerdo_____

27.3) En total desacuerdo_____

28.- Puede tomar decisiones en su sitio de trabajo sin necesidad de consultar a su supervisor inmediato

28.1) Totalmente de acuerdo_____ 28.2) Parcialmente de acuerdo_____

28.3) En total desacuerdo_____

29.- Asume la responsabilidad de las decisiones que toma en su área de trabajo

29.1) Totalmente de acuerdo_____ 29.2) Parcialmente de acuerdo_____

29.3) En total desacuerdo_____

IX TRABAJO EN SI

30.- Su trabajo le permite poner en practica sus conocimientos, habilidades y destrezas

30.1) Totalmente de acuerdo_____ 30.2) Parcialmente de acuerdo_____
30.3) En total desacuerdo_____

31.- Le gustaría jubilarse por esta Institución

31.1) Totalmente de acuerdo_____ 31.2) Parcialmente de acuerdo_____
31.3) En total desacuerdo_____

32.- El trabajo que realiza en la institución es estimulante

32.1) Totalmente de acuerdo_____ 32.2) Parcialmente de acuerdo_____
32.3) En total desacuerdo_____

33.- Considera que su aporte es vital para el funcionamiento de la organización

33.1) Totalmente de acuerdo_____ 33.2) Parcialmente de acuerdo_____
33.3) En total desacuerdo_____

X SENTIMIENTOS DE LOGROS

34.- Le gustaría realizar un trabajo de calidad

34.1) Totalmente de acuerdo_____ 34.2) Parcialmente de acuerdo_____
34.3) En total desacuerdo_____

35.- Con su trabajo contribuye al logro de las metas de la organización

35.1) Totalmente de acuerdo_____ 35.2) Parcialmente de acuerdo_____
35.3) En total desacuerdo_____

35.3) En total desacuerdo_____

36.- Se siente orgulloso (a) del servicio que le presta a la institución

36.1) Totalmente de acuerdo_____ 36.2) Parcialmente de acuerdo____

36.3) En total desacuerdo_____

37.- Disfruta asumir nuevos retos dentro de la organización

37.1) Totalmente de acuerdo_____ 37.2) Parcialmente de acuerdo____

37.3) En total desacuerdo_____

HOJA DE METADATOS

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

Título	SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR RELACIONADO CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OBRERO ACTIVO DEL NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE. AÑO 2011
Subtítulo	

Autor:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
BLANCO RAMOS, ESTHER SIBONEY	CVLAC	15740095
	e-mail	esther.2705@hotmail.com
	e-mail	
MILLÁN VELASQUEZ, FRANJOANA	CVLAC	15742124
	e-mail	franjoana@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Satisfacción laboral
Desempeño
Motivación laboral
Personal obrero
Universidad de Oriente

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humanos
	Satisfacción y motivación laboral
	Desempeño laboral
	Relaciones laborales

Resumen (abstract):

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental el análisis de la satisfacción laboral como factor condicionante del desempeño en el personal obrero activo del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, en Cumaná, durante el año 2011. Metodológicamente, la investigación contó con un diseño de campo que les permitió a las investigadoras acceder a los datos directamente de fuentes primarias. La investigación es de tipo explicativa, ya que se trató de vincular dos variables (satisfacción y desempeño laboral), tomando como muestra representativa la cantidad de 205 trabajadores, extraída de un universo poblacional de 440. Como técnica principal se utilizaron la encuesta y la observación, y el instrumento de aplicación fue un cuestionario de preguntas cerradas. Los datos obtenidos se representaron a través de tablas estadísticas (en términos absolutos y porcentuales) y el análisis realizado se fundamentó en la estadística descriptiva. Todo esto permitió concluir que los trabajadores se encuentran insatisfechos con importantes factores como son el salario y el reconocimiento formal, lo que podría tener una incidencia en el desempeño de sus actividades laborales; sin embargo, se logra equilibrar la armonía organizacional a través de otros factores motivacionales, como son las relaciones interpersonales y la existencia de un clima organizacional positivo, que propicia una mayor disposición de los trabajadores a realizar su trabajo de manera optima, vinculando sus metas y objetivos personales con los de la institución de la que forman parte.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
MARTÍNEZ, LUIS R.	ROL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	CVLAC	8366538
	e-mail	lmartinez2021@yahoo.es
MORALES, ANNELYS	ROL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	CVLAC	5703257
	e-mail	Acmb17@hotmail.com
TINEO, EMILIO	ROL	A <input type="text"/> S <input type="text"/> U <input type="text"/> U <input type="text"/>
	CVLAC	5875769
	e-mail	tineemi@gmail.com

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2011	08	03
------	----	----

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TESISEBLANCOFMILLAN	Aplication/Word (.doc)

Alcance:

Espacial: Cumaná (Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre)

Temporal: Año 2011

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciada en Gerencias de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Gerencia de Recursos 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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *[Firma]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

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 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”.



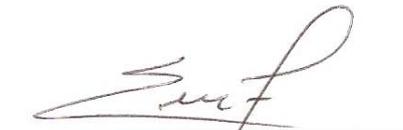
Esther, Blanco
Autor



Franjoana, Millán
Autor



Profesora
Annelys, Morales
Jurado



Profesor
Emilio, Tineo
Jurado



Profesor
Luis, martinez
Tutor

POR LA COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO