



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CUMANÁ, EDO-SUCRE

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y
VIGILANCIA VENEZUELA C.A (SEVIVENCA), CUMANÁ, ESTADO
SUCRE, AÑO 2017**

ASESORA:

Lcda. Omaira Marcano

AUTORAS:

Díaz Reina C.I: 24.873.295

Figueroa Gabriela C.I: 22.631.864

Hernández Gerluybel C.I: 23.701.790

Trabajo de grado, Modalidad cursos especiales de grado. Presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos
Humanos

CUMANÁ, MAYO 2018



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSOS ESPECIALES DE GRADO
CUMANÁ – EDO SUCRE**

**ANÁLISIS Y SISTESIS CURSOS ESPECIALES DE GRADO.
ÁREA PSICOLÓGICA. II SEMESTRE AÑO 2017**

AUTORAS:

**Br. Díaz Reina C.I: 24873295
Br. Figueroa Gabriela C.I: 22631864
Br. Hernández Gerluybel C.I: 23701790**

APROBADO POR:

Leda. Onaira Marciano

JURADO

MSc. Zelideth Camacho

JURADO

Dra. María Montañez

JURADO

CUMANÁ, MAYO 2018

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado:

“los trabajos de grados son de exclusiva propiedad de la Universidad y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo del Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario”

INDICE GENERAL

	PÁG
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	xi
LISTA DE TABLAS	xii
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I.....	18
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	18
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.2.1. Objetivo General:	24
1.2.2. Objetivos Específicos:.....	24
1.3. JUSTIFICACIÓN	25
CAPITULO II	27
MARCO TEÓRICO	27
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.2. BASES TEORICAS.....	34
2.2.1. Organización	35
2.2.2. Administración de Recursos Humanos	35
2.2.3. Satisfacción Laboral.....	36
2.2.4. Factores que inciden en la satisfacción laboral	37
2.2.5. Efectos de la Satisfacción Laboral	41
2.2.6. Dimensiones de la satisfacción laboral	43
2.2.7. Teorías asociadas a la Satisfacción Laboral.....	44
2.2.7.1. Enriquecimiento del Puesto.....	46

MARCO ORGANIZACIONAL	46
2.3.1. Misión y Visión de la empresa.....	48
2.3.1.1. Misión	48
2.3.1.2. Visión	48
2.3.2. Estructura Organizativa de la Empresa	49
2.4. BASES LEGALES	51
2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	53
CAPITULO III.....	56
MARCO METODOLÓGICO	56
3.1. Nivel de Investigación.....	56
3.2. Diseño de la Investigación	56
3.3. Población y Muestra.....	57
3.4. Fuentes de Información.....	58
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	59
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información.....	60
CAPITULO IV	62
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	62
4.1. Retribución económica	62
4.2. Condiciones Físicas del entorno de trabajo.....	64
4.3. Seguridad y Estabilidad que ofrece la empresa.....	67
4.4. Relaciones con los compañeros de trabajo.....	69
4.5. Apoyo y respeto a los superiores	71
4.6. Reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario.....	72
4.7. Posibilidad de desarrollo personal en el trabajo.....	74
4.8. Nivel General de Satisfacción	76
CONCLUSIONES.....	81

RECOMENDACIONES.....	83
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS.....	90
HOJA DE METADATOS	96

DEDICATORIA

Este trabajo es un logro más que llevo y sin lugar a dudas ha sido gracias a aquellas personas que de alguna manera me brindaron su apoyo. Por ende les dedico este logro, por confiar en mí, por el esfuerzo, dedicación, entusiasmo, paciencia, optimismo que siempre me ofrecieron.

A **Dios** primeramente por darme vida, salud y fortalezas para vencer los obstáculos y lograr un objetivo más en mi vida, gracias mi señor por brindarme la capacidad de culminar esta pequeña tarea.

A mi papá **Pedro**, por tener el privilegio de ser tu hija, por todos los sacrificios hechos para que pudiera obtener una buena educación y así lograr mis metas académicas, por nunca fallarme y cuidarme como una madre, por acompañarme en cada triunfo y caída. A ti **mamá** por ser la persona que ha dado la vida, amor y comprensión cuando más la necesite, porque siempre me distes las fuerzas para entender que si podía. Gracias a ustedes por crear en mi todo lo que soy hoy. Por medio de sus consejos, aprendizajes y experiencias de vida pude construir mi personalidad y así lograr una meta más. **LOS AMO DEMASIADO.**

A mis hermanos **Luis, Rosangelica y Bryant** para que les sirva de ejemplo y los induzca a crearse metas en su vida, que tengan presente que no hay obstáculo del que no se pueda salir. **LOS QUIERO**

A mi abuela **Angela** por sus buenos consejos y estar siempre dispuesta ayudarme en todo, porque eres mi segunda madre. **TE ADORO ABUELA**

A mi tía **Yurmarys** por ayudarme cuando lo necesitaba y por ser el centro de motivación e inspiración para alcanzar mi título en Gerencia de Recursos Humanos. **TE QUIERO MUCHO**

A mis compañeras, ***Gabriela y Bell*** que gracias a su apoyo y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales. Especialmente a ti mi comadre Gaby por darme todas tus energías positivas y sobre todo por formar parte de esta meta que emprendimos juntas desde hace tiempo. Gracias por siempre brindarme tu apoyo incondicional, por ayudarme en todo. **TE QUIERO AMIGA**

Reina María Díaz Salazar

DEDICATORIA

Este trabajo es la recompensa del empeño, dedicación, esfuerzo y sacrificio de todos aquellos que me brindaron su apoyo, y otros a los que de una u otra forma espero servirle de ejemplo seguir, a ellos va dedicado. Sin titubeos hoy puedo decir **¡LO LOGRÉ!**

A Dios, por darme la sabiduría, inteligencia, paciencia y dedicación necesaria para culminar esta meta académica, gracias papá Dios.

A mi hija, mi princesa **Fiorella Estefanía**, por ser el motor de mi vida y mi razón de seguir adelante y superarme como persona, mi beba tus trasnochos se convirtieron en la mejor compañía para la realización y culminación de este logro, por ti y para ti es este triunfo espero ser tu ejemplo a seguir. **¡TE AMO MI BEBA!**

A mis padres **Gladis y Ernesto**, son mi mejor ejemplo a seguir, gracias por sus consejos, regaños, orientaciones y palabras acertadas, no me alcanzará la vida para agradecerles y dedicarle cada logro de mi vida, este logro también es suyo, no me alcanzará la vida para regresarle todo lo que me han brindado. **¡LO LOGRAMOS, LOS AMO!**

A mi hermana **Meche**, hoy te digo sin duda sí fuiste mi ejemplo a seguir, gracias por todo tu cariño y cada consejo acertado, por demostrarme que no hay límites cuando se quiere llegar a la meta.

A mi amor y compañero de vida **José Francisco**, gracias por confiar siempre en mi capacidad de salir adelante, por tu amor incondicional, tus consejos, apoyo y recordarme día tras día que si lo iba a lograr, vida mía, este logro también va dedicado a ti.

A mi abuelo ***Miguel*** quien siempre me ha hecho sentir lo orgulloso que está de mi, a mi abuela ***Elpidia*** † quien desde el cielo me cuida y guía en cada uno de mis pasos. Su amor prevalecerá siempre en mi corazón abuelos.

A ***Reina y Bell***, por mutuamente apoyarnos, motivarnos y tenernos mucha paciencia, además de compartir este logro me quedó algo muy valioso su apreciada amistad, excelentes compañeras, amigas y colegas.

Gabriela Estefanía Figueroa Marcano

DEDICATORIA

Primeramente agradezco a **Dios** y al universo porque de otra manera no hubiese sido posible mi existencia, mi paso por este plano terrenal y todo lo que hasta ahora he construido. Mi dedicatoria va dirigida a:

Belkis, quien siempre ha estado conmigo.

Mis tutoras de vida, **Geronima y Eileen**, quienes me formaron y forjaron el carácter que tengo hoy en día, quienes siempre me guiaron y me acompañaron durante todo el camino, quienes se preocuparon por enseñarme sobre lo bueno y lo malo.

A **Adafnnys y José**, quienes me dieron y apoyaron en todo lo que pudieron y sin pedir nada a cambio más que mi dedicación para mi propio bienestar, los que me han demostrado que todo con esfuerzo se logra y que no hay razón más fuerte para luchar y esforzarse que las personas que amas.

A **Luis**, quien a pesar de la distancia ha estado cerca y ha sabido escuchar hasta las más insignificantes historias de un día cualquiera, con quien puedo reír y llorar en una misma llamada.

A mis motores de vida, mis hermanos, **Luis Armando, Gabriel, Mishelle, Gabriela, Nillomet y Carlitos**, a quienes espero que esto sirva de ejemplo y motivación, por ser yo la hermana mayor y sentir la gran responsabilidad de guiarlos y apoyarlos en todo lo que se propongan.

A mis amigos de siempre, **Andreina, Carlos, Daniel, Gabriel, Felix e Iri**, con los que pude desahogarme, distraerme y divertirme durante toda ésta etapa.

A ***Gabriela y Reina***, mis compañeras de trabajo de grado, quienes me tuvieron toda la paciencia que se puede y fueron sencillamente el mejor grupo con el que pude haber estado.

A todos mis familiares, profesores y personas que estuvieron siempre ahí para mí, para todos, un **¡GRACIAS!** de corazón.

Gerluybel Hernández Millán

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos principalmente a **Dios** por habernos dado el privilegio de la vida.

A nuestros **padres** por darnos una excelente educación, por los consejos sabios que en el momento exacto nos ayudaron a tomar decisiones e hicieron posible este gran logro.

A la **Universidad de Oriente** por formarnos como profesionales y a todos sus profesores, por ser el pilar fundamental en la formación de los mismos. Especialmente a la profesora Oly Mata quien siempre estuvo dispuesta a ayudarnos y orientarnos, por ese conocimiento transmitido durante las horas de clases y a lo largo de la carrera.

A todas las personas que forman parte de la **Empresa SEVIVENCA** por la colaboración prestada y buen trato, además por facilitarnos la información que hizo posible la realización del presente trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que de una u otra forma nos ayudaron a soñar y sobre todo a que ese sueño se hiciera realidad.

¡MIL GRACIAS!

Díaz Reina
Figueroa Gabriela
Hernández Gerluybel

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 01. Factores Motivacionales e Higiénicos	45
TABLA N° 02: Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Cree usted que la forma como se nivelan los salarios de los empleados de la empresa SEVIVENCA es la más adecuada?	63
TABLA N° 03. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Existe alguna relación entre el salario que percibe y el trabajo que desempeña?	64
TABLA N° 04: Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Siente usted que el medio donde se desenvuelven los empleados es el adecuado para sentirse a gusto en la realización de sus tareas?	65
TABLA N° 05. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿se siente satisfecho con respecto a las condiciones ambientales (ventilación, iluminación y ruidos) de su lugar de trabajo?	66
TABLA N° 06. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿tiene usted cierta protección frente a contingencia?.....	67
TABLA N° 07. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿la empresa tiene siempre presente la estabilidad del empleo?	68
TABLA N° 08. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿se siente satisfecho ante las relaciones que se establecen en su grupo de trabajo?	69
TABLA N° 09. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿existe un nivel de cooperación en su grupo de trabajo?	70
TABLA N° 10. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿están a la disposición de seguir las instrucciones del supervisor?	71
TABLA N° 11. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿su supervisor valora su trabajo?	72
TABLA N° 12. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿recibe elogios de sus compañeros de trabajo cuando realiza con eficiencia sus tareas?	73
TABLA N° 13. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿la empresa le brinda oportunidades de ascensos profesionales?	74

TABLA N° 14. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿la empresa se preocupa por mejorar las habilidades y conocimiento que se necesita para desempeñar mejor el trabajo?	75
---	----



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

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y
VIGILANCIA VENEZUELA C.A (SEVIVENCA), CUMANÁ, ESTADO
SUCRE, AÑO 2017**

ASESORA:
Lcda. Omaira Marcano

.AUTORAS:
Díaz, Reina
Figueroa, Gabriela
Hernández, Gerluybel

RESUMEN

La Satisfacción laboral es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto, es vital para el éxito de una empresa asegurar al recurso humano, por ello las organizaciones deben de asumir el compromiso de gestión sensitiva referida a las necesidades de los trabajadores, con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción. De allí, que el propósito que indujo la investigación fue de analizar el nivel de Satisfacción Laboral de la empresa SEVIVENCA. Teniendo en cuenta que para cumplir los objetivos organizacionales se requiere del personal necesario y apropiado, Por lo que fue necesario el uso de siete factores de satisfacción señalados por Fernández-Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás y la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. El diseño de la investigación fue de campo y de nivel descriptivo, puesto que, los datos fueron obtenidos dentro de un contexto específico: SEVIVENCA la información fue obtenida directamente de la totalidad del personal administrativo a través de la aplicación de un cuestionario y de acuerdo a la tabulación y análisis de los datos se pudo evidenciar que existe un nivel intermedio entre satisfacción e insatisfacción. No obstante el nivel que tiene más grado es la satisfacción positiva, pues se evidencia que el personal en ciertos aspectos está siendo satisfecho.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Desempeño, trabajo.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, la misma está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla. El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Actualmente existe un sistema mundial, empresarial y económico donde los trabajadores constituyen la base principal y el sustento fundamental para que las compañías se coloquen en altas posiciones en el mercado de forma atractiva. En la medida que las necesidades de los trabajadores sean satisfechas, éstos tendrán un mejor equilibrio interno y, por ende, mejor desenvolvimiento en este entorno, logrando así el logro de los objetivos organizacionales.

Teniendo en cuenta que para cumplir los objetivos organizacionales se requiere del personal necesario y adecuado, es por ello la importancia de la planificación de los recursos humanos ya que permite a la empresa suministrar el individuo adecuado en el momento justo y preciso. Proporcionando las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollando habilidades y aptitudes para ser lo más satisfactorio a sí mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. Además, permite a la empresa u organización, ser proactivo, es decir que busque solución a cuanto problema o inconveniente se origine dentro del campo laboral. Sin olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta.

De este modo, uno de los principales problemas a los que se enfrentan las organizaciones modernas es el de encontrar la manera de satisfacer las necesidades de sus trabajadores de forma tal, que estos se sientan motivados y

tengan un desempeño óptimo en el entorno laboral, lo que facilita el logro de los objetivos trazados por la organización.

Donde la satisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios actualmente. En cuanto, la insatisfacción de cada persona que puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en la disminución del crecimiento y el desarrollo organizacional, bajando los niveles de productividad y calidad.

Sabiendo que las posibles causas que afectan la satisfacción laboral son atribuidas a diversas variables del ámbito organizacional como son: las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad; es importante que las organizaciones se preocupen por crear condiciones óptimas con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción.

En vista a esto, las organizaciones buscan ofrecer a sus trabajadores un conjunto de incentivos y condiciones de trabajo que generen un aceptable nivel de satisfacción y que se traduzca en una fuente de motivación para facilitar un mejor desempeño.

Así esta investigación será un acercamiento que pretende desde un comienzo llevar un avance importante en el esclarecimiento de los problemas que aquejaron las instituciones tanto a nivel organizacional como a nivel individual, en cuanto a las personas que forman parte del recurso humano de la misma.

El presente estudio se orienta a determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa SEVIVENCA. Este tema es estudiado

como consecuencia de la capacidad de la organización por generar un contexto adecuado para sus empleados.

Para tal fin, el proyecto de investigación se ha estructurado en cuatro capítulos; de la siguiente manera:

- **El capítulo I** se refiere a la naturaleza del problema y contiene el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación.
- **El capítulo II** lo constituye el marco teórico, donde se abordan los antecedentes de la investigación, los fundamentos teóricos del trabajo, una descripción del contexto organizacional en el que se realizó el estudio, bases legales y la definición de términos básicos.
- **El capítulo III** es el marco metodológico, donde se explica el nivel de la investigación que se realizó y el diseño de la misma; asimismo, se señala la unidad de estudio para el trabajo, la población y la muestra seleccionada, y se explican las técnicas de recolección de información, así como el manejo del cual fueron objeto los datos, el procesamiento y análisis de los resultados.
- **El capítulo IV** presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos para los siete factores de satisfacción laboral y el nivel general de satisfacción del personal administrativo de SEVIVENCA.
- Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía utilizada y algunos anexos que se consideraron de importancia para la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

Este primer capítulo contiene el planteamiento del problema, mediante el cual se ubica la problemática objeto de estudio dentro de un determinado contexto teórico y organizacional. De igual modo, se establecen los objetivos, tanto el general como los específicos y la justificación del estudio.

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda organización se define como un sistema complejo que evoluciona constantemente donde todas sus partes están relacionadas, siendo parte integral del medio donde el hombre trabaja, se recrea, compra y satisface sus necesidades. Por lo tanto una organización solo existe cuando hay personas que están en capacidad de comunicarse, dispuestas a actuar de manera conjunta y que desean alcanzar un objetivo común.

Por esta razón, es importante destacar que aunque las organizaciones dispongan de excelentes maquinarias, equipos y planta física, nada de esto sería funcional si no cuenta con un recurso humano motivado, con visión de calidad y eficiencia que permitan, de la mejor manera, el alcance de los objetivos que la organización se plantea. Al respecto, Chiavenato, (2011:4) plantea: *“...las personas representan la diferencia competitiva que mantiene y promueve el éxito organizacional: constituye la competencia básica de la organización, su principal ventaja en un mundo globalizado, inestable, cambiante y competitivo en extremo.”*

Es por lo expuesto, que las organizaciones deben considerar a su personal como su mayor prioridad y contantemente deben implementar cambios en sus estrategias laborales desarrollando herramientas que permitan obtener los mejores

candidatos posibles, integrarlos, desarrollarlos y sobre todo mantenerlos. Se trata de desarrollar iniciativas que permitan la identificación del trabajador con la organización, su deseo de permanecer en ella y la disposición para hacer un esfuerzo que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

Para contribuir al logro de los objetivos, los trabajadores además de poseer conocimientos, habilidades y destrezas, es necesario que estén motivados, es decir, que sientan que su esfuerzo será retribuido mediante recompensas que ellos valoran y satisfacen sus principales necesidades. Chiavenato (2011:597) define la motivación como *“el proceso que genera un comportamiento en la persona dirigido a conseguir tanto los objetivos organizacionales como sus propios objetivos individuales”*. Este comportamiento es originado por fuerzas que actúan desde dentro o sobre el individuo. En tal sentido, las personas se sentirán motivadas al realizar cosas a favor del cumplimiento de una meta si están convencidos del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarlas. Lawler y Porter, en Vroom y Deci (1999:234-243) señalan que *“la combinación de tres variables como son la motivación, la capacitación y la percepción del rol determinan el nivel de desempeño esperado de un trabajador, y que ese desempeño conduce a la recompensa que generará satisfacción en el individuo.”*

Para reforzar lo dicho anteriormente, es pertinente destacar la relación que existe entre motivación, desempeño y satisfacción laboral. Si la persona posee un alto grado de motivación, las capacidades requeridas para realizar su trabajo y una percepción del rol, obtendrá un buen desempeño y por ende un alto nivel de satisfacción laboral si obtiene las recompensas deseadas, lo que haría que la persona se sienta motivada a repetir la conducta que produjo el alto desempeño.

Una vez aclarado el vínculo entre satisfacción, motivación y desempeño, se hace necesario definir con precisión lo que es la satisfacción, la cual es la variable central de la presente investigación. Fernández-Ríos (1999:804), señala

que la satisfacción es un *“estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo.”* La satisfacción laboral puede verse afectada por varios factores imputables a la organización, por lo que distintos autores enumeran diferentes aspectos. Fernández-Ríos (1999:321) señala lo que él considera los principales factores generadores de satisfacción en el trabajo, cuando afirma lo siguiente:

La satisfacción en el trabajo de los empleados se mide en la actualidad a partir de siete elementos distintivos en la empresa: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo.

Cabe recalcar, que el desempeño de los trabajadores dentro de la organización es vital para que ésta sea productiva, y que tal desempeño está asociado con el nivel de satisfacción, razón por la cual las organizaciones se preocupan por crear las condiciones para que el recurso humano pueda satisfacer sus necesidades, ya que son las personas las encargadas de garantizar el éxito de la organización. Al respecto, Evans y Lindsay (2005:254) afirman, *“las empresas están aprendiendo que, para satisfacer a los clientes, primero deben satisfacer a sus empleados”*.

Por otro lado, la insatisfacción laboral puede ser tipificada como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Dicha respuesta negativa dependerá, en gran parte, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada trabajador y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra descontenta laboralmente. De manera, que de seguir así continuamente, se provocaran una serie de consecuencias dañinas para el desarrollo de una empresa, una de ella es la

baja productividad de la misma y el bajo rendimiento de los trabajadores. (Kinicki y Kreitner 2003:1

Otra consecuencia de lo mencionado anteriormente es la desmotivación o falta de interés que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Tales situaciones producen ansiedad y estrés, o en un caso extremo, la depresión.

Cuando el personal está descontento, se pueden presentar algunas consecuencias para la organización y para los individuos. Hellriegel y Slocum (2004:54) sostienen que *“la insatisfacción en el puesto está ligada en gran medida con el ausentismo, la rotación y problemas de salud mental y física”*. Es por lo expuesto que hoy en día las organizaciones se preocupan cada vez más en ofrecer a sus trabajadores mayores beneficios, ya que la remuneración económica monetaria, deja de ser exclusiva y suficiente para mantener a los trabajadores alineados con la empresa y sus objetivos, contribuyendo al éxito del negocio y al logro de los propósitos definidos por la misma.

En Venezuela se encuentran gran variedad de organizaciones con diferentes actividades, fines y tecnologías que buscarán cada día la mejora continua de los procesos administrativos, aunque en presencia de un mercado laboral cambiante, impredecible, donde muchas empresas no pueden mostrarse tan competitivas en el sentido monetario. Por ello, un reto estratégico de las organizaciones es conseguir despertar el compromiso de las personas y conocer que es lo que motiva realmente a cada uno, puesto que, las necesidades no son las mismas; sin embargo, se deberá tener en cuenta que todo trabajador asiste a su empleo siempre con la ilusión de ser reconocido especialmente por sus líderes y compañeros, ya que llevan consigo una necesidad de logro y de sentir orgullo de su labor, incluso algunos se arriesgan a tomar retos o desafíos con el fin de sentir que están poniendo en práctica sus habilidades y conocimientos, además de estar dando su mejor esfuerzo.

El Estado Sucre no escapa de esta realidad, debido a los constantes cambios económicos que suceden continuamente en Venezuela como la inflación que cada día aumenta, haciendo dificultosa la vida del venezolano y llenando de estrés el día a día. También ha disminuido enormemente la demanda en el mercado laboral, donde hay un desequilibrio enorme, por cuanto quedan muy pocas empresas con vacante solicitando personal y muchas personas necesitadas de trabajo, impactando de forma directa dentro de los entes organizacionales, produciendo grandes transformaciones en la estructura organizativa de la empresa y modificaciones en sus actividades diarias; viéndose en la obligación de cubrir las necesidades de sus trabajadores, donde son muchos los casos de organizaciones que no mantienen motivados a sus empleados con algún tipo de retribución.

Tal es el caso de la empresa SEVIVENCA, ubicada en Cumaná, Estado Sucre, en donde se podrá conocer a través de entrevistas informales y no estructuradas realizadas a algunos trabajadores y supervisores, que los trabajadores de esa empresa están presentando síntomas que podrían estar relacionados con la insatisfacción laboral. Los síntomas presentes son: frecuentes solicitudes de permiso para hacer diligencias personales dentro del horario de trabajo, ausencias justificadas e injustificadas por distintos motivos, resistencia a la incorporación de nuevas tecnologías a los procesos de trabajo, impuntualidad en la hora de llegada a su jornada laboral, abandono del trabajo antes de culminada la jornada, conflictos interpersonales, retraso en el desarrollo de las actividades de la organización.

Lo anterior deduce que, de mantenerse en el tiempo, generaría consecuencias negativas para el propio personal y para la empresa, tales como: altos niveles de ausentismo y rotación, bajo niveles de desempeño individual, dificultades para alcanzar los objetivos del instituto y baja productividad y efectividad organizacional.

De continuar esta situación, se podría ver afectado el rendimiento de los trabajadores y a su vez la productividad de la empresa y calidad del servicio prestado, la misma debe tratar que sus empleados se encuentren satisfechos laboralmente, ya que una causa continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven reducidas sus posibilidades de desarrollo y sus deseos profesionales, dará como resultado una respuesta negativa ante su propio trabajo.

Para mejorar la situación que actualmente se presenta en la empresa SEVIVENCA, es pertinente implementar algunas medidas que permitan superarla, para lo cual es necesario determinar cuál es el nivel de satisfacción general de los trabajadores de la institución, e identificar los factores que pueden estar afectando la satisfacción laboral de su personal. Es por lo expuesto que con la presente investigación se pretende conocer cuánta satisfacción o insatisfacción están generando esos factores para proponer iniciativas orientadas a mejorarlos. Teniendo en cuenta, que esto constituirá una de las estrategias organizacionales de mayor importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, y a su vez, facilitará el desarrollo de los trabajadores.

Así la problemática planteada se sintetizará en las siguientes interrogantes de investigación: ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral de los empleados?, ¿Cuáles son los indicadores que tienen los trabajadores en cuanto a los beneficios ofrecidos por la organización?, ¿Cuáles serían las estrategias más adecuadas para incentivar a los empleados?

Para dar solución a este conjunto de interrogantes se establecerán una serie de objetivos que conllevaran al desarrollo de esta investigación.

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General:

Analizar el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo de la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A (SEVIVENCA) Cumaná, Estado Sucre año 2018

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Describir los indicadores que determinan la satisfacción laboral por parte del personal administrativo de la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A (SEVIVENCA)
- Determinar el nivel general de satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A (SEVIVENCA)
- Proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A (SEVIVENCA)

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, son muchos los avances que se han alcanzado en el campo de la administración de recursos humanos, entre ellos las formas de motivar, incentivar y evaluar el desempeño del personal que se requiere para ocupar un cargo determinado. De allí, la importancia de ir más allá y de usar conocimientos administrativos que permitirán a las empresas la implementación de programas y estrategias para competir eficazmente en el mercado y por ende sus objetivos organizacionales. De igual manera, acceder a que las personas estén dotadas no sólo de habilidades técnicas, sino también emocionales, pues éstas permitirán establecer relaciones laborales positivas. Una persona con disciplina, consciente de sus brechas y protagonista de su propio desarrollo, estará siempre abierta a formarse, con lo que podrán adquirir los conocimientos técnicos que le impondrán no solo en su trabajo sino también en cualquier área ofertada por éste.

No obstante, el principal ente con el que cuentan las organizaciones para lograr sus metas son las personas, quienes se encargaran de movilizar los recursos materiales, tecnológicos, financieros para alcanzar los objetivos planteados. Es por esto, que las empresas deben disponer del personal adecuado para lograr los niveles óptimos de efectividad y eficiencia, ya que los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización. Para que esto sea posible es necesario que los empleados tengan altos niveles de satisfacción laboral y estén motivados, pues de estos factores dependen su desempeño individual y grupal. Además, es necesario que estos se sientan que se les valora en la empresa y que se hace algo para que se encuentren más a gusto, se sentirán comprometidos con ella, es decir, mayor rendimiento laboral, puesto que, si los trabajadores están satisfechos rendirán más porque se sienten mejor en su trabajo y lo hacen con una mayor eficacia y eficiencia.

Atendiendo a estos planteamientos, la presente investigación tendrá como objetivo principal, realizar un análisis al nivel de satisfacción laboral en la

empresa SEVIVENCA, ubicada en la ciudad de Cumaná durante el año 2018. El estudio de esta investigación permitirá a la organización conocer las debilidades y fortalezas que presenta con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente y así tomar las medidas necesarias para mejorarlo, o reforzarlos.

De igual manera, le permitirá a la empresa SEVIVENCA, otorgar datos importantes sobre el tema y elaborar sugerencias que quedarán al servicio de la organización, fortaleciendo la motivación de su personal, haciéndolos autosuficientes en cada una de sus tareas a cumplir.

En el mismo orden de ideas, conjuntamente con el personal administrativo que labora en la empresa SEVIVENCA este estudio les servirá de impulso con respecto a las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares que le indicarán que la satisfacción laboral les ayudarán para tener una actitud positiva o buen estado emocional, que le resultará de la experiencia laboral obtenida.

Con la realización de la presente investigación, las autoras podrán aplicar y ampliar los conocimientos adquiridos durante su formación académica, además de proporcionar una experiencia que permitirá fortalecer el perfil profesional propio de un gerente de recursos humanos y la satisfacción personal de contribuir al desarrollo de la organización mediante sus aportes como investigadoras.

Por último, este estudio servirá como antecedente bibliográfico y apoyo de material de consulta, a todas aquellas personas que estén interesadas en realizar estudios, informes, ensayos o tesis relacionados con el tema.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Con el propósito de fundamentar la investigación, en el presente capítulo se reseñan algunos antecedentes relacionados con estudios recientes realizados sobre satisfacción laboral, así como las bases teóricas y la definición de los principales términos involucrados en el estudio.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La revisión bibliográfica realizada permitió ubicar algunas investigaciones internacionales, nacionales y regionales desarrolladas en torno al tema objeto de estudio, las cuales se presentan a continuación.

Fuentes (2011), realizo una investigación titulada “Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)”, presentada para optar el título de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional. Teniendo como su principal objetivo Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Llegando como conclusión lo siguiente:

- Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.
- Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben

beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Evidentemente esta autora resalta que el entorno de trabajo es agradable haciendo que el personal se sienta totalmente satisfecho, además a estos mismos se le da beneficios que hace que sean totalmente productivos a la hora de cumplir con sus actividades.

Es por esto, que es necesario resaltar la gran importancia que tiene esta investigación mencionada, por cuanto evidencia claramente que es obligatorio que los gerentes brinden un seguimiento adecuado, y buscar las mejoras en el nivel de satisfacción del personal y la identificación con la empresa ya que en muchas oportunidades las organizaciones descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como, irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación de personal, ausentismo, entre otros.

Alva y Juarez (2014), realizaron una investigación titulada “Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, presentada para optar al título de Licenciados en Administración. Teniendo como objetivo general Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Estos autores llegan a la siguiente conclusión:

Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

Una vez mas estos autores resaltan que el activo más importante de la organización son los colaboradores y es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y en la rentabilidad de la empresa.

Teniendo en cuenta que en la actualidad se vive en un mundo globalizado, en el cual las empresas buscan personal capacitado que tengan buenos conocimientos, dispuestos al cambio; cuando las actitudes son negativas, contribuyen a dificultades futuras de la agrupación. En relación al caso de estudio todo directivo conoce, o debería conocer, la importancia que tienen los recursos humanos para el éxito de su empresa. Los miembros del equipo de trabajo son el recurso máspreciado de cualquier negocio, ya que de ellos depende, en un alto porcentaje, el buen funcionamiento de la organización.

Lozada y vallejo (2000), realizaron una investigación titulada: “Nivel de satisfacción del personal que labora en la empresa del Sector Pesquero AVENCATUN, Industrial S.A. (AVECAISA) y Alimentos Margarita, C.A”, presentada para optar el título de licenciados en Administración. Enfocando como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción del personal que labora en la empresa del Sector Pesquero AVENCATUN, Industrial S.A. (AVECAISA) y Alimentos Margarita, C.A. Destacando entre sus principales conclusiones las siguientes:

- Los trabajadores encuestados se sienten satisfecho en los incentivos que ofrecen estas empresas.
- Los trabajadores manifiestan 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 elevados su autoestima.

Aquí se evidencia claramente que los trabajadores prefieren sentirse bien en vez de tener una buena remuneración y sin importar que su ambiente de trabajo no sea del todo agradable.

Por lo tanto, en base a la investigación estudiada se podría decir que el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe y compañeros es uno de los principales determinantes de la satisfacción. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

En conclusión, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral

Guevara (2010), realizó una investigación, intitulada: “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008”, presentada para optar al título de Especialista en salud ocupacional. Mención: Medicina del Trabajo, El objetivo de la investigación fue Evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores(as) de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín, Estado Monagas, en el periodo comprendido entre Junio/Noviembre de 2008. El autor llegó a la siguiente conclusión:

El índice Global de Satisfacción Laboral evidenció que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la

implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programas de Calidad de Vida existentes a través de la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos, con el fin de propiciar el aumento del bienestar psicosocial del trabajador, lo cual contribuiría positivamente en la productividad general.

En esta investigación el autor destacó que el aspecto psicosocial adecuado tiene influencia en la calidad de vida de los trabajadores de una organización y a su vez las repercusiones que esta puede tener en la satisfacción laboral. Cabe destacar que para llevar a cabo el aspecto psicosocial las organizaciones deben trabajar primero en formar y capacitar el departamento o área de Gerencia de Recursos Humanos ya que serán los guías y guardianes del equilibrio entre los empleados y la organización.

De manera, que en la empresa SEVIVENCA guarda una relación directa, debido a que de alguna u otra manera los aspectos psicosociales ayudaran a los cambios en la relación empresa-trabajador que han llevado a que sea necesario considerar todos los factores que conforman el mundo laboral dentro de la organización; en los estados modernos se incluye, entre las responsabilidades de las organizaciones, velar por la seguridad, salud e higiene en el trabajo, lo que implica trabajar con seguridad y sin riesgos.

Olivero (2006) realizó una investigación titulada: “Satisfacción Laboral. Caso: personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre”. Cumaná, Estado Sucre, presentada para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de satisfacción laboral del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. La autora llegó a las siguientes conclusiones:

- Los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre se encuentran satisfechos sólo con ciertos aspectos de su trabajo, no queriendo decir lo anterior que realmente sientan la satisfacción deseada en su desempeño.

- Los docentes encuentran su trabajo desafiante; piensan que cubre con sus expectativas en cuanto al empleo de habilidades, la libertad de crear o estructurar planes y actividades de trabajo, el reconocimiento por su desempeño y la posibilidad de demostrar el potencial y el carisma que poseen al desarrollar sus actividades laborales.
- En cuanto a las relaciones laborales, se encontró que son armónicas en su mayoría, que el trato con los compañeros y el supervisor es positivo y que el docente cuenta con la ayuda y apoyo de los mismos en el cumplimiento de sus tareas.
- Existe una alta compatibilidad entre el cargo desempeñado y la persona que lo ocupa. Los docentes se sienten identificados en su mayoría con el cargo, pues resulta congruente con su vocación, formación, personalidad y estilo de vida.

En esta investigación la autora destacó la existencia de ciertos aspectos del trabajo que causan satisfacción en los empleados, tales como el trabajo desafiante, las relaciones laborales y la identificación que tiene el empleado con el cargo que ocupa, entre otros. Destaca el hecho de que entre los docentes universitarios estudiados, los factores psicológicos tienen una relevancia mayor que los económicos o financieros.

En relación al caso de estudio de la empresa SEVIVENCA se propone que se estudiará un conjunto de factores que incluyen tanto los aspectos económicos, como los sociales y psicológicos. Teniendo en cuenta, que la satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo.

Gómez (2009), realizó la siguiente investigación titulada: “Satisfacción Laboral del Personal Obrero de Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, Estado Sucre”, presentada para optar el título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos. Teniendo como principal objetivo Analizar el nivel de satisfacción laboral del personal obrero adscrito a Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, estado Sucre. Obteniendo como conclusión lo siguiente:

- 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.
- 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.

Esta autora trabajó con los factores motivacionales e higiénicos que pudieran estar afectando la satisfacción laboral de los trabajadores, tomando como base a Herzberg que establece que los factores higiénicos, evitan la insatisfacción pero no producen motivación o agrado, 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.

Por lo tanto, en relación al caso de estudio hay que tener en cuenta que 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).

Para Finalizar, en los trabajos citados anteriormente se puede evidenciar la importancia de la satisfacción laboral tanto en el entorno organizacional, como en la motivación de cada uno de los trabajadores, siendo un estudio verificado desde

distintas perspectivas, existiendo unas de ellas el bienestar psicológico como mayor influencia en la satisfacción laboral y entendida como un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentados.

Entendiendo que, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

En comparación, para efecto de esta investigación se buscará analizar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa SEVIVENCA, tomando un conjunto de factores propuestos por Fernández-Ríos conjuntamente con las dimensiones de Locke, además tomando como base fundamental sobre la satisfacción laboral por Schermerhurn, Hunt y Osborn. Teniendo en cuenta, que a pesar de que en la empresa se lleva un sólido sistema de atención al trabajador, aún quedan algunas insuficiencias que no permiten alcanzar un nivel mayor de satisfacción, sabiendo que este factor es directamente proporcional a los niveles de productividad en nuestro quehacer.

2.2. BASES TEORICAS

Una buena base teórica formará la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, sin ella no se puede analizar los problemas. Las bases teóricas que a continuación se exponen consisten en el

conjunto de concepto y relaciones que sustentan el presente estudio. Surgieron de la revisión bibliográfica del tema seleccionado y sirve para orientar la búsqueda e interpretación del problema de investigación planteado.

2.2.1. Organización

Dolan (2004:4), define la organización como *“una unidad coordinada deliberadamente, compuesta de dos o más personas, que funciona de manera más o menos continúa para alcanzar una o varias metas comunes.”* Este autor introduce el carácter deliberado del esfuerzo y la continuidad del mismo.

Por su lado, Chiavenato (2012:7), agrega el carácter sistémico en su definición, cuando concibe la organización como *“un sistema de actividades consecuentemente coordinados, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella.”*

Estos autores, coinciden en que una organización es un sistema el cual está conformado por personas que trabajan coordinadamente para el logro de objetivos comunes. Se consideró a la misma como un sistema constituido por personas que emplean recursos de distinta naturaleza con el propósito de garantizar el logro de los objetivos a través del esfuerzo coordinado.

2.2.2. Administración de Recursos Humanos

Para Dolan (2004:9), la administración de recursos es aquella que: *“se encarga de desarrollar y administrar las políticas, programas, procedimientos que provea una estructura organizativa, eficiente, trabajadores capaces, oportunidad de progreso, satisfacción en el trabajo y seguridad en el mismo de todos los trabajadores”.*

De igual manera, Chiavenato (2012:12), define la administración de recursos humanos como *“el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, la experiencia, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización en beneficio del individuo, y la organización en general.”*

La administración de recursos humanos es una disciplina que permite mantener efectivamente a los trabajadores en los lugares de trabajo indicados, cumpliendo con efectividad sus funciones. Las organizaciones representan parte esencial en este proceso ya que, estas son el medio indispensable para que los trabajadores desarrollen aquellas metas relacionadas con el trabajo, y con su profesionalización. Girando en torno a los conocimientos específicos que se tienen de un tema determinado, por lo que suelen sugerirse e impulsarse la realización de cursos y capacitaciones que permitan mejorar la eficacia en las responsabilidades y obligaciones de los trabajadores, además de actualizar los recursos que la empresa tenga en un determinado mercado laboral.

2.2.3. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es definida por Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005:118) como: *“el grado en el cual los individuos experimenta sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”*. Dos elementos cabe destacar en ésta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003:246) estiman que la satisfacción laboral es *“el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”*.

De acuerdo a estos autores, la satisfacción laboral no es más que la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales. Teniendo en cuenta que es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto, como resultado o consecuencia de la experiencia del mismo en su cargo, en relación a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este.

Sobre la base de lo antes expuesto se puede deducir que la definición que se adapta mejor al estudio a realizar es la planteada por Schermerhorn, Hunt y Osborn, debido a que estos autores evidencian el grado de la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

2.2.4. Factores que inciden en la satisfacción laboral

Existen diversos factores que inciden o afectan la satisfacción laboral, enfatizando en los esfuerzos que los trabajadores estarán dispuestos a realizar, por lo que estos varían según las perspectivas de los autores, quienes enlistan diferentes aspectos particulares a la hora de estudiar la satisfacción laboral.

Vroom y Deci, (1999:786) explica que existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Por otro lado, Newstrom (2007:196), dice que *“no todos los factores son aplicados de igual forma dentro de las organizaciones, y que también la aplicación de estos difiere en los resultados que tienen sobre las personas”*. Por lo que este autor Enumera las características del trabajo que conducen a los trabajadores a experimentar satisfacción:

1. Trabajo, el cual tiene que ver con su contenido, los factores son:
 - Nivel y estatus.
 - Establecimiento del trabajo y rotación.
 - Empleo de habilidades.
2. El jefe:
 - Satisfacción con el mando
 - Supervisión directa hacia el empleado
 - Participación en la toma de decisiones.
 - Autonomía.
 - Reconocimiento.
3. Los compañeros:
 - Lo atractivo
 - Buena interacción con los miembros
 - Adaptación al grupo.
 - Interdependencia de los objetivos
4. Salarios y prestaciones
5. Promoción
6. Jornada laboral

Al igual, Fernández-Ríos (1999:321), considera que la satisfacción, *“es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo”*. En tal sentido, este autor señala siete factores: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la

empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Teniendo en cuenta estos factores, se observa que los distintos autores de alguna u otra manera guardan relación al señalar que la satisfacción laboral viene determinada por las condiciones laborales, las recompensas y las relaciones con los compañeros de trabajo. Del mismo modo, estos autores afirman que los factores relacionados con la personalidad del empleado, y con la función que desempeña también intervienen en la percepción que el profesional tiene sobre su bienestar, y sobre el agrado con el que desempeña su función.

Por tal motivo, para efectos de esta investigación se tomarán como referencia los factores que inciden en la satisfacción laboral señalados por Fernández-Ríos, en tanto que incluye elementos de carácter económico, social y psicológicos que a juicio de las investigadoras recogen lo elemental. Y que por su parte ayudará para describir los indicadores que determinan la satisfacción del personal administrativo. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente

A continuación se definen los siete factores que menciona el citado autor:

1. **Retribución económica.** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

2. Condiciones físicas del entorno de trabajo. Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.
3. Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que éste permanezca en su puesto de trabajo.
4. Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las Interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia de diferentes unidades.
5. Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
6. Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.
7. Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual. Concluyendo que el grado de satisfacción de un individuo, va más allá de la simple satisfacción de ciertas clases de necesidades físicas o psicológicas. Por cuanto, algo que impacta directamente en el bienestar individual es la calidad de vida laboral, entendida como la condición de vida favorable o desfavorable de un ambiente laboral general para las personas.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

2.2.5. Efectos de la Satisfacción Laboral

Se podrá considerar que en casi todos los aspectos de la vida se reciben los efectos, por lo menos indirectos, de algún tipo de organización. Ya que Las organizaciones dependen de las personas, al mismo tiempo que afectan la vida de las mismas. Por este motivo se considera que la satisfacción de las partes interesadas, es clave para la efectividad organizacional. Es por esta razón que actualmente la administración de recursos humanos se preocupa por conocer cuáles aspectos de la organización están afectando los niveles de satisfacción de los individuos. Como lo es ausentismo y la desmotivación, entre otros.

Para Chiavenato (2005:203), define el ausentismo como *“las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo”*. En las organizaciones son inevitables ciertos niveles de ausentismo, ya que esto es uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas de todo tipo, debido a factores personales, organizacionales y ambientales. Por lo tanto se puede decir que no todo ausentismo es por causa de insatisfacción laboral. Sin embargo, Flores (2000:184) señala que: *“la causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la realización del trabajo”*.

Para ello, la organización debe tener un sentido de comunidad. Un espacio donde las personas interactúan emocionalmente unas con otras y no se sienten inhibidos de hablar acerca de lo que sienten, de los temores, desilusiones y

aspiraciones que esperan de su ambiente laboral. Dado que esta circunstancia les permite cuidar y contenerse mutuamente.

Considerando lo señalado por Vroom y Deci, (1999:786) “...*la motivación laboral de la persona está relacionada con la satisfacción en el trabajo y las relaciones que se dan de trabajo*”. Por lo que es necesario señalar que la motivación no es independiente del ámbito laboral o la vida personal del empleado, porque la satisfacción en el trabajo es una respuesta emocional y afectiva de la persona a diversos aspectos del trabajo que realiza.

Por estas razones, las organizaciones consideran que las personas con altos niveles de satisfacción son más productivas, por lo que buscan constantemente descubrir los factores que afectan su productividad y la de sus miembros.

Por lo que podría decirse que mantener adecuados niveles de satisfacción en el personal puede elevar la productividad, disminuyendo los índices de ausentismo y la desmotivación. De manera, que una persona cuando presenta total agrado en su puesto de trabajo tiene actitudes positivas hacia el mismo, y cuando está descontenta tiene actitudes negativas.

Por lo tanto, hay que tener claro que la satisfacción en el trabajo debe considerar diversos aspectos que son importantes y que en el trabajo predisponen al empleado a comportarse de cierta manera. Porque como dice Chiavenato (2005:17) “*las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas*”. Motivo por el cual, se debe brindar un adecuado seguimiento y dándole la importancia que se merece la satisfacción laboral, por cuanto, será mayor para la organización y ésta al comprometerse en la busca de la mejora continua, obtendrá colaboradores satisfechos y productivos que ayudarán a cumplir las metas y objetivos que se trace.

2.2.6. Dimensiones de la satisfacción laboral

Muchos han sido los autores que han aportado diversas dimensiones de la satisfacción laboral, una de las revisiones más conocidas es la clásica de Locke (1976:278) quien distingue nueve dimensiones:

- Satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos);
- Satisfacción con el salario, que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución)
- Satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción);
- Satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas);
- Satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones);
- Satisfacción con las condiciones de trabajo (horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura);
- Satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas);
- Satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos),
- Satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización).

Es importante señalar que cada una de estas dimensiones por lo general son aspectos que cobran vital importancia dentro de cualquier organización en la actualidad. Resaltando necesario estudiar que estas dimensiones están influyendo

en cada uno de los trabajadores y su grado o nivel de satisfacción, para poder diseñar planes de gestión eficaz y dirigida a las necesidades de los profesionales que las integran.

2.2.7. Teorías asociadas a la Satisfacción Laboral

El método que los gerentes y supervisores usen para dirigir y controlar las actividades de los subordinados es un factor principal para determinar el nivel de satisfacción por parte de la organización de la que son responsables.

Chiavenato (2004:167) plantea según Herzberg (1959), que este adoptó un enfoque diferente para el estudio de la motivación, Frederick Herzberg y sus colaboradores señalaron que las personas identificaron cosas en cierto modo diferente cuando se sintieron bien o mal con sus puestos de trabajo. 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 la situación 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 de cargo, lo mismo se muestran en la tabla a continuación:

TABLA N° 01. Factores Motivacionales e Higiénicos

Factores motivacionales (De Satisfacción)	Factores higiénicos (De Insatisfacción)
Contenido del cargo (como se siente el individuo en relación con su cargo)	Contenido del cargo (como se siente el individuo en relación con su cargo)
❖ Reconocimiento	❖ Salario
❖ Sentimiento de logro	❖ Condiciones Físicas del trabajo
❖ Autonomía y responsabilidad	❖ Mecanismo de supervisión
❖ Posibilidad de avance	❖ Relaciones interpersonales
❖ Trabajo en si	❖ Políticas Organizacionales

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a lo propuesto por Frederick Irving Herzberg (1959).

Los factores motivacionales 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 se desempeña. Cuando 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 relaciono con el contexto del puesto, es decir las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y que incluyen, tal como se muestran en la Tabla N° 1, el salario, condiciones de trabajo, mecanismo de supervisión, políticas de la empresa y relaciones interpersonales. Según el autor, cuando estos son excelentes, evitan la

insatisfacción, en cambio, cuando estos son limitados, entonces provocan la insatisfacción.

2.2.7.1. Enriquecimiento del Puesto

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del puesto”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal.

El enriquecimiento del puesto es definido por Stoner, Freeman y Gilbet (1996:399) como la forma de *"combinar diversas actividades de intercepción 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"*.

En el mismo sentido, el enriquecimiento del puesto tiene como propósito hacer las tareas más retadoras y con mayor sentido de logro. Este 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 diferente, pero en el mismo nivel de dificultad).

MARCO ORGANIZACIONAL

2.3. Reseña Histórica de la Empresa

La empresa SEVIVENCA., fue fundada el 29 de Marzo de 1997 por el Sr. Héctor Ramos, presidente de la misma. Esta compañía, dedicada a la prestación

de servicio de vigilancia privada y protección, está inscrita en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Estado Sucre, bajo el N° 22, Tomo A.

El día 03 de Noviembre de 1997, mediante Resolución N° 499, el Ministerio de Relaciones Interiores le otorgó la autorización correspondiente para prestar el Servicio de Vigilancia exclusivamente en la jurisdicción de los Estados: Sucre, Anzoátegui, Monagas, Nueva Esparta, Bolívar, Aragua, Carabobo, Lara, Miranda y Delta Amacuro, una vez cumplidos los requisitos legales correspondientes. Al momento de su apertura, la empresa establece su sede principal en el sector 4 Esquinas de la ciudad de Cumaná, estado Sucre, con una matrícula de tres trabajadores: una secretaria y un agente de policía, además del Sr. Héctor Ramos al frente de la compañía.

Con el pasar de los años, la compañía obtuvo credibilidad y renombre por lo que de manera proporcional creció el personal que en ella laboraba, teniendo que ubicar un nuevo espacio que se adaptara a los cambios que la empresa experimentaba en aquel entonces, para 2005 SEVIVENCA se traslada a la Avenida Perimetral, Sector Arístides Rojas, Quinta Caredi de la ciudad de Cumaná, dirección en la que se mantiene en la actualidad. Esta sede ha sufrido algunas transformaciones, es sus primeros años la quinta poseía un enrejado de un metro y medio (1,5m) de alto que dejaba al descubierto y vulnerable la entrada a la empresa, hace aproximadamente dos (2) años se construyó un nuevo cercado de concreto de tres metros de alto que ha reforzado la seguridad de las instalaciones.

SEVIVENCA, cuenta actualmente con el total de noventa y seis (96) trabajadores, de los cuales setenta y cuatro (74) son vigilantes y veintidos (22) conforman el personal administrativo de la empresa.

El Servicio Privado de Vigilancia y Protección se realiza de acuerdo al Artículo N° 2, Apartado A del Reglamento de los Servicios Privados de Vigilancia, Protección e Investigación, Decreto 699 de Fecha, 14 de enero de 1975 y con un Personal administrativo, de vigilancia y supervisores, entrenados, adiestrados y correctamente uniformados según Resolución N° 49 de fecha 05 de febrero de 1981.

2.3.1. Misión y Visión de la empresa

La empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A (SEVIVENCA) cuentan con una misión, visión que orientan al desarrollo de las tareas y las actividades a realizar. Cada uno de ellos será detallado de manera específica, según la información suministrada por el presidente de dicha empresa, a saber:

2.3.1.1. Misión

“Optimizar la protección de la vida, los bienes y la propiedad de sus clientes a escala nacional, combinando servicios personalizados y adaptados a las necesidades específicas de cada uno de ellos, con la más alta tecnología y un personal altamente preparado y capacitado. Proporcionando un margen de utilidad razonable del capital invertido para sus socios”.

2.3.1.2. Visión

“La empresa se establece ser líder en la prestación de soluciones integrales de alta calidad en servicios y sistemas de seguridad y vigilancia privada, asegurando la satisfacción y confianza de nuestros clientes. Con una organización que transmite solidez, prestigio, compromiso social y equidad interna, cuyo liderazgo se fundamenta en la innovación y la oportunidad de sus acciones. De estilo gerencial participativo sustentando en el desarrollo integral de sus

empleados, claro sentido de servicio a la comunidad y apoyo a las autoridades civiles”.

2.3.2. Estructura Organizativa de la Empresa

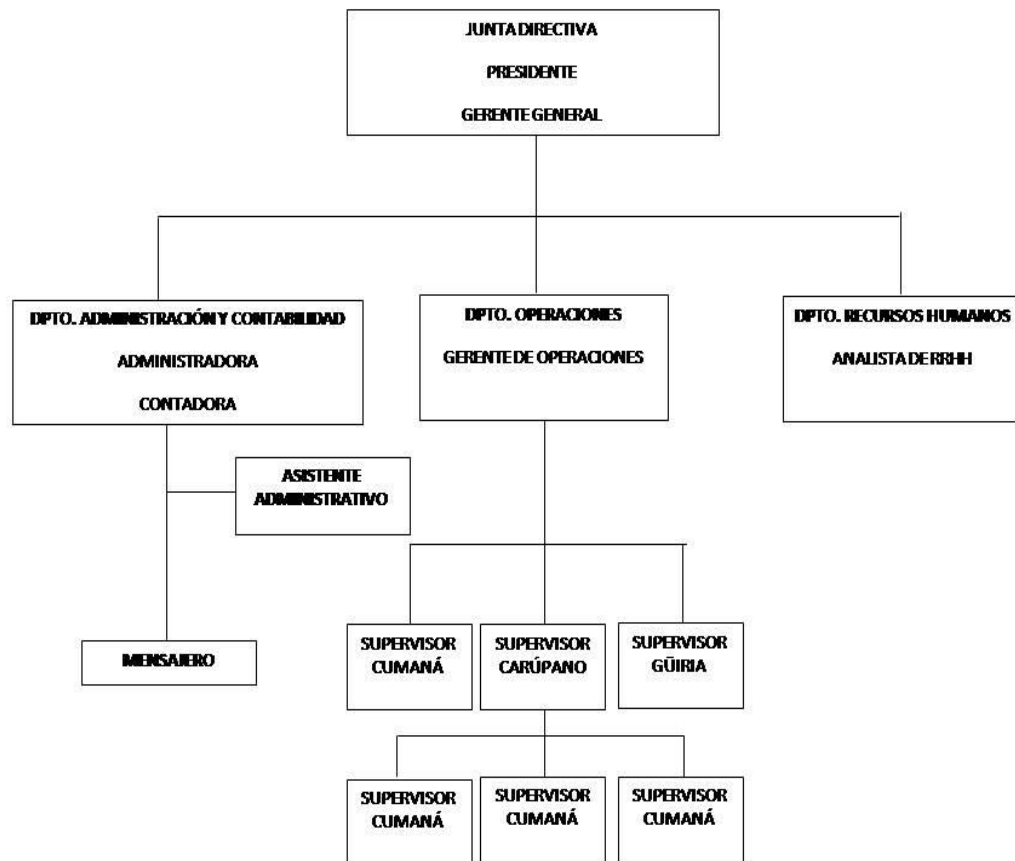
La empresa SEVIVENCA posee una organización de carácter jerárquico, debido a que, existe un grupo de junta directiva como parte superior de la empresa. Donde cada departamento a cargo está en la parte de arriba y en la parte de abajo se encuentran en orden de subordinación, es decir, cada departamento tiene sus supervisores.

Por lo tanto, la comunicación diaria generalmente ocurre entre el inmediato superior y sus subordinados. El supervisor inmediato es directamente responsable por los resultados que tienen las personas que están a su cargo. Las iniciativas, o las directivas que involucran a la organización como un todo, se originan en la parte superior de la organización y siguen su curso hacia abajo. Las directivas se le envían específicamente al superior de cada departamento que está listado en el gráfico organizacional.

Los miembros de las estructuras jerárquicas de organización, principalmente se comunican con su superior inmediato y con sus subordinados inmediatos. La estructuración de las organizaciones de este modo es útil en parte porque puede reducir la sobrecarga de comunicación, limitando el flujo de información, lo que es también su principal limitación.

En conclusión, la finalidad de esta estructura organizacional es establecer un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

**FIGURA N° 1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA
SEGURIDAD Y VIGILANCIA VENEZUELA C.A (SEVIVENCA)**



Fuente: www.sevivenca.com

2.4. BASES LEGALES

De acuerdo a los factores que se encuentran dentro de la satisfacción laboral, ya sea en una organización pública o privada, se rige por un conjunto de normas legales que orientan sus procedimientos, y políticas. Entre los instrumentos jurídicos en los cuales se sustentan el proceso de motivación de las personas con respecto a la satisfacción laboral del presente estudio están; la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras, y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo N° 87: “Toda persona tiene el derecho y el deber de trabajar. El estado adoptará las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener una ocupación productiva que le proporcione una existencia digna y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.”

El artículo citado compromete al Estado a crear las condiciones para que toda persona pueda obtener un empleo que le permita satisfacer sus necesidades básicas y llevar una existencia digna.

Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras

Artículo 2: “El Estado protegerá y enaltecerá el trabajo, amparará la dignidad de la persona humana del trabajador y dictará normas para el mejor cumplimiento de su función como factor de desarrollo, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad.”

Se interpreta que es precisamente el Estado quien deberá proteger y amparar la dignidad del trabajador; para ello, ha de dictar las normas que garanticen el total cumplimiento de su función, como ente rector que contribuya al impulso del desarrollo del individuo, bajo la inspiración de la justicia social y de equidad. De manera que esto genere influencia en la satisfacción laboral de cada uno de lo que hacen vida en las organizaciones frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrollará en su entorno laboral.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Artículo 53: Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas.

Todo empleador debe garantizar a sus empleados un espacio y condiciones idóneas a los fines de promover y garantizar la calidad de vida de las personas y su bienestar, como elemento fundamental en los procesos de trabajo. Con el fin de generar satisfacción en cada uno de sus labores, de manera que le brinde total calidad en el trabajo, manteniéndolos motivados y comprometidos con sus tareas, generando así su productividad.

2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Actitud: Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en las creencias, sentimientos o conductas proyectadas. (Zúñiga, 2011:9).

Administrador: Responsable del desempeño de una o más personas de la organización. El administrador obtiene resultados a través de la organización y de las personas que trabajan en ella. (Chiavenato, 2012:6).

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la capacidad para satisfacer unas necesidades explícitas o implícitas. (Gestiopolis, 2011: <https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>).

Desarrollo de Recursos Humanos: Función importante de la Administración de Recursos Humanos que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño. (Mondy y Noe, 2005:202).

Desempeño: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su capacidad. (Robbins, 2010:57)

Eficiencia: Obtener los mejores resultados con la mínima inversión. (Robbins y Coulter, 2010:150).

Expectativas: La esperanza de conseguir una cosa si se depara la oportunidad que se desea. (Gómez, 2002:42).

Experiencia: Es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo. (Elaboración propia).

Habilidades: Hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. (Padilla, 2011:34).

Influencia: Capacidad para inducir y modificar el comportamiento de las personas. (Zúñiga, 2011:130).

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, 2012:319).

Objetivos Organizacionales: Establecen la naturaleza deseada de la empresa y las direcciones en que habrá de dirigirse hasta una serie de metas menos permanentes, y que definen tareas específicas para cada una de las unidades y subunidades organizacionales. (Mintzberg y Otros, 2010:73.)

Percepción: Es el conjunto de procesos por los que un individuo se vuelve consciente de la información del entorno y la interpreta. (Zúñiga, 2011:180).

Productividad: Relación productos-insumos dentro de un periodo determinado, con la debida consideración de la calidad. (Koontz y Weihrich, 2004:13).

Promoción: Cambio dentro de una organización hacia un puesto más alto con mayores responsabilidades y que requiere de habilidades más avanzadas; casi siempre incluye un aumento en estatus sueldo. (Elaboración propia)

Recompensas: Incentivos y alicientes para estimular ciertos tipos de comportamientos. (Chiavenato: 2012:259).

Reconocimiento: El reconocimiento puede ser la acción de distinguir a un sujeto o una cosa entre los demás. Dicho reconocimiento se logra a partir del análisis de las características propias de la persona o el objeto. (Definición.es, 2013: <http://definicion.de/reconocimiento/>).

Recursos Humanos: Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. (Chiavenato, 2012:94).

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, 2012:409).

Satisfacción: Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. (Zúñiga, 2011:215).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo contiene los elementos metodológicos que se utilizarán en la realización del proyecto de investigación, los cuales son los siguientes: Nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, fuentes de información, técnicas e instrumentos en la recolección de datos, técnicas de procedimientos y análisis de datos.

3.1. Nivel de Investigación

El presente proyecto corresponderá a un nivel de investigación descriptivo, tomando como base la definición de Arias (2012:24), quien sostiene que la investigación descriptiva “*consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento*”. Es decir, trabaja sobre las realidades del hecho y su característica fundamental es la de presentar un estudio concreto del fenómeno estudiado

Por lo tanto, según lo planteado por el autor, la presente investigación será de carácter descriptiva ya que, se pretenderá conocer los criterios utilizados referentes al tema propuesto, y haciendo uso de esa información se podrá determinar los niveles de satisfacción laboral para así presentar un análisis e interpretación concreta de la realidad estudiada en la empresa SEVIVENCA.

3.2. Diseño de la Investigación

Con el fin de recolectar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación será necesario seleccionar un diseño de investigación. En tal sentido, la investigación realizada se ajusta a un diseño de campo. Según Arias, (2012:31) la investigación de campo, “*consiste en la recolección de datos*

directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.” Es decir, recolectar la información directamente de la realidad objeto de estudio, sin alterar de forma alguna los datos existentes, debido a que estos son esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

Para efecto de esta investigación se apoyara en el trabajo de campo, por cuanto permitirá cerciorarse de las verdaderas condiciones en las que se han de obtener los datos, es decir, garantizará un mayor nivel de confianza para la recolección de la información, por cuanto se realizara directamente en el lugar donde ocurren los hechos; en el caso de la presente investigación, la información será suministrada por el personal administrativo de la empresa SEVIVENCA

3.3. Población y Muestra

Una característica del conocimiento científico es la generalidad, de allí que la ciencia se preocupe por extender sus resultados de manera tal que éstos sean aplicables, no sólo a uno o a pocos casos, sino que sean aplicados a muchas realidades similares. En este sentido, una investigación puede llegar a tener como propósito el estudio de un conjunto numeroso de objetos, individuos e inclusive documentos.

A tal efecto, Tamayo y Tamayo (2006:176), define la población como:

La 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 características, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.

Para efecto de esta investigación la población formará parte fundamental para el desarrollo de la misma, por cuanto generara información importante para analizar el fenómeno de estudio, por lo tanto, la misma estará conformada por veintidós (22) trabajadores que laboran en la parte administrativa de la empresa SEVIVENCA, de los cuales se obtendrá la información necesaria para establecer el nivel de satisfacción laboral.

Cabe señalar que esta población es completamente heterogénea, toda vez que la misma está conformada por personas que presentan diferentes edades y niveles de formación académicas.

En este sentido, Hernández y Otros (2006:207), definen la muestra cómo se expone a continuación: *“la muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto definido en sus características al que llamamos población”*. De allí que una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido.

De manera, que la muestra deberá ser lo más representativa posible a fin de garantizar la confiabilidad de los resultados, por lo cual, en el caso específico de la investigación no será necesario aplicar criterios muestrales, porque la población es totalmente pequeña y la muestra será igual a la población, lo que procederá a trabajar con los 22 trabajadores de la parte administrativa.

3.4. Fuentes de Información

Para la recolección de la información que se requerirá para desarrollar la investigación, se utilizaran fuentes primarias y fuentes secundarias.

Según Arias (2012:28), *“las fuentes primarias son aquellas obtenidas originalmente por el investigador; y las secundarias son las extraídas de la obra de otros investigadores.”*

Las fuentes de investigación primaria son las que proporcionan información de primera mano, en este caso estarán representadas por el personal administrativo de la empresa SEVIVENCA debido a que estas representaran la población que brindara la información para el desarrollo de la investigación. En lo que se refiere, a las fuentes de secundarias, son las que proporcionan información de segunda mano pero que ofrecen información sobre el tema de investigación y para tal fin las mismas están representadas por todos aquellos documentos físicos y electrónicos objeto de consulta para obtener la información relacionada con el tema de estudio, tales como: libros, textos, tesis de grado, y páginas de internet

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Para Arias (2012:67), una técnica de recolección de datos es *“el procedimiento o forma particular de obtener datos de información”*. En las investigaciones que poseen un diseño de investigación de campo, se pueden considerar distintas técnicas de recolección de datos. Estas consisten en una serie de pasos para obtener de alguna manera los datos para la investigación.

Por otra parte, el mismo autor (2012:69) también describe un instrumento de recolección de datos como *“cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”*. Los instrumentos de recolección de datos le facilitaran al investigador directamente obtener los datos que le servirán para llevar a cabo la investigación.

En función de los objetivos planteados, la técnica fundamental para la recolección de la información será la encuesta y como instrumento aplicado será el cuestionario la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas serán

aplicadas a los sujetos materia de investigación. Definido por Arias (2012:74), el cuestionario es *“la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de datos, que debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador”*.

Por lo tanto, el cuestionario se combinara con preguntas abiertas y cerradas de forma directa e individual relacionadas con el nivel de satisfacción laboral a cada uno de los 22 trabajadores que conforman la parte administrativa de la empresa SEVIVENCA, tomando como referencia los factores propuestos por Fernández-Ríos, en cuanto éstos permitirán conocer las experiencias y expectativas que tiene el personal, así como su opinión y su percepción particular acerca de ciertos aspectos.

Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de la población concreta y que permitirá conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc.

3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información

Una vez recopilados los datos mediante la aplicación del cuestionario, para realizar el análisis se utilizará la técnica de la tabulación, la que Tamayo (2006:188), define como *“una parte del proceso técnico en análisis de los datos. La operación esencial en la tabulación es el recuento para determinar el número de casos que encajan en las distintas categorías”*.

De manera que siguiendo la definición anterior, se procederá a interpretar los datos. Para ello, se vaciaran en tablas explicativas los datos obtenidos tanto en valores absoluto (frecuencia) como en valores porcentuales. Se realizará una interpretación de la información estadística arrojada por la aplicación del instrumento y, posteriormente, se pasará al procesamiento descriptivo de dichos

resultados; de manera adecuada, clara y objetivamente de la observación del problema estudiado para comprender la situación en cuestión.

En otras palabras a partir de los resultados, que se obtendrán se podrá determinar con qué nivel de satisfacción trabaja el personal administrativo de la empresa SEVIVENCA y partiendo de los resultados se procederá a realizar un análisis completo del objeto de estudio.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo permite explicar el análisis estadísticos realizado a los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento (cuestionario). Dirigido a medir el nivel de satisfacción laboral de los 22 trabajadores que pertenecen al área administrativa en la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. (SEVIVENCA). En tal caso, se muestran y analizan los resultados de la investigación, de acuerdo a los factores anteriormente establecidos por Fernández-Ríos.

A continuación se presenta los resultados obtenidos.

4.1. Retribución económica

Una retribución es la acción por la cual se paga un producto o un servicio. Esta acción se produce normalmente en relación con la actividad económica, concretamente con el salario de un trabajador, que es equivalente a su retribución.

A continuación se presentan tabuladas las respuestas correspondientes a los aspectos económico-salariales de la población en estudio, los cuales son de suma importancia para definir los niveles de satisfacción, pues en la medida que los trabajadores consideren que la compensación económica que reciben es suficiente, habrá una mayor motivación en el trabajo.

TABLA N° 02: Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Cree usted que la forma como se nivelan los salarios de los empleados de la empresa SEVIVENCA es la más adecuada?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	1	5%
casi siempre	2	9%
casi nunca	4	18%
Nunca	15	68%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018

El sesenta y ocho (68%) de los empleados considera que los salarios no se nivelan de la manera más adecuada, igualmente se destaca que el dieciocho (18%) del personal objeto de estudio señala que casi nunca los salarios son adecuados con la realidad, el nueve (9%) opina que casi siempre el salario se nivela adecuadamente, de la misma forma pero con menos énfasis, el cinco (5%) manifestó que siempre los salarios son adecuados.

De estos resultados se infiere que los empleados están inconformes y a la vez exigen que el salario se deba adecuar siempre meritoriamente, es decir tomar en cuenta la profesionalización, la antigüedad, la creatividad, entre otros parámetros. Si esto se da seguro mejorará significativamente la satisfacción laboral en la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A.

TABLA N° 03. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Existe alguna relación entre el salario que percibe y el trabajo que desempeña?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	0	0%
casi siempre	6	27%
casi nunca	12	55%
Nunca	4	18%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018

De acuerdo a la encuesta que se le realizó a cada uno del personal administrativo en relación entre el salario que percibe y el trabajo que desempeña. Se puede observar que gran parte del personal está insatisfecho por cuanto el cincuenta y cinco (55%) reflejó que casi nunca existe correspondencia entre el salario que reciben y el trabajo que realizan, de igual manera el dieciocho (18%) indicaron con la misma afirmación, lo cual evidencia un bajo grado de satisfacción. Quedando solo un veintisiete (27%) afirmando que casi siempre existe tal relación.

Por lo tanto, como resultado esto demuestra que el mayor porcentaje de trabajadores considera que no hay correspondencia entre el trabajo que involucra la realización de sus actividades y el salario que perciben, lo que implica un alto nivel de insatisfacción, mismo que puede tener importantes incidencias en su desempeño general.

4.2. Condiciones Físicas del entorno de trabajo

Las condiciones físicas del entorno de trabajo son los factores que están presente en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza. De

manera, que es de suma importancia que el entorno sea el más apropiado al momento de desenvolverse, primero, para que el proceso sea lo más agradable posible y, segundo, para que los resultados sean favorables para los trabajadores tanto como para la organización

TABLA N° 04: Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿Siente usted que el medio donde se desenvuelven los empleados es el adecuado para sentirse a gusto en la realización de sus tareas?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	10	45%
casi siempre	5	23%
casi nunca	4	18%
Nunca	3	14%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018

De los resultados anteriores, un cuarenta y cinco (45%) opinó que el medio donde se desenvuelven siempre ha sido el más adecuado y por tanto se sienten a gusto para realizar sus tareas, de igual modo un veintitrés (23%) manifestó estar casi siempre a gusto en el medio donde se desenvuelven para realizar sus tareas, por otra parte un dieciocho (18%) señaló que casi nunca se ha sentido a gusto, así mismo un catorce (14%) dijo que nunca el medio donde se desenvuelven es el más adecuado para sentirse a gusto en la realización de sus tareas.

Lo que indica estos resultados que un 68% respondió en forma positiva, es decir se sienten a gusto con el medio donde se desenvuelven para realizar sus tareas, de ahí que la empresa debe tomar en consideración de los empleados tanto los que respondieron positivo o negativamente para poner fin a los obstáculos que se genera en su medio de trabajo para que haya una interacción efectiva. En fin todo esto con la finalidad de discernir las diferencias que se están interponiendo

en el camino y lograr que los jefes de la empresa les adecuen un medio de trabajo para que mejore su desempeño laboral y por ende la calidad de vida.

TABLA N° 05. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿se siente satisfecho con respecto a las condiciones ambientales (ventilación, iluminación y ruidos) de su lugar de trabajo?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	16	73%
casi siempre	4	18%
casi nunca	2	9%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018

De acuerdo a estos resultados se evidencia claramente que un setenta y tres (73%) del personal están siempre satisfechos en cuanto a las condiciones ambientales en su lugar de trabajo de igual manera un dieciocho (18%) afirmó lo mismo. Indicando solo un nueve (9%) estableció que casi nunca las condiciones ambientales no son las adecuadas para desempeñar mejor su trabajo.

Lo que indica que estos resultados arrojó un 91% de acuerdo con la afirmación según la cual las condiciones ambientales en el sitio de trabajo son agradables. Es decir, Las condiciones ambientales en el sitio de trabajo son determinantes para el buen desempeño de los empleados dentro de las organizaciones. En el caso SEVIVENCA un gran porcentaje del personal administrativo afirma que realizan sus actividades a gusto, porque las condiciones ambientales (iluminación, ventilación y ruido) son adecuadas.

4.3. Seguridad y Estabilidad que ofrece la empresa

La seguridad laboral es el factor más importante a la hora de elegir una empresa donde trabajar, ya que los empleados encuestados aseguraron que esta es su principal preocupación a la hora de escoger un lugar para trabajar, de igual manera valoran la estabilidad. Por lo tanto, es necesario medir la satisfacción de acuerdo a esto; porque la seguridad y estabilidad que ofrece la organización es la garantía que se le brinda al empleado de que permanecerá en su puesto de trabajo.

TABLA N° 06. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿tiene usted cierta protección frente a contingencia?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	3	14%
casi siempre	5	23%
casi nunca	8	36%
Nunca	6	27%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018

De la opinión recogida por el personal administrativo en relación a si tiene protección frente a las contingencia que puedan presentarse, un treinta y seis (36%) dijeron que casi nunca existe tal protección al mismo tiempo que un veintisiete (27%) dijo lo mismo. De manera que solo un treinta y seis (36%) establecieron que si existe tal protección frente a ciertas contingencia, es decir, un catorce (14%) y un veintitrés (23%).

Lo que indica que la mayor parte del personal 64% no se sienten suficientemente protegidos frente a eventos adversos como enfermedades y accidentes. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta que la seguridad tiene como

objeto la aplicación de las medidas necesarias para evitar, o al menos minimizar, los riesgos en el trabajo y promocionar la salud entre los trabajadores.

TABLA N° 07. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿la empresa tiene siempre presente la estabilidad del empleo?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	17	77%
casi siempre	2	9%
casi nunca	2	9%
Nunca	1	5%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018.

Estos resultados obtenidos demuestran que un setenta y siete (77%) reflejan que siempre la empresa SEVIVENCA tiene presente la estabilidad de su empleo; al mismo tiempo un nueve (9%) indica lo mismo. Por otro lado, de igual modo un nueve (9%) dice que casi nunca la empresa tiene presente la estabilidad lo que genera indiferencia, quedando un cinco (5%) que dice lo mismo al anterior.

Se puede observar entonces en esta tabla que un 86% se encuentra de acuerdo con la afirmación según la cual la empresa ofrece estabilidad en el empleo y un 14% manifestó una opinión desfavorable. De manera, que la experiencia de quienes llevan mucho tiempo dentro de la empresa ayuda a fijar el conocimiento dentro de ella, a afianzar lo que mejor sabe hacer la empresa. Pero, para que existan trabajadores muy experimentados, es necesario que hayan disfrutado previamente de una estabilidad laboral.

4.4. Relaciones con los compañeros de trabajo

Esto es un aspecto que debe ser tomado en cuenta cuando se habla de recursos humanos. Como ya se ha dicho, las relaciones con los compañeros pueden llevar a un mejor desempeño por parte de los trabajadores siempre que estas sean favorables y coadyuven a los mismos a desarrollarse más fácilmente y con mejores herramientas. Es una parte fundamental de la satisfacción el hecho de que los sujetos estén a gusto con las personas con las que trabajan y con las relaciones que entre ellas se trazan. Por lo tanto, es necesario medir el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a esto.

TABLA N° 08. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿se siente satisfecho ante las relaciones que se establecen en su grupo de trabajo?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	6	27%
casi siempre	13	59%
casi nunca	3	14%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018.

De los resultados previamente obtenidos se tuvo que un cincuenta y nueve (59%) de los administrativos casi siempre se sienten satisfechos ante las relaciones que se establecen en su grupo de trabajo, lo mismo indica un veintisiete (27%), lo que genera que la gran parte del personal si tiene una buena relación. En cambio un catorce (14%) estableció que casi nunca se encuentra satisfecho en este aspecto.

En índice general se puede decir entonces que un 86% mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. Es decir, existe una comunicación

organizacional interna adecuada y que permite la positiva interacción entre los miembros de la organización. Con base en lo anterior, se puede decir que la existencia de una comunicación abierta permite el mejor funcionamiento de la empresa y una mayor productividad.

TABLA N° 09. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿existe un nivel de cooperación en su grupo de trabajo?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	8	36%
casi siempre	10	45%
casi nunca	3	14%
Nunca	1	5%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018.

Una vez mas estos resultados arrojo que un cuarenta y cinco (45%) del personal administrativo demostró que casi siempre hay cooperación en el grupo de trabajo igual que al mismo tiempo un treinta y seis (36%) dijeron que siempre existe tal afirmación. Sin embargo, hubo un 18% que dijo que tal cooperación no existe en su grupo de trabajo, equivalente a un catorce (14%) que se encontró en casi nunca y el otro cinco (5%) en nunca.

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

Sin embargo, el hecho de que más de la mitad de los informantes 82% perciba cooperación, hay que tener en cuenta que ese 18% indica la existencia de

una situación que puede obstaculizar el trabajo en equipo y por lo tanto los resultados generales de la empresa.

4.5. Apoyo y respeto a los superiores

El apoyo y respeto a los superiores es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización. De manera que es importante medir el nivel de satisfacción que produce el apoyo y respeto a los superiores.

TABLA N° 10. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿están a la disposición de seguir las instrucciones del supervisor?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
siempre	15	68%
casi siempre	4	18%
casi nunca	3	14%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018.

Estos resultados indican que un sesenta y ocho (68%) de los administrativos siempre está a la disposición de seguir instrucciones del supervisor al igual que el otro dieciocho (18%). Por otro lado se encuentra un catorce (14%) que casi nunca estará a la disposición de su supervisor por factores ajenos.

De manera que un 86% del personal están dispuesto a seguir las ordenes que provienen del jefe, lo que permite que el trabajo se realice en armonía, con mutua cooperación entre el equipo de trabajo con el fin de agilizar los procesos y alcanzar las metas propuestas.

4.6. Reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario

Hay que tener claro que todos necesitan ser reconocidos. No es una cuestión de orgullo, egoísmo o inmadurez. En absoluto, el ser humano, desde sus etapas más tempranas, necesita del respeto y el cariño de todos aquellos que le rodean, ahí donde queda implícito ese reconocimiento sincero hacia la persona. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización. Por lo tanto, es conveniente medir el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a los reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario.

TABLA N° 11. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿su supervisor valora su trabajo?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
siempre	5	23%
casi siempre	7	32%
casi nunca	6	27%
Nunca	4	18%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018.

Estos resultados indican que existe cierta indiferencia por cuanto el personal administrativo, pues se evidencia claramente que el treinta y dos (32%) asegura que casi siempre el supervisor valora su trabajo, así como también el veintitrés (23%) efectúa que siempre lo hace. Por otro lado, el veintisiete (27%) dice que casi nunca siente ese reconocimiento por parte de su supervisor al igual que el dieciocho (18%) establece que nunca valoran su trabajo.

De manera, que a pesar de que una parte del personal 55% se sienta que están supervisadas de una forma positiva y ello puede incidir favorablemente en el

desempeño en el trabajo, hay que tener en cuenta que la otra parte conformada por un 45% no se sienten en total valorados, lo que lleva a que no es mucha la diferencia entre estos dos porcentajes y por tanto existe un grado de indiferencia por parte de los supervisores al no tener en cuenta que el reconocimiento de las tareas que se hacen bien funciona como elementos satisfactorios de los individuos.

Sin embargo, es claro mencionar que el reconocimiento y la valoración no está del todo cumpliendo la función deseada dentro de la empresa en estudio.

TABLA N° 12. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿recibe elogios de sus compañeros de trabajo cuando realiza con eficiencia sus tareas?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	1	5%
casi siempre	2	9%
casi nunca	15	68%
Nunca	4	18%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal administrativo con respecto a si reciben algún elogios de sus compañeros estos establecieron que el sesenta y ocho (68%) casi nunca reciben algún tipo de elogios y el dieciocho (18%) dijo que nunca ahí se encuentra este factor; quedando un bajo porcentaje en cuanto a los que si reciben elogios por parte de sus compañeros de trabajo que es un cinco (5%) y un nueve (9%), es decir, solo un 14% en comparación a los demás.

Por lo tanto, los resultados revelan que en la empresa SEVIVENCA no existe retroalimentación, reconocimiento ni elogios entre los empleados cuando realizan sus labores eficientemente, lo que sumado a la indiferencia de la gerencia

y de los supervisores, representan una situación muy deficiente en materia de motivación.

4.7. Posibilidad de desarrollo personal en el trabajo

La posibilidad de desarrollo personal en el trabajo es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrara apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción. Este anhelo de superación depende del reconocimiento, ya que son los directivos y las personas encargadas de la supervisión las que deben abrirles el camino a los trabajadores para que sigan desarrollándose dentro de la empresa, brindándoles oportunidades y orientándoles hacia el logro de los objetivos. De manera que es necesario medir la satisfacción laboral de acuerdo a este aspecto.

TABLA N° 13. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿la empresa le brinda oportunidades de ascensos profesionales?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Siempre	0	0%
casi siempre	2	9%
casi nunca	3	14%
Nunca	17	77%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018.

Aquí se evidencia que relativamente la empresa no brinda oportunidades de ascensos profesionales pues el setenta y siete (77%) dice que nunca lo hay y el catorce (14%)) dice que casi nunca existe tal oportunidad, quedando solo un nueve (9%) que de alguna manera difieren que si tiene un mínimo grado de oportunidad.

Por lo que es necesario mencionar que esto ocurre debido a que se trata de una empresa de seguridad lo que quiere decir es que son pocos los rangos que existen en la jerarquía, por lo tanto, son pocos los casos en donde la empresa le brinda oportunidades de ascenso profesionales.

Sin embargo, a pesar de no existir muchos rangos mayores en la jerarquía de la empresa la ausencia de programas de desarrollo profesional están creando insatisfacción en el personal administrativo, ya que el mismo no se preocupa por preparar y mantener actualizados al empleado en los cambios que se dan en el mundo organizacional, con la finalidad de que estén preparados para enfrentar cualquier contingencia que el futuro le depara en su vida laboral.

TABLA N° 14. Distribución Absoluta y Porcentual en relación a: ¿la empresa se preocupa por mejorar las habilidades y conocimiento que se necesita para desempeñar mejor el trabajo?

INDICADORES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
siempre	1	5%
casi siempre	1	5%
casi nunca	16	73%
Nunca	4	18%
Total	22	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores administrativos de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela C.A. SEVIVENCA. Año 2018.

Una vez más, el personal administrativo se encontró insatisfecho, pues se puede observar que la empresa no se preocupa de mejorar las habilidades y conocimientos que se necesitan para que desempeñen muy bien sus funciones a la hora de realizar el trabajo que le corresponde a cada uno. Por lo que el personal no se siente del todo actualizado en relación a los cambios conceptuales y tecnológicos de su ocupación.

Por lo tanto en la tabla N° 14 se ve claramente que un 91% respondieron de manera afirmativa a esta interrogante quedando solo un 9% en negatividad a esta pregunta.

4.8. Nivel General de Satisfacción

Una vez ya analizados los factores de inciden en la satisfacción laboral de acuerdo a lo planteado por Fernández-Ríos. Es necesario resaltar que la satisfacción es un factor de mayor importancia para elevar la productividad de los trabajadores, ya que implica un sentimiento de complacencia en el individuo, que lo conduce a seguir realizando sus labores de la mejor manera posible. En consecuencia, es el elemento que motiva a los trabajadores a ser más productivos.

Por cuanto, con base a estos factores ya mencionados y analizados En tal sentido, el primer factor que se analizó fue el económico, el cual demostró alto niveles de insatisfacción sobre todo en lo que se refiere al nivel del salario, pues el personal administrativo afirmo que no es el adecuado así como también que el salario que percibe no tiene ninguna relación con el trabajo que desempeña, es decir, sienten que hacen mucho para lo que recibe.

Por otro lado los trabajadores se mostraron conforme a las condiciones físicas de su trabajo, expresaron que el medio ambiente donde se desenvuelven es el adecuado. De igual modo referido al factor ambiental, los administrativos expresaron sentirse a gusto con las condiciones generales; es decir, sienten que el entorno es percibido como un ambiente agradable para llevar a cabo sus actividades, lo que indica un alto nivel de satisfacción.

En cuanto a la seguridad y estabilidad que se les ofrece a estos trabajadores afirmaron que en relación a la seguridad ofrecida no se sienten en su total satisfecho. No obstante la empresa si mantiene su estabilidad teniendo un nivel de satisfacción superior al anterior. Esto último funciona como un agente de

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

En el mismo orden de ideas, en cuanto al factor referido a las relaciones con los compañeros, la tendencia es similar, ya que los trabajadores se mostraron muy receptivos con este aspecto; sienten que hay un ambiente de colaboración y solidaridad, donde es posible el trabajo en equipo. Puesto que su nivel de satisfacción es agradable ante la relaciones que se establecen en su grupo de trabajo.

De igual manera, estos trabajadores que conforman el área administrativa dicen estar totalmente disponible para seguir instrucciones del supervisor, es decir, están motivados para perseguir los objetivos organizacionales al desempeñar bien sus tareas que su jefe le ordene de manera objetiva. Lo que indica que existe un alto nivel de satisfacción por parte del personal.

En el factor de reconocimiento tuvo un nivel intermedio de satisfacción pues unos que otros trabajadores dijeron que su supervisor no valora su trabajo lo que hace que estos se sientan insatisfechos a la hora de desempeñar sus labores. En cuanto a sus compañeros de trabajos estos manifestaron un bajo nivel de satisfacción pues indicaron que a pesar de ser totalmente eficientes en sus tareas realizadas no reciben ningún tipo de elogios por partes de sus compañeros de trabajo, generando ausencia de reconocimiento por parte de la empresa.

En cuanto a lo que respecta a las posibilidades de desarrollo personal y profesional dentro de la empresa, se observa que los trabajadores se sienten en total insatisfecho, pues la empresa no los orienta como debe ser. Es por esto, que se puede deducir de esto, que los trabajadores consideran que las posibilidades de ascenso son muy remotas, incluso, inaccesibles. No contar con un entrenamiento continuo dentro de la empresa afecta de manera importante los niveles de

satisfacción, ya que los trabajadores pueden sentir que no hay posibilidades de crecer personal y profesionalmente dentro de la empresa sino que es necesario recurrir a otras instancias externas, y hacerlo por cuenta propia.

Al analizar todos los elementos en conjunto, puede observarse que los factores que hacen referencia a las condiciones que ofrece la organización para el desarrollo del trabajo, (condiciones físicas de entorno de trabajo, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores); están generando cierto nivel de satisfacción. La seguridad y estabilidad en el trabajo y el reconocimiento por parte de los demás son otros factores contextuales, que está generando cierto nivel de insatisfacción, pero muy cerca del límite con la satisfacción. Por otro lado, los factores que funcionan como incentivos asociados al rendimiento del trabajador, (retribución económica, y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo) están provocando insatisfacción en los empleados, lo que hace que éstos probablemente no sientan motivación para realizar su trabajo, afectando el desempeño esperado.

En tal caso, como puede verse en SEVIVENCA existen un cierto equilibrio en el nivel de satisfacción pues los individuos que poseen un alto grado de satisfacción, es porque su rendimiento les ha permitido obtener recompensas valoradas, incrementando su motivación. Por otro lado, los trabajadores están insatisfechos, verán disminuidos sus niveles de motivación y por lo tanto sus niveles de desempeño individual, lo cual, en última instancia, afecta la productividad y la eficiencia de la organización.

Ante esta situación, la empresa deberá dedicar mucho esfuerzo e implementar estrategias, de manera, tal que el personal administrativo logre sentirse satisfechos, proporcionando entonces, un alto nivel de satisfacción y por ende de desarrollo personal y profesional que les permita alcanzar excelentes márgenes de productividad.

Además, la empresa antes que nada, es importante que tenga claro que la satisfacción laboral no depende únicamente de la actitud del trabajador. Es cierto que un trabajador con una actitud negativa, no estará nunca satisfecho con su trabajo. Sin embargo, una empresa que no crea medidas para fomentar esta actitud positiva ante el trabajo, solo conseguirá que sus trabajadores estén insatisfechos tarde o temprano.

Para evitar esto, es necesario crear programas de incentivos económicos puesto que es el nivel que tiene más relevancia, lo que hará que el personal se sienta más satisfecho a la hora de cumplir sus labores pues verán que su desempeño será de igual manera retribuido; así mismo tener un mejor proceso de capacitación y desarrollo personal, en cuanto a que esto mejora al crecimiento personal de cada uno de los trabajadores y además se sentirán parte de la empresa. Teniendo en cuenta, que toda capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que de esta depende el funcionamiento que debe tener el trabajador, la capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso. Es decir, involucrar al personal para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo

De igual modo, se debe tener más en cuenta el reconocimiento cuando sea necesario, en cuanto servirá como una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados.

El reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito. Por tanto, cuando un trabajador recibe un

reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño y por ende aumenta su satisfacción laboral.

Estas son las estrategias más idóneas de acuerdo al caso de estudio para que cada uno de los trabajadores que laboran en el área administrativa tenga un nivel de satisfacción adecuado en donde se debe de dar un cambio significativo y como ya se planteo (no solo económico), de manera que esto tenga tendencia en el desempeño. Por lo tanto, hay que afirmar que si no se toman las medidas pertinentes la satisfacción laboral podría ir empeorándose con el tiempo.

CONCLUSIONES

Partiendo de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de investigación y el posterior análisis correspondiente a cada uno de los factores que influyen en la satisfacción del personal administrativo de la empresa de Seguridad y Vigilancia Venezuela. C.A. (SEVIVENCA). Permitió llegar conclusiones que, si bien se refieren a dicha población y al contexto específico en el cual se desarrolló, pueden servir de punto de partida para entender mejor la satisfacción del personal en general. En resumen, los resultados de la investigación permiten concluir lo siguiente:

- El factor económico que debería evitar la insatisfacción de los trabajadores; sin embargo, con base en las respuestas de los administrativos, se puede decir que no está cumpliendo esta función. Por el contrario, éste se presenta como agente de insatisfacción, ya que los trabajadores sienten que la remuneración económica que reciben no es suficiente debido a que no hay las dimensiones correspondencia entre el salario y su esfuerzo.
- Las condiciones físicas del entorno, según los resultados obtenidos por el personal consideran que el medio ambiente donde se desenvuelven es el adecuado, al igual que las condiciones ambientales (iluminación, ruido y ventilación) es de total agrado a la hora de realizar sus tareas. Generando satisfacción.
- La seguridad y estabilidad que ofrece la empresa al personal está creando poca satisfacción, debido que a pesar de tener estabilidad estos no se sienten seguros pues consideran que la protección al empleado con respecto a contingencias están muy cercanas a los niveles de insatisfacción.
- Las relaciones con los compañeros de trabajo está generando satisfacción pues, estas relaciones están siendo efectiva, desde que inicia la jornada de

manera directa e indirecta. En general, se sienten relativamente satisfechos con la cordialidad, la cooperación y la comunicación en el grupo de trabajo.

- El apoyo y respeto a los superiores genera satisfacción por parte del personal administrativo pues consideran que están dispuestos a seguir las ordenes de sus supervisores para alcanzar las metas de la empresa de manera objetiva.
- El reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario está generando en el personal administrativo baja satisfacción, debido a que experimentan unos que otros un bajo nivel de satisfacción, en cuanto consideran que sus supervisores no valoran de verdad su trabajo, además no reciben reconocimiento por su desempeño, ni elogios por la labor que ejecutan.
- La posibilidad de desarrollo personal en el trabajo verdaderamente genera un alto grado de insatisfacción debido a que la empresa le brinda pocas oportunidades de progreso y mejoras que les permitan crecer personal y profesionalmente.
- En líneas generales de satisfacción para los trabajadores del área administrativa de la empresa SEVIVENCA existe un nivel intermedio, aunque el nivel que tiene más grado es la satisfacción positiva, pues se evidencia que el personal en ciertos aspectos está siendo satisfecho.
- Por lo tanto, a pesar de todo, es necesario equilibrar la situación en otros factores que arrojó presentar insatisfacción; para que estos trabajadores se sientan valorados y motivados a realizar su trabajo, creando en ellos una disposición favorable y un sentimiento de logro vinculado al avance personal e institucional, para que el recurso humano y organización caminen de la mano y el progreso de la empresa como un todo sea un hecho y no simplemente un ideal.

RECOMENDACIONES

Tomando como referencia las conclusiones expuestas, se pudo evidenciar algunos aspectos que deben ser tomados en cuenta para mejorar la situación organizacional dentro de la empresa que fue estudiada, se presentan a continuación algunas recomendaciones que podrían contribuir a incrementar el nivel de satisfacción del personal administrativo de la empresa Seguridad y Vigilancia Venezuela. C.A. (SEVIVENCA).

- La empresa debe diseñar estrategias que permitan mejorar el salario de los empleados de la manera más eficiente que ayuden a corregir el compromiso del personal. Igualmente se sugiere tomar en consideración los niveles salariales del mercado laboral para cargos similares, con el propósito de evitar la sensación de desigualdad que es percibida por los trabajadores.
- Mejorar los planes de protección contra contingencia, con el fin de crear en el personal administrativo cierto nivel de seguridad de que tanto él como su grupo familiar cuentan con la empresa a la hora de enfrentar alguna contingencia. Además, se debe formar a los trabajadores en salud y seguridad, por cuanto es esencial para certificar que alcancen los conocimientos adecuados a la hora de desempeñar su trabajo de una manera competente y segura
- Sería pertinente retribuir la labor que realizan el personal administrativo con algún tipo de reconocimiento, no necesariamente económico, que los mismos puedan apreciar como un elemento de motivación en su desempeño. Que les haga sentir que su trabajo es importante y que la empresa valora su esfuerzo.
- Diseñar programas de capacitación y desarrollo profesional, que permita a los administrativos incrementar sus competencias en sus respectivas áreas. Además, esto le ayudara a fortalecer las necesidades que se presenten,

brindando armonía de calidad tanto para el personal administrativo como para toda la empresa en general.

- Al respecto, es importante que se fortalezcan los aspectos en los cuales los trabajadores se mostraron altamente satisfechos ya que, como se ha dicho, son estos factores los que permiten que el desempeño sea más óptimo. Estos factores son, entre otros: las relaciones con sus compañeros con el fin de promover y mantener relaciones óptimas entre los compañeros, a fin de que este factor se conserve como un elemento generador de satisfacción, las condiciones físicas del entorno las cuales fueron valoradas de manera positiva, con el resultado de garantizar que no se conviertan más adelante en un factor de insatisfacción, el apoyo y respeto a los superiores.
- Reconocer estos factores debe servir, pues, para afianzar las fortalezas de la empresa en la esfera particular donde se realizó el presente estudio.

BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS, F. (2012). El Proyecto de Investigación: introducción a la metodología científica (6ta ed.). Caracas: Espíteme
- CHIAVENATO, I. (2005). Administración de Recursos Humanos. (5ta ed.). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- CHIAVENATO, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. (8tva ed.). México: Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2012). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. (9na ed.). México: Mc Graw Hill.
- DAVIS, K y NEWSTROM, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. (11va ed.). México: Mc Graw Hill.
- DOLAN, S. (2004). La Gestión de los Recursos Humanos. (3ra ed.). México: Mc Graw Hill.
- EVANS, J y LINDASY. (2005). Administración y Control de Calidad. (6ta ed.). México: Internacional Thnsom.
- GÓMEZ, F. (2000). Administración de Personal en Venezuela. Caracas: Editorial Fragos.
- FERNÁNDEZ RÍOS, M. (1999). Diccionario de Recursos Humanos: Organización y Dirección. Madrid: Díaz de santos.
- HELLRIEGEL, D y SLOCUM, J. (2004). Comportamiento Organizacional. (10ma ed.). México: Internacional Thonsom.

- HERNÁNDEZ, R; FERNANDEZ, C y BAPTISTA, P. (2006). Metodología de la Investigación. (4ta ed.). México: Mc Graw Hill
- FLORES, J. (2000). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima: Universidad del Pacífico.
- KINICKI, A y KREITHER, R. (2003). Comportamiento Organizacional: Conceptos, Problemas y Prácticas. México; Mc Graw Hill.
- KOONTZ, H y WEIHRICH, H. (2004). Administración. Una Perspectiva Global. (12va ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- MONDOY, W y NOE, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. (9na ed.). México: Prentice Hall INC.
- NEWTROM, J. (2007). Comportamiento Humano en el trabajo. (12va ed.). México: Mc Graw Hill.
- ROBBINS, S. (2010). Comportamiento Organizacional. (12Va ed.). México: Pearson
- ROBBINS, S y COULTER, M. (2010). Administración. (5ta ed.).México: Prentice – Hall.
- SCHERMERHOM, J; HUNT, J y OSBORM, R. (2005). Comportamiento Organizacional.(1era Ed.). México: Limusa.
- STONER, J; FEEMAN, E y GILBERT, d. (1996). Administración. (6ta ed.). México: Prentice Hall

TAMAYO, M y TAMAYO. (2006). El Proceso de la Investigación Científica. (3ra ed.): Limusa.

VROOM, V y DECI, E. (1999). Motivación y alta dirección. México: Trillas.

ZÚÑIGA, G. (2011). Diccionario Español Práctico. Colombia: Nika Editorial S.A.

TRABAJOS DE GRADO:

ALVA, J y JUAREZ, J. (2014). Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo. Trabajo presentado para optar el título de Administración, en la Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. (Publicado).

FUENTES, S. (2011). Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad. Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. Trabajo presentado para optar el título de Psicología Industrial, en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. (Publicado).

GÓMEZ, J. (2009). Satisfacción Laboral del personal obrero de Obras Públicas Estadales (OPE), Cumaná, Estado Sucre. Trabajo presentado para optar el título de Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. (No Publicado).

GUEVARA, W. (2010) Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008, trabajo presentado para optar al título de Especialista en salud ocupacional. Mención: Medicina del Trabajo, en la Universidad Experimental de Guayana. (Publicado).

LOZADA, M y VALLEJO, D. (2000). Nivel de Satisfacción del personal que labora en las empresas del sector pesquero AVENCATUN, Industrial S.A. (AVECAISA) y Alimentos Margarita, C.A. Trabajo presentado para optar el título de Administración, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. (No Publicado).

OLIVERO, N. (2006) Satisfacción Laboral. Caso: personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná, Estado Sucre. Trabajo presentado para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. (No publicada).

DOCUMENTOS JURIDICOS:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5.453, 17-11.1999.

LEY ÓRGANICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS. (2012).Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (extraordinaria), N° 6.076, 7-03-2012.

LEY ÓRGANICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. (2005).Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236, 26-07-2005.

FUENTES ELECTRONICAS:

BIBLIOTECA DE SIGNIFICADOS. (2014). [Página web en línea]. Disponible en: <<https://www.significados.com/objetivo/>>. Consulta: Marzo, 2018.

DEFINICIONES. (2003). [Página web en línea]. Disponible en: <http://definición.de/reconocimiento/>. Consulta: Marzo, 2018.

FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL. (2013). [Página web en línea]. Disponible en: <[http:// www.formacionyorientacionlaboral.com/node/2](http://www.formacionyorientacionlaboral.com/node/2)>. Consulta: Marzo, 2018.

GUERRERO. (2010). [Página web en línea]. Disponible en: <<http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/estancamiento-laboral-una-amenaza-para-la-empleabilidad>>. Consulta: Marzo, 2018.

WIKIPEDIA. (2013). [Página web en línea]. Disponible en: <<http://es.wikipedia.org/wiki/Experiencia>>. Consulta: Marzo, 2018.

ANEXOS



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

El cuestionario anexo a la presente, constituye un instrumento de recolección de datos para recabar información relativa a la investigación que se adelanta al **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA VENEZUELA. CA. (SEVIVENCA), CUMANÁ, ESTADO SUCRE. AÑO 2018.** Este trabajo será presentado como requisito indispensable para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos.

Instrucciones Generales

A continuación se presenta una serie de preguntas que tienen que ver con distintos aspectos de la satisfacción laboral del personal administrativo. Los cuales deberá leer detenidamente y responder con una (x) la opción que usted considere, se adopta a su caso.

Se agradece responder todas las preguntas con la mayor sinceridad y objetividad al momento de la selección. No dejar ninguna de las preguntas sin responder. La respuesta será de carácter individual lo que garantiza la veracidad de la información recatada.

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

Gracias por su atención.

I. RETRIBUCIÓN ECONÓMICA

1. ¿Cree usted que la forma como se nivelan los salarios de los empleados de la empresa SEVIVENCA es la más adecuada?

(1.1) Siempre _____

(1.2) Casi siempre _____

(1.3) Casi nunca _____

(1.4) Nunca _____

2. ¿Existe alguna relación entre el salario que percibe y el trabajo que desempeña?

(2.1) Siempre _____

(2.2) Casi siempre _____

(2.3) Casi nunca _____

(2.4) Nunca _____

II. CONDICIONES FÍSICAS

3. ¿Siente usted que el medio donde se desenvuelven los empleados es el adecuado para sentirse a gusto en la realización de sus tareas?

(3.1) Siempre _____

(3.2) Casi siempre _____

(3.3) Casi nunca _____

(3.4) Nunca _____

4. ¿Se siente satisfecho con respecto a las condiciones ambientales (ventilación, iluminación y ruidos) de su lugar de trabajo?

(4.1) Siempre _____

(4.2) Casi siempre _____

(4.3) Casi nunca _____

(4.4) Nunca _____

III. SEGURIDAD Y ESTABILIDAD QUE OFRECE LA EMPRESA

5. ¿Tiene usted cierta protección frente a contingencia?

(5.1) Siempre _____

(5.2) Casi siempre _____

(5.3) Casi nunca _____

(5.4) Nunca _____

6. ¿La empresa tiene siempre presente la estabilidad del empleo?

(6.1) Siempre _____

(6.2) Casi siempre _____

(6.3) Casi nunca _____

(6.4) Nunca _____

IV. RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

7. ¿Se siente satisfecho ante las relaciones que se establecen en su grupo de trabajo?

(7.1) Siempre _____

(7.2) Casi siempre _____

(7.3) Casi nunca _____

(7.4) Nunca _____

8. ¿Existe un nivel de cooperación en su grupo de trabajo?

(8.1) Siempre _____

(8.2) Casi siempre _____

(8.3) Casi nunca _____

(8.4) Nunca _____

V. APOYO Y RESPETO A LOS SUPERIORES

9. ¿Están a la disposición de seguir las instrucciones del supervisor?

(9.1) Siempre _____

(9.2) Casi siempre _____

(9.3) Casi nunca _____

(9.4) Nunca _____

VI. RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMÁS

10. ¿Su supervisor valora su trabajo?

(10.1) Siempre _____

(10.2) Casi siempre _____

(10.3) Casi nunca _____

(10.4) Nunca _____

11. ¿Recibe elogios de sus compañeros de trabajo cuando realiza con eficiencia sus tareas?

(11.1) Siempre _____

(11.2) Casi siempre _____

(11.3) Casi nunca _____

(11.4) Nunca _____

VII. POSIBILIDAD DE DESARROLLO PERSONAL EN EL TRABAJO

12. ¿La empresa le brinda oportunidades de ascensos profesionales?

(12.1) Siempre _____

(12.2) Casi siempre _____

(12.3) Casi nunca _____

(12.4) Nunca _____

13. ¿La empresa se preocupa por mejorar las habilidades y conocimiento que se necesita para desempeñar mejor el trabajo?

(13.1) Siempre _____

(13.2) Casi siempre _____

(13.3) Casi nunca _____

(13.4) Nunca _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

HOJA DE METADATOS

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

Título	ANÁLISIS Y SINTESIS CURSOS ESPECIALES DE GRADO. ÁREA PSICOLÓGICA.II SEMESTRE AÑO 2017
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Díaz Reina	CVLAC	24.873.295
	e-mail	diazreina1995@gmail.com
	e-mail	
Figueroa Gabriela	CVLAC	22.631.864
	e-mail	gef14@gmail.com
	e-mail	
Hernández Gerluybel	CVLAC	23.701.790
	e-mail	gerluybelhernandez@gmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:**Satisfacción Laboral, Desempeño, Trabajo.**

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Departamento de Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract)

La Satisfacción laboral es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa. Por lo tanto, es vital para el éxito de una empresa asegurar al recurso humano, por ello las organizaciones deben de asumir el compromiso de gestión sensitiva referida a las necesidades de los trabajadores, con el fin de mantener al personal motivado y que tengan un buen desempeño en la labor que realizan y altos niveles de satisfacción. De allí, que el propósito que indujo la investigación fue de analizar el nivel de Satisfacción Laboral de la empresa SEVIVENCA. Teniendo en cuenta que para cumplir los objetivos organizacionales se requiere del personal necesario y apropiado, Por lo que fue necesario el uso de siete factores de satisfacción señalados por Fernández-Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás y la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. El diseño de la investigación fue de campo y de nivel descriptivo, puesto que, los datos fueron obtenidos dentro de un contexto específico: SEVIVENCA la información fue obtenida directamente de la totalidad del personal administrativo a través de la aplicación de un cuestionario y de acuerdo a la tabulación y análisis de los datos se pudo evidenciar que existe un nivel intermedio entre satisfacción e insatisfacción. No obstante el nivel que tiene más grado es la satisfacción positiva, pues se evidencia que el personal en ciertos aspectos está siendo satisfecho.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Omaira Marcano	ROL	C A T J A S U <input checked="" type="text"/> U
	CVLAC	4.504.390
	e-mail	Oma5455@hotmail.com
	e-mail	
Zelideth Camacho	ROL	C A T J A S U U <input checked="" type="text"/>
	CVLAC	3.829.995
	e-mail	zelycamsa@gmail.com
	e-mail	
María Montañez	ROL	C A T J A S U U <input checked="" type="text"/>
	CVLAC	8.649.219
	e-mail	Mmontañez2008@hotmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2018	05	09
------	----	----

Lenguaje: SPA _____

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Curso Especial de Grado-diazfigueroahernandez	Aplication/Word

Alcance:

Espacial: (Opcional)

Temporal: (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciatura 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 – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO
Secretario



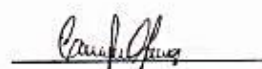
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/manuja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

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

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


Díaz Reina
Autora
Figueroa Gabriela
Autora
Hernández Gerluybel
Autora
Leda.: Omalra Marciano
ASESORA