



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

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OBRERO DE  
OBRAS PÚBLICAS ESTADALES (OPE), CUMANÁ,  
ESTADO SUCRE. AÑO 2009**

**Autora:** Gómez R. Jannellys

**Asesor (a):** Profª. Marina Patiño

**Coasesor (a):** Profª. Oly Mata

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

Cumaná, junio de 2009

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	v
LISTA DE CUADROS.....	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA .....	4
1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.2. Objetivos de la Investigación.....	8
1.2.1. Objetivo General .....	8
1.2.2. Objetivos Específicos.....	8
1.3. Justificación.....	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de a Investigación .....	11
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.2.1. Satisfacción laboral .....	15
2.2.1.1. Definición.....	15
2.2.1.2. Elementos de la satisfacción laboral .....	16
2.2.1.3. Nivel de satisfacción laboral .....	18
2.2.1.4. Actitudes del individuo ante la satisfacción laboral.....	19
2.2.1.5 Causas de la satisfacción laboral.....	20
2.2.1.6 Efectos de las actitudes de los trabajadores. ....	21
2.2.1.7. Satisfacción laboral y Desempeño .....	24
2.2.2. Teorías Bifactorial de Frederick Herzberg.....	26
2.2.2.1. Combinación de los factores de higiene y motivación.....	27

2.2.2.2. Factores de la Insatisfacción y de la Satisfacción como dos continuos .....	28
2.2.2.3. Enriquecimiento del puesto.....	29
2.2.3. Medición de la satisfacción.....	30
2.3. Bases Legales.....	30
2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).....	30
2.3.2. Ley Orgánica del Trabajo (LOT) .....	32
2.3.3. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) .....	32
2.4. Marco Institucional .....	33
2.4.1. Reseña Histórica de la Dirección de Obras Públicas Estadales (OPE).....	34
2.4.2. Misión, Visión y Objetivos de la Dirección de Obras Públicas Estadales (OPE). .....	35
2.4.2.1. Misión .....	35
2.4.2.2. Visión .....	35
2.4.2.3. Objetivos .....	36
2.4.3. Estructura Organizativa de la Dirección de Obras Públicas Estadales (OPE) (Gráfico N° 1) .....	36
2.5. Definición de Términos Básicos .....	41
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>44</b>
3.1. Diseño de la Investigación .....	44
3.2. Nivel de la Investigación.....	44
3.3. Población.....	45
3.4. Fuente de Información .....	45
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	46
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	47
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>

4.1. Factores motivacionales .....	52
4.2. Factores higiénicos.....	68
CONCLUSIONES .....	87
RECOMENDACIONES.....	91
BIBLIOGRAFÍAS .....	94
ANEXOS .....	98

## **DEDICATORÍA**

Dicen que a Dios no lo podemos ver, sólo lo sentimos, pero estoy segura que lo veo y lo siento cada día, pues, está reflejado en la bondad, el amor y lo especial de mis padres, en la comprensión y solidaridad de mis hermanos, en el apoyo, lucha y talento de mis asesoras, la fe de mi familia hacia mí y en todo aquel que me ha brindado sus más sinceros deseos y apoyo incondicional.

A Dios, Jesucristo y todas aquellas personas en quienes ÉL se refleja para ayudarme al alcance de mis sueños y metas...

Les dedico este trabajo...

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y Jesucristo, porque ante cada lucha por la que he atravesado, me han sostenido en sus brazos y han combatido conmigo cada batalla. Por eso son mi más grande inspiración y mi gran motivo de vivir.

A mis Abuelos Francisco Rodríguez y Cruz de Rodríguez, Jesús Gómez y Josefina de Gómez, por darme el más grande de los regalos “mis padres” Wolfgang Gómez y Danellys de Gómez, quienes son mi fortaleza, mi felicidad, mi alegría, mi inspiración y una de las mayores razones por las que me esmero cada día. Gracias porque en ustedes he conocido la pureza del amor y porque ante cada derrota me ayudan a levantarme y me orientan para no volver a caer.

A mis Hermanos, por su apoyo incondicional y la confianza que han puesto en mí, y quienes me han enseñado a conocer el verdadero valor de la UNIDAD.

A mis Asesoras, profesora Marina Patiño y Oly Mata, quienes mantuvieron gran fe en mí y pusieron todo su esfuerzo y sacrificio para que este trabajo sea hoy un hecho. Con ustedes, he contado a lo largo de mis estudios y me han enseñado grandes valores y el coraje de no decaer ante ninguna circunstancia.

Al profesor Daniel Romero, por brindarme de manera incondicional sus sabios y valiosos conocimientos, así como su orientación en la realización de este trabajo.

A mi padrino Fernando Meaño, quien de manera absoluta me ha ofrecido su apoyo y conocimientos.

A los Obreros y personal de la división de Recursos Humanos de Obras Públicas Estadales por la oportunidad que me brindaron de llevar a cabo la investigación en esta institución, así como por brindarme su colaboración para la viabilidad de este estudio.

A mis tías Glendys, Iornelys e Irasema, quienes me han brindado su apoyo no sólo durante el desarrollo de este trabajo sino a lo largo de mi vida, además de tías, han sido excelentes amigas.

A quien con su entusiasmo y afán siempre me impulso al alcance de esta meta, y aunque hoy no esté, siguió siendo mi inspiración... Abuelo, gracias esto también es por TI.

A Andrileydis Ortiz, Carlos Prada, Álvaro Farías y Luís F. Rivero, por su incondicionalidad, apoyo y cariño, y por haber despertado en mi grandes y verdaderos sentimientos y enseñarme el verdadero valor de la amista.

A todos ustedes por su amor, colaboración, apoyo, esfuerzo, sacrificio, inspiración, conocimientos, confianza, entusiasmo, amistad y fe en mi...

¡GRACIAS!

## LISTA DE CUADROS

<b>CUADRO N° 1:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con el <i>Trabajo en Sí</i> . Obras Públicas Estadales 2009 .....	<b>52</b>
<b>CUADRO N° 2:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con la <i>Responsabilidad/Autonomía</i> . Obras Públicas Estadales 2009.....	<b>55</b>
<b>CUADRO N° 3:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con los <i>Reconocimientos</i> . Obras Públicas Estadales 2009.....	<b>58</b>
<b>CUADRO N° 4:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con la <i>Posibilidad de Avance</i> . Obras Públicas Estadales 2009.....	<b>61</b>
<b>CUADRO N° 5:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con el <i>Sentimiento de Logro</i> . Obras Públicas Estadales 2009 .....	<b>64</b>
<b>CUADRO N° 6:</b> Índice de satisfacción respecto a los factores motivacionales del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre. Obras Públicas Estadales 2009 .....	<b>67</b>
<b>CUADRO N° 7:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con el <i>Salario</i> . Obras Públicas Estadales 2009 .....	<b>69</b>
<b>CUADRO N° 8:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con las <i>Condiciones físicas de trabajo</i> . Obras Públicas Estadales 2009.....	<b>72</b>



<b>CUADRO N° 9:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con los <i>Mecanismos de Supervisión</i> . Obras Públicas Estadales 2009 .....	<b>75</b>
<b>CUADRO N° 10:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con las <i>Relaciones Interpersonales</i> . Obras Públicas Estadales 2009.....	<b>78</b>
<b>CUADRO N° 11:</b> Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con las <i>Políticas Organizacionales</i> . Obras Públicas Estadales 2009.....	<b>81</b>
<b>CUADRO N° 12:</b> Índice de insatisfacción respecto a los factores higiénicos del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre. Obras Públicas Estadales 2009 .....	<b>84</b>
<b>CUADRO N° 13:</b> Índice de satisfacción general del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre. Obras Públicas Estadales 2009 ..	<b>85</b>



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

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OBRERO DE OBRAS  
PÚBLICAS ESTADALES (OPE), CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2009**

Autor (a): Br. Jannellys Gómez Rodríguez

Aesor(a): Abog. Marina Patiño

Coasesor (a): Lic. Oly Mata

Año: 2009

**RESUMEN**

La satisfacción laboral es la percepción positiva que tiene el trabajador de su cargo, mientras que la insatisfacción constituye la percepción negativa. De acuerdo a la Teoría Bifactorial propuesta por Herzberg, éste puede estar satisfecho o no satisfecho respecto al contenido del mismo, es lo que denominó factores motivacionales y sentirse insatisfecho o no insatisfecho con el contexto, denominándolo factores higiénicos. De allí, que el propósito que indujo la investigación fue analizar el nivel de satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales Cumaná, partiendo de cada uno de los factores que refiere este autor: motivacionales (trabajo en sí, responsabilidad/autonomía, reconocimientos, posibilidad de avance y sentimiento de logro) e higiénicos (salario, condiciones físicas de trabajo, mecanismo de supervisión, relaciones interpersonales y políticas organizacionales). El diseño de la investigación fue de campo y de nivel descriptivo, puesto que, los datos fueron obtenidos dentro de un contexto específico: Obras Públicas Estadales Cumaná, y se trató de describir la realidad y caracterización de la satisfacción laboral, la información fue obtenida directamente de la totalidad del personal obrero adscrito a la institución a través de la aplicación de un cuestionario, el cual permitió ubicar sus respuestas en una escala de satisfacción e insatisfacción y de acuerdo a la tabulación y análisis de los datos se pudo evidenciar que la población está poco satisfecha respecto a los factores motivacionales e insatisfecha con los factores higiénicos y la diferencia resultante entre estos factores, arrojó que la población está medianamente insatisfecha.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, Insatisfacción laboral, Teoría Bifactorial, Frederick Herzberg, Factores higiénicos, Factores motivacionales.

## INTRODUCCIÓN

Las personas constituyen el eje central que dan vida a las organizaciones, puesto que son las que hacen posible el éxito de las mismas, contribuyendo al alcance de sus objetivos y metas. En este sentido, se ha invertido tiempo y dinero en establecer mecanismos y condiciones que satisfagan las necesidades de los trabajadores, permitiendo así, alcanzar sus propósitos individuales a la vez que se logran los organizacionales.

Para alcanzar estos propósitos individuales y organizacionales, las empresas o instituciones, al incorporar personal en sus instalaciones, deben hacer lo posible por encontrar el modo en que las tareas se realicen con un mínimo de esfuerzo y un máximo de satisfacción individual.

Sobre la satisfacción laboral se han expuesto teorías que intentan explicar las diversas variables que inciden en la calificación y potencialidad de los trabajadores. Una de ellas es la denominada Bifactorial o Teoría de la Motivación – Higiene, desarrollada por Frederick Herzberg, en la cual se relaciona la satisfacción con factores como el trabajo en sí, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales, sentimientos de logro, condiciones físicas laborales, políticas de la organización, recompensas, autonomía, salario, responsabilidad y posibilidad de avance.

Herzberg en esta teoría, plantea que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades, que son esencialmente independientes unas de otras. Cuando las personas se sienten insatisfechas en sus trabajos están básicamente preocupadas por las condiciones del medio ambiente en que trabajan y cuando se sienten satisfechas, esto tiene que ver con el trabajo mismo. De acuerdo con este marco conceptual, se podría inferir que los factores constituyentes del medio ambiente laboral cumplen la

función principal de evitar la insatisfacción laboral y los factores motivacionales, relacionados con los sentimientos de realización, desarrollo y reconocimiento, tienen un efecto positivo sobre la satisfacción en el trabajo.

Partiendo de cada uno de los factores descritos por Herzberg, esta investigación tuvo como propósito analizar el nivel de satisfacción laboral presente en el personal obrero de Obras Públicas Estadales, Cumaná, estado Sucre. Este modelo se toma por cuanto incluye elementos que generan satisfacción (factores inherentes al trabajo) e insatisfacción (factores inherentes al entorno físico organizacional).

Obras Públicas Estadales es una institución pública adscrita al Poder Ejecutivo del estado Sucre, tiene como propósito orientar, planificar, coordinar, programar, ejecutar y controlar obras de infraestructura en el Estado, a fin de dar solución a los problemas inmediatos y futuros de las comunidades que lo conforman. Esta entidad, tiene instalaciones en la ciudad de Carúpano y de Cumaná, ubicándose en ésta última su sede principal, la cual cuenta con un personal obrero de sesenta (60) trabajadores.

En esta institución se han venido percibiendo algunos síntomas relacionados con la satisfacción e insatisfacción, así como también ciertas dificultades para el logro de las metas establecidas; de allí la necesidad por parte de esta organización de analizar el nivel de satisfacción laboral presente en el personal obrero, con la finalidad de evaluar sus fortalezas y debilidades y, por ende, implementar los correctivos pertinentes.

La investigación tuvo un diseño de campo, pues, la información necesaria fue recabada directamente del personal obrero de Obras Públicas Estadales, Cumaná, estado Sucre. El nivel es descriptivo, ya que se trató de describir la realidad y caracterización de la satisfacción laboral del personal obrero tal y como se presenta.

En vista de que la satisfacción depende de la percepción de cada individuo, se tomó la totalidad de la población para la ejecución del estudio.

El presente estudio está estructurado en cuatro (4) capítulos, los cuales serán descritos a continuación:

Capítulo I: referido al Problema de la Investigación; el cual contiene la descripción y formulación del problema, los objetivos tanto general como específicos y la justificación de la misma.

Capítulo II: constituye el Marco Teórico, en el cual se abordaron los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales, el marco institucional y definición de términos básicos.

Capítulo III: especifica la Metodología de la Investigación, que comprende el nivel y diseño de la investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados, en este capítulo se presenta la información recolectada a través de la aplicación del instrumento a las personas objeto de estudio y el análisis de los resultados a través de tabulaciones en cuadros.

Finalmente, se emiten ciertas conclusiones por cada factor estudiado, se presentan algunas recomendaciones, así como la bibliografía empleada y algunos anexos considerados indispensables para este trabajo de investigación.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La Revolución Industrial cuyo período histórico comprendió la segunda mitad del siglo XVIII y principios del siglo XIX, y que según Escudero (1997: 25) su propósito consistió en “transformar el trabajo manual por las industrias y la mecanización”, generó grandes cambios culturales y socioeconómicos, siendo uno de los más resaltantes la deshumanización del trabajo del hombre por parte de sus patronos, quienes lo consideraban una máquina y/o herramienta más de producción, que les permitía obtener ganancias y beneficios.

Entre los aspectos deshumanizadores de la época se pueden mencionar: jornadas de trabajo excesivas, trabajo infantil (los niños eran obligados a trabajar, a la vez que eran atados a las maquinarias para que no se distrajeran durante el ejercicio de sus actividades), salarios que no llegaban a cubrir las necesidades básicas de los individuos a pesar de las horas y lo severo de las tareas y funciones que desempeñaban, entre otros. Tales aspectos generaron desmotivación en los trabajadores, quienes se organizaron y llevaron a cabo movimientos con el propósito de establecer mecanismos que les permitieran la obtención de beneficios capaces de sensibilizar y humanizar sus labores, al mismo tiempo que, les proporcionaren una vida digna y decorosa.

Estas luchas incesantes, llevadas a cabo por parte de los trabajadores, fueron las que condujeron a algunos investigadores a indagar y precisar la causa por la que éstos producían cada vez menos y mostraban tanta inconformidad respecto a sus trabajos, y fue después de muchos años, tal vez décadas, que se logró determinar que

esto dependía en parte de la satisfacción laboral, la cual es definida por Robbins (2004:72) como la “actitud general que muestra el individuo por su trabajo”. Además, este autor agrega que, esta actitud es positiva cuando se está satisfecho, y negativa mientras se siente insatisfacción.

En relación con el sustento teórico de este autor, se podría inferir que una persona cuando presenta altos niveles de satisfacción en su puesto de trabajo tiene actitudes positivas hacia el mismo, y cuando está insatisfecha tiene actitudes negativas. Cuando se está satisfecho (sentimiento positivo), el individuo, es más productivo, puntual con el horario de trabajo y actividades que se le asigna, es optimista y animado. Sin embargo, cuando está insatisfecho (sentimiento negativo), muestra actitud pesimista, desinteresada, presenta mayores ausencias no autorizadas en el trabajo, es impuntual con el horario y actividades que se le asigna, entre otros.

Este estado emocional de satisfacción y/o insatisfacción, por parte de los trabajadores repercute directamente en el éxito, competitividad y permanencia en el tiempo de las organizaciones, puesto que, son ellos, el recurso más importante en éstas, ya que, con sus habilidades, destrezas y conocimientos, proporcionan funcionalidad a los recursos restantes (materiales, técnicos y financieros). Con respecto a esto, Chiavenato (2002:4) afirma que:

Las personas representan la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional: constituye la competencia básica de la organización, su principal ventaja competitiva en un mundo globalizado inestable, cambiante y competitivo en extremo.

Sin embargo, para alcanzar el propósito de que los trabajadores mantengan y promuevan el éxito organizacional, las empresas han estudiado teorías sobre la satisfacción laboral, de modo, que les permitan inferir acerca de los elementos que

deben cuidar, y de esta manera, implementar beneficios que generen satisfacción en su recurso humano. Entre algunas teorías que tratan de explicar este fenómeno de la satisfacción se encuentran: el Modelo Jerárquico de Maslow, el Modelo E-R-G (Necesidades de Existencia, de Relación y Crecimiento) de Alderfer, la teoría de la Evaluación Cognoscitiva de Decy y Ryan y la Teoría Bifactorial de Herzberg. Para efecto de esta investigación, se tomará la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, la cual identifica al contexto del puesto como fuente de insatisfacción laboral y al contenido del mismo, como fuente de satisfacción laboral.

Herzberg, planteó en su teoría, dos (2) factores estrechamente relacionados, pero diferentes uno del otro; los factores higiénicos y factores motivacionales. Los factores higiénicos, generadores de insatisfacción laboral y constituidos por: el salario, condiciones físicas de trabajo, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y políticas organizacionales. Los factores motivacionales, causantes de la satisfacción en los trabajadores, integrados por: los reconocimientos, sentimientos de logro, autonomía y responsabilidad, posibilidad de avance y el trabajo en sí.

La satisfacción laboral podría generar consecuencias positivas para la organización, mientras que la insatisfacción conlleva a consecuencias negativas; en este sentido, Newstrom (2007:208-214) plantea que cuando existe satisfacción, en las mismas, se percibe un clima de solidaridad, apoyo, confianza y respeto entre sus miembros, las condiciones físicas y ambientales son óptimas y de calidad, las recompensas son acordes con el trabajo y desempeño, existen excelentes relaciones interpersonales, entre otros, es decir, el individuo tiene una percepción positiva de la institución, por lo que, tiende a ser más productivo, colaborador, eficaz, eficiente y proactivo, se siente indispensable para la empresa y podría concebirla como propia.



Sin embargo, siguiendo el fundamento teórico del autor, cuando existe insatisfacción, se puede percibir que el liderazgo se basa en la autocracia, está presente la inestabilidad laboral, las condiciones físicas son deficientes, la supervisión es excesiva, entonces en la organización se podría presentar rotación de personal, bajo desempeño, robos, ausentismo laboral, entre otros efectos negativos y perjudiciales, que ponen en riesgo el futuro de la misma.

Obras Públicas Estadales no escapa a la situación descrita, ya que, a través de conversaciones informales sostenidas con los obreros adscritos a ésta, se evidencian ciertas manifestaciones de descontento, tales como: poco sentido de pertenencia hacia la organización, comentarios negativos acerca de ésta y sus supervisores. Así mismo en reunión con la jefa de recursos humanos, ésta confirmó que se están presentando ciertos índices de ausentismo laboral, apatía en las labores desempeñadas, baja productividad, rotación de personal, hurtos, entre otros. Esta institución está ubicada en la ciudad de Cumaná y tiene como propósito desarrollar, ejecutar y controlar obras de infraestructura en las comunidades sucrenses, manteniendo el desarrollo armónico del Estado y cumpliendo con los lineamientos y políticas establecidas por el Poder Ejecutivo de la región.

De continuar esta situación, se podría ver afectada la institución en general, por cuanto no se alcanzaría las metas organizacionales y por ende, no se prestaría un adecuado servicio a las comunidades que conforman el estado Sucre. En este sentido se hace necesario analizar el nivel de satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales, Cumaná, estado Sucre, a fin de determinar los factores que propuestos en la teoría de Herzberg inciden en la satisfacción e insatisfacción laboral de los trabajadores, y así, posteriormente, la institución implemente la medidas correctivas.

Para llevar a cabo este análisis es necesario responder a la siguiente interrogante: **¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal obrero de Obras Públicas Estadales, Cumaná, estado Sucre?**

Con la finalidad dar respuesta a la anterior interrogante se requiere analizar el nivel de satisfacción laboral, que en esta investigación, siguiendo a Herzberg, se pretende precisar:

**¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales en relación a los factores motivacionales?**

**¿Cuál es el Nivel de insatisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales en relación a los factores higiénicos?**

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre, en relación con los siguientes factores motivacionales:

- Trabajo en sí.
  - Responsabilidad/autonomía.
  - Reconocimiento.
  - Sentimiento de logro.
  - Posibilidad de avance.
- Determinar la insatisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre, en relación con los siguientes factores higiénicos:
  - Salario.
  - Condiciones físicas del trabajo.
  - Mecanismos de supervisión.
  - Relaciones interpersonales.
  - Políticas organizacionales.
- Determinar el nivel general de satisfacción laboral del personal obrero de Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre.

### **1.3. Justificación**

Para que las organizaciones logren ser competitivas, exitosas y permanezcan en el tiempo, se requiere que su recurso humano, se sienta satisfecho. En este sentido, la presente investigación tiene como propósito analizar el nivel de satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales, ubicada en Cumaná, estado Sucre.

La realización de esta investigación permitió conocer la situación actual de Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación al nivel de satisfacción de sus obreros, con el fin, de que la División de Recursos Humanos de la institución, evalúe las fortalezas y debilidades respecto a este particular, y así ejecute, dentro de su alcance, las medidas correctivas pertinentes.

A los obreros adscritos a Obras Públicas Estadales, Cumaná, estado Sucre, les permitió expresar los factores motivacionales e higiénicos con los cuales se sienten satisfechos e insatisfechos, de manera tal que, puedan plantear si es necesario, propuestas y/o alternativas que logren solventar sus descontentos.

Igualmente, la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, se verá asistida, ya que este estudio validará una de las tres (3) funciones principales de su creación: la **investigación**, generando así un mayor nivel de conocimientos, debido a que se está proporcionando un estudio más, para su patrimonio bibliográfico.

A la población estudiantil, les servirá como herramienta de consulta y de antecedentes para desarrollar investigaciones posteriores acerca de satisfacción laboral.

Por otra parte, esta investigación le brindará la oportunidad a la autora de aplicar los conocimientos obtenidos a lo largo de su preparación académica y adquirir otros, producto de la investigación que en general contribuirá a su desarrollo profesional.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

En este apartado se presentarán algunos trabajos investigativos que guardan relación con el tema de estudio, así mismo, se señalarán los objetivos generales, conclusiones y aportes más resaltantes de dichas investigaciones, las cuales serán objeto de referencia y base para el desarrollo de este estudio.

Salazar (2008) realizó un trabajo de investigación para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, intitulado **“Satisfacción Laboral del Personal Administrativo No Profesional del Rectorado de la Universidad de Oriente Cumaná, año 2008”** estableciendo como objetivo general: **Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo no profesional del Rectorado de la Universidad de Oriente, Cumaná estado Sucre, de acuerdo con la Teoría de la Motivación Higiene de Frederick Herzberg.** Llegando a las siguientes conclusiones:

- Los factores higiénicos están generando un nivel medio de insatisfacción, con un índice de -24,11; siendo la administración de la organización, el salario y los mecanismos de supervisión las fuentes más importantes de insatisfacción.
- Los factores motivacionales están proporcionando un nivel medio de satisfacción, con un índice de 29,15: siendo la sensación de logro y el trabajo en sí las principales dimensiones que refuerzan tal satisfacción, seguidas muy de cerca por la autonomía y la posibilidad de avance.

- El índice general de satisfacción, muestra que existe un bajo nivel de satisfacción.

Patiño (2007), realizó un trabajo de investigación para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, titulado **“Satisfacción Laboral de los Empleados de la Coordinación Operacional Oriente de PDVSA – Maturín, año 2007”**, estableciendo como objetivo general: **Determinar el nivel de satisfacción de los empleados adscritos a la Coordinación Operacional Oriente de la empresa PDVSA – Maturín. Año 2007.** Las conclusiones más resaltantes, de acuerdo con los argumentos de la autora, fueron las siguientes:

- El nivel de satisfacción de los empleados de la Coordinación Operacional Oriente de PDVSA – Maturín, señala que éstos se encuentran medianamente satisfechos.
- En cuanto al funcionamiento y eficacia, grado de autonomía, tiempo libre para alimentación y descanso, ingresos económicos y beneficios, posibilidad de formación, posibilidad de promoción, reconocimientos recibidos, los empleados manifestaron estar medianamente satisfechos.
- En relación a las condiciones físicas – ambientales, contenido interno, relaciones con los jefes, equipos de trabajo y prestaciones sociales los trabajadores afirmaron sentirse satisfechos.

Olivero (2006), desarrolló un trabajo de investigación como requisito para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de

Oriente, Núcleo de Sucre, intitulado **“Satisfacción Laboral. Caso: Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre; año 2006”**, estableciendo como objetivo general: **Determinar el grado de satisfacción laboral del personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre** y las conclusiones planteadas en su trabajo investigativo fueron:

- Los docentes encuentran sus trabajos desafiantes.
- El salario percibido, los beneficios y recompensas no son suficientes para cubrir sus necesidades básicas.
- Los docentes no se encuentran satisfechos con las condiciones del trabajo. Sienten que su integridad física y sus recursos materiales (vehículos) no son bien protegidos mientras están desempeñando sus funciones.
- Las relaciones laborales son armónicas.
- Existe una alta competitividad entre el cargo desempeñado y la persona que lo ocupa.

Por último, Lozada y Vallejo (2000) desarrollaron un trabajo de investigación para optar al título de Licenciados en Administración, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, intitulado **“Nivel de Satisfacción del Personal que labora en las Empresas del Sector Pesquero AVENCATUN, Industrial S.A. (AVECAISA) y ALIMENTOS MARGARITA, C.A.”**, estableciendo como objetivo general: **Determinar el nivel de Satisfacción del Personal que labora en las Empresas del Sector Pesquero AVENCATUN, Industrial S.A. (AVECAISA) y ALIMENTOS MARGARITA, C.A.** Estos autores llegaron a las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores encuestados se sienten satisfechos con los incentivos que ofrecen estas empresas.
- Los trabajadores manifestaron que les importa más tener un ambiente agradable, que los traten bien sus supervisores y compañeros dentro de la empresa antes de percibir una buena remuneración y trabajar en un ambiente poco agradable.
- Todo trabajador debe ser estimulado para incrementar o mantener elevado su autoestima.

Con base en los estudios llevados a cabo por los autores antes citados, se podría inferir que la satisfacción laboral depende básicamente de la percepción de los trabajadores, lo que para algunos puede generarle satisfacción para otros no, o un individuo puede sentirse satisfecho con un aspecto de su trabajo pero insatisfecho con otro(s). Por tal motivo, los administradores de recursos humanos deben velar por mantener a su personal satisfecho, cuidando y vigilando los factores motivacionales e higiénicos relacionados con el trabajo.

En este sentido, las investigaciones antes mencionadas resaltan la importancia del estudio en cuestión y constituyeron un aporte y una base para la investigación desarrollada, pues, generaron conocimientos fundamentales que orientaron su ejecución.

## **2.2. Bases Teóricas**

Las organizaciones constituyen un sistema participativo, por lo que, es necesario conocer los motivos que conducen a los individuos a ser más colaboradores



y productivos, ya que éstos muestran mayor disponibilidad de ayudar siempre que perciban que se les contribuye a lograr sus objetivos individuales. Razón por la cual, con el transcurrir de los años, las empresas han puesto en práctica planes que les garanticen mantener a su personal satisfecho, logrando de esta manera que éstos alcancen sus propósitos particulares y les ayuden a adquirir los organizacionales.

En la actualidad, las teorías motivacionales son estudiadas profundamente por la administración de recursos humanos de las empresas, quienes tienen la responsabilidad de establecer estrategias que satisfagan estas necesidades individuales, al mismo tiempo que permitan mantener a su personal motivado.

Por lo antes expuesto, y de acuerdo con sustentos teóricos de ciertos autores, se abarcará a continuación aspectos relacionados con la satisfacción laboral, y se planteará la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.

### 2.2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción podría ser considerada como una variable importante en el mundo laboral, puesto que, ésta podría determinar el éxito o fracaso de las organizaciones, ya que las mismas dependen del trabajo del hombre para ser competitivas y productivas. Por lo tanto, las empresas, de manera constante, deben indagar sobre los aspectos del trabajo que generan satisfacción e insatisfacción en su personal.

#### 2.2.1.1. Definición

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la palabra satisfacción (pág. 1129), proviene del latín *satisfactio*, que significa “hacer bastante” y la palabra laboral (pág. 1293) proviene del latín *laborare*, que significa “labrar”.

Una vez descrito el significado etimológico de la palabra satisfacción y laboral, se procede a definirla en conjunto:

Robbins (2004: 78) plantea que la satisfacción laboral es la “actitud general de un empleado hacia su trabajo”.

Por otra parte, Kinicki y Kreitner (2003: 154) expresan la satisfacción como la “respuesta efectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que se desempeña”.

Finalmente, Muñoz Adánez, (1990: 76) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Fundamentado en las definiciones anteriores, la satisfacción laboral es la respuesta emocional de actitudes particulares relacionadas con el trabajo. Lo que significa, que una persona puede estar satisfecha con un aspecto específico pero no satisfecha con otro u otros referidos a su labor.

Para efecto de esta investigación, la satisfacción laboral puede se define como una respuesta emocional positiva que presenta el individuo respecto al contexto y contenido de su trabajo.

#### 2.2.1.2. Elementos de la satisfacción laboral

Con base en los sustentos teóricos de Newstrom (2007:204) se podría inferir que los elementos que constituyen la satisfacción laboral, son los siguientes:

- Enfoque individual: se refiere a las actitudes de un solo trabajador. Sin embargo, al evaluarse la satisfacción de varios individuos de una unidad de trabajo, entonces, se define como estado de ánimo, y es muy importante que los especialistas de recursos humanos, vigilen el estado de ánimo grupal, puesto que, los individuos para involucrarse e identificarse con el grupo al cual pertenecen, tienden a copiar sus patrones sociales.
- Enfoque global o multidimensional: la satisfacción laboral puede aplicarse a cada una de las partes que comprende el trabajo del individuo, o se puede medir como una actitud global en el individuo. Sin embargo, traería como consecuencia que los administradores de recursos humanos pasen por alto algunos aspectos claves relacionados con la satisfacción y el trabajo, debido a que, en un trabajador, podría darse el caso de que algunos elementos inherentes a sus labores les genere satisfacción, pero otros no.
- Estabilidad de la satisfacción laboral: la satisfacción es dinámica, por lo que, los administradores una vez que apliquen mecanismos para mantener a su personal altamente satisfechos deben monitorearlos, debido a que, las necesidades de los individuos varían constante y repentinamente.
- El impacto ambiental: el ambiente de un trabajador, fuera de las organizaciones, influye indirectamente con la satisfacción en su trabajo, así mismo, incide en la satisfacción general de la vida del individuo. El resultado, constituye un efecto de derrame, entre ambas satisfacciones. En virtud de esto, los especialistas en recursos humanos, deben estar alertas no sólo de las actitudes del trabajador en su medio ambiente organizacional, sino también, hacia otros aspectos de la vida.

### 2.2.1.3. Nivel de satisfacción laboral

Con respecto al nivel de satisfacción laboral Newstrom (2007:206) plantea que:

El nivel de satisfacción laboral dentro de los grupos no es constante, sino que está relacionada con ciertas variables. El análisis de estas relaciones permite que los administradores anticipen cuáles grupos son más propensos a presentar conductas conflictivas derivadas de la insatisfacción. Las variables claves giran alrededor de la edad, nivel ocupacional y tamaño de la organización.

De acuerdo con este autor, se podría inferir que el nivel de satisfacción es variable, debido a aspectos tales como: la edad, nivel ocupacional y tamaño de la organización. Tales variables son las que contribuyen a que los administradores puedan pronosticar los grupos de trabajadores que pueden presentar insatisfacción laboral.

Con base en el fundamento teórico de Newstrom (ob.cit.:206) se podría inferir que la relación entre las variables edad y nivel ocupacional con la insatisfacción, podría generarse cuando los individuos tienen cierta trayectoria en la organización, los ascensos son menos constantes, empieza a presentarse el temor por las jubilaciones, lo que conlleva a mermar su satisfacción. En lo referente a la variable tamaño de la empresa y la insatisfacción, podría corresponderse a aquellas organizaciones de gran tamaño que, generalmente tienden a abrumar a los trabajadores, limitar la cercanía con jefes, restringir la formación de grupos sociales informales, etc., aspectos que para algunos trabajadores son esenciales.

#### 2.2.1.4. Actitudes del individuo ante la satisfacción laboral

Newstrom (ob.cit.:206 - 207), establece tres (3) actitudes, relacionadas con el trabajador que son importantes para muchos patronos, las cuales se mencionan a continuación:

- Involucramiento con el puesto: con respecto a este particular este autor lo define como “la medida en que el trabajador se compromete con su trabajo, le dedica tiempo y energía, y lo considera como una parte central en su vida”.
- Compromiso con la organización o lealtad del trabajador: Newstrom lo define como la “medida en la que el trabajador se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella”.
- Estado de ánimo del trabajador: en relación con el estado de ánimo, Newstrom, agrega que son “... fluctuantes: de negativo (“odio esa tarea”) a positivo (“estoy emocionado por ese nuevo reto”), y de frágil a fuerte e intenso...”.

En virtud del planteamiento de este autor, se podría concluir que el trabajador puede presentar diversas actitudes relacionadas con: 1) el involucramiento con el puesto, 2) compromiso con la organización y 3) el estado de ánimo. Dichas actitudes pueden ser positivas o negativas, de acuerdo con el grado de satisfacción que éste presente.

Con respecto al primero, cuando el trabajador está satisfecho, demuestra crecimiento personal y profesional, disfruta de sus labores, es capaz de trabajar jornadas largas y es muy difícil que se ausente del trabajo. En lo relativo al segundo,

el individuo muestra mayor disposición a permanecer en la empresa y contribuir en su crecimiento y desarrollo. En cuanto al tercero, cuando el estado de ánimo es fuerte y positivo, el trabajador, demuestra pasión, energía y dedicación en sus labores y desempeño. Estas actitudes, de alguna u otra manera, ayudan a los administradores de recursos humanos a predecir el nivel de satisfacción de su personal.

#### 2.2.1.5. Causas de la satisfacción laboral

Son muchos los aspectos que conllevan a la satisfacción laboral. Por medio de revisiones bibliográficas acerca de los planteamientos de los autores Kinicki y Kreitner (2003:156) se puede señalar que algunas de las causales de satisfacción son:

- Satisfacción de necesidades: va a depender del grado en que las características del trabajo esten congruentes con las necesidades del individuo. Ejemplo de esto, son los trabajadores que les gustan los oficios retadores y los reconocimientos, en la medida que su labor en la organización le exija retos, y a su vez, la misma reconozca su esfuerzo, entonces, existirá interrelación entre el trabajo y el trabajador.
- Discrepancia: en este modelo la satisfacción es el resultado de expectativas cumplidas, siendo éstas, la diferencia entre lo que el individuo espera percibir como: un buen sueldo, promociones, ascensos, entre otros; y lo que la organización otorga en realidad. Cuando las expectativas superan la realidad, el trabajador sentirá insatisfacción, mientras que si el individuo logra resultados por encima de sus expectativas, la satisfacción será el resultado final.

- Logro de valores: con respecto a este particular, se podría inferir que se trata del grado en que el individuo percibe que el trabajo le permite alcanzar sus valores laborales personales. Pues, en este sentido, las organizaciones pueden garantizar y reforzar el logro de valores en los trabajadores otorgándoles buenas retribuciones y reconocimientos.
- Equidad: de acuerdo con los autores, en relación con este aspecto, se podría incidir que la satisfacción va a depender del grado de justicia que perciba el trabajador con respecto a las aportaciones que otorga a la empresa y los resultados que recibe y esto, a su vez, lo compara con las aportaciones/resultados de otros trabajadores cercanos a él. Los factores más comunes de comparación son los sueldos y las promociones.
- Componentes de predisposición/genéticos: tanto Kinicki y Kreitner como Robbins (2004: 85) aducen que la genética está muy relacionada con la satisfacción, a pesar de ser posturas diferentes tienen relación en sus planteamientos, cuando establecen que la disposición positiva o negativa de la persona hacia la vida, está determinada por su composición genética, la misma que se mantiene con el tiempo y se refleja en su trabajo.

No obstante, Kinicki y Kreitner (2003:157) sostienen que “se necesitan de más investigaciones para probar con más certeza este modelo de satisfacción”.

#### 2.2.1.6. Efectos de las actitudes de los trabajadores

Respecto al criterio doctrinario de Newstrom (ob.cit.: 208 - 214) se podría señalar que el resultado de la insatisfacción laboral es la falta de involucramiento con

el puesto, de compromiso con la organización y el estado de mal humor constante por parte de éste. Mientras que el resultado de la satisfacción es la conducta de ciudadanía organizacional, comportamiento del trabajador, que va más allá de su deber laboral. A continuación, se hará mención, de acuerdo con lo que establece este autor, de los resultados y consecuencias (negativas y positivas) que generan estas actitudes en los trabajadores:

- Desempeño del trabajador: este apartado ha generado muchos debates en estudiosos y especialistas en satisfacción laboral. Newstrom, en relación con este particular, aduce que el mito de que la alta satisfacción conduce siempre a un elevado desempeño del trabajador no es correcto, y que basándose en el modelo de modificación de conducta:

...los trabajadores satisfechos pueden tener una alta, mediana o baja productividad y tenderán a continuar con el nivel de desempeño que previamente les trajo la satisfacción.

En este sentido, establece que es más preciso indicar, que el alto desempeño contribuye a aumentar la satisfacción en el trabajo, es decir, un mejor desempeño conlleva al otorgamiento de mayores beneficios económicos, sociológicos y psicológicos, mejorando y aumentando así la satisfacción, puesto que los trabajadores sienten que la organización es justa y equitativa, y estimula en proporción su desempeño.

- Rotación de personal: en relación con los basamentos teóricos de este autor, la rotación es la proporción de trabajadores que abandonan la organización durante un período determinado, generalmente un año. Esta situación podría deberse a que éstos tienen una satisfacción más baja y por lo



tanto, buscan otras empresas donde desempeñarse y se retiran de sus trabajos actuales.

- Ausentismo y retardos: con base en el sustento de Newstrom, el ausentismo, es la ausencia voluntaria del trabajador. Este autor, señala que los trabajadores no necesariamente planean sus ausencias, sino que se aprovechan de cualquier situación que se les presente para faltar a sus obligaciones laborales.

Así mismo, señala que los trabajadores retrasados, son aquellos que llegan a su trabajo, pero lo hacen después de la hora designada en sus jornadas laborales. El retraso es una especie de ausentismo, pero a corto plazo, que puede afectar el trabajo en equipo o demorar algunas funciones en las organizaciones.

Se podría inferir que el ausentismo y retardo pueda deberse a que el trabajo que desempeña el individuo es poco retador, monótono, las condiciones físicas y sociales son poco o nada eficientes, entre otros factores desencadenantes de insatisfacción.

- Robos: según el autor antes citado, los robos constituyen la apropiación no autorizada de recursos pertenecientes a la empresa donde el individuo labora. Los robos pueden variar desde apoderarse de algún objeto o material, usar servicios no acreditados, hasta falsificar documentos. Generalmente, las causas se deban a que los individuos sienten que tienen sobrecarga de trabajo o son maltratados por los jefes, ocasionando que despierten sentimientos de venganza, tomando esas actitudes poco éticas.

Otra de las razones por las cuales los trabajadores pueden llegar a hurtar en las empresas donde laboran es porque tal vez perciban que el salario no es

justo ni suficiente para cubrir sus necesidades y las de su familia y a través de la enajenación de objetos, falsificación de documentos u otros delitos, puedan complementar sus sustentos.

- **Violencia:** el criterio doctrinario de este autor establece que la violencia constituye una de las consecuencias más extremas de insatisfacción, y que estas agresiones pueden ser tanto físicas como verbales. Además de que, los administradores deben cuidar y vigilar las señales de insatisfacción de su personal de modo que no lleguen a adquirir estas conductas.
- **Otros efectos:** el autor, también señala que aparte de las consecuencias negativas descritas anteriormente, los trabajadores pueden presentar otras positivas, ejemplo de ello, la conducta de ciudadanía organizacional, la cual está constituida por la espontaneidad, actitud voluntaria, innovadora y creativa del trabajador, que promueve el éxito en las organizaciones.

De acuerdo con el basamento teórico de Kinicki y Kreitner (2003: 158) relacionado con la conducta de ciudadanía organizacional, se podría inferir que la misma está relacionada con el liderazgo y características del ambiente laboral, más que por la misma personalidad del trabajador, y por tanto, la conducta de los directivos influye notablemente en este comportamiento de sus trabajadores.

#### 2.2.1.7. Satisfacción laboral y Desempeño

Existe un gran debate en los especialistas en comportamiento organizacional y en recursos humanos, acerca de la relación existente entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño. Algunos autores, tienen su propio criterio y argumento respecto a este aspecto en particular.

Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005: 119 - 121) establecen tres (3) puntos de vistas existentes respecto a esta relación:

1. La satisfacción es causa del desempeño: no existe una verdadera relación entre estos aspectos. Sin embargo, algunas evidencias establecen que esta relación se cumple mejor en los profesionales o personal de nivel superior de las organizaciones.

2. El desempeño es causa de la satisfacción: estos autores basándose en la obra de Edgar E. Lawler y Liman Porter, sostienen que esta relación es más empírica, y “que el logro en el desempeño conduce a recompensas que, a su vez, conducen a la satisfacción...”. Esto indica que el desempeño conllevará a la satisfacción, sólo cuando el trabajador sienta que las recompensas percibidas son equitativas. Por ende, si éste las siente como injustas, la relación desempeño – causa – satisfacción, no se cumple.

3. Las recompensas son causas de la satisfacción y el desempeño: estos autores alegan que esta relación es la más precisa, puesto que, las investigaciones indican que las recompensas cuando se otorgan en proporción al desempeño, tienden a aumentar la satisfacción del trabajador, es decir, las recompensas grandes se otorgan a quienes tengan elevados desempeños, las pequeñas o ningunas, a aquellos con bajo desempeño. En consecuencia, aquellos trabajadores insatisfechos harán el esfuerzo de mejorar su desempeño para obtener mejores recompensas. El detalle en esta relación, es que los administradores deben saber manejar las recompensas de modo que influyan positivamente en la satisfacción y el desempeño.

Este argumento, es con el que coincide Newstrom (2007:208) al referirse a los efectos de las actitudes de los empleados, descritos anteriormente.

### 2.2.2. Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg

Herzberg (1959), adoptó un enfoque diferente para el estudio de la motivación. Con base en investigaciones realizadas en ingenieros y contadores de empresas de Pittsburgh, Estados Unidos, pidió, a éstos, que le informaran las ocasiones en las que se sentían excepcionalmente bien en sus trabajos y las ocasiones en las que sucedía lo contrario, además, les pidió que describieran los factores que generaban esos sentimientos. Frederick Herzberg y sus colaboradores señalaron que las personas identificaron cosas en cierto modo diferentes cuando se sintieron bien o mal con sus puestos de trabajos. A partir de este estudio desarrollaron la Teoría Bifactorial, de los Dos Factores o Teoría de la Motivación – Higiene, como también es conocida.

Como resultado de su investigación lograron determinar que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional o intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por esta razón, Herzberg sustenta dos tipos de factores: uno relacionado con el contenido y el otro con el contexto del cargo, los mismos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1: Factores Motivacionales e Higiénicos

FACTORES MOTIVACIONALES (De Satisfacción)	FACTORES HIGIENICOS (De Insatisfacción)
Contenido del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su CARGO)	Contexto del cargo (Cómo se siente el Individuo en relación con su ORGANIZACIÓN)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocimiento.</li> <li>2. Sentimiento de logro.</li> <li>3. Autonomía y Responsabilidad.</li> <li>4. Posibilidad de avance.</li> <li>5. Trabajo en sí.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salario.</li> <li>2. Condiciones físicas del trabajo.</li> <li>3. Mecanismos de supervisión.</li> <li>4. Relaciones interpersonales.</li> <li>5. Políticas organizacionales.</li> </ol>

Elaboración propia basada en la Teoría de Frederick Herzberg

Los factores motivacionales o intrínsecos, de acuerdo con los resultados de la investigación de Herzberg y sus colaboradores, están relacionados con el contenido del puesto (tareas y actividades). Estos factores están bajo el control del individuo, puesto que se relacionan con lo que él hace y desempeña. Cuando los factores motivacionales son óptimos, la satisfacción de las personas aumenta de manera significativa. Cuando son limitados, provocan la ausencia de la satisfacción.

Los factores higiénicos o extrínsecos, en cambio, Herzberg los relacionó con el contexto del puesto, es decir, las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y que incluyen, tal y como se muestra en la tabla 1: el salario; condiciones de trabajo, mecanismos de supervisión, políticas de la empresa y relaciones interpersonales. Según el autor, cuando éstos son excelentes, evitan la insatisfacción, en cambio, cuando estos son limitados, entonces provocan la insatisfacción.

#### 2.2.2.1. Combinación de los Factores de Higiene y Motivación

Según Herzberg, los factores higiénicos, evitan la insatisfacción pero no producen motivación o satisfacción, mientras que los factores motivacionales si producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente. En caso de que, ninguno de los factores esté funcionando bien, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho. Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador estará no insatisfecho pero tampoco estará motivado (a lo que se le denomina “punto muerto”). Si trabajan los factores motivacionales pero no los higiénicos, el individuo estará no satisfecho (se bloquean los efectos de los factores motivacionales). Sólo se estará totalmente satisfecho cuando los factores higiénicos y los factores motivacionales estén funcionando adecuadamente, de allí, la relación existente entre ambos factores (tabla 2).

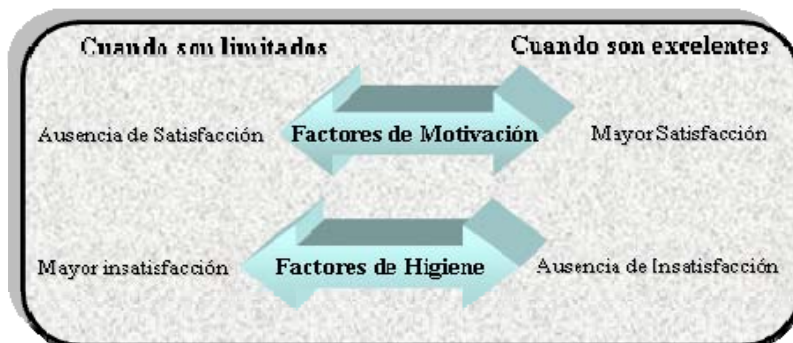
Tabla 2: Combinación de Factores Motivacionales e Higiénicos

HIGIÉNICOS	MOTIVACIONALES	RESULTADOS
+	-	No insatisfecho
-	+	No satisfecho
+	+	Satisfecho
-	-	Insatisfecho

2.2.2.2. Factores de la Insatisfacción y de la Satisfacción como dos Continuos

Herzberg concluyó que los factores responsables de la satisfacción son distintos y desligados de los factores responsables de la insatisfacción, puesto que, no tienen dimensiones propias, como muestra la figura 1. Por lo que sugirió que lo opuesto de la satisfacción es la ausencia de satisfacción, no la insatisfacción. De igual forma, lo contrario de la insatisfacción no es la satisfacción, sino ausencia de insatisfacción.

Figura 1: Factores de la Insatisfacción y de la Satisfacción como dos continuos



Fuente: Chiavenato (2004:326)

### 2.2.2.3. Enriquecimiento del puesto

Herzberg, en busca de una respuesta para mantener satisfecho al personal, estableció el Enriquecimiento del Puesto. Según él, esto trae efectos altamente deseables, como el aumento de motivación y de productividad, reduce la ausencia en el trabajo y la rotación de personal.

El Enriquecimiento del Puesto es definida por Stoner, Freeman y Gilbert (1996:399) como la forma de: “combinar diversas actividades de una intersección vertical de la organización en un solo puesto con el objeto de proporcionar al trabajador más autonomía y responsabilidad; representa un aumento de la profundidad del trabajo”.

De manera general, el Enriquecimiento del Puesto tiene como propósito hacer las tareas más retadoras y con mayor sentido de logro. Éste puede hacerse vertical (eliminación de tareas más simples y elementales, y adición de tareas más complejas) u horizontalmente (eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad).

Según Koontz y Weihrich (1999:519), para enriquecer los puestos es necesario, entre otras cosas: 1) conceder a los trabajadores mayor libertad en las decisiones referidas a métodos, secuencias y ritmo de trabajo, 2) alentar su participación o interacción, 3) otorgarles responsabilidades personales sobre sus tareas, 4) permitirles confirmar que sus trabajos contribuyen al bienestar de la organización y 5) involucrarlos en el análisis y cambio de aspectos físicos del entorno de trabajo.

### 2.2.3. Medición de la Satisfacción

Con base en lo establecido por Davis y Newstrom (2003:129) que plantea que “pareciera que existen dos factores cuando en realidad sólo existe uno”, en esta investigación para lograr un índice general de satisfacción de acuerdo a lo manifestado por los trabajadores, se procederá a combinarlos a ambos (satisfacción e insatisfacción) mediante la operación aritmética de la suma algebraica de los resultados de estos factores, con la finalidad de establecer un valor único que indique la ubicación exacta del criterio general de la población en estudio en la escala establecida por Herzberg Satisfacción e Insatisfacción.

### 2.3. Bases Legales

A continuación se presenta la base legal de la investigación, sustentado en 1) la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la cual constituye la legislación suprema en Venezuela, y consagra los principios generales que recoge y detalla las leyes restantes, 2) la Ley Orgánica del Trabajo (LOT), la cual rige las relaciones y situaciones derivadas del trabajo y 3) la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), cuyo propósito es establecer las normas, políticas y lineamientos para garantizar la salud, seguridad y bienestar del trabajador en su ambiente de trabajo.

#### 2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)

El artículo 89 del Capítulo V: De los derechos sociales y de la familia, Sección segunda, del Título III: De los Derechos Humanos y Garantías, consagra lo siguiente: “El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La Ley dispondrá



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

Este artículo establece que el trabajo es el medio que permite el progreso de los individuos, puesto que garantiza su vida, asegura la subsistencia tanto del trabajador como de sus familiares, busca integrar al hombre al cuerpo social de la comunidad. Además, el Estado se responsabiliza a que los trabajadores desempeñen tal ejercicio en condiciones que garanticen su vida, salud y desarrollo físico y mental.

Este artículo se establece de cierta forma en la Ley Orgánica del Trabajo (LOT) y consagra de manera amplia los principios generales concernientes al logro y mantenimiento de la integridad del trabajador(a), así mismo, el de garantizar la protección de éstos y éstas por parte del Estado.

Por otra parte, el artículo 91 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece lo siguiente: “todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas, materiales e intelectuales...” y el artículo 92 contempla que “todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los ampare en caso de censatía...”

Estos artículos establecen que las organizaciones están obligadas a otorgar un salario a sus trabajadores que les proporcione una vida digna y decorosa, capaz de cubrir sus necesidades y las de su familia y que, de alguna manera, recompense la antigüedad por los servicios prestados. Los beneficios consagrados en los artículos citados anteriormente, de alguna manera, son reflejos de factores causantes de satisfacción, tal y como lo muestra Herzberg en su teoría.

### 2.3.2. Ley Orgánica del Trabajo (LOT)

La Ley Orgánica del Trabajo (LOT) contempla en el artículo 185, del Título IV: De las Condiciones de Trabajo, Capítulo I: Disposiciones Generales, lo siguiente:

El trabajo deberá prestarse en condiciones que:  
Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y síquico normal;  
Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita.  
Presten suficiente atención a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y  
Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

Respecto a este artículo, la legislación es clara al ratificar el principio constitucional según el cual se deben garantizar las condiciones morales, físicas e intelectuales del trabajador, de manera que le proporcione su bienestar integral, les garantice su salud, vida y un ambiente satisfactorio de trabajo.

### 2.3.3. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

En el Título I: Disposiciones Fundamentales, Capítulo I: Del Objeto y Ámbito de Aplicación de esta Ley, en el artículo 1º (numerales 1 y 2) consagra como objeto de esta Ley:

Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las

enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido... Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización de tiempo libre, descanso y turismo social...

En este artículo se establece de forma general los aspectos que en esta Ley se consagran, tales como las políticas, lineamientos y normas y los órganos que velaran por el bienestar, salud y seguridad de los (as) trabajadores (as), así mismo, establece los derechos y deberes de los (as) trabajadores (as) y patronos (as) referente a su salud, bienestar, condiciones ambientales de trabajo, recreación, tiempo libre y descanso.

#### **2.4. Marco Institucional**

Obras Públicas Estadales es una institución pública dependiente de la Gobernación del Estado Sucre, el ente central se ubica en la ciudad de Cumaná del mismo estado y cuenta con una dependencia en Carúpano.

El personal obrero de la misma está organizado en cuadrillas y desempeñan actividades y tareas de construcción, herrería, plomería, jardinería, achique de aguas negras, pintura, carpintería, electricidad, entre otras.

A continuación, se plantearán aspectos relativos a esta institución tales como su reseña histórica, misión, visión, objetivos y estructura organizativa:

#### 2.4.1. Reseña Histórica de la Dirección de Obras Públicas Estadales (OPE)

La Dirección de Obras Públicas Estadales es el escenario donde convergen las comunidades con la finalidad de solucionar sus problemas inmediatos y futuros.

Fue fundada el 23 de febrero de 1963, según Ley de Régimen Político Administrativo del Estado Sucre, sancionada en la Asamblea Legislativa a los ocho (08) días del mes de enero de 1963, en su artículo diez (10), y sus atribuciones están enmarcadas en el artículo diecisiete (17) de esta Ley. La Institución empieza a funcionar el veintitrés (23) de enero de 1963, día de su publicación en Gaceta Oficial Extraordinaria.

Treinta y tres (33) años después, el Gobernador del estado Sucre, Dr. Ramón Martínez Abdenur, previa evaluación, decreta la reorganización funcional estructural de la Dirección de Obras Públicas Estadales, el veinticuatro (24) de abril de 1996, según Decreto N° 0399, con la perspectiva de *orientar y ejercer la planificación, coordinación, programación, ejecución y control de obras de infraestructura*, administrando sus recursos técnicos y financieros de forma que permita el desarrollo armónico del Estado, cumpliendo con los lineamientos y políticas establecidas por el Ejecutivo de acuerdo con los requerimientos y demandas existentes de la Región.

Luego, después de nueve (9) años en franca revisión de la Funcionalidad Institucional, y con el claro objetivo de profesionalizar y tecnificar cada vez más a la Institución, se realiza un trabajo para sincerar necesidades y requerimientos, enmarcando a la Dirección de Obras Públicas Estadales como un ente de la Administración Pública, adscrita a la Gobernación del Estado Sucre, con una nueva estructura funcional según Decreto N° 1.638 de fecha veintisiete (27) de septiembre de 2005, el cual deroga al anterior y orienta a la Institución al servicio de los ciudadanos, fundamentada en los principios de honestidad, participación, eficacia,

eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad, según lo contenido en el artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

#### 2.4.2. Misión, Visión y Objetivos de la Dirección de Obras Públicas Estadales (OPE).

Obras Públicas en pro de orientar a su personal a lograr el propósito de su creación, aspiraciones futuras e intención, establece como Misión, Visión y Objetivos lo siguiente:

##### 2.4.2.1. Misión

En boletín informativo (2006) suministrado por el Departamento de Recursos Humanos de Obras Públicas Estadales, se establece como Misión:

*La Dirección de Obras Públicas Estadales, inmersa en los planes de desarrollo del Estado Sucre y el nivel central, bajo una administración y gerencia a tono con los requerimientos del proceso de descentralización, tiene como misión: planificar, coordinar, proyectar, controlar, inspeccionar y brindar asesoría técnica en la inversión de las obras de infraestructura en el Estado, así como el mantenimiento y conservación de las instalaciones de los organismos públicos, a través de un personal técnico altamente capacitado, con criterio de calidad de servicios para mejorar el nivel de vida de los sucrenses.*

##### 2.4.2.2. Visión

En boletín informativo (2006) suministrado por el Departamento de Recursos Humanos de Obras Públicas Estadales, se señala como Visión:

El Estado Sucre, cuenta con un equipo humano calificado y recursos tecnológicos de avanzada, coordinador de las políticas en el área de infraestructura, lo que permite una planificación, asesoría, inspección, control y elaboración de proyectos en estricta correspondencia con los lineamientos del plan estratégico de Desarrollo Nacional, Estatal y Planes Municipales conforme las demandas en óptimas condiciones de funcionabilidad, lo cual garantiza una mejor calidad de vida de la población.

#### 2.4.2.3. Objetivos

Los objetivos que persigue alcanzar la institución, se señalan en un boletín informativo suministrado por el Departamento de Recursos Humanos de Obras Públicas Estadales, son:

- Articular y optimizar la Nueva Estrategia Comunicacional.
- Avanzar aceleradamente en la construcción del Nuevo Modelo Democrático de Participación Popular.
- Acelerar la creación de la Nueva Institucionalidad del Aparato del Estado.
- Activar una nueva estrategia integral y eficaz contra la corrupción.
- Continuar instalando la Nueva Estructura Territorial.

#### 2.4.3. Estructura Organizativa de la Dirección de Obras Públicas Estadales (OPE)

La estructura organizativa vigente de la institución, ha sido extraída de un boletín informativo de suministrado por la División de Personal de Obras Públicas Estadales. Esta se menciona a continuación:

La Dirección de Obras Públicas Estadales (OPE) está conformada por una Junta Directiva, constituida por un Director que, a su vez, tiene bajo su gestión una

dependencia de Asesoría Jurídica (la cual cumple funciones de asesoramiento) y siete (7) divisiones (Recursos Humanos, Proyectos, Inspección, Manejo de Contratos, Administración, Participación Ciudadana y Planificación y Captación de Inversiones), así mismo, estas divisiones tienen a su cargo una serie de departamentos que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales (Ver Gráfico N° 1). A continuación se detallarán los mismos:

- **Dirección de Obras Públicas Estadales (OPE):** encargada de la planificación, coordinación y ejecución de obras públicas de infraestructura en el Estado.
- **Asesoría Jurídica:** revisa y asesora los procedimientos administrativos, que desde el punto de vista legal se presentan en la Dirección de Obras Públicas Estadales (OPE).
- **División de Recursos Humanos:** se encarga de ejercer la administración de recursos humanos de la institución. Está conformada por dos (2) departamentos: el Departamento de Bienestar Social y el Departamento de Registro y Trámite, los mismos que contribuyen al alcance de los objetivos de esta división.
- **Dirección de Proyectos:** se encarga del diseño, desarrollo y control de los proyectos de obras previstas de acuerdo con el presupuesto asignado al plan de inversión de infraestructura del Estado. Esta división está conformada por el Departamento de Gestión Urbana y el Departamento de Diseños.
- **División de Inspección:** encargada de ejercer la coordinación del control y fiscalización de trabajos y obras ejecutadas por la Gobernación del Estado

Sucre; así como aquellas realizadas por ejecución directa y organismos nacionales en presupuesto coordinado. Esta división a su vez, gestiona los Departamentos: Zona I Cumaná, Zona II Carúpano, Zona III Guiria y el Departamento de Control de Calidad. Éstos realizan actividades propias a la ejecución de obras dentro de cada área de acción, cumpliendo con la solución, ejecución, inspección y obtención de información sobre la problemática de infraestructura en las diferentes zonas.

- **División de Administración:** coordina y ejecuta la gestión administrativa según leyes y normas establecidas de la Dirección de Obras Públicas Estadales. Está conformada por tres (3) Departamentos:

1. *Departamento de Compras y Suministros:* responsable de la adquisición, distribución y control de los materiales requeridos para la ejecución de obras menores y de mantenimiento.

2. *Departamento de Control Administrativo:* entre sus funciones están la ejecución, registro y control presupuestario, ordenación y control de los pagos generados por la contratación directa de obras, así como llevar los registros contables y financieros del presupuesto asignado a la Dirección de Obras Públicas Estadales, en fondos de avance y fondos rotatorios.

3. *Departamento de Informática y Sistema:* encargado de llevar el control automatizado de todos los recursos de la organización, así mismo, las actividades inherentes a la Dirección de Obras Públicas Estadales.

- **División de Manejo de Contratos:** tiene como función la tramitación administrativa de la documentación relativa a las licitaciones y contratos de

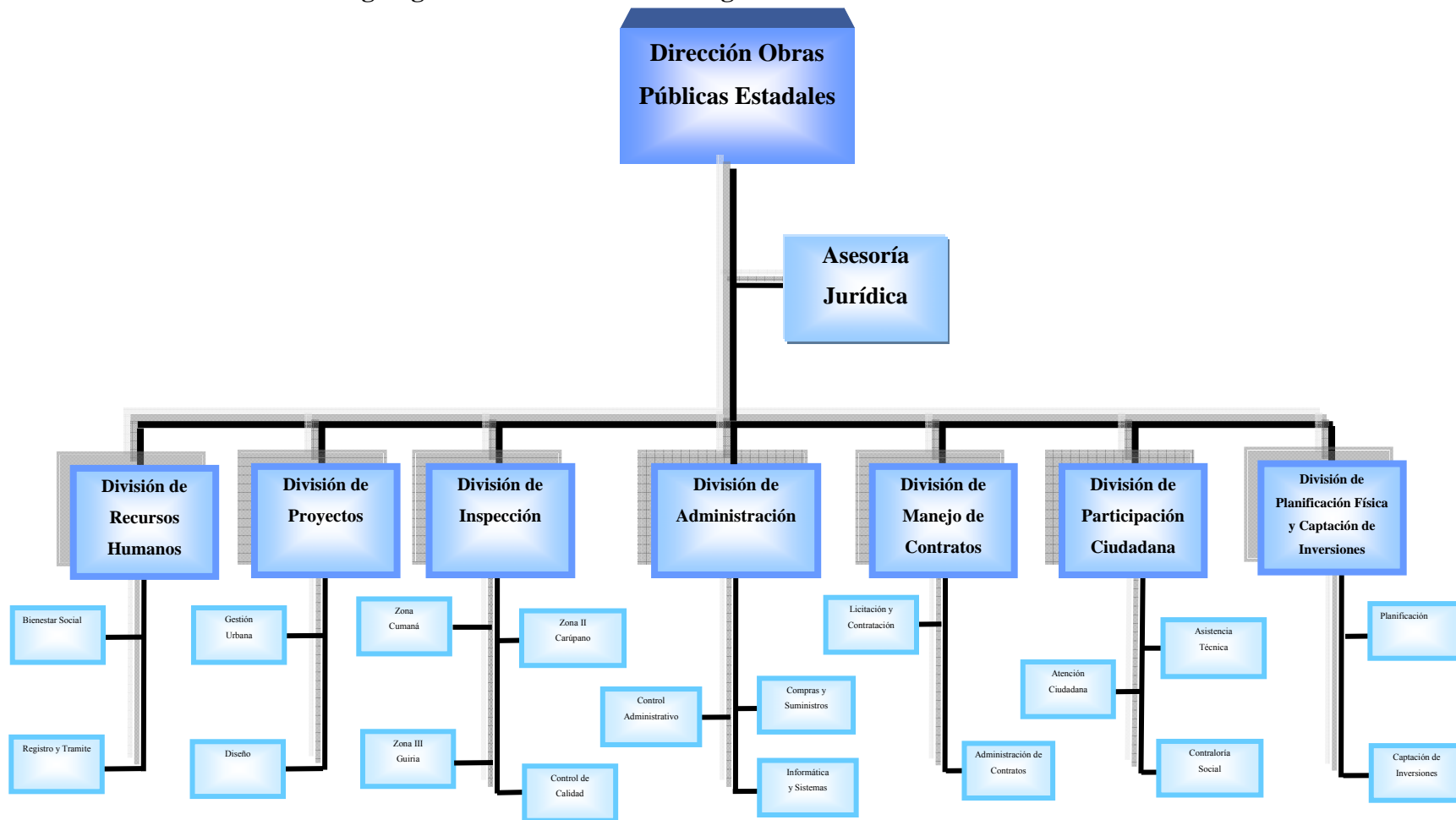


obras de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas. Esta división a su vez tiene bajo su gestión el Departamento de Administración de Contratos, encargado de la administración de las obras contratadas y tramitación de la documentación correspondiente a contratos de obras y, el Departamento de Licitación y Contratación, responsable de establecer los términos de referencias requeridos para las licitaciones y contratación de obras.

- **División de Participación Ciudadana:** encargada de seleccionar, analizar y canalizar demandas y peticiones de los particulares y comunidades organizadas, así como promover la participación de los ciudadanos en la conformación y capacitación de las unidades de contraloría social. Está estructurada a su vez por el Departamento de Atención Ciudadana, el Departamento de Contraloría Social y el Departamento de Asistencia Técnica.
- **División de Planificación Física y Captación de Inversiones:** se encarga de coordinar, formular y evaluar los estudios necesarios de acuerdo con las necesidades de infraestructura física para la conformación y ejecución del Plan de Desarrollo. Esta división está a su vez, conformada por dos (2) departamentos: Departamento de Planificación y Departamento de Captación de Inversiones.

Gráfica N° 01

Organigrama de la Estructura Organizativa de Obras Públicas Estadales



Fuente: Boletín informativo suministrado por el Departamento de Recursos Humanos de Obras Públicas Estadales (2006)

## 2.5. Definición de Términos Básicos

A continuación, se definirán algunos términos básicos presentes en la investigación:

- **Actitudes:** enunciados evolutivos o juicios sobre objetos, personas o acontecimientos (Robbins, 2004:71).
- **Autonomía:** grado en que el puesto proporciona libertad sustancial y discrecionalidad para que el individuo programe su trabajo y determine los procedimientos para desempeñarlos (Robbins, 2004:465).
- **Condiciones físicas de trabajo:** son circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo. Los elementos más importantes son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas. (Chiavenato, 2000: 482).
- **Desempeño:** actuación de los individuos en la consecución de determinados objetivos con una dirección dada en las cuales combinan, y evalúan, los resultados alcanzados y comportamientos del individuo para alcanzar los mencionados resultados. (Asociación Venezolana de Gestión Humana, 2006: 50).
- **Factores higiénicos:** son fuentes de insatisfacción. Estos factores están asociados con el contexto del puesto o escenario de trabajo; esto es, se relacionan con el entorno de trabajo más que con la naturaleza del trabajo en sí mismo. (Schermerhorn, Hunt y Osborn, 2005: 113).

- **Factores motivacionales:** estos factores están relacionados con el contenido del puesto, lo que las personas realmente hacen en su trabajo. (Schermerhorn, Hunt y Osborn, 2005:114).
- **Motivación:** es un proceso que parte de un requerimiento fisiológico o psicológico, una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o un incentivo. (Chiavenato, 2004:319).
- **Necesidades humanas:** conjunto de motivos fisiológicos, psicológicos, sociales y de realización personal que condicionan el comportamiento de las personas. (Chiavenato, 2004:668).
- **Organización:** sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla. (Chiavenato, 2000:7).
- **Política organizacional:** uso de conductas que mejoran o protegen la influencia y los intereses propios de una persona. (Newstrom, 2007:455)
- **Logro:** necesidad o impulso por sobresalir, por tener realizaciones y por luchar por tener éxito. (Robbins: 2004: 162).
- **Realización personal:** necesidad de convertirse en todo lo que la persona es capaz de llegar a ser (Newstrom, 2007:455)
- **Recompensas:** incentivos y alicientes para estimular ciertos tipos de comportamientos. (Chiavenato: 2004:259).

- **Reconocimientos:** consisten en atención personal, manifestación de interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho. Los reconocimientos se conceden generalmente a los trabajadores que se destacan por un esfuerzo extraordinario en su trabajo (Robbins, 2004:192)
- **Relaciones interpersonales:** relaciones de las personas en la organización y grado de libertad existente en esa relación. Si las personas trabajan aisladas entre sí o en equipo de trabajo, a través de una intensa interacción humana (Chiavenato, 2000: 140).
- **Responsabilidad:** obligación que los subordinados le deben a sus superiores por ejercer la autoridad delegada a ellos en una forma para lograr los resultados esperados. (Koontz y Weihrich, 1999:751).
- **Salario:** es la retribución en dinero o su equivalente pagado por el empleador al empleado en función del cargo que éste ejerce y de los servicios que presta (Chiavenato, 2000:409).
- **Satisfacción laboral:** actitud general de un empleado hacia su trabajo (Robbins, 2004:78).
- **Supervisión:** función de la dirección ejercida en el nivel de operaciones de la organización (Chiavenato, 2004: 675).
- **Trabajo en sí mismo:** responsabilidad, interés y crecimiento (Schermerhorn, Hunt y Osborn, 2005: 119).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Diseño de la Investigación

Arias (2006:26) establece que el diseño de la investigación es la “estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. Así mismo, establece una clasificación en cuanto al diseño, señalando, entre éstas, la investigación de campo, la cual describe como:

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

De acuerdo con lo planteado por el autor y la forma como fue abordada la investigación, el diseño de la misma, fue de **campo**, pues los datos se obtuvieron directamente de la realidad donde ocurren los hechos, es decir, dentro de un contexto específico: la Institución Obras Públicas Estadales (OPE), permitiendo así, que los datos obtenidos tengan mayor precisión y confiabilidad.

#### 3.2. Nivel de la Investigación

Arias (2006: 24) señala que la Investigación Descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

Según lo planteado anteriormente, el nivel de investigación fue de tipo **descriptivo**, se trató de describir la realidad y caracterización de la satisfacción laboral del personal obrero de Obras Públicas Estadales (OPE), en función de los factores motivacionales e higiénicos descritos por Herzberg en su Teoría Bifactorial.

### **3.3. Población**

Tamayo (2003:176) define la Población como:

Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica...

La población objeto de estudio estuvo conformada por sesenta (60) Obreros, los cuales representan al personal obrero que se desempeña en la Institución Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre. Así mismo, el estudio fue aplicado a la totalidad de los obreros, puesto que, la satisfacción es un aspecto propio a cada individuo y sus resultados no pueden extrapolarse, esto a su vez, garantizó mayor objetividad de los resultados.

### **3.4. Fuente de Información**

Arias (2006:27) define la Fuente como “todo lo que suministra datos o información. Según su naturaleza, las fuentes de información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios)”.

Con base en lo expuesto anteriormente, las fuentes de información para esta investigación estuvieron conformadas por:

- Fuentes Primarias: representada por los sesenta (60) Obreros que se desempeñan en Obras Públicas Estadales.
- Fuentes Secundarias: constituida por materiales impresos, bibliográficos, textos, tesis, leyes, portal virtual y demás materiales que proporcionaron información idónea que sirvió como sustento a la investigación.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Con respecto a la técnica de recolección de datos, Arias (2006:67) la define como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

Así mismo, en este orden de ideas, establece como instrumento de recolección de datos “cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

La técnica e instrumento de recolección de datos permitieron dar respuesta a los objetivos de la investigación, a la vez, que estuvieron precisadas con base al problema y diseño de la investigación.

En relación con lo expuesto anteriormente, la técnica de recolección de datos que se utilizó fue un cuestionario, constituido por un formulario impreso, dividido en dos (2) partes: la primera, basada en los factores motivacionales descritos por Frederick Herzberg, éste contiene cinco (5) bloques, uno por cada factor y, a su vez, cada bloque posee cuatro (4) interrogantes, en las cuales se señalan cinco (5)



opciones de respuestas. La segunda parte estuvo constituida por los factores higiénicos descritos por dicho autor, éste contiene cinco (5) bloques, uno por cada factor y, a su vez, cada bloque posee cuatro (4) interrogantes, en las cuales se señalaron cinco (5) opciones de respuestas.

Las opciones de respuestas que incluyó el instrumento de recolección de datos son las siguientes:

Para los Factores Motivacionales:

1. Nada Satisfecho
2. Poco Satisfecho
3. Medianamente Satisfecho
4. Satisfecho
5. Muy Satisfecho

Para los Factores Higiénicos:

1. Nada Insatisfecho
2. Poco Insatisfecho
3. Medianamente Insatisfecho
4. Insatisfecho
5. Muy Insatisfecho

### **3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

A continuación se describirán las escalas y fórmulas que se emplearon para procesar y analizar los datos obtenidos respecto a la opinión de los Obreros de Obras Públicas Estadales.

1. La escala que se utilizó en relación con los factores motivacionales es la siguiente:

ESCALA	INTERPRETACIÓN
0 a 0,49	Nada Satisfecho
0,50 al 1,49	Poco Satisfecho
1,50 al 2,49	Medianamente Satisfecho
2,50 al 3,49	Satisfecho
3,50 al 4,00	Muy Satisfecho

2. La siguiente constituyó la escala utilizada para los factores higiénicos:

ESCALA	INTERPRETACIÓN
0 a 0,49	Nada Insatisfecho
-0,50 al -1,49	Poco Insatisfecho
-1,50 al -2,49	Medianamente Insatisfecho
-2,50 al -3,49	Insatisfecho
-3,50 al -4,00	Muy Insatisfecho

3. Procedimiento para el cálculo del índice de la satisfacción laboral (Factores motivacionales).

A continuación se describe el procedimiento utilizado para el cálculo del índice de la satisfacción laboral:

- Una vez recolectada la información se procedió a calcular un índice por cada una de las afirmaciones señaladas en el instrumento de recolección de datos, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

Fórmula para calcular el índice por dimensión

$$i D = \frac{\sum K * F}{\sum F}$$

Donde:

i: Índice por ítem

K: Valor de las opiniones (0 al 4) (0 al -4)

F: Frecuencia

- Después de obtener el índice por dimensión, se procedió a calcular un índice por cada uno de los factores mediante la siguiente fórmula:

Fórmula para calcular el índice por variable

$$i V = \frac{\text{Índice de cada Dimensión}}{\text{Nº de indicadores}}$$

- Una vez obtenido el índice de cada una de las dimensiones, se procedió a calcular el índice de variable (Satisfacción Laboral) respecto a los Factores Motivacionales, a través de la siguiente fórmula:

Fórmula para calcular el índice de variable (Satisfacción Laboral)

$$\text{Índice de Variable} = \frac{\text{Índice de cada Dimensión}}{\text{Nº de Indicadores}}$$

4. Procedimiento para el cálculo del índice de la insatisfacción laboral (Factores higiénicos).

Este cálculo se hace de manera similar al índice de los factores motivacionales, con la diferencia de que los valores de K se asignan de forma negativa, es decir, de 0 al -4; ya que se habla de insatisfacción.

5. Procedimiento para el cálculo del índice general de satisfacción laboral

Para calcular este índice se procedió a buscar la diferencia resultante del índice de los factores motivacionales y los factores higiénicos.

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En este Capítulo se muestran los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento (cuestionario) al personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales, Cumaná, estado Sucre.

La finalidad de la aplicación de dicho instrumento fue analizar la satisfacción laboral del personal obrero de Obras Públicas Estadales, partiendo de cada uno de los factores propuestos por Herzberg en su Teoría Bifactorial. Los resultados obtenidos de cada uno de estos factores, fueron reflejados de manera absoluta y porcentual en cuadros, de modo que permita su fácil y completa comprensión.

A continuación se muestran trece (13) cuadros, los primeros cinco (5), indican cada uno de los factores motivacionales propuestos por Herzberg, posteriormente, se presenta un cuadro resumen que reúne todos estos factores, de modo que refleje el nivel de satisfacción laboral de los obreros de Obras Públicas Estadales Cumaná, en relación a los mismos.

Posteriormente, se presentan cinco (5) cuadros que indican el nivel de insatisfacción laboral basado en cada uno de los factores higiénicos expuestos por este autor, luego, se muestra un cuadro en el cual se señala el nivel de insatisfacción laboral de los obreros de Obras Públicas Estadales con base en estos factores higiénicos.

Finalmente, se presenta un cuadro que señala el nivel general de satisfacción laboral, el cual resulta de la diferencia obtenida en los factores motivacionales y los factores higiénicos.

#### 4.1. Factores Motivacionales

A continuación se presentan cinco (5) cuadros referentes a cada uno de los factores motivacionales (trabajo en sí, responsabilidad/autonomía, reconocimientos, posibilidad de avance y sentimiento de logro) propuestos por Herzberg y un (1) cuadro que engloba de manera general dichos factores:

**CUADRO N° 1: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con el Trabajo en Sí. Obras Públicas Estadales 2009**

TRABAJO EN SÍ												
Valor K	¿Cómo se siente ud. ante el tipo de trabajo que desempeña en Obras Públicas Cumaná?			¿Cómo se siente ud. con respecto a las exigencias del trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales Cumaná en comparación con sus capacidades y habilidades?			¿Cómo se siente ud. ante los retos que genera el trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales Cumaná?			¿Cómo se siente ud. con respecto a la oportunidad de ser creativo en el trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales Cumaná?		
	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%
0	23	0	38	23	0	38	25	0	42	16	0	27
1	21	21	35	20	20	33	21	21	35	23	23	38
2	10	20	17	14	28	23	11	22	18	10	20	17
3	5	15	8	1	3	2	2	6	3	8	24	13
4	1	4	2	2	8	3	1	4	2	3	12	5
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>79</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>1,00</b>			<b>0,98</b>			<b>0,88</b>			<b>1,32</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>1,05 (Poco Satisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

El cuadro número uno (cuadro N° 1) hace énfasis al Trabajo en sí, que para efectos de esta investigación, se refiere a la atracción, creatividad e interés que tiene el trabajador por la labor desempeñada de acuerdo con las características del trabajo. El mismo incluye cuatro (4) interrogantes relacionadas con este factor, las mismas se describen a continuación.

La información suministrada en la interrogante número uno (1) muestra que la mayoría de los obreros consultados, respondieron estar Nada Satisfecho (38%) y Poco Satisfecho (35%) ante al *tipo de trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales Cumaná*, así mismo, con respecto a este particular, un porcentaje más bajo, manifestó sentirse Medianamente Satisfecho (17%), Satisfecho (8%) y Muy Satisfecho (2%). Cabe destacar, que la diferencia existente entre las respuestas nada satisfecho y poco satisfecho, y que representó la mayoría de la población, es mínima (3%), por lo que, se puede evidenciar que la generalidad de los obreros (73%) están de nada a poco satisfechos.

Con base a estos resultados, se determinó que el índice por dimensión de esta interrogante fue (1,00), que de acuerdo a la escala empleada en esta investigación, refleja que el personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales Cumaná, está poco satisfecho.

De igual manera, en cuanto a la interrogante número dos (2), los obreros manifestaron sentirse Nada Satisfecho (38%), Poco Satisfecho (33%) y Medianamente Satisfecho (23%) respecto a las *exigencias del trabajo que desempeña en comparación con sus capacidades y habilidades*, mientras que, una cantidad equivalente a (2%) manifestó estar Satisfecho y (3%) Muy Satisfecho, ante la misma interrogante. Los resultados muestran que de la totalidad de los encuestados, la mayoría (71%), se hallan de nada a poco satisfecho, siendo el índice resultante de esta dimensión (0,98), lo cual muestra que, la población obrera de Obras

Públicas Estadales Cumaná, se siente poco satisfecha al comparar las exigencias de su trabajo con sus capacidades y habilidades.

En relación con la interrogante número tres (3) que plantea los *retos que genera el trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales Cumaná*, la mayoría de los encuestados respondieron estar Nada Satisfecho (42%) y Poco Satisfecho (35%), por otra parte, un porcentaje menor de obreros mostraron encontrarse Medianamente Satisfecho (18%), Satisfecho (3%) y Muy Satisfecho (2%). De acuerdo a los resultados arrojados, se pudo evidenciar que la mayoría de la población objeto de estudio está de nada a poco satisfecho (77%). Estos resultados arrojados en el índice por dimensión (0,88) demuestran que los obreros adscritos a la institución en cuestión se hallan poco satisfechos.

En este cuadro, también se evidencia que la mayoría de los obreros encuestados respondieron sentirse Nada Satisfecho (27%) y Poco Satisfecho (38%) respecto a la *oportunidad de ser creativo en el trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales Cumaná*, la cual representa la interrogante número cuatro (4), así mismo, se observa que un porcentaje menor manifestó encontrarse Medianamente Satisfecho (17%), Satisfecho (13%) y Muy Satisfecho (5%).

De la totalidad de la población, la mayoría se encuentra de nada satisfecho a poco satisfecho (65%), siendo el índice por dimensión (1,32), que de acuerdo a la escala utilizada, muestra que los encuestados se sienten poco satisfechos.

Considerándose que el índice resultante de satisfacción del factor Trabajo en Sí es de 1,05 (que de acuerdo a la escala empleada, se traduce en poco satisfecho), se podría inferir que las labores que realiza el personal obrero de Obras Públicas Estadales Cumaná, se han hecho monótonas y rutinarias, y por ende, la institución, no les podría estar brindando la oportunidad de mostrar sus habilidades, capacidades



y creatividad, sino que se las limita, generando de esta forma que el trabajador perciba su trabajo como poco atrayente e interesante.

**CUADRO N° 2: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con la *Responsabilidad/Autonomía*. Obras Públicas Estadales 2009**

<b>RESPONSABILIDAD/ AUTONOMÍA</b>												
<b>Valor K</b>	¿Cómo se siente ante el valor que Obras Públicas Cumaná le otorga a los resultados del trabajo que ud. realiza?			¿Cómo se siente ud. con respecto a la libertad que se le concede para desempeñar sus funciones, tareas y/o actividades?			¿Cómo se siente ud. con respecto a la oportunidad que Obras Públicas Estadales Cumaná le ofrece para la toma de decisiones en su puesto de trabajo?			¿Cómo se siente con respecto a la importancia que la institución otorga a las sugerencias y opiniones que ud. aporta para la realización de un buen trabajo?		
	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>
0	14	0	33	0	0	0	0	0	0	15	0	25
1	12	12	27	3	3	5	3	3	5	21	21	35
2	20	40	17	15	30	25	16	32	27	13	26	22
3	8	24	13	20	60	33	26	78	43	8	24	13
4	6	24	10	22	88	37	15	60	25	3	12	5
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>181</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>173</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>1,40</b>			<b>3,02</b>			<b>2,88</b>			<b>1,38</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>2,17</b> <b>(Medianamente Satisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

El factor Responsabilidad/Autonomía, para efectos de esta investigación, se refiere a la libertad para tomar decisiones y desempeñar funciones, tareas y/o actividades inherentes al cargo. El cuadro número dos (cuadro N° 2), representa este factor (Responsabilidad/Autonomía), y está constituido por cuatro (4) interrogantes

relacionadas con el mismo, las cuales serán presentadas a continuación.

De acuerdo con los resultados reflejados en la interrogante número uno (1), un porcentaje equivalente a (33%) de los trabajadores encuestados manifestaron encontrarse Nada Satisfecho, (27%) Poco Satisfecho, (17%) Medianamente Satisfecho, (13%) Satisfecho y (10%) Muy Satisfecho ante el ***valor que Obras Públicas Estadales Cumaná le otorga a los resultados del trabajo que realiza***. Con base en dichos resultados, se evidencia que la mayoría de los encuestados se sienten de nada a poco satisfecho (60%). Estos datos, expresados en el índice por dimensión (1,38) muestran que los obreros están poco satisfechos ante el valor que la institución otorga a su esfuerzo por lograr resultados en su trabajo.

No obstante, con respecto a la interrogante número dos (2) que representa la ***libertad que se le concede para desempeñar sus funciones, tareas y/o actividades***, se observa que ningún trabajador está Nada Satisfecho y la minoría se halla Poco Satisfecho (5%), mientras que una cantidad equivalente a (25%) manifestó sentirse Medianamente Satisfecho, (33%) Satisfecho y (37%) Muy Satisfecho.

Los resultados de la interrogante número dos (2), reflejan que la mayoría de la población objeto de estudio, se encuentra de satisfecho a muy satisfecho (70%), siendo el índice por dimensión igual a (3,02), lo cual, de acuerdo a la escala utilizada en este trabajo de investigación, refleja que los obreros de Obras Públicas Estadales Cumaná están satisfechos ante la independencia que tienen para ejercer sus funciones, tareas y/o actividades.

De la misma manera, en cuanto a la interrogante número tres (3) que plantea la ***oportunidad que Obras Públicas Estadales Cumaná ofrece para la toma de decisiones en su puesto de trabajo***, los resultados arrojaron que ningún trabajador está Nada satisfecho con este planteamiento, un (5%) Poco Satisfecho, (27%)

Medianamente Satisfecho, (43%) satisfecho y (25%) Muy Satisfecho.

Con base en estos porcentajes, se puede inferir que la mayoría de la población se encuentra satisfecha (43%), sin embargo, es necesario resaltar que, la diferencia resultante entre las alternativas medianamente satisfecho y muy satisfecho fue de un (2%), y que agrupado representa el (52%) del total de la población, por lo que, tomando como referencia el índice de dimensión, cuyo resultado fue (2,88) se determinó que los obreros de la institución en cuestión se hallan satisfechos.

Respecto a la interrogante número cuatro (4), referente a la *importancia que la institución otorga a las sugerencias y opiniones que aporta el trabajador para la realización de un buen trabajo*, la mayoría de los obreros consultados manifestaron sentirse Nada Satisfecho (25%), Poco Satisfecho (35%) y Medianamente Satisfecho (22%) mientras que, un porcentaje representado por la minoría, expresó estar Satisfecho (13%) y Muy Satisfecho (5%). Cabe señalar que la mayoría de los encuestados se encuentran poco satisfechos respecto a esta interrogante, con un índice por dimensión de (1,38).

En relación a los resultados arrojados en este cuadro, es evidente, que en las interrogantes número dos (2) y número tres (3) referidas a la libertad y oportunidad que la institución le concede para desempeñar su trabajo y tomar decisiones relacionadas con su cargo, el personal está satisfecho, a diferencia de la número uno (1) y la número cuatro (4), que plantea el valor y la importancia que la misma otorga a los resultados del trabajo y las sugerencias y opiniones que éstos aportan, los resultados demostraron que se encuentran poco satisfechos.

Finalmente, el índice de satisfacción con respecto al factor Responsabilidad/Autonomía fue de (2,17) por lo que, el personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales Cumaná, está medianamente satisfecho, puesto que, a pesar que la

institución le otorga libertad para desempeñar su trabajo y tomar decisiones respecto al mismo, lo que les genera satisfacción, éstos, también perciben que no se le valora los resultados de su trabajo como producto de su esfuerzo individual y no se le da mayor importancia a los aportes y sugerencias que emiten para llevar a cabo un buen trabajo, haciendo esto, que su nivel de satisfacción disminuya.

**CUADRO N° 3: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con los Reconocimientos. Obras Públicas Estadales 2009**

<b>RECONOCIMIENTOS</b>												
<b>Valor K</b>	¿Cómo se siente ud. ante los mecanismos formales a través de los cuales Obras Públicas Estadales Cumaná reconoce su buen desempeño?			¿Cómo se siente ud. con los reconocimientos y elogios que les hace sus supervisores inmediatos cuando realiza un buen trabajo?			¿Cómo se siente ud. ante las manifestaciones que recibe de sus compañeros de trabajo cuando obtiene un buen desempeño laboral?			¿Cómo se siente ud. con respecto a los incentivos otorgados por Obras Públicas Estadales Cumaná como retribución a su desempeño en el trabajo?		
	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>
0	42	0	70	40	0	67	42	0	70	36	0	60
1	10	10	17	12	12	20	14	14	23	21	21	35
2	4	8	7	3	6	5	2	4	3	2	4	3
3	2	6	3	5	15	8	1	3	2	1	3	2
4	2	8	3	0	0	0	1	4	2	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>28</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>0,53</b>			<b>0,55</b>			<b>0,42</b>			<b>0,47</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>0,49</b> <b>(Nada Satisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

Para efecto de esta investigación, el factor Reconocimiento se refiere a la atención personal, manifestación de interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho. Se manifiesta a través de elogios y/o reconocimientos públicos o privados.

El cuadro número tres (cuadro N° 3), está constituido por cuatro (4) interrogantes. La interrogante número uno (1) muestra que la mayoría de los encuestados respondieron estar Nada Satisfecho (70%) en relación con los *mecanismos formales a través de los cuales Obras Públicas Estadales Cumaná reconoce su buen desempeño*, así mismo, un porcentaje representado por la minoría de los encuestados manifestó sentirse Poco Satisfecho (17%), Medianamente Satisfecho (7%), Satisfecho (3%) y Muy Satisfecho (3%). Estos resultados muestran que de la totalidad de los obreros adscritos a Obras Públicas Estadales Cumaná, la mayoría se encuentran poco satisfechos, lo que representa un índice de dimensión de (0,53).

De igual forma, la mayoría de los obreros a los que se les aplicó el instrumento, respondieron estar Nada Satisfecho (67%) con respecto a la interrogante número dos (2), la cual hace énfasis a los *reconocimientos y elogios que le hacen sus supervisores inmediatos cuando realizan un buen trabajo*, mientras que un porcentaje representado por un nivel bajo de satisfacción reveló sentirse Poco Satisfecho (20%), Medianamente Satisfecho (5%) y Satisfecho (8%), en tanto que, ningún trabajador manifestó estar Muy Satisfecho. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos en el índice por dimensión (0,55), se pudo inferir que, el personal obrero que labora en Obras Públicas Estadales Cumaná se hallan poco satisfechos.

Así mismo, con respecto a la interrogante número tres (3), un porcentaje equivalente a (70%) de los trabajadores encuestados y que representa la mayoría, respondieron estar Nada Satisfecho respecto a las *manifestaciones que recibe por*

*sus compañeros de trabajo cuando obtiene un buen desempeño laboral* y, el resto de la población manifestó estar Poco Satisfecho (23%), Medianamente Satisfecho (3%), Satisfecho (2%) y Muy Satisfecho (2%), representando éstos últimos la minoría de los encuestados. Los resultados arrojados en esta interrogante, permitió determinar que los obreros adscritos a Obras Públicas Estadales Cumaná, se encuentran nada satisfechos, representado un (0,42) en el índice por dimensión.

En lo que respecta a la última interrogante, referida a los *incentivos otorgados por Obras Públicas Estadales Cumaná como retribución a su desempeño en el trabajo*, la mayoría de los encuestados, expresaron estar Nada Satisfecho (60%) y Poco Satisfecho (35%), por otra parte, un porcentaje equivalente a (3%) y (2%), manifestaron estar de Medianamente Satisfecho a Satisfecho, mientras que ningún trabajador reveló encontrarse Muy Satisfecho. En base a estos resultados, se pudo determinar que la población objeto de estudio, se halla nada satisfecho, puesto que el índice por dimensión resultante fue de (0,47).

El índice de satisfacción del factor Reconocimiento fue de (0,49), lo que significa, que de acuerdo con la escala empleada para esta investigación, el personal obrero de Obras Públicas Estadales Cumaná está nada satisfecho ante los reconocimientos que esta institución otorga, por lo que, éstos perciben que sus supervisores y compañeros de trabajo no están manifestando interés, aprobación y aprecio al buen desempeño de sus labores.

Desde el punto de vista de la institución, ésta podría estar otorgando poca importancia a uno de los aspectos que genera mucho valor motivacional en el individuo, como lo son los reconocimientos materiales o no materiales, capaces de reforzar el desempeño del personal, o quizás pudiera estar reconociendo el trabajo de sólo un número determinado de trabajadores. Estas situaciones, podrían incidir potencialmente en el alcance de objetivos y metas organizacionales e individuales,

puesto que, la calidad del trabajo que desempeña el obrero de Obras Públicas pudiera ir en descenso, impidiendo así el éxito institucional.

**CUADRO N° 4: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con la *Posibilidad de Avance*. Obras Públicas Estadales 2009**

POSIBILIDAD DE AVANCE												
Valor K	¿Cómo se siente ud. con respecto a las facilidades que le brinda Obras Públicas Estadales Cumaná para prepararse académica y profesionalmente?			¿Cómo se siente ud. con respecto a la posibilidad de ascender que otorga Obras Públicas Estadales Cumaná?			¿Cómo se siente ud. con respecto a las oportunidades que le brinda Obras Públicas Estadales Cumaná para realizar cursos y talleres relacionados con el cargo que ocupa?			¿Cómo se siente ud. ante la posibilidad que le brinda su trabajo de crecer intelectualmente?		
	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%
0	24	0	40	29	0	48	28	0	47	29	0	48
1	22	22	37	17	17	28	21	21	35	16	16	27
2	8	16	13	10	20	17	7	14	12	10	20	17
3	2	6	3	3	9	5	2	6	3	3	9	5
4	4	16	7	1	4	2	2	8	3	2	8	3
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>00</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>1,00</b>			<b>0,83</b>			<b>0,82</b>			<b>0,88</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>0,77</b> <b>(Poco Satisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

El cuadro número cuatro (cuadro N° 4) representa el factor Posibilidad de Avance, que para fines de esta investigación, se refiere a las oportunidades de progreso y mejora por medio de ascensos y promociones que permite el crecimiento

personal y profesional del individuo. Este cuadro contiene cuatro (4) interrogantes, que hacen alusión a este factor.

Los datos reflejados en la interrogante número uno (1) muestran que la mayoría de los obreros encuestados están Nada Satisfecho (40%) y Poco Satisfecho (37%), en relación a las **facilidades que le brinda Obras Públicas Estadales Cumaná para prepararse académica y profesionalmente**, por otra parte, un porcentaje menor expresó sentirse Medianamente Satisfecho (13%), Satisfecho (3%) y Muy Satisfecho (7%) con esta interrogante. Estos resultados, permitieron determinar que la mayoría de la población, se encuentra de nada a poco satisfecho (77%), siendo el índice por dimensión (1,00) lo que significa que, los obreros de Obras Públicas Estadales Cumaná están poco satisfechos ante las facilidades que le brinda esta institución para prepararse académica y profesionalmente.

Así mismo, de la totalidad de los encuestados, la mayoría respondió sentirse Nada Satisfecho (48%) y Poco Satisfecho (28%) en cuanto a la interrogante número dos (2), que plantea la **posibilidad de ascender que otorga Obras Públicas Estadales Cumaná**, los restantes, cuyos porcentajes representan la minoría, manifestaron encontrarse Medianamente Satisfecho (17%), Satisfecho (5%) y Muy Satisfecho (2%) en lo que a este particular respecta. En relación a esta información, se pudo precisar que la mayoría de los obreros adscritos a la institución en cuestión, se hallan de nada a poco satisfecho (76%), y el índice por dimensión fue de (0,83) lo que estableció que la población está poco satisfecha ante la posibilidad de ascender en Obras Públicas Estadales Cumaná.

De la misma manera, en cuanto a la interrogante número tres (3), la mayoría de los obreros respondieron estar Nada Satisfecho (47%) y Poco Satisfecho (35%) respecto a las **oportunidades que le brinda Obras Públicas Estadales Cumaná para realizar cursos y talleres relacionados con el cargo que ocupa**, mientras que, un



porcentaje menor expresó sentirse Medianamente Satisfecho (12%), Satisfecho (3%) y Muy Satisfecho (3%). Con base en estos resultados, se pudo inferir que de la totalidad de la población encuestada, la mayoría se halla de nada a poco satisfecha (82%), siendo el resultado del índice por dimensión (0,82) que de acuerdo a la escala empleada significa que los obreros están poco satisfechos en cuanto a las oportunidades que la institución les brinda para realizar cursos y talleres relacionados con el cargo que ocupa.

En cuanto a la interrogante número cuatro (4), relacionada con la ***posibilidad que le brinda su trabajo de crecer intelectualmente***, la mayoría de los obreros a que se le aplicará el instrumento respondieron sentirse Nada Satisfecho (48%) y Poco Satisfecho (27%), y un porcentaje menor, manifestó encontrarse Medianamente Satisfecho (17%), Satisfecho (5%) y Muy Satisfecho (3%). Los resultados reflejados en esta interrogante muestran que la mayoría de las respuestas emitidas van de nada a poco satisfecho (75%). Así mismo, el resultado del índice por dimensión fue de (0,88) lo que demuestra que los obreros se sienten poco satisfechos ante la posibilidad que le brinda el trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales de crecer intelectualmente.

El índice de satisfacción obtenido del factor Posibilidad de Avance fue de (0,77) por lo que, se pudo inferir que el personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales Cumaná, está poco satisfecho ante la posibilidad que tienen de progresar y mejorar en su trabajo. Deduciendo así que, éstos podrían estar percibiendo que la institución no les brinda oportunidades de progreso que le permitan crecer personal y profesionalmente, así mismo, no les estaría estimulando para que adquieran nuevos e innovadores conocimientos relacionados con el cargo que desempeñan, aspectos que generan desmotivación en el personal, limita su progreso, y por ende, el de la institución.

**CUADRO N° 5: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con el *Sentimiento de Logro*. Obras Públicas Estadales 2009**

SENTIMIENTO DE LOGRO												
Valor K	¿Cómo se siente ud. con respecto a la posibilidad que le ofrece su trabajo de sobresalir?			¿Cómo se siente ud. ante la oportunidad que le brinda su trabajo de alcanzar metas importantes?			¿Cómo se siente ante la contribución que ud. hace a Obras Públicas Estadales Cumaná para el logro de los objetivos?			¿Cómo se siente ud. ante la contribución que hace con su trabajo a las comunidades sucrenses?		
	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%
0	27	0	45	17	0	28	12	0	20	10	0	17
1	20	20	33	15	15	25	9	9	15	10	10	17
2	9	18	15	11	22	18	19	38	32	17	34	28
3	3	9	5	10	30	17	14	42	23	12	36	20
4	1	4	2	7	28	12	6	24	10	11	44	18
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>124</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>0,85</b>			<b>1,58</b>			<b>1,88</b>			<b>2,07</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>1,60</b> <b>(Medianamente Satisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

El factor Sentimiento de Logro, se refiere a la posibilidad de sobresalir, realizarse y luchar para alcanzar el éxito. El cuadro número cinco (5) hace énfasis al mismo, y a su vez, está estructurado por cuatro (4) interrogantes, las cuales se detallan a continuación.

De acuerdo a las respuestas emitidas en la interrogante número uno (1), la mayoría de los encuestados expresaron estar Nada Satisfecho (45%) y Poco Satisfecho (33%) con respecto a la *posibilidad que le ofrece su trabajo de sobresalir*,

evidenciándose por otra parte, que (15%) expresaron sentirse Medianamente Satisfecho, (5%) Satisfecho y (2%) Muy Satisfecho. De acuerdo a los resultados reflejados en esta interrogante, se pudo inferir que la mayoría de la población encuestada está de nada a poco satisfecho (78%). El índice por dimensión que resultó de esta interrogante fue de (0,85) y de acuerdo a la escala empleada en esta investigación, significa que el personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales Cumaná se halla poco satisfecho ante la oportunidad que le ofrece su trabajo de sobresalir.

Así mismo, respecto a la *oportunidad que le brinda su trabajo de alcanzar metas importantes*, que representa la interrogante número dos (2), los márgenes porcentuales de las respuestas emitidas por los obreros adscritos a Obras Públicas Estadales Cumaná estuvieron distribuida de la siguiente manera: (28%) Nada Satisfecho, (25%) Poco Satisfecho, (18%) Medianamente Satisfecho, (17%) Satisfecho y (12%) Muy Satisfecho. Cabe señalar que la mayoría de los encuestados se sienten nada satisfecho y poco satisfecho respecto a esta afirmación, así mismo, la diferencia entre ambas alternativas sólo constituye un (2%), por lo que se puede determinar que más de la mitad de la población se halla de nada a poco satisfecho (53%). No obstante, el índice por dimensión arrojó un resultado de (1,58) lo que deja evidenciado que la población en cuestión, se siente medianamente satisfecha ante la oportunidad que su trabajo le brinda para alcanzar metas importantes.

En lo que respecta a la interrogante número tres (3) referida a la *contribución que hace el trabajador a Obras Públicas Estadales Cumaná para el logro de objetivos*, las respuestas emitidas por los encuestados estuvieron distribuidas de la siguiente forma: Nada Satisfecho (20%), Poco Satisfecho (15%), Medianamente Satisfecho (32%), Satisfecho (23%) y Muy Satisfecho (10%). Con base a estos datos, se podría inferir que de la totalidad de los encuestados, la mayoría se encuentran medianamente satisfecho y nada satisfecho (52%). Sin embargo, los resultados

emitidos en el índice por dimensión (1,88) muestra que la población obrera adscrita a Obras Públicas Estadales Cumaná se halla medianamente satisfecha.

Con respecto a la interrogante referida a *la contribución que hace con su trabajo a las comunidades sucrenses*, y que representa la interrogante número cuatro (4), los resultados estuvieron distribuidos de la siguiente manera: Nada Satisfecho (17%), Poco Satisfecho (17%), Medianamente Satisfecho (28%), Satisfecho (20%) y Muy Satisfecho (18%), lo que permite inferir que la mayoría de los obreros de la institución se encuentran medianamente satisfechos, lo cual representa un índice por dimensión de (2,07).

De acuerdo a las cuatro (4) interrogantes planteadas en el cuadro número cinco (cuadro N° 5), se determinó que el personal obrero que labora en Obras Públicas Estadales Cumaná, se siente poco satisfecho respecto a la posibilidad que le ofrece su trabajo de sobresalir (interrogante número uno), sin embargo, en cuanto a las interrogantes número dos (2), tres (3) y cuatro (4), éstos están medianamente satisfechos.

El índice de satisfacción del factor Sentimiento de Logro fue de (1,60) que de acuerdo con la escala empleada, significa que el personal obrero de Obras Públicas Estadales Cumaná está medianamente satisfecho, por lo que, a pesar de que se sienten poco satisfechos ante la posibilidad que les ofrece su trabajo de sobresalir, éstos perciben a su vez, que éste también le brinda la oportunidad de alcanzar metas importantes y que han hecho contribuciones a la institución y comunidades a las que prestan servicios. No obstante, se debe dejar claro que existe cierto nivel de desmotivación de parte del personal, por lo que, los directivos pudieran hacer que aumente su satisfacción manifestándole y haciéndoles ver la importancia y la contribución que su trabajo proporciona a la sociedad en general.

**CUADRO N° 6: Índice de satisfacción respecto a los factores motivacionales del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre. Obras Públicas Estadales 2009**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN</b>
<i>Trabajo en Sí</i>	1,05
<i>Responsabilidad/Autonomía</i>	2,17
<i>Reconocimientos</i>	0,49
<i>Posibilidad de Avance</i>	0,77
<i>Sentimiento de Logro</i>	1,60
<b>Índice de Satisfacción respecto a los Factores Motivacionales</b>	<b>1,22 (Poco Satisfecho)</b>

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

En líneas generales, respecto a los Factores Motivacionales, el índice de satisfacción fue de (1,22) por lo que se pudo deducir que la población obrera de Obras Públicas Estadales Cumaná, está poco satisfecha. El índice obtenido en el factor Reconocimiento muestra que el personal obrero está nada satisfecho, mientras que por el Trabajo en Sí y la Posibilidad de Avance, los resultados de los índices arrojaron que los encuestados están poco satisfechos y, por último, en cuanto a los factores Responsabilidad/Autonomía y Sentimiento de Logro, éstos se sienten medianamente satisfechos. Cabe destacar que no se reportaron datos relacionados con las alternativas: Satisfecho y Muy Satisfecho.

A través de los resultados reflejados en el cuadro número seis (cuadro N° 6), se podría inferir que quizás la institución no le está brindando los estímulos correspondientes al personal obrero, debido a que su percepción respecto al contenido de sus cargos es un tanto negativa, lo que influye de manera sustancial en el alcance de objetivos institucionales, puesto que, intrínsecamente el personal está desmotivado.

#### **4.2. Factores Higiénicos**

De acuerdo con la Teoría Bifactorial propuesta por Herzberg, los factores higiénicos están integrados por el salario, condiciones físicas de trabajo, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y políticas organizacionales. A continuación, se presentarán cinco (5) cuadros, cada uno referido a cada factor mencionado y un (1) cuadro general que comprende todos éstos.

**CUADRO N° 7: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con el *Salario*. Obras Públicas Estadales 2009**

<b>SALARIO</b>												
<b>Valor K</b>	<b>¿Cómo se siente ud. ante la posibilidad que le brinda su salario de cubrir todas sus necesidades?</b>			<b>¿Cómo se siente ud. con respecto a la relación que existe entre el salario que percibe y el trabajo que desempeña?</b>			<b>¿Cómo se siente ud. con respecto a la puntualidad con la que se le otorga su salario?</b>			<b>¿Cómo se siente ud. al comparar su salario con el que asignan en otras instituciones por trabajos similares al suyo?</b>		
	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>K*F</b>	<b>%</b>
0	2	0	3	3	0	5	2	0	3	8	0	13
-1	6	-6	10	2	-2	3	2	-2	3	10	-10	17
-2	10	-20	17	16	-32	27	16	-32	27	9	-18	15
-3	15	-54	30	11	-33	18	12	-36	20	15	-45	25
-4	24	-76	40	28	-112	47	28	-112	47	18	-72	30
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>-176</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-179</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-182</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-145</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>-2,93</b>			<b>-2,98</b>			<b>-3,03</b>			<b>-2,42</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>-2,84 (Insatisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

El cuadro número siete (cuadro N° 7), está referido al factor Salario, que para efectos de esta investigación, se define como la retribución periódica y regular que se otorga al individuo en función del cargo y servicio que presta. El mismo está constituido por cuatro (4) interrogantes que hacen alusión a este factor.

La interrogante número uno (1), referida a la *posibilidad que le brinda su salario de cubrir todas sus necesidades*, muestra que los márgenes porcentuales de las respuestas emitidas por los encuestados estuvieron distribuidas de la siguiente

manera: Nada Insatisfecho (3%), Poco Insatisfecho (10%), Medianamente Insatisfecho (17%), Insatisfecho (30%) y Muy Insatisfecho (40%). Estos resultados reflejan que la mayoría de los obreros se encuentra de insatisfecho a muy insatisfecho (70%). Por otra parte, el índice por dimensión resultante en esta interrogante fue de (-2,93) lo que significa que el personal obreros adscritos a Obras Públicas Estadales Cumaná, están insatisfechos ante la posibilidad que le brinda su salario de cubrir sus necesidades.

Con base en los resultados reflejados en la interrogante número dos (2), la cual hace mención a la ***relación que existe entre el salario que percibe y el trabajo que desempeña***, los porcentajes de las respuestas fueron: Nada Insatisfecho (5%), Poco Insatisfecho (3%), Medianamente Insatisfecho (40%), Insatisfecho (18%) y Muy Insatisfecho (47%). Dichos resultados muestran que de la totalidad de la población a que se le aplicara el instrumento, la mayoría manifestó sentirse medianamente insatisfecho (40%) y muy insatisfecho (47%). El índice por dimensión (-2,98) de esta interrogante, permite inferir que los obreros que laboran en Obras Públicas Estadales Cumaná se hallan insatisfechos en cuanto a la relación existente entre el salario que perciben y el trabajo que desempeñan.

De la misma manera, en relación con la ***puntualidad con la que se le otorga su salario***, la cual representa la interrogante número tres (3), los márgenes de respuestas emitidas por la población objeto de estudio fueron las siguientes: Nada Insatisfecho (3%), Poco Insatisfecho (3%), Medianamente Insatisfecho (27%), Insatisfecho (20%) y Muy Insatisfecho (47%). Representando la mayoría de las respuestas, la alternativa muy insatisfecho, sin embargo, los datos obtenidos en el índice por dimensión (-3,03) muestra que los obreros de Obras Públicas Estadales Cumaná están insatisfechos ante la puntualidad con la que se le otorga su salario.



En lo que respecta a la última interrogante, la cual hace mención a la *comparación de su salario con el de que asignan en otras instituciones por trabajos similares*, el personal encuestado manifestó sentirse Nada Insatisfecho (13%), Poco Insatisfecho (17%), Insatisfecho (25%), Medianamente Insatisfecho (15%) y Muy Insatisfecho (30%). De acuerdo a estos porcentajes, la mayoría de la población se siente insatisfecho (25%) y muy insatisfecho (30%), no obstante, el resultado obtenido del índice por dimensión, muestra que la población en cuestión se halla medianamente insatisfecha al comparar su salario con el que asignan otras instituciones por trabajos similares.

De acuerdo con los datos suministrados en el cuadro número siete (cuadro N° 7) el índice de insatisfacción del factor Salario fue (-2,84) es decir, que los obreros adscrito a Obras Públicas Estadales Cumaná están insatisfechos, por lo que, perciben que su salario no cubre sus expectativas, todas sus necesidades y no lo obtienen de manera puntual. Sin embargo, al comparar su salario con el que otorga otras instituciones por trabajos similares, éstos mostraron estar medianamente satisfechos. Esta percepción que tienen los trabajadores del salario, podría incidir negativamente en el compromiso del personal con sus labores y con la institución, perturbando así el éxito de la misma.

**CUADRO N° 8: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con las *Condiciones físicas de trabajo*. Obras Públicas Estadales 2009**

CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO												
Valor K	¿Cómo se siente ud. con respecto a las condiciones de higiene y seguridad que les proporciona Obras Públicas Estadales Cumaná?			¿Cómo se siente ud. con respecto a las condiciones de orden y limpieza de su lugar de trabajo?			¿Cómo se siente ud. con respecto a las condiciones ambientales (ventilación, iluminación y ruidos) de su lugar de trabajo?			¿Cómo se siente ud. con respecto a la dotación de uniformes, equipos y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones?		
	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%
0	1	0	2	3	0	5	3	0	5	1	0	2
-1	1	-1	2	5	-5	8	5	-5	8	1	-1	2
-2	5	-10	8	7	-14	12	7	-14	12	9	-18	15
-3	19	-57	32	15	-42	25	15	-42	25	15	-45	25
-4	34	-136	57	30	-120	50	30	-120	50	34	-136	57
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>-204</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-184</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-184</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-200</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>-3,40</b>			<b>-3,07</b>			<b>-3,07</b>			<b>-3,33</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>-3,22 (Insatisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

El factor Condiciones físicas de trabajo se refiere al ambiente que rodea al trabajador durante el ejercicio de sus funciones. En ésta se incluye entre otros aspectos los ruidos, condiciones atmosféricas, cantidad de trabajo, seguridad, iluminación, ventilación, orden y limpieza.

El cuadro número ocho (cuadro N° 8) está integrado por cuatro (4) interrogantes. La interrogante número uno (1) que plantea las *condiciones de higiene y seguridad que les proporciona Obras Públicas Estadales Cumaná* muestra que las

respuestas emitidas por el personal obrero están distribuidas de la siguiente manera: Nada Insatisfecho (2%), Poco Insatisfecho (2%), Medianamente Insatisfecho (8%), Insatisfecho (32%) y Muy Insatisfecho (57%). Con base en estos resultados, se pudo inferir que de la totalidad de los encuestados, la mayoría se sienten muy insatisfechos (57%), en tanto que, el resultado obtenido en el índice por dimensión fue de (-3,40) lo que se traduce, en que la población objeto de estudio se halla insatisfecha ante las condiciones de higiene y seguridad que les proporciona Obras Públicas Estadales Cumaná.

De la misma manera, en cuanto a las interrogantes dos (2) y tres (3) referidas a las *condiciones de orden y limpieza de su lugar de trabajo y condiciones ambientales (ventilación, iluminación y ruidos) de su lugar de trabajo* respectivamente, las respuestas estuvieron distribuidas así: Nada Insatisfecho (5%), Poco Insatisfecho (8%), Medianamente Insatisfecho (12%), Insatisfecho (25%) y Muy Insatisfecho (50%). Los resultados expresados en esta interrogante permiten inferir que la mayoría de los obreros consultados expresaron estar muy insatisfecho, no obstante, el índice de dimensión (-3,07) mostró que los mismos se hallan insatisfechos ante las condiciones de orden, limpieza y condiciones ambientales de su lugar de trabajo.

En relación con los resultados referentes a la interrogante número cuatro (4), que hace mención a la *dotación de uniformes, equipos y herramientas de seguridad necesarias para desempeñar sus funciones*, el margen porcentual de respuestas emitidas estuvieron distribuidas de la siguiente manera: Nada Insatisfecho (2%), Poco Insatisfecho (2%), Medianamente Insatisfecho (15%), Insatisfecho (25%) y Muy Insatisfecho (57%). Los resultados reflejados en esta interrogante muestran que de la totalidad de los encuestados, la mayoría se siente muy insatisfecho, sin embargo, el índice por dimensión (-3,33) determinó que éstos se hallan insatisfechos ante la dotación de uniforme, equipo y herramientas de seguridad necesarias para

desempeñar sus funciones.

El índice de insatisfacción resultante del factor Condiciones físicas de trabajo fue de (-3,22) lo que significa que el personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales Cumaná, se sienten insatisfechos con este particular, lo que permite inferir que la institución podría estar fallando en la aplicación de las medidas de higiene y seguridad o no las está aplicando. Por otra parte, en relación a las condiciones de orden y limpieza y condiciones ambientales, se mostró insatisfacción, lo que pudiera deberse a la ausencia de mantenimiento en las áreas de trabajo, de acuerdo a la dotación de uniformes, equipos, materiales y herramientas para el desempeño de sus funciones, el nivel de insatisfacción presente en el personal, podría deberse a que no se están otorgando los mismos debidamente.

Las situaciones antes mencionadas, podría producir malestares en el personal, ya que tendrían a sentirse incómodos y fatigados mientras desempeñan sus tareas y actividades, inclusive pudieran estar sintiendo que están mucho más expuestos a enfermedades y/o accidentes de trabajo. Todo esto es un elemento perturbador y negativo para la institución, por lo que, los trabajadores tienden a reducir su nivel de desempeño, mientras ejercen sus trabajos para no perjudicar su salud.

De ser posible que el personal esté fatigado e incómodo porque en la institución no se cuenta con las medidas de higiene y seguridad necesarias, no se les brinda uniformes, equipos y materiales pertinentes y las condiciones ambientales y de ventilación e iluminación no sean las adecuadas, ésta debería implementar y cumplir con los requerimientos necesarios y exigidos en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), de modo que el nivel de desempeño aumente y los trabajadores se sientan seguros al realizar sus labores.

**CUADRO N° 9: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con los *Mecanismos de Supervisión*. Obras Públicas Estadales 2009**

MECÁNICISMOS DE SUPERVISIÓN												
Valor K	¿Cómo se siente ud. con respecto a la forma como su supervisor controla el trabajo?			¿Cómo se siente ud. con respecto a la objetividad con que su supervisor emite comentarios y observaciones acerca de su trabajo?			¿Cómo se siente ud. con respecto a las evaluaciones de desempeño que aplican en Obras Públicas Estadales Cumaná para medir su rendimiento en el trabajo?			¿Cómo se siente ud. ante los mecanismos que emplea Obras Públicas Estadales Cumaná para mostrarle los resultados obtenidos en el trabajo que realiza?		
	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%
0	1	0	2	8	0	13	3	0	5	2	0	3
-1	5	-5	8	10	-10	17	5	-5	8	5	-5	8
-2	9	-18	15	11	-22	18	9	-18	15	9	-18	15
-3	15	-45	25	13	-39	22	11	-33	18	11	-33	18
-4	30	-120	50	18	-72	30	32	-128	53	33	-132	55
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>-188</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-143</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-184</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-188</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>-3,13</b>			<b>-2,38</b>			<b>-3,07</b>			<b>-3,13</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>-2,93 (Insatisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

Los Mecanismos de Supervisión se refieren a la inspección que se realiza durante el ejercicio de funciones, tareas y/o actividades.

El cuadro número nueve (cuadro N° 9) hace énfasis en los mecanismos de supervisión, a su vez incluye cuatro (4) interrogantes referidas a este particular. En la interrogante número uno (1) referida a la *forma como su supervisor controla el trabajo*, la minoría de los encuestados manifestaron sentirse Nada Insatisfecho (2%), Poco Insatisfecho (8%), Medianamente Insatisfecho (15%), en tanto que, otros

representado por un número mayor expresaron encontrarse Insatisfecho (25%) y Muy Insatisfecho (50%). Con base en estos resultados se pudo determinar que la mayoría de la población encuestada se siente muy insatisfecha respecto a la forma como su supervisor controla el trabajo. El índice por dimensión fue de (-3,13), lo que determina que la población obrera adscrita a Obras Públicas Estadales Cumaná está medianamente insatisfecha.

En lo referente a la interrogante número dos (2) relacionada con la ***objetividad con que su supervisor emite comentarios y observaciones acerca de su trabajo***, las respuestas estuvieron distribuidas de la siguiente manera: Nada Insatisfecho (13%), Poco Insatisfecho (17%), Medianamente Insatisfecho (18%), Insatisfecho (22%) y Muy Insatisfecho (30%). De acuerdo a estos datos, la mayoría de los obreros de esta institución están muy insatisfechos (30%). El índice resultante respecto a esta interrogante fue de (-2,38), lo que significa que los obreros se hallan insatisfechos ante la objetividad con que su supervisor emite comentarios y observaciones de su trabajo.

La interrogante número tres (3) está basada en las ***evaluaciones de desempeño que aplican en Obras Públicas Estadales Cumaná para medir su rendimiento en el trabajo***, las respuestas emitidas por el personal obrero de la institución estuvieron distribuidas así: Nada Insatisfecho (5%), Poco Insatisfecho (8%), Medianamente Insatisfecho (15%), Insatisfecho (18%) y Muy Insatisfecho (35%) y, donde la mayoría de las respuestas demuestran que la población encuestada está muy insatisfecha (35%) respecto a las evaluaciones de desempeño que llevan a cabo en Obras Públicas Estadales Cumaná. Siendo el índice por dimensión (-3,07), lo que significa de acuerdo a la escala empleada en este trabajo, que la población obrera se encuentra insatisfecha.

La última interrogante, que hace mención a los *mecanismos que emplea Obras Públicas Estadales Cumaná para mostrarle los resultados obtenidos en el trabajo que realiza*, demostró que la minoría de los encuestados manifestaron estar Nada Insatisfecho (3%), Poco Insatisfecho (8%) y Medianamente Insatisfecho (15%), mientras que un porcentaje mayor está Insatisfecho (18%) y Muy Insatisfecho (55%). Estos resultados muestran que la mayoría de la población se halla muy insatisfecho, sin embargo, el índice por dimensión (-3,13) de esta dimensión, demostró que los obreros que laboran en Obras Públicas Cumaná se encuentran insatisfechos ante esta interrogante.

En líneas generales, el índice de insatisfacción para este factor fue de (-2,93) lo que se traduce, de acuerdo a la escala empleada para este trabajo de investigación, que la población obrera está insatisfecha, por lo que se pudo inferir, que el trabajo de supervisión que se lleva a cabo no es el óptimo, y que tal situación genera alto grado de insatisfacción en el personal.

El nivel de insatisfacción en este factor, podría deberse a que los supervisores no están llevando un control óptimo en la supervisión de sus subordinados o quizás no se están ejecutando estos procesos, por lo que, los trabajadores podrían estar percibiendo que no existe objetividad por parte de los mismos hacia su trabajo, así mismo, otra de las razones que pudiera estar influyendo en el nivel de insatisfacción del personal, es la ausencia de evaluaciones de desempeño formal para medir el rendimiento de éstos y así determinar sus fortalezas y debilidades, o tal vez, las evaluaciones no se están manejando de forma correcta, permitiéndole así al área de recursos humanos la toma decisiones incorrectas para ascender, promover, entregar reconocimientos o capacitar al personal.

**CUADRO N° 10: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con las *Relaciones Interpersonales*. Obras Públicas Estadales 2009**

RELACIONES INTERPERSONALES												
Valor K	¿Cómo se siente ud. ante las relaciones que se establecen en su grupo de trabajo?			¿Cómo se siente ud. ante el nivel de cooperación existente en su grupo de trabajo?			¿Cómo se siente ud. ante el nivel de solidaridad y ayuda mutua establecida en su grupo de trabajo?			¿Cómo se siente ud. frente al trato que le brinda su supervisor y compañeros de trabajo?		
	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%
0	23	0	38	21	0	35	27	0	45	21	0	35
-1	15	-15	25	18	-18	30	21	-21	35	18	-18	30
-2	7	-14	12	13	-26	22	10	-20	17	15	-30	25
-3	7	-21	12	7	-21	12	1	-3	2	5	-15	8
-4	8	-32	13	1	-4	2	1	-4	2	1	-4	2
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>-82</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-69</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-48</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-67</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>-1,37</b>			<b>-1,15</b>			<b>-0,80</b>			<b>-1,12</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>-1,11 (Poco Insatisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

Las relaciones interpersonales, para objeto de esta investigación, se refiere a la calidad de interacción que se da entre el grupo de trabajo, jefes y supervisores. El cuadro número diez (cuadro N° 10) está referido a este factor, a su vez, incluye cuatro (4) interrogantes relacionadas con el mismo.

La interrogante número uno (1) que plantea *las relaciones que se establecen en su grupo de trabajo*, reveló que la mayoría de los encuestados manifestaron estar Nada Insatisfecho (38%), Poco Insatisfecho (25%), y un porcentaje menor expresó



encontrarse Medianamente Insatisfecho (12%), Insatisfecho (12%) y Muy Insatisfecho (13%). De acuerdo a estos resultados, se podría inferir que de la totalidad de las personas a las que se les aplicó el instrumento, la mayoría se halla nada insatisfecho (38%), sin embargo, los resultados expresados por el índice por dimensión revela que la población en cuestión está medianamente insatisfecha ante las relaciones que se establecen en su grupo de trabajo.

Los resultados arrojados en la interrogante número dos (2), referida al *nivel de cooperación existente en su grupo de trabajo* muestra que de la totalidad de los obreros encuestados, la mayoría expresó sentirse Nada Insatisfecho (35%), Poco Insatisfecho (30%) y Medianamente Insatisfecho (22%) en tanto, que un número más reducido manifestó estar Insatisfecho (12%) y Muy Insatisfecho (2%). En lo que respecta a esta interrogante, los resultados en porcentajes revelan que la mayoría de los obreros se encuentran nada insatisfecho, pero los resultados reflejados en el índice por dimensión (-1,15) establece que la población está poco insatisfecha ante el nivel de cooperación existente en su grupo de trabajo.

Así mismo, los datos obtenidos en la interrogante número tres (3) relacionada con el *nivel de solidaridad y ayuda mutua establecida en su grupo de trabajo*, las respuestas estuvieron distribuidas de la siguiente manera: Nada Insatisfecho (45%) y Poco Insatisfecho (35%), Medianamente Insatisfecho (17%), Insatisfecho (2%) y Muy Insatisfecho (2%). Representando la mayoría de las respuestas la alternativa nada insatisfecho (45%), sin embargo, el índice por dimensión demostró que los obreros que laboran en Obras Públicas Cumaná, se hallan poco insatisfechos, puesto que, perciben que dentro de su grupo de trabajo existe solidaridad y se ayudan unos con otros para el alcance de objetivos individuales e institucionales.

Respecto a la última interrogante que hace mención al *trato que le brinda su supervisor y compañeros de trabajo*, el mayor número de respuesta fueron Nada Insatisfecho (35%) y Poco Insatisfecho (30%), mientras que el resto estuvo distribuido de la siguiente forma: Medianamente Insatisfecho (25%), Insatisfecho (8%) y Muy Insatisfecho (2%). Estos resultados reflejan que la mayoría de los obreros encuestados se sienten de nada a poco insatisfecho (65%), que de acuerdo al índice por dimensión (-1,12) se traduce en que éstos se encuentran poco insatisfechos frente al trato que recibe de su supervisor y compañeros de trabajo.

A diferencia de los resultados arrojados en los cuadros anteriores, que hacen referencia a los factores higiénicos, éste mostró un índice de insatisfacción de (-1,11) lo que significa que el personal de esta institución está poco insatisfecho con las relaciones interpersonales que se manejan en la misma, es decir, que los trabajadores, supervisores y jefes sostienen buenas relaciones, permitiendo de esta manera que las relaciones informales puedan consolidarse aún más, y les permita satisfacer sus necesidades individuales y grupales, aumentando de esta forma, su autoestima, afiliación, seguridad y logro de objetivos.

**CUADRO N° 11: Distribución absoluta y porcentual sobre la opinión del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre en relación con las *Políticas Organizacionales*. Obras Públicas Estadales 2009**

<b>POLÍTICAS ORGANIZACIONALES</b>												
<b>Valor K</b>	¿Cómo se siente ud. ante las normas, políticas y procedimientos establecidos en Obras Públicas Estadales Cumaná?			¿Cómo se siente ud. con la divulgación de las normas, políticas y procedimientos establecidos en Obras Públicas Estadales Cumaná?			¿Cómo se siente ud. ante el nivel del cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos en Obras Públicas Estadales Cumaná?			¿Cómo se siente ud. ante los beneficios que genera para el personal las normas, políticas y procedimientos llevadas a cabo en Obras Públicas Estadales Cumaná?		
	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%	F	K*F	%
0	5	0	8	2	0	3	0	0	0	0	0	0
-1	7	-7	12	2	-2	3	0	0	0	0	0	0
-2	14	-28	23	4	-8	7	7	-14	12	8	-16	13
-3	16	-48	27	15	-45	25	15	-45	25	16	-48	27
-4	18	-72	30	37	-148	62	38	-152	63	36	-144	60
<b>Totales</b>	<b>60</b>	<b>-155</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-203</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-211</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-208</b>	<b>100</b>
<b>Índice por Dimensión</b>	<b>-2,58</b>			<b>-3,38</b>			<b>-3,52</b>			<b>-3,47</b>		
<b>Índice de Variable</b>	<b>-3,24 (Insatisfecho)</b>											

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

En esta investigación, las Políticas organizacionales se refieren a la percepción de las guías de acción puestas en práctica por la institución para el alcance de metas, objetivos y estrategias.

El cuadro número once (11), está referido a las políticas organizacionales, éste contiene cuatro (4) interrogantes relacionadas con la misma. La interrogante número uno (1), hace énfasis a las *normas, políticas y procedimientos establecidos en Obras*

***Públicas Estadales Cumaná***, la misma muestra los siguientes márgenes porcentuales producto de las respuestas emitidas por los obreros encuestados: Nada Insatisfecho (8%), Poco Insatisfecho (12%), Medianamente Insatisfecho (23%), Insatisfecho (27%) y Muy Insatisfecho (30%). En relación con estos resultados se puede inferir que del total de la población a la que se le aplicó el instrumento, la mayoría respondió estar de insatisfecho a muy insatisfecho (57%). Siendo el índice por dimensión igual a (-2,58), lo que significa que los obreros adscritos a Obras Públicas Estadales Cumaná se encuentran insatisfechos ante las normas, políticas y procedimientos establecidas en esta institución.

De igual forma, respecto a la interrogante número dos (2) que plantea la ***divulgación de las normas, políticas y procedimientos establecidos en Obras Públicas Estadales Cumaná***, la minoría de las respuestas estuvieron distribuidas ***así***: Nada Insatisfecho (3%), Poco Insatisfecho (3%), Medianamente Insatisfecho (7%) e Insatisfecho (25%), mientras que, la mayoría manifestó encontrarse Muy Insatisfecho (62%). El índice por dimensión de la interrogante fue de (-3,38), lo que significa que los obreros que laboran en esta institución se hallan insatisfechos ante la forma como ésta divulga sus normas, políticas y procedimientos.

En lo que respecta a la tercera (3) interrogante, y que representa el ***nivel de cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos en Obras Públicas Estadales Cumaná***, ningún trabajador manifestó estar Nada y Poco Insatisfecho, en tanto que, un porcentaje distribuido de la siguiente manera expresó sentirse Medianamente Insatisfecho (13%), Insatisfecho (27%) y Muy Insatisfecho (60%). Por los datos suministrados, se puede determinar que la mayoría de la población se halla muy insatisfecha ante el nivel de cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidas por la institución, así lo representa el índice por dimensión (-3,52).

Y en la última interrogante, la cual señala los *beneficios que genera para el personal las normas, políticas y procedimientos llevadas a cabo en Obras Públicas Estadales Cumaná*, ningún trabajador mostró encontrarse Nada y Poco Insatisfecho, mientras que los porcentajes de las respuestas emitidas fueron las siguientes: Medianamente Insatisfecho (13%), Insatisfecho (27%) y Muy Insatisfecho (60%). Con base en estos resultados, se pudo determinar que de la totalidad de la población encuestada, la mayoría manifestó estar muy insatisfecho (60%), mientras que el índice por dimensión (3,47) demostró que los obreros adscritos a esta institución se encuentran insatisfechos.

El índice de insatisfacción respecto al factor Políticas Organizacionales fue de (-3,24) que de acuerdo a la escala empleada significa que el personal está insatisfecho, por lo que podría considerarse que este nivel pueda deberse a que las normas, políticas y procedimientos empleadas en la institución no están bien establecidas y orientadas o no han sido explicadas con claridad y exactitud, por lo que los trabajadores podrían percibir que las mismas no son justas y no les genera ningún tipo de beneficios. Esta situación podría ocasionar en el personal poco sentido de pertenencia e involucramiento con Obras Públicas Estadales Cumaná, puesto que, no tienen una orientación clara y precisa de lo que se pretende alcanzar y lo que se obtendría con dicho alcance.

**CUADRO N° 12: Índice de insatisfacción respecto a los factores higiénicos del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre. Obras Públicas Estadales 2009**

<b>VARIABLES</b>	<b>ÍNDICE DE INSATISFACCIÓN POR VARIABLE</b>
<i>Salario</i>	<b>-2,93</b>
<i>Condiciones Físicas de Trabajo</i>	<b>-3,22</b>
<i>Mecanismos de Supervisión</i>	<b>-2,84</b>
<i>Relaciones Interpersonales</i>	<b>-1,11</b>
<i>Políticas Organizacionales</i>	<b>-3,24</b>
<b>Índice de Insatisfacción respecto a los Factores Higiénicos</b>	<b>-2,67 (Insatisfecho)</b>

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

Los resultados obtenidos (-2,67) en el cálculo global de los factores higiénicos muestran que la población obrera de Obras Públicas Estadales Cumaná está insatisfecha.

Cabe señalar que los datos arrojados muestran que en casi la totalidad de los factores (Salario, Condiciones físicas ambientales, Mecanismos de supervisión y Políticas organizacionales) los trabajadores se sienten insatisfechos, salvo en el factor Relaciones interpersonales, donde de acuerdo a la información suministrada, éstos manifestaron sentirse poco insatisfechos. De acuerdo a la teoría de Herzberg, el hecho de que los factores higiénicos no estén funcionando a cabalidad impide potencialmente que exista algún tipo de satisfacción ante los factores motivacionales, puesto que, esto conlleva a un bloqueo en los mismos.

Estos resultados evidencian que los directivos están prestando poca atención y cuidado a los aspectos concernientes al contexto del puesto, y por ende, las consecuencias podrían ser desfavorables para la institución, debido a que se daría lugar a las consecuencias establecidas en el marco teórico, es decir, ausentismo y retardos, rotación de personal, hurtos, violencias y otros efectos, además que, sería imposible el alcance de objetivos y metas organizacionales e individuales.

**CUADRO N° 13: Índice de satisfacción general del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre. Obras Públicas Estadales 2009**

INDICE	FACTORES MOTIVACIONALES	FACTORES HIGIÉNICOS
Índice por Factor	1,22	-2,67
Índice General de Satisfacción Laboral	-1,45 (Medianamente Insatisfecho)	

Fuente: Datos recolectados por la autora. Año 2009

Los resultados de las sumas algebraicas de los factores higiénicos y motivacionales determinaron que de acuerdo a la escala empleada para esta investigación, la población obrera adscrita a Obras Públicas Estadales Cumaná está Medianamente Insatisfecha (-1,45), por lo que, se pudo percibir que el personal de la institución tiene cierta tendencia a la insatisfacción, y esto motivado a que la misma no le está brindado un salario acorde a sus expectativas y necesidades, condiciones ambientales óptimas, excelentes mecanismos de supervisión y políticas

organizacionales que les proporcionen bienestar u orienten su trabajo. Con base en esto, el personal disminuye potencialmente la necesidad de autorrealización, puesto que, ésta se ve marcadamente influida por los factores higiénicos.

Ante esta situación, la institución deberá dedicar mucho esfuerzo e implementar estrategias que de acuerdo a la teoría de Herzberg permitan combinar los factores higiénicos y motivacionales, de manera, tal que los obreros logren sentirse satisfechos, proporcionando entonces, un alto nivel de desempeño y por ende de desarrollo personal y profesional que les permita alcanzar excelentes márgenes de productividad.



## CONCLUSIONES

Una vez recolectada la información necesaria que permitió analizar la satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre, en relación a la Teoría de los Dos Factores propuesta por Herzberg, se emiten las siguientes conclusiones:

- Respecto a los Factores motivacionales:
  - a. El índice de satisfacción resultante (1,05) con respecto al **Trabajo en Sí**, determinó que los obreros de Obras Públicas Estadales Cumaná, están poco satisfechos, por lo que, perciben que sus cargos son pocos desafiantes, atractivos e interesantes y no les permite demostrar sus habilidades y destrezas.
  - b. El factor **Responsabilidad/Autonomía** genera en el personal un nivel medio de satisfacción (2,17) en tal sentido, los obreros adscritos a esta institución están medianamente satisfechos ante la libertad para tomar decisiones y desempeñar funciones, tareas y/o actividades inherentes a su cargo.
  - c. En cuanto al factor **Reconocimientos**, el índice de satisfacción (0,49) determinó que la población encuestada está nada satisfecha. En consecuencia, existe un descontento por parte de éstos en relación a este particular, pues como muestran los resultados, perciben que la institución, supervisores y compañeros de trabajo no les proporciona atención personal, manifestación de interés, aprobación y aprecio por el trabajo que desempeñan.
  - d. El índice de satisfacción resultante para el factor **Posibilidad de Avance** (0,77), permitió inferir que los obreros adscritos a Obras Públicas Cumaná, se

sienten poco satisfechos, ya que, la institución le brinda poca oportunidades de progreso y mejoras que les permitan crecer personal y profesionalmente.

e. El Factor **Sentimiento de Logro** obtuvo un índice de satisfacción de (1,60) que de acuerdo a la escala empleada se traduce en que el personal está medianamente satisfecho, percibiendo así, que a pesar de las limitaciones que existen por parte de la institución, éstos se sienten con posibilidad para sobresalir, realizarse y luchar para alcanzar el éxito individual y organizacional.

En líneas generales, respecto a los Factores Motivacionales los resultados mostraron que la población encuestada se siente poco satisfecha (1,22), en consecuencia, poseen una percepción un poco negativa con respecto al contenido del trabajo, que según Herzberg en su teoría, se refiere a las tareas y actividades que desempeñan los trabajadores. Estos factores están bajo el control de los individuos y cuando se sienten relativamente bien con ellos, les permite autorrealizarse, sentirse más motivado y por ende, ser más productivos para la institución, situación que no se está presentando, puesto que, no se les está motivando para que esto sea posible.

- Respecto a los Factores higiénicos:

a. El índice resultante del factor **Salario** (-2,84), demostró que dicho factor causa en el personal insatisfacción, pues, existe una relevante inconformidad con la compensación que reciben, considerando que no es acorde y justa a las labores que desempeñan, no cubre sus necesidades y no es proporcional al de otras instituciones con cargos similares.

b. Las **Condiciones Físicas de Trabajo**, cuyo índice fue de (-3,22) produce insatisfacción en el personal obrero de Obras Públicas Estadales, ya que, éstos

perciben que la institución no les ofrece condiciones óptimas de trabajo, medidas de higiene y seguridad requeridas para el desempeño de sus funciones, tareas y actividades; aspecto que es de gran importancia, puesto que, éste tipo de personal ocupa cargos como mecánicos, albañiles, electricistas, carpinteros, etc. que requieren de equipos, herramientas y materiales necesarios que les brinden seguridad y garanticen su integridad física y mental.

c. Los **Mecanismos de Supervisión**, arrojaron un índice de insatisfacción de (-2,93) lo que significa que la población encuestada está insatisfecha y esto podría deberse a que los supervisores no están llevando un control óptimo en la supervisión de sus subordinados o quizás no se están ejecutando estos procesos, otra de las razones que pudiera estar influyendo es la ausencia de evaluaciones de desempeño formal para medir el rendimiento de éstos y así determinar sus fortalezas y debilidades, o tal vez, las evaluaciones no se están manejando de forma correcta, permitiéndole así al área de recursos humanos la toma de decisiones incorrectas para ascender, promover, entregar reconocimientos o capacitar al personal.

d. El índice de insatisfacción del factor **Relaciones Interpersonales** fue de (-1,11) por lo que, el personal está poco insatisfecho, en consecuencia, la calidad de interacción entre compañeros de trabajo, jefes y supervisores es cordial.

e. En lo que respecta a las **Políticas Organizacionales** empleadas por la institución, el índice de insatisfacción (-3,24) resultante determinó que la población obrera se siente insatisfecha, puesto que, ésta no cumple totalmente con las normas, políticas y procedimientos que se han establecido, no existe una divulgación eficiente de la misma, y los trabajadores no le consiguen beneficios favorables.

Realizando un análisis general de los factores higiénicos, se determinó que los obreros adscritos a Obras Públicas Estadales se sienten Insatisfechos (-2,67), por lo que, el contexto del puesto, que según Herzberg, se refiere a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y, que están bajo el control de las organizaciones, están siendo descuidadas por la misma.

En base a la combinación de Factores Motivacionales e Higiénicos y a los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento del personal obrero que labora en Obras Públicas Estadales, se determinó que, éstos están Medianamente Insatisfechos (-1,45), lo que evidencia que existe un fuerte descontento de los trabajadores hacia el contenido y contexto del puesto de trabajo.

## RECOMENDACIONES

Luego de las conclusiones expuestas, se presentan a continuación algunas recomendaciones que podrían contribuir a aumentar el índice de satisfacción y disminuir el índice de insatisfacción presente en el personal obrero de Obras Públicas Estadales Cumaná:

a. Por lo general, los cargos de personal obrero tienden a hacerse rutinarios, monótonos y mecanizados, por lo que, siguiendo a Herzberg, se hace necesario la implementación del enriquecimiento de puesto de manera horizontal y vertical, de modo que, permita incorporar innovación y complejidad en cuanto a la ejecución de las funciones inherentes a sus cargos, permitiéndoles que desempeñen actividades más desafiantes y motivadoras. Esto permitiría que el obrero se adapte al trabajo y evite caer en la monotonía, desmotivación y por ende, en un bajo rendimiento, así mismo, permite disminuir la conflictividad laboral, consecuencia de la satisfacción laboral.

b. En vista de que, en lo que respecta a las responsabilidades/autonomía y relaciones interpersonales en el trabajo, los obreros de la institución se sienten medianamente satisfechos y poco insatisfechos respectivamente, ésta sólo debe reforzarlas concediendo mayor libertad en decisiones referidas a métodos, secuencias y ritmo de trabajo y aplicando técnicas y dinámicas grupales que estén adaptadas a este tipo de personal, creando club sociales y organizando eventos deportivos donde todos puedan participar, de modo que estos factores se mantengan o lleguen a incrementar sus niveles de satisfacción.

c. La institución debería aplicar, por lo menos anualmente evaluaciones de desempeño formales, y una vez obtenidos los resultados, el supervisor inmediato o Jefe de Recursos Humanos, reunirse con un trabajador a la vez, de modo que puedan mostrarle sus fortalezas y debilidades, reforzando algunas y mejorando otras. Estas evaluaciones de desempeño, les brindará la oportunidad: 1) a la institución de fijar políticas de ascensos y/o promoción, otorgar reconocimientos de manera objetiva a aquellos trabajadores que hayan tenido un óptimo desempeño y esté preparado para ocupar otros cargos de mayor responsabilidad, 2) al personal obrero percibir que la institución está valorando su trabajo, tiene interés por ellos y reconoce sus esfuerzos, lo que garantizará el aumento de la necesidad de autorrealización y la visión de avanzar dentro de su entorno laboral, proporcionando así altos niveles de satisfacción, y por ende, de desempeño y productividad.

d. El salario, a pesar de que escapa de la administración de la institución, el departamento de recursos humanos, podría llevar a cabo un estudio de mercado salarial con el propósito de establecer equidad externa, tabuladores y escalas salariales, de modo que, les permita comparar el salario que otorgan otras instituciones por cargos cuyas actividades, tareas y responsabilidades sean semejantes. Una vez establecido esto, exponerlo ante el Poder Ejecutivo del estado Sucre y mostrarle como incide en sus trabajadores, tal vez, no se obtengan resultados positivos, pero los trabajadores percibirán que Obras Públicas Estadales está preocupada e interesada por ellos.

e. La institución debe velar porque las condiciones físicas de trabajo sean las más óptimas, dada la naturaleza de la labor, en este sentido, se hace necesario el cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), como por ejemplo elegir delegados de prevención y constituir un comité de higiene y seguridad laboral a fin de que éstos supervisen y monitoreen que se cumplan las normas de higiene y

seguridad, que la dotación de uniforme esté acorde con el tipo de trabajo que desempeña el personal, y las condiciones ambientales que los rodean sean de calidad.

f. Hacer entregas de materiales informativos (folletos o instructivos) y realizar semestralmente asambleas donde participen los trabajadores, de modo que se les planteen las políticas, normas y procedimientos, así como, las metas y objetivos que se quieren alcanzar, la importancia de los mismos y los beneficios que generarían, para que estén al tanto de lo que pretende alcanzar la institución, las normativas que las rige y los procedimientos que lleva a cabo, de manera que, se sientan parte del proceso y no opongan resistencias cuando se produzca alguna variación.

# BIBLIOGRAFÍA

## - TEXTOS

- Arias F. (2006). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- \_\_\_\_\_ (2002). *Administración de recursos humanos*. (6ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- \_\_\_\_\_ (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson.
- Davis K. y Newstrom J. (2003). *Comportamiento organizacional* (11ª ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Gran Diccionario Everest de la Lengua Española (Tomo II). Prologo de Gonzolano Torrente.
- Escudero, A. (1997). *La revolución industrial*. México: Anaya
- Kinicki A. y Kreitner R. (2003). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.



- Koontz H y Weihrich H. (1999). *Administración. Una perspectiva global* (12ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Muñoz, A. (1990) *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*, Universidad Complutense de Madrid.
- Newstrom J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. y Osborn R. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Limusa Wiley.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert D. (1996). *Administración*. (6ª ed.). México: Prentice – Hall Hispanoamericana.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). México: Limusa.
- Xolocotzi, A. (2003). *Hermenéutica y fenomenología: Primer coloquio*. Colombia: Universidad Iberoamericana.

## **- TRABAJOS DE GRADO**

- Lozada, A. y Vallejo, A. (2000). *Nivel de satisfacción del personal que labora en las Empresas del Sector Pesquero AVENCATUN, Industrial S.A. (AVECAISA) y ALIMENTOS MARGARITAS, C.A.* Trabajo de grado de licenciatura no publicado. Universidad de Oriente – Núcleo Sucre, Cumaná.
- Olivero, S. (2006). *Satisfacción laboral. Caso: Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre; año 2006.* Trabajo de grado de licenciatura no publicado. Universidad de Oriente – Núcleo Sucre, Cumaná.
- Patiño M. (2007), *Satisfacción laboral de los empleados de la coordinación operacional oriente de PDVSA – Maturín, año 2007.* Trabajo de grado de licenciatura no publicado. Universidad de Oriente – Núcleo Sucre, Cumaná.
- Tineo, A. (2008). *Satisfacción laboral del personal administrativo no profesional del Rectorado de la Universidad de Oriente Cumaná, año 2008.* Trabajo de grado de licenciatura no publicado. Universidad de Oriente- Núcleo Sucre, Cumaná.

## **- LEYES**

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.453, 24-04-2000.
- Ley Orgánica del Trabajo. (1997). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.152 (Extraordinaria), 19-06 -97.

- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 38.236 (Extraordinaria), 26 -07-05.

– **REVISTA**

- Asociación Venezolana de Gestión Humana (2006). *Glosario*. Revista Gestión Humana la Estrategia Clave, N° 22, 50.

# **ANEXOS**

INSTRUMENTO UTILIZADO  
PARA LA RECOLECCIÓN DE  
DATOS



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

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OBRERO DE OBRAS  
PÚBLICAS ESTADALES (OPE), CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2009**

**CUESTIONARIO**

El cuestionario que se presenta a continuación tiene como propósito recabar información que permita a la Bachiller Jannellys Gómez analizar el nivel de satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre, para la realización de un trabajo de investigación que será presentado como requisito para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, que otorga la Universidad de Oriente.

Se agradece suministrar la información de manera objetiva y sincera, de modo que los resultados sean confiables. Se garantizará el anonimato de la información, por tanto, no identifique el cuestionario. Igualmente, se da garantía de que la información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos.

El instrumento está estructurado en dos (2) partes. Las cuales se indican a continuación:

PARTE I: referida a la satisfacción laboral basada en los factores motivacionales descritos por Frederick Herzberg. Este contiene cinco (5) bloques referidos a cada factor y, a su vez cada bloque posee cuatro (4) afirmaciones, en las

cuales se señalan cinco (5) alternativas de respuestas, en la cual Usted optará por una de éstas.

PARTE II: abarca la insatisfacción laboral, pero ahora basada en los factores higiénicos descritos por Frederick Herzberg. Este contiene cinco (5) bloques referidos a cada factor y, a su vez cada bloque posee cuatro (4) afirmaciones, en las cuales se señalan cinco (5) alternativas de respuestas, en la que Usted deberá señalar la que coincida con su percepción.

Usted procederá a seleccionar la opción que se ajuste a su percepción, marcando con una Equis (X) una de las siguientes alternativas:

1. Para los factores Motivacionales:

- 1.1. Nada Satisfecho
- 1.2. Poco Satisfecho
- 1.3. Medianamente Satisfecho
- 1.4. Satisfecho
- 1.5. Muy Satisfecho

2. Para los factores Higiénicos:

- 2.1. Nada Insatisfecho
- 2.2. Poco Insatisfecho
- 2.3. Medianamente Insatisfecho
- 2.4. Insatisfecho
- 2.5. Muy Insatisfecho

Por su Colaboración

Gracias

**PARTE I: SATISFACCIÓN LABORAL BASADA EN LOS FACTORES  
MOTIVACIONALES DESCRITO POR FREDERICK HERZBERG**

**Marque con una Equis (X) la alternativa que considere usted corresponda con  
su percepción sobre la satisfacción laboral**

<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>
<b>Trabajo en Sí</b> <b>(Atracción, desafío, creatividad e interés por la labor desempeñada, de acuerdo con las características del trabajo)</b>		
1	¿Cómo se siente usted ante el tipo de trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales Cumaná?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
2	¿Cómo se siente usted con respecto a las exigencias del trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales Cumaná en comparación con sus capacidades y habilidades?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
3	¿Cómo se siente usted ante los retos que genera el trabajo que desempeña en Obras Públicas Estadales Cumaná?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
4	¿Cómo se siente usted con respecto a la oportunidad de ser creativo en el trabajo que desempeña en Obras Públicas Cumaná?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho



<b>Responsabilidad/Autonomía</b> <b>(Libertad para tomar decisiones y desempeñar funciones, tareas y/o actividades inherentes al cargo)</b>		
5	¿Cómo se siente ante el valor que Obras Públicas Estadales Cumaná le otorga a los resultados del trabajo que usted realiza?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
6	¿Cómo se siente usted con respecto a la libertad que se le concede para desempeñar sus funciones, tareas y/o actividades?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
7	¿Cómo se siente usted con respecto a la oportunidad que Obras Públicas Estadales Cumaná le ofrece para la toma de decisiones en su puesto de trabajo?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
8	¿Cómo se siente respecto a la importancia que la institución otorga a las sugerencias y opiniones que usted aporta para la realización de un buen trabajo?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
<b>Reconocimientos</b> <b>(Atención personal, manifestación de interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho. Se manifiesta a través de elogios y/o reconocimientos públicos o privados)</b>		
9	¿Cómo se siente usted ante los mecanismos formales a través de los cuales Obras Públicas Estadales Cumaná reconoce su buen desempeño?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho

10	¿Cómo se siente usted con los reconocimientos y elogios que le hace sus supervisores inmediatos cuando realiza un buen trabajo?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
11	¿Cómo se siente usted ante las manifestaciones que recibe de sus compañeros de trabajo cuando obtiene un buen desempeño laboral?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
12	¿Cómo se siente usted con respecto a los incentivos otorgados por Obras Públicas Estadales Cumaná como retribución a su desempeño en el trabajo?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
<b>Posibilidad de Avance (Oportunidad de progreso y mejora por medio de ascensos y promociones que permite el crecimiento personal y profesional del individuo)</b>		
13	¿Cómo se siente usted con respecto a las facilidades que le brinda Obras Públicas Estadales Cumaná para prepararse académica y profesionalmente?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
14	¿Cómo se siente usted con respecto a la posibilidad de ascender que otorga Obras Públicas Estadales Cumaná?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
15	¿Cómo se siente usted con respecto a las oportunidades que le brinda Obras Públicas Estadales Cumaná para realizar cursos y talleres relacionados con el cargo que ocupa?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho

16	¿Cómo se siente usted ante la posibilidad que le brinda su trabajo de crecer intelectualmente?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
<b>Sentimiento de Logro</b> <b>(Posibilidad de sobresalir, realizarse y luchar para alcanzar el éxito)</b>		
17	¿Cómo se siente usted con respecto a la posibilidad que le ofrece su trabajo de de sobresalir?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
18	¿Cómo se siente usted ante la oportunidad que le brinda su trabajo de alcanzar metas importantes?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
19	¿Cómo se siente ante la contribución que usted hace a Obras Públicas Estadales Cumaná para el logro de objetivos?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho
20	¿Cómo se siente usted ante la contribución que hace con su trabajo a las comunidades sucresnes?	1.1. ( ) Nada Satisfecho 1.2. ( ) Poco Satisfecho 1.3. ( ) Medianamente Satisfecho 1.4. ( ) Satisfecho 1.5. ( ) Muy Satisfecho

**PARTE II: INSATISFACCIÓN LABORAL BASADA EN LOS FACTORES  
HIGIÉNICOS DESCRITO POR FREDERICK HERZBERG**

**Marque con una Equis (X) la alternativa que considere Usted corresponda con  
su percepción sobre la Insatisfacción Laboral**

<b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alternativas</b>
<b>Salario</b> <b>(Retribución periódica y regular que se otorga en función del cargo y servicios que se presta)</b>		
21	¿Cómo se siente usted ante la posibilidad que le brinda su salario de cubrir todas sus necesidades?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
22	¿Cómo se siente usted con respecto a la relación que existe entre el salario que percibe y el trabajo que desempeña?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
23	¿Cómo se siente usted con respecto a la puntualidad con la que se le otorga su salario?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
24	¿Cómo se siente usted al comparar su salario con el que asignan en otras instituciones por trabajos similares al suyo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho

<b>Condiciones Físicas de Trabajo</b> <b>(Ambiente que rodea al trabajador durante el ejercicio de sus funciones. En ésta se incluye entre otros aspectos los ruidos, condiciones atmosféricas, cantidad de trabajo, seguridad, iluminación, ventilación, orden y limpieza )</b>		
25	¿Cómo se siente usted con respecto a las condiciones de higiene y seguridad que les proporciona Obras Públicas Estadales Cumaná?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
26	¿Cómo se siente usted con respecto a las condiciones de orden y limpieza de su lugar de trabajo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
27	¿Cómo se siente usted con respecto a las condiciones ambientales (ventilación, iluminación y ruidos) de su lugar de trabajo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
28	¿Cómo se siente usted con respecto a la dotación de uniformes, equipos y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
<b>Mecanismos de Supervisión</b> <b>(Inspección que se realiza durante el ejercicio de funciones, tareas y/o actividades)</b>		
29	¿Cómo se siente usted con respecto a la forma como su supervisor controla el trabajo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
30	¿Cómo se siente usted con respecto a la objetividad con que su supervisor emite comentarios y observaciones acerca de su trabajo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho

31	¿Cómo se siente usted con respecto a las evaluaciones de desempeño que aplican en Obras Públicas Estadales Cumaná para medir su rendimiento en el trabajo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
32	¿Cómo se siente usted ante los mecanismos que emplea Obras Públicas Estadales Cumaná para mostrarle los resultados obtenidos en el trabajo que realiza?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
<b>Relaciones Interpersonales</b> <b>(Calidad de interacción que se da entre el grupo de trabajo, jefes y supervisores)</b>		
33	¿Cómo se siente usted ante las relaciones que se establecen en su grupo de trabajo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
34	¿Cómo se siente usted ante el nivel de cooperación existente en su grupo de trabajo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
35	¿Cómo se siente usted ante el nivel de solidaridad y ayuda mutua establecida en su grupo de trabajo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
36	¿Cómo se siente usted frente al trato que le brinda su supervisor y compañeros de trabajo?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho

<b>Políticas Organizacionales</b> <b>(Constituyen guías de acción puestas en práctica por la institución para el alcance de metas, objetivos y estrategias)</b>		
37	¿Cómo se siente Usted ante las normas, políticas y procedimientos establecidas en Obras Públicas Estadales Cumaná?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
38	¿Cómo se siente Usted ante la divulgación de las normas, políticas y procedimientos establecidos en Obras Públicas Estadales Cumaná?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
39	¿Cómo se siente Usted ante la justicia en el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos en Obras Públicas Estadales Cumaná?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho
40	¿Cómo se siente Usted ante los beneficios que generan las normas, políticas y procedimientos llevada a cabo en Obras Públicas Estadales Cumaná?	1.1. ( ) Nada Insatisfecho 1.2. ( ) Poco Insatisfecho 1.3. ( ) Medianamente Insatisfecho 1.4. ( ) Insatisfecho 1.5. ( ) Muy Insatisfecho

# HOJA DE METADATOS



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

<b>Título</b>	SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OBRERO DE OBRAS PÚBLICAS ESTADALES (OPE), CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2009
<b>Subtítulo</b>	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
<b>Gómez Rodríguez, Jannellys Elinor</b>	<b>CVLAC</b>	<b>17.447.700</b>
	<b>e-mail</b>	<b>jainegomez@hotmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

Palabras o frases claves:

<b>Satisfacción laboral, insatisfacción laboral, teoría bifactorial,</b>
<b>Frederick Herzberg, Factores Higiénicos, Factores Motivacionales.</b>

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
<b>CIENCIAS SOCIALES</b>	<b>PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS</b>

Resumen (abstract):

La satisfacción laboral es la percepción positiva que tiene el trabajador de su cargo, mientras que la insatisfacción constituye la percepción negativa. De acuerdo a la Teoría Bifactorial propuesta por Herzberg, éste puede estar satisfecho o no satisfecho respecto al contenido del mismo, es lo que denominó factores motivacionales y sentirse insatisfecho o no insatisfecho con el contexto, denominándolo factores higiénicos. De allí, que el propósito que indujo la investigación fue analizar el nivel de satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales Cumaná, partiendo de cada uno de los factores que refiere este autor: motivacionales (trabajo en sí, responsabilidad/autonomía, reconocimientos, posibilidad de avance y sentimiento de logro) e higiénicos (salario, condiciones físicas de trabajo, mecanismo de supervisión, relaciones interpersonales y políticas organizacionales). El diseño de la investigación fue de campo y de nivel descriptivo, puesto que, los datos fueron obtenidos dentro de un contexto específico: Obras Públicas Estadales Cumaná, y se trató de describir la realidad y caracterización de la satisfacción laboral, la información fue obtenida directamente de la totalidad del personal obrero adscrito a la institución a través de la aplicación de un cuestionario, el cual permitió ubicar sus respuestas en una escala de satisfacción e insatisfacción y de acuerdo a la tabulación y análisis de los datos se pudo evidenciar que la población está poco satisfecha respecto a los factores motivacionales e insatisfecha con los factores higiénicos y la diferencia resultante entre estos factores, arrojó que la población está medianamente insatisfecha.

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
PATIÑO, MARINA	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	10.463.345
	e-mail	
	e-mail	
MATA, OLY	ROL	CA <input checked="" type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	12.272.667
	e-mail	
	e-mail	
LISBOA, NUVIA	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.650.418
	e-mail	
	e-mail	
CASTILLO, Mirta	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.732.583
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
09	06	03

Lenguaje: SPA \_\_\_\_\_

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TEISIS_JANNELLYSGÓMEZ.doc	APPLICATION/WORD

Alcance:

Espacial : \_\_\_\_\_ (Opcional)

**Temporal:** \_\_\_\_\_ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

LICENCIADA EN GERENCIA 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 – 5/5

Derechos:

---

**Yo, Jannellys Elinor Gómez Rodríguez, portadora de la Cédula de  
Identidad N° 17.447.700, autorizo a la Universidad de Oriente  
a publicar mi trabajo de investigación intitulado SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL OBRERO DE OBRAS PÚBLICAS ESTADALES  
(OPE), CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2009.**

---

---

---

---

**Jannellys E., Gómez R.**

**Marina Patiño**

---

**AUTORA**

---

**TUTORA**

**Nuvia Lisboa**

**Mirta Castillo**

---

**JURADO 1**

---

**JURADO 2**

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS: