



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO DE ESPECIALIDAD DE GRADO LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN

**SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL DEL PERSONAL DOCENTE Y DE INVESTIGACION
DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE (IPSPUDO), SUCRE AÑO 2016.**

Asesora:

MSc. Ma. Alejandra de Freitas R.

Autores:

Br. González, David C.I 18.904.429

Br. Rojas, Maybelin C.I 19081.186

Trabajo de Grado bajo la modalidad de Cursos Especiales de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos.

Cumaná, Octubre 2016

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	i
RESUMEN	iii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA.....	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación	11
1.2.1 Objetivo general	11
1.2.2 Objetivos específicos.....	11
1.3 Justificación	12
1.4 Alcance.....	13
1.5 Limitaciones.....	13
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.2 Bases Teóricas.....	16
2.2.1 Organizaciones	16
2.2.2 Satisfacción laboral	19
2.2.3 Factores que inciden en la satisfacción laboral	19
2.2.4 Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados	21
2.2.5 Relación entre motivación, desempeño y satisfacción	22
2.3 MARCO ORGANIZACIONAL	23
2.3.1 Reseña Histórica	23
2.3.2 Misión.....	24
2.3.3 Visión.....	24
2.3.4 Objetivos de la institución.....	25
2.3.5 Estructura Organizativa	27
2.6 Definición de Términos Básicos	29

- Actitud	29
-Aptitud	29
- Ausentismo	29
- Eficiencia.....	29
- Incentivo.....	29
- Insatisfacción Laboral.....	29
- Motivación	30
- Organización	30
- Satisfacción en el trabajo	30
CAPÍTULO III	31
MARCO METODOLÓGICO	31
3.1 Nivel de Investigación.....	31
3.2 Diseño de la Investigación.....	32
3.3 Población y Muestra	32
3.4 Fuentes de Información	33
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.6 Área de investigación	35
3.7 Técnicas de procesamientos y análisis de datos.....	35
CAPÍTULO IV.....	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.1 Retribución económica	36
Observaciones sobre la retribución económica	40
4.2 Condiciones físicas del entorno de trabajo	40
Observaciones sobre las condiciones físicas del entorno de trabajo	43
4.3 Seguridad y estabilidad que ofrece la organización.....	44
Observaciones sobre la seguridad y estabilidad que ofrece la organización	47
4.4 Relaciones con los compañeros de trabajo	47
Observaciones sobre las relaciones con los compañeros de trabajo	50
4.5 Apoyo y respeto a los superiores.....	51

Observaciones sobre el respeto y apoyo a los superiores	54
4.6 Reconocimiento por parte de los demás	55
Observaciones sobre el reconocimiento por parte de los demás	58
4.7 Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.	59
Observaciones de la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.....	62
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍAS.....	67
ANEXOS	69

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la correspondencia entre el salario y el esfuerzo. Cumaná, año 2016.....	37
Cuadro N° 2 Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la superioridad del salario en comparación con cargos similares en otras organizaciones. Cumaná, año 2016.	38
Cuadro N° 3 Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la capacidad del salario para satisfacer las necesidades. Cumaná, año 2016.....	39
Cuadro N° 4 Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la disposición en la distribución del espacio en el sitio de trabajo. Cumaná, año 2016.	41
Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la calidad de las condiciones ambientales en el sitio de trabajo. Cumaná, año 2016.	42
Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la limpieza y orden en el sitio de trabajo. Cumaná, año 2016.	43
Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la permanencia en la organización si existe algún cambio de directiva. Cumaná, año 2016.....	44
Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la protección del empleado frente a contingencia. Cumaná, año 2016.....	45
Cuadro N° 9: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la estabilidad del empleo que ofrece la empresa. Cumaná, año 2016.	46
Cuadro N° 10: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la cooperación entre los compañeros de trabajo. Cumaná, año 2016.	48
Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre cordialidad de las relaciones entre los compañeros de trabajo. Cumaná, año 2016.....	49

Cuadro N° 12: Distribución absoluta y porcentual de los empleados de IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la efectividad de la comunicación entre los compañeros de trabajo. Cumaná, año 2016.	50
Cuadro N° 13: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la disposición de seguir las instrucciones del supervisor. Cumaná, año 2016.	52
Cuadro N° 14: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a acatar decisiones de la alta gerencia. Cumaná, año 2016.	53
Cuadro N° 15: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el conocimiento del supervisor con respecto a su trabajo. Cumaná, año 2016.	54
Cuadro N° 16: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la importancia que le da el supervisor al trabajo del empleado. Cumaná, año 2016.	55
Cuadro N° 17: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el otorgamiento de reconocimiento por el desempeño del trabajador. Cumaná, año 2016.	57
Cuadro N° 18: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el elogio por parte de los compañeros por la labor realizada. Cumaná, año 2016.	58
Cuadro N° 19: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre los incentivos que ofrece el instituto a los empleados para que crezca profesionalmente. Cumaná, año 2016.	60
Cuadro N° 20: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el crecimiento personal que ofrece la labor que realizan los empleados. Cumaná, año 2016.	61
Cuadro N° 21: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre las habilidades y conocimientos que se necesita para desempeñar mejor el trabajo. Cumaná, año 2016.	62



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CUMANÁ – ESTADO SUCRE, AÑO 2016

**SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE
PREVISIÓN SOCIAL DEL PERSONAL DOCENTE Y DE INVESTIGACION DE LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE (IPSPUDO), SUCRE AÑO 2016**

Autores: **David González y Maybelin Rojas**
Asesor: **MSc. Ma. Alejandra de Freitas R.**

RESUMEN

La satisfacción laboral es un conjunto de factores que son percibidos por los trabajadores de manera individual y le genera una serie de sensaciones, pensamientos y sentimientos relacionados con la labor que desempeñan y las condiciones en que las realizan, en tal sentido es de vital importancia que las organizaciones procuren crear condiciones óptimas a fin de mantener al personal motivado y presto para ejecutar su labor bajo altos estándares de satisfacción. La presente investigación se enfocó en establecer el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO), para lo que se tomó como referencia los siete (7) factores de satisfacción que señalan Fernández Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Se utilizó una investigación de campo y la información se obtuvo a través del cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO, la investigación arrojó que el personal está altamente satisfecho lo que demuestra la existencia de las condiciones adecuadas de los factores antes mencionados.

INTRODUCCIÓN

La humanidad ha demostrado históricamente, a través de su evolución, que está en un constante cambio, ese carácter de buscar maximizar los beneficios, ese enfoque de manejar y poseer más recursos que le permitan incrementar su estabilidad y bienestar a la par del progreso sostenido, han puesto en evidencia que el ser humano no se conforma y siempre está en la búsqueda o la construcción de nuevas ideas que mejoren su calidad de vida.

En ese sentido los seres humanos se han visto obligados a unificarse en grupos y de esta manera han contribuido entre sí para trabajar en pro de la satisfacción de sus necesidades.

Estas uniones entre individuos demostraron que facilitaban la manera en como cumplían sus obligaciones y como los beneficios incrementaban de acuerdo a la cantidad de miembros que conformaban un grupo, es decir, se dio paso a un orden específico que facilitó el alcance de los objetivos que se trazaban.

En ese mismo orden de ideas los seres humanos crearon o idearon una estructura que le dio pie y peso, a lo que hoy en día conocemos como organizaciones, que han sido la herramienta y el pilar fundamental para el crecimiento de las sociedades y civilizaciones a través del soporte que estas proporcionan.

En resumen podría establecerse que las organizaciones son la unificación de personas, recursos e ideas que brindan una estructura real a

los grupos y las sociedades, para su desarrollo y trabajo enfocado en la consecución de objetivos planteados por ellos.

La organización se ha convertido en la herramienta que impulsó el progreso y la estabilización de las sociedades a través de la producción de bienes y servicios, que han mejorado el nivel y la calidad de vida de quienes la integran, al igual de quienes la rodean y se benefician directa o indirectamente de esta.

Actualmente la globalización y comercialización han establecido un ritmo vertiginoso y cambiante para las organizaciones de cualquier naturaleza o índole, los avances tecnológicos y en los procesos que se llevan a cabo dentro de estas, las han obligado a intensificar la búsqueda de las potencialidades del personal que las integra.

Se puede decir que las personas también dependen en gran medida de las organizaciones, pues directa o indirectamente se convierten en miembros de esta o consumidores de sus productos o servicios, las personas también se integran a las organizaciones por los beneficios que estas puedan brindarle, las organizaciones exitosas y productivas atraen a los trabajadores por la manera en que podrían brindarles seguridad y estabilidad a estos para satisfacer sus necesidades y las de sus grupos familiares.

En efecto cuando las personas reciben de su trabajo beneficios que les permiten desarrollarse personal y profesionalmente se sienten motivados a continuar sus labores, proporcionando en ellos un efecto satisfactorio.

Para efectos de esta investigación se siguieron los lineamientos de Fernández Ríos (1999:804) este acota en base a la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo dentro del trabajo.

En este sentido la realización de esta investigación permitirá recabar información con respecto a este factor de vital importancia para el desenvolvimiento pleno de los trabajadores dentro del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (IPSPUDO) y su elaboración sustentara los resultados que podrán ser utilizados tanto por los trabajadores del organismo como por los autores de investigaciones futuras.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la medida en que las sociedades se han hecho más grandes y complejas, las organizaciones han venido proliferando en todos los ámbitos, ellas han estado presentes en la historia de la humanidad desde el principio de los tiempos conformando grupos, tribus, etnias y evolucionando en sociedades creadas con la finalidad de tener una mejor estructura.

Con el paso del tiempo las organizaciones se volvieron necesarias en las civilizaciones y en el desarrollo y crecimiento de ésta y a pesar de los cambios y avances propios de la evolución humana. La idea y el fundamento del concepto de organización sigue siendo el mismo, un grupo de personas unidas con un fin en común. En tal sentido, todos los días los individuos tienen contacto directo o indirecto con las organizaciones, como miembros, consumidores, usuarios o simples ciudadanos.

Para Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, (2004)

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito. (p. 215)

Así pues, la palabra organización hace referencia a aquellas entidades que son creadas por individuos que comparten intereses similares y que

buscan lograr ciertos objetivos comunes a través de la misma. En una organización, cada individuo cumple una función específica que tiene como finalidad la consecución de determinados resultados. En conjunto, tales funciones tienen que ver con acercarse al fin último de la organización, deben estar planeados y sistematizados para que se puedan observar los resultados esperados. En este orden de ideas la organización necesita diferentes recursos tales como de infraestructura, tecnológicos, económicos y humanos, siendo éste último el más importante porque es el único capaz de transformar todos los demás en función de la consecución de las metas planteadas.

Chiavenato, (2007)

La expresión recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las personas pasan gran parte de su tiempo trabajando en las organizaciones. Estas necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan recursos financieros, materiales y tecnológicos. De ahí la denominación de recursos humanos para describir a las personas que trabajan en las organizaciones. (p. 5)

Por tal motivo, la administración, gestión y manejo de los recursos humanos se convierte en la herramienta que apoya y fortalece a las organizaciones para el crecimiento sostenible a la par del desarrollo y el progreso de las sociedades, entendiéndose como gestión de recursos humanos.

Chiavenato, (2009) afirma que:

La administración o gestión de recursos humanos es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en la organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el

estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes. (p. 7)

La importancia de los recursos humanos y su gestión está directamente ligada, a la forma en cómo da un soporte estructural, fundamentado en teorías ya corroboradas que le permiten a las organizaciones aprovechar al máximo el rendimiento de sus trabajadores enfocados siempre en el bienestar de estos, pues es el desenvolvimiento de manera organizada y el entorno laboral favorable, el impulsor más efectivo para la consecución de los objetivos de manera eficiente y con el menor consumo de tiempo posible.

En tal sentido, se establece una alianza entre las organizaciones y las personas que la conforman, la cual, es de suma importancia que las primeras le ofrezcan a las segundas óptimas condiciones de trabajo, que les hagan sentir que su esfuerzo será retribuido mediante recompensas altamente valoradas, lo cual se traduce en sentimientos de satisfacción hacia la labor que realizan, es decir, el individuo que trabaja produciendo algún bien o prestando algún servicio, está expuesto a innumerables situaciones que inciden en su calidad humana y su desempeño como profesional, lo cual estará directamente ligado a su formación integral como individuo, el ambiente o entorno donde se desenvuelva y la interacción con los demás integrantes de la organización a la que pertenezca.

En este orden de ideas se toman en cuenta variedad de elementos que también son fundamentales, para el desarrollo progresivo del individuo y la organización, la motivación por ejemplo es una de las claves para que los trabajadores desempeñen sus actividades de manera adecuada y en perfecta armonía con sus compañeros y la organización. Robbins

(2009:175), define la motivación como *“los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”*. Es decir la incidencia directa sobre el individuo que se verá reflejada en su conducta.

La motivación es un factor clave, para que los individuos que pertenecen a la organización mantengan conductas y aptitudes acorde con los intereses de la misma, su desempeño estará marcado de acuerdo a lo motivados que se encuentren, de allí el papel fundamental que esta representa.

La delicada relación existente entre la motivación y el desempeño determinará el éxito de la fusión entre las organizaciones y sus recursos humanos, pues dependerá de su fluidez, el buen desenvolvimiento y la correcta estructuración de las personas y el organismo respectivamente. Este conjunto de factores definirán el nivel de desempeño y por ende la satisfacción prominente, o en el caso contrario un rendimiento poco productivo debido a una insatisfacción propiciada en el mismo entorno. Fernández-Ríos (1999:804) sostiene que, *“la satisfacción es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo.”* En tal sentido, la gestión de recursos humanos puede considerarse el mejor aliado de un gerente o administrador que busque mantenerla satisfacción laboral de sus trabajadores ya que es a través de ella que las estructuras funcionales de las instituciones consiguen mantener un orden, un mayor rendimiento, individual y colectivo.

A la gestión de recursos humanos la siguen una serie de obstáculos que han disminuido en gran medida la armonía o el buen desenvolvimiento de los trabajadores, bien sea por causas de motivación, ambiente laboral no

favorable o simplemente un desinterés creado por una errada gerencia dentro de las organizaciones trayendo como consecuencia la insatisfacción laboral que se hace presente dentro de las instituciones o empresas y afecta negativamente los procesos y el óptimo trabajo de los individuos que las conforman.

Fernández Ríos (1999), 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. (p. 321).

Entonces la satisfacción está referida a los siete (7) factores de Fernández Ríos que deberían estar presentes dentro de la organización para adecuar a los trabajadores, su desempeño, y condiciones del entorno laboral. La puesta en práctica de estos factores evidencio un incremento en la satisfacción de los integrantes de la institución.

Con respecto a los Factores de Fernández Ríos que optimizaron el desenvolvimiento de los trabajadores se puede inferir que:

La retribución económica, es un factor fundamental que repercute de manera directa sobre el trabajador pues si el percibe que no está obteniendo una recompensa adecuada a las labores que desempeña, disminuirá de manera notable su seguridad y confianza en la realización de sus labores, más si se siente bien recompensado desempeñara sus labores de manera eficiente.

Las condiciones físicas del entorno de trabajo, este factor también es de vital importancia y esto se debe a que en un entorno de trabajo adecuado los trabajadores sentirán por parte de la organización un respaldo que les proporcionará un mayor rendimiento en sus actividades.

La seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, está referida al hecho de que las personas se unen a las organizaciones por la trayectoria y el buen funcionamiento que han demostrado durante años.

Las relaciones con los compañeros de trabajo, son reflejo de que si hay interacción entre los empleados los resultados son obtenidos con mayor efectividad y en menor tiempo.

Apoyo y respeto a los superiores, se trata de las muestras de respeto entre los trabajadores de una organización y los aportes que estos brindan a las relaciones entre ellos.

El reconocimiento por parte de los demás, es clave a la hora de incrementar el rendimiento de los trabajadores, pues un estímulo adecuado fomenta un mayor compromiso por parte de los trabajadores.

La posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, es la manera en que el individuo percibe como la organización puede ayudarlo a desenvolverse y ampliar sus conocimientos y alcance profesional a través de las políticas que esta practique.

En tal sentido y por lo antes expuesto, las organizaciones en Venezuela han establecido una serie de parámetros y políticas que las han ayudado a

conformarse y a permanecer en el tiempo, pero no han estado exentas de ser afectadas por conflictos u obstáculos propios de los procesos económicos actuales, que las han motivado a reestructurarse y encaminar sus decisiones, a un plano que se adapte a las necesidades actuales y le proporcionen satisfacción a sus integrantes.

Las instituciones y empresas de índole público o privado están expuestas a situaciones adversas en cuanto al entorno social, político y económico al que se están enfrentando, ocasionando esto una incidencia directa en quienes las integran, de allí surgen inconvenientes como la insatisfacción laboral que se presenta en las organizaciones y afecta la normalidad y buen desenvolvimiento de quienes las conforman y los procesos que llevan a cabo, es por estas razones que el enfoque de este análisis busca evidenciar de qué manera este fenómeno afecta a los trabajadores de una organización.

En concordancia con lo antes expuesto se abordara el presente estudio con la intención de determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente central Sucre, año 2016.

Si el nivel de satisfacción en la institución no es el adecuado el desempeño de los trabajadores se verá afectado y por ende los procesos que se dan dentro de esta, obstaculizando el logro de los objetivos previamente propuestos.

El énfasis del estudio debe estar dirigido a atacar, las posibles fallas que se están presentando en la institución, mantener un nivel óptimo de la satisfacción laboral en los trabajadores debe ser el objetivo, pues a través de

esta podrán desenvolverse en mejor forma en la realización de actividades en pro del alcance de las metas propuestas por la organización.

De esta manera la investigación dio respuesta a las siguientes interrogantes ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados en relación con el salario?, ¿Qué tan satisfecho están los empleados del IPSPUDO con las condiciones físicas del entorno de trabajo?, ¿Cuán satisfechos están los empleados con la seguridad y estabilidad que le ofrece el IPSPUDO?, ¿Qué tan satisfechos están los empleados con las relaciones interpersonales que mantienen con sus compañeros de trabajo?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados en cuanto a la dirección de los superiores?, ¿Qué tan satisfecho están los empleados por el reconocimiento que recibe cuando realizan sus tareas? y ¿Qué tan satisfechos están los empleados con los programas de desarrollo personal que ofrece el IPSPUDO?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO), Sucre, 2016.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir el nivel de satisfacción de los empleados del Instituto de Previsión Social del IPSPUDO con la retribución que recibe.
- Determinar el nivel de satisfacción de los empleados del IPSPUDO con las condiciones físicas del entorno laboral.

- Caracterizar el nivel de satisfacción de los empleados del IPSPUDO con la seguridad y la estabilidad ofrecida por la organización.
- Describir el nivel satisfacción de los empleados del IPSPUDO con respecto a sus compañeros de trabajo.
- Determinar el nivel satisfacción de los empleados del IPSPUDO con el apoyo y el respeto de sus supervisores.
- Caracterizar el nivel de satisfacción de los empleados del IPSPUDO con los reconocimientos recibidos por parte de la gerencia y los compañeros de trabajo.
- Describir el nivel de satisfacción de los empleados del IPSPUDO con las posibilidades de desarrollo personal y profesional que la institución ofrece.

1.3 Justificación

Las personas son el motor principal de las organizaciones y son ellos quienes dan ese valor agregado a toda la estructura operacional de las mismas, de ellas depende que la organización se mantenga en funcionamiento permanente, en pro del logro de las metas pautadas. En tal sentido, la realización de este estudio permite enfocar el nivel de satisfacción laboral presente en los trabajadores de IPSPUDO, como influye en sus labores y desenvolvimiento, y los resultados obtenidos permitirán a los investigadores visualizar el sistema estructural del ente y sus posibles fallas.

Es ese sentido propiciará, mayor eficiencia en la toma de decisiones partiendo desde los datos que arroje el mismo, pues la dirección del organismo podrá realizar los ajustes necesarios en pro del alcance de los factores que permitan acoplar las condiciones de satisfacción laboral óptimas, lo que se traducirá en el logro de las metas y objetivos propuestos por la organización y el bienestar del personal que labora en ella.

La investigación les permitirá a los autores aportar una serie de lineamientos, que proporcionaran al personal de IPSPUDO alternativas a las posibles fallas que puedan estarse presentando. Obtener conocimientos y manejo de la temática de satisfacción laboral es el beneficio que tendrán los autores y les servirá para emplear a futuro en nuevas investigaciones.

1.4 Alcance

Los resultados obtenidos en este estudio serán aplicables únicamente al Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO), ubicado en Cumaná, Estado Sucre.

1.5 Limitaciones

En la realización de esta investigación, los autores no encontraron dificultades, limitaciones o impedimentos pues tuvieron a su disposición los recursos materiales, tecnológicos y humanos necesarios para la ejecución del mismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico representa los aportes teóricos más relevantes que sustenta y fortalece la investigación existente sobre el problema actual, relacionado con estudios recientes sobre la satisfacción laboral.

2.1 Antecedentes de la investigación

Esta parte está referida a un conjunto de investigaciones desarrolladas y vinculadas al problema planteado, y que representa un aporte al tema objeto de estudio.

Dentro de esta temática, Arnedo y Castillo (2009), realizaron una investigación titulada: Satisfacción Laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná, Estado Sucre, año 2008. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente. El objetivo de la investigación fue analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del IPSPUDO, Cumaná, Estado Sucre. Las autoras llegaron a las siguientes conclusiones:

El factor retribución económica está generando insatisfacción entre los empleados del IPSPUDO, debido a que las dimensiones de correspondencia entre salario y esfuerzo, superan el salario en comparación con otros cargos y capacidad del salario para cubrir necesidades, fueron percibidas por los empleados como insatisfactorias.

Las posibilidades de desarrollo personal en el trabajo están generando insatisfacción, lo cual obedece a que los empleados consideran que no reciben del instituto motivación para su crecimiento profesional, ni apoyo en el desarrollo, ni estímulo para la adquisición de habilidades y conocimientos. (p. 91-92)

Los investigadores hacen hincapié, en la falta de incentivos por parte de la institución hacia sus trabajadores, pues estos perciben que no obtendrán crecimiento personal o profesional si persiste esta situación, es decir manifiestan una inconformidad y no se encuentran plenamente satisfechos lo que incide de manera negativa y directa en su desempeño.

Marques y Marcano (2010) realizaron una investigación titulada: Relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios a tiempo completo del sector privado. Caracas, presentada para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello. El objetivo de la investigación fue identificar la relación existente entre el nivel de satisfacción laboral percibido por los docentes universitarios del sector privado, y la intención de abandonar el empleo que presente los mismos, ante ofertas del mercado. Los autores llegaron a la siguiente conclusión:

Se puede afirmar que existe una relación significativa e inversamente proporcional entre las variables satisfacción laboral e intención de abandonar la institución. Esta relación se ve influenciada por los componentes compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación, en el caso de contrastar los componentes de satisfacción laboral con el índice general de intención de abandono, mientras que la relación más alta reflejada entre el índice de satisfacción laboral y los componentes de intención de abandono institucional resulto ser la intención de abandono ante el componente beneficios seguido por el componente promociones. (p.94)

Los investigadores sustentan esta afirmación en la comparación de los componentes, que ellos aplicaron y estudiaron en los trabajadores de la institución y una vez más, constataron que mientras más insatisfacción laboral se presenta acarrea un mayor índice de abandono de la institución.

Reyes (2013) realizó una investigación titulada: Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos. Maracaibo, presentada para optar por el título de Magister Scientarum en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Rafael Beloso Chacín. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los institutos universitarios de tecnología públicos. La autora llegó a la siguiente conclusión *“Se puede evidenciar la existencia del compromiso organizacional sin embargo los empleados expresaron que casi siempre la insatisfacción produce deterioro en el desempeño y ambiente laboral, por lo que el reconocimiento hay que reforzarlo.”* (p.151)

Asumen esta conclusión los investigadores porque el personal manifiesta, un desempeño negativo en respuesta a la falta del reconocimiento meritorio, que piden sea respetado y dado en su debido momento para que no interfiera en sus labores o afecte el ambiente en el que se desenvuelven.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Organizaciones

Podría establecerse que las organizaciones son la unificación de personas, capital y objetivos, que se interrelacionan entre sí para llevar a cabo una empresa, producir un bien o prestar algún servicio enfocados en la satisfacción de las necesidades de quienes la rodean y sus integrantes.

Andrade Espinoza (2005:448) sostiene que *“la organización es la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto.”*

El autor define que la organización no es más que un conjunto de esfuerzos mancomunados que están encaminados en la obtención o el logro de un fin común.

Por su parte, Chiavenato (2007:6) afirma que las organizaciones no son más que *“un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización.”*

El autor afirma que en esencia la organización se enfoca como un sistema que opera de manera coordinada, para poder perdurar en el tiempo y realizar las tareas que conlleven al logro de las metas propuestas, es decir, está integrada por varios recursos en donde las personas son la clave para transformar estos recursos en éxitos tangibles.

Las personas se volvieron clave en la operatividad y productividad de las organizaciones, por eso en la actualidad son consideradas un recurso, el recurso humano, que es en resumidas cuentas el factor que impulsa todas las actividades en las instituciones pues se encargan de la estructuración y ejecución de las tareas en favor del logro de los objetivos.

Los recursos humanos representan en las organizaciones la garantía de su éxito y su permanencia en el tiempo, su importancia radica en el hecho de que las organizaciones por mucho capital que manejen si no poseen recursos humanos de calidad no habrá manera posible de que esa institución tenga niveles óptimos de productividad.

Las actitudes, conductas y acciones de los recursos humanos dentro de la organización están en su mayoría enfocadas hacia la ejecución de las labores que permiten llevar a cabo las tareas y actividades propuestas por el organismo para obtener el fin último. Entonces en este orden de ideas al desenvolvimiento de las actividades y labores que las personas realizan dentro de la organización se le conoce como desempeño y es la característica que marca que tan útil es un trabajador para el ente.

Chiavenato, (2000:355) define desempeño “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”.

El autor afirma que el desempeño son esas acciones que los trabajadores llevan a cabo a favor del logro de los objetivos de la organización, estas actividades brindan a la institución un aporte vital para cumplir con los requerimientos que hayan sido planteados previamente.

Con respecto a esto se puede decir que los individuos necesitan sentir compromiso por lo que hacen y esperan recibir algo a cambio, para sentirse motivados, la motivación es un elemento de vital importancia para el desenvolvimiento eficaz del trabajador. Robbins, (2004:155) define la motivación “como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo del individuo por conseguir una meta”. En este sentido se puede inferir que el autor afirma que si se encuentra motivado, el trabajador ejecutara sus labores de manera adecuada y rendirá en beneficio de la organización.

Ya es conocido que las organizaciones son entes controlados y dirigidos por personas y como cada persona es un individuo con pensamientos, sentimientos y conductas completamente distintas a las de los demás, hay una serie de factores que pueden presentarse dentro de las organizaciones y de alguna manera afectar o incidir en las actitudes de sus integrantes. Entre esos factores uno de los más importantes es la satisfacción laboral que incide de manera directa en todo el comportamiento y la conducta de los trabajadores.

2.2.2 Satisfacción laboral

Robbins (2004:72)

Se refiere la actitud general de cada individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquellas que se siente insatisfechas albergan actitudes negativas. Cuando hablamos de actitudes de los empleados, por lo regular nos referimos a la satisfacción laboral.

El autor afirma que un individuo que no tiene agrado por la labor que realiza está siendo afectado negativamente y por ende esto repercutirá en su desenvolvimiento, rendimiento y productividad pues esa insatisfacción se evidenciara en el desempeño de las tareas que le sean asignadas.

2.2.3 Factores que inciden en la satisfacción laboral

Los factores que inciden en la satisfacción laboral, son una serie de elementos, que se interrelacionan entre si y proporcionan, o dan soporte a las estructuras organizacionales actualmente conocida.

Para efectos de esta investigación, Arnedo y Castillo (2008), en su tesis de pregrado titulada: satisfacción laboral de los empleados del Instituto

de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO), Cumaná, Estado Sucre, 2008. Señalan lo siguiente: “A continuación se define los siete factores que menciona el citado autor” (p. 31-32)

- **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 de trabajador y su familia.
- **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.
- **Seguridad y estabilidad que ofrecen la empresa.** es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que este permanezca en su puesto de trabajo.
- **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 o de diferentes unidades.
- **Apoyo y respetos a los superiores.** Es la disposición del personal para el cumplimiento de las disposiciones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.
- **Reconocimiento por parte de los demás.** Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tienen para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

- ***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.*

Los autores hacen énfasis en la incidencia de estos factores en el plano organizacional, y cómo afecta el desenvolvimiento y rendimiento de los trabajadores positiva o negativamente según sea el caso. Depende en gran parte de las políticas y estándares de la organización que estos factores se presenten de manera adecuada en los procesos de la misma, para de esta forma engranar esfuerzos y acciones en pro de la consecución de los objetivos organizacionales y a su vez elevar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

2.2.4 Efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados

El interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados.

Robbins (2004:79)

El interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados. Los investigadores saben de este interés y por eso vemos muchos estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación.

El autor destaca el papel protagónico que ejerce la satisfacción con el trabajo dentro de las organizaciones, la importancia que tiene para los administradores y reitera el hecho de que a través de la satisfacción se incide directamente sobre la productividad, el ausentismo y la rotación.

2.2.5 Relación entre motivación, desempeño y satisfacción

La satisfacción laboral es un término clave para esta investigación, por la estrecha relación que posee con otros factores que inciden en las organizaciones, es por eso que no puede estudiarse de manera aislada, para efectos de esta investigación se establecerá su relación con la motivación y el desempeño.

Chiavenato, (2000:355) define al desempeño “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.”

El autor hace hincapié en el hecho de que un empleado ofrece su desempeño cuando la ejecución de sus labores es de suma importancia para la obtención de los objetivos previamente propuestos por la organización.

La motivación es el otro factor que le da equilibrio a la relación entre estos términos, pues viene a ser el empuje y soporte del trabajador para efectuar sus labores con el mayor rendimiento posible, en este sentido señala Robbins, (2004:355) cuando define la motivación “como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo del individuo por conseguir una meta.”

Por lo antes expuesto por el autor podemos inferir que la incidencia o presencia de estos factores en el individuo dependerá de que tan comprometido este con la organización, lo conforme y satisfecho que este en la realización de sus labores y la retribución y respaldo que reciba en pago

por su desempeño, es decir será tan óptimo su desenvolvimiento como óptimas sean las condiciones que le proporcione la organización.

2.3 MARCO ORGANIZACIONAL

El Instituto de Previsión Social Del personal Docente y De investigación De La Universidad De Oriente (IPSPUDO), es entidad autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio, con amplia capacidad para realizar todos los actos de naturaleza civil o mercantil que sean necesarios para cumplir con sus funciones, las cuales están dirigidas establecer los medios indispensables para lograr el bienestar, la protección social y la estabilidad del Personal docente y de Investigación al servicio de la Universidad de Oriente

2.3.1 Reseña Histórica

El 12 de Mayo de 1.978, el Consejo Universitario de la Universidad de Oriente acordó mediante la resolución N° O 16-78, la constitución de una organización civil sin fines de lucro, la cual fue denominada "INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL PERSONAL DOCENTE y DE INVESTIGACION DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE".

Esta organización fue registrada en la notaría pública de Cumaná, estado Sucre, el 27 de Junio de 1.978, sin embargo, fue el 29 de Septiembre de ese mismo año, cuando se obtuvo la aprobación de su constitución real, fecha a partir de la cual se iniciaron las actividades y funciones del mismo.

La idea de crear el Instituto de Previsión Social de Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO) surgió por iniciativa de un grupo de profesores de la Universidad de Oriente (UDO), sin embargo, fueron las Asociaciones de Profesores de los diferentes núcleos que conforman esta Universidad quienes tuvieron una significativa participación en las conversaciones para la creación del mismo. Para esto se presentaron varios proyectos y, finalmente, se convino con las autoridades universitarias en constituir dicha organización. El Consejo Universitario se encargó de nombrar una comisión destinada a la redacción y presentación de un proyecto de Acta Constitutiva y de los Estatutos que regirían la nueva institución ante el máximo organismo de dirección universitaria. Dicha comisión estaba conformada por los profesores: Ramón Buonafina, Juan Bonbino, José Gamboa, Julio Castillo y el Abogado Francisco Pontiles.

2.3.2 Misión

Fomentar el bienestar social de los miembros y afiliados, a través de la acción consecuente de sus políticas de gestión, en la búsqueda de ser el mejor Instituto de Previsión Social a nivel nacional e internacional.

2.3.3 Visión

Ser el mejor instituto de previsión social a nivel nacional e internacional, a través del ejercicio consecuente de sus funciones, con el objeto de garantizar una mejor gestión y satisfacción en las necesidades de sus miembros y afiliados en cuanto a responsabilidad social se trate.

2.3.4 Objetivos de la institución

Los objetivos del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente, se encuentran establecidos en el Artículo N° 4 del acta constitutiva y estatutos del mismo, sin embargo, debido al crecimiento del Instituto, han sido ampliados de acuerdo a las necesidades de sus afiliados. Entre ellos se encuentran los siguientes:

- Promover e impulsar el ahorro entre sus afiliados.

- Dar directa o indirectamente, y en la medida que sus recursos así lo permitan, protección a sus afiliados mediante la prestación de servicios de tipo:
 - Médicos.
 - Odontológicos.
 - Laboratorio, Radiológicos y otros afines.
 - Oftalmología, incluyendo adaptación de lentes si es necesario.
 - Hospitalización, Cirugía y Maternidad.

- Crear sistemas de créditos para:
 - Adquisición de vivienda del afiliado, liberación de hipotecas sobre vivienda, así como también construcción, reparación o mejoramiento de la vivienda propia, o adquisición de terrenos destinados a este fin.
 - Adquisición de enseres para el equipamiento del hogar.

- Adquisición o reparación de vehículo y adquisición de póliza de seguro para el mismo.
- Compra de equipos auxiliares para la docencia, tales como: proyectores, computadoras, máquinas de escribir, fotocopadoras, textos, entre otros.
- Costear viajes en períodos vacacionales.
- Estudios de postgrado, de especialización o programas educativos del año sabático.
- Cancelación de gastos ocasionados por cualquier tipo de contingencia derivada de enfermedad o muerte de algún familiar.
- Otras necesidades financieras del afiliado debidamente establecidas y reglamentadas.
 - Promoción, organización, establecimiento y supervisión de centros socioculturales y recreativos para los afiliados y sus familiares.
 - Establecer los sistemas de protección para los familiares inmediatos del afiliado.
 - Cumplir cualquier otra actividad encaminada al logro del bienestar y la protección social del afiliado.
 - En general, contribuir por distintos medios al mejoramiento material y espiritual, así como al desarrollo del recurso humano dentro del campo de la seguridad social.

2.3.5 Estructura Organizativa

- **Primer Nivel**

Está constituido por la Asamblea General de afiliados, la cual, y de acuerdo con lo establecido en el Artículo N° 11 del acta constitutiva y estatutos del IPSPUDO "es el máximo organismo de decisión del Instituto", la misma está constituida por una representación equivalente al cinco por ciento (5%) del total de afiliados del mismo, quienes deberán ser elegidos por la asamblea de afiliados de cada núcleo.

- **Segundo Nivel**

Está compuesto por el Consejo Directivo, el cual está conformado por un delegado principal y un suplente por cada núcleo quienes son nombrados por la Asociación de Profesores respectiva; dos miembros principales y sus suplentes designados por el Consejo Universitario. Además dentro de su seno serán elegidos un presidente del Instituto, un tesorero, un secretario y cuatro vocales.

- **Tercer Nivel**

Está constituido por la Presidencia y un Asesor Jurídico.

La función principal de la presidencia es la de representar legalmente al Instituto y ejercer la dirección superior del mismo, materializando los objetivos establecidos, por medio de la dirección, coordinación y control de cada una de las unidades de apoyo y de las unidades operativas que lo conforman.

- **Cuarto Nivel**

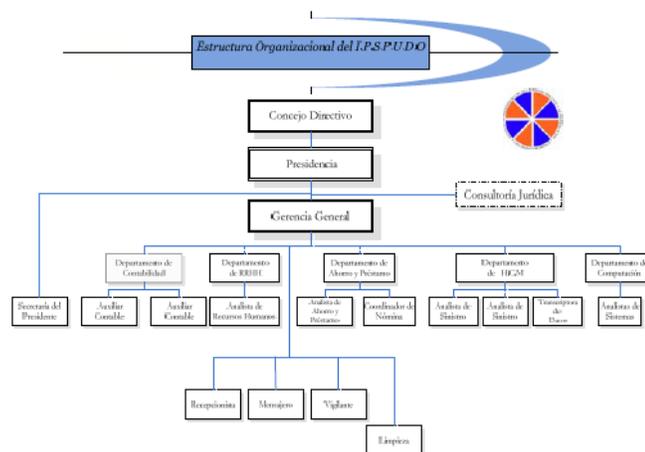
Lo conforma la Gerencia General, la cual está encargada de la coordinación, planificación y liderización de todos los procedimientos

que se lleven a cabo dentro de la Institución, siguiendo cada uno de los lineamientos establecidos por el consejo directivo o en los estatutos, con la finalidad de lograr el eficiente funcionamiento del IPSPUDO.

- **Quinto Nivel**

Está constituido por los siguientes departamentos:

- Ahorro y préstamo.
- Contabilidad.
- Hospitalización, cirugía y Maternidad (H, C, M)
- Recurso humano.
- Computación.



Organigrama de IPSPUDO.

2.6 Definición de Términos Básicos

- Actitud

“Enunciados o juicios evaluadores respecto de los objetos, personas o eventos” (Robbins y Judge. 2009:75)

-Aptitud

“Predisposición innata y natural para determinadas actividades.” (Chiavenato 2009:489)

- Ausentismo

“Se define como la inasistencia frecuente al trabajo” (Robbins y Judge. 2009:28)

- Eficiencia

“La habilidad para minimizar el uso de recursos para alcanzar los objetivos organizacionales: hacer bien las cosas.”(Stoner y Freeman. 1994)

- Incentivo

“El objetivo de los incentivos es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, que quizás, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los sistemas de compensación, tales como el pago por hora por antigüedad o ambos.” (Sherman, Bohlander y Snell.1999)

- Insatisfacción Laboral

“El sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.”(Muñoz.1990)

- Motivación

“Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.”(Robbins. 2004:175)

- Organización

“Es una unidad social coordinada deliberadamente, compuesta por dos o más personas, que funcionan más o menos de manera continua, para alcanzar una o varias metas en comunes.” (Robbins. 2004:6)

- Satisfacción en el trabajo

“Se define como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características” (Robbins y Judge. 2009:79)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se presenta la metodología a utilizar para la ejecución de los objetivos planificados para el estudio. Se señala en primer lugar el diseño y el nivel de la investigación, luego se describe la población objeto de estudio y las fuentes de información que serán utilizadas. Finalmente se señalarán las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, el área de investigación y los mecanismos para su procesamiento.

3.1 Nivel de Investigación

Una vez definido el problema es preciso determinar el nivel de estudio que mejor se ajuste al esquema de investigación planteado, entendiéndose por nivel de la investigación el *“grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”* (Arias, 2006:23).

En cuanto a los niveles de investigación existen numerosos modelos y gran diversidad de clasificaciones. En este sentido, Arias (2006:24) considera que la investigación descriptiva es aquella que *“consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o su comportamiento”*.

En tal sentido, de acuerdo a los objetivos establecidos en este estudio, la investigación a realizarse se enmarcara dentro del nivel descriptivo, ya que a través de ella se podrá caracterizar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del IPSPUDO según los planteamientos teóricos formulados por Fernández Rio.

3.2 Diseño de la Investigación

En cuanto al diseño de la investigación se puede establecer *“es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental”*.

Sobre este tópico señala Arias (2006:31)

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

De acuerdo con los aspectos teóricos antes señalados, fue preciso aplicar un diseño de campo para el desarrollo del presente estudio, ya que, para dar cumplimiento a los objetivos planteados, los investigadores recolectaron los datos directamente de la realidad, es decir, de las fuentes de primera mano.

3.3 Población y Muestra

Según Balestrini, (2002:140) define que *“la población es cualquier conjunto de elementos de los que se requiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características.”* Según este planteamiento la población es la medida en cifras, del objeto de estudio para reflejar de manera fehaciente, que se abordó en forma adecuada cada uno de los elementos que se pretenden identificar.

Las poblaciones numerosas pueden presentar dificultades, por su gran número tienden a ser poco estudiadas, por lo cual, en estos casos deben

tomarse muestras de menor tamaño y de esta forma poder tener un mejor manejo de la misma que permita determinar a ciencia cierta lo que se pretende poner en evidencia con el estudio.

En lo referente al estudio efectuado en el Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO), la población real considerada fue de diecisiete (17) trabajadores, los cuales se encuentra ubicados en las distintas áreas y desempeñando cada una de sus funciones específicas .

Dado que la población total no supera los cincuenta individuos, no fue necesario aplicar técnicas de muestreos.

3.4 Fuentes de Información

Según Arias, (2006:27) *“La fuente de información de datos primarios es aquella donde los datos o la información son proporcionados de la propia fuente de la investigación.”*

Las fuentes que se utilizarán son las primarias y los datos los aportarán directamente el personal que allí labora, en entrevistas directas que serán respondidas mediante un cuestionario.

En la siguiente fuente que utilizaremos señala Arias, (2006:27) la fuente de información de datos secundarios es toda aquella donde la información es proporcionada por fuentes de carácter documental.

Se reforzará con fuentes secundarias al consultar investigaciones, textos, tesis, web e informaciones ya recolectados en la institución, referentes

a la satisfacción laboral, para sustentar, fundamentar el estudio y de esta manera estructurar una base más sólida en el mismo.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta, definido por Arias (2012:72), como *“una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular.”*

Como instrumento se utilizó un cuestionario autoadministrado y contentivo de 21 ítems, basados en los siete factores que inciden en la satisfacción laboral, que anteriormente fueron definidas.

Según Arias (2012),

“El cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una series de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.” (p.74)

El autor define el instrumento como una herramienta practica que el encuestado utilizará para suministrar sus opiniones y puntos de vista acerca de las preguntas que se le formulen, esto siempre, sin intervención alguna del encuestador.

3.6 Área de investigación

La presente investigación se llevó a cabo en el Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO), ubicado en la ciudad de Cumaná, Estado Sucre, por lo que los resultados arrojados solo serán pertinentes en dicho organismo.

3.7 Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Una vez recolectada la información correspondiente, se tabuló y se presentó en cuadros estadísticos que contienen las frecuencias absolutas y porcentuales de cada uno de los 21 ítems contentivos dentro de los 7 factores sobre satisfacción laboral expuesto por el autor Fernández Río. Posteriormente, los investigadores procedieron a efectuar los análisis correspondientes que finalizan en una serie de conclusiones y recomendaciones para la organización objeto de este estudio.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados de la investigación. Se revisan y describen los factores señalados por Fernández Ríos, los cuales se indican a continuación:

- 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
- Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo

4.1 Retribución económica

Es el pago que obtienen los trabajadores como retribución por la labor que desempeñan, incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades básicas del trabajador y su familia.

Para medir el nivel de satisfacción que produce la retribución económica, se tomaron en cuenta los siguientes indicadores:

- Correspondencia entre salario y esfuerzo.
- Superioridad del salario en comparación con otros cargos.
- Capacidad del salario para cubrir las necesidades del trabajador.

Cuadro N° 1: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la correspondencia entre el salario y el esfuerzo. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	14	82,3
De acuerdo	3	17,7
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

Como se puede visualizar en el cuadro N°1, se presentan los resultados relacionados con la correspondencia entre salario y esfuerzo, a partir de las respuestas suministradas por los trabajadores de IPSPUDO, de los encuestados la mayoría están en desacuerdo con dicha correspondencia. Es decir, ellos perciben que la institución no equilibra adecuadamente los aportes de salario, en base a la labor que realizan.

En tal sentido Robbins,(2004:72) se refiere a la satisfacción laboral, como *“la actitud general del individuo hacia su trabajo, una persona con una gran satisfacción con el trabajo, tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas.”*

Entonces el cuadro refleja, que hay una insatisfacción presente en la mayoría de los trabajadores a nivel del pago que están percibiendo, lo que por ende se tradujo en una disminución notable de la efectividad de su desenvolvimiento.

Cuadro N° 2 Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la superioridad del salario en comparación con cargos similares en otras organizaciones. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	3	17,7
En desacuerdo	10	58,9
De acuerdo	4	23,6
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

El cuadro N°2 expone sobre la superioridad del salario en comparación con cargos similares en otras organizaciones y evidencia que los encuestados en su mayoría están en desacuerdo, en tal sentido los trabajadores muestran una inconformidad con respecto al salario que están recibiendo en comparación con otras organizaciones que poseen cargos similares. Esto afecta directamente la motivación en los empleados tal como señala Robbins, (2004:112) “*están motivados en la medida en que se espera que su comportamiento conduzca a los resultados esperados, la imagen es la de un intercambio racional; el empleado intercambia su esfuerzo por un pago, seguridad, ascensos, etc.*” En consecuencia, el desempeño de estos se ve disminuido, interfiriendo esto con el logro de los objetivos o metas propuestas previamente por la institución.

Cuadro N° 3 Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la capacidad del salario para satisfacer las necesidades. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	17	100,0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Fuertemente de acuerdo	0	0
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

La economía venezolana en la actualidad se encuentra en un declive, que ha dejado el poder adquisitivo en muy mal sitio con respecto a los salarios actuales, cualquiera que sea la profesión que se desempeñe. En este cuadro se establece la capacidad de dicho salario para satisfacer las necesidades, en este caso la respuesta fue unánime, pues todos los encuestados están fuertemente en desacuerdo, cuando afirman y consideran que el salario que perciben no satisface sus necesidades, por lo que repercute esto, en una total inconformidad con el pago que le están otorgando a cada uno de ellos. Es decir la institución está dejando de lado una de las principales razones por la que los individuos se integran a las organizaciones, que es desempeñar una función y en base a esta, recibir una retribución por las actividades que estén llevando a cabo, para de esta forma satisfacer sus necesidades y las de su grupo familiar.

Observaciones sobre la retribución económica

Una vez realizado el análisis de los tres cuadros anteriores, se observa que mayoritariamente está presentándose inconformidad, en base a los factores de la retribución económica, que está afectando el desenvolvimiento, rendimiento y desempeño de los trabajadores.

En este tópico señala Chiavenato, (2009:283) que *“nadie trabaja gratis. Como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente.”* En consecuencia se aprecia que este factor está fallando dentro de la institución por lo que se ve disminuida la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores.

4.2 Condiciones físicas del entorno de trabajo

Son los factores existentes en las áreas específicas donde el trabajador desempeña sus labores: la iluminación, el nivel de ruido, la temperatura, el espacio la distribución el orden y la limpieza, y pueden incidir directa o indirectamente en el desenvolvimiento y la satisfacción de los trabajadores. Chiavenato, (2007:55) afirma que *“se comprobó que la eficiencia no solo depende del método de trabajo y del incentivo salarial, sino también de un conjunto de condiciones laborales que garanticen el bienestar físico del trabajador y disminuyan la fatiga.”* Se puede decir entonces, que estos factores deben estar presentes en la organización de manera adecuada para el óptimo desarrollo de las actividades.

Para medir el nivel de satisfacción que produce las condiciones físicas del entorno de trabajo, se tomaron como referencia los siguientes indicadores.

- Distribución del espacio en el sitio de trabajo.

- Condiciones ambientales en el sitio de trabajo.
- Limpieza y orden del sitio de trabajo.

Cuadro N° 4 Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la disposición en la distribución del espacio en el sitio de trabajo. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	13	76,4
Fuertemente de acuerdo	4	23,6
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

La asertividad por parte de los trabajadores de IPSPUDO, acerca de cómo está distribuido y aprovechado el espacio en la institución, manifiesta la comodidad que estos perciben en su entorno laboral, es decir, ellos en su mayoría están opinando que dichos espacios y su distribución están adecuados a las exigencias de las actividades que desempeñan, lo cual se traduce en el incremento de la satisfacción, que incidirá de manera directa en los resultados de los procesos que se den en el ente modificándolos positivamente.

Cuadro N° 5: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la calidad de las condiciones ambientales en el sitio de trabajo. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	10	58,9
Fuertemente de acuerdo	7	41,1
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

El presente cuadro, muestra una aceptación de la calidad en las condiciones ambientales en el sitio de trabajo, los encuestados, certificaron que las condiciones ambientales presentes son óptimas para el desenvolvimiento y desempeño de las actividades que ejecutan, manifestando, agrado por el entorno donde desarrollan sus labores.

Este es un aspecto fundamental para el bienestar integral del trabajador, porque mientras en su entorno se encuentren las condiciones adecuadas que le permitan desenvolverse a plenitud, su labor será efectiva y su rendimiento no podrá verse afectado de manera negativa.

Cuadro N° 6: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la limpieza y orden en el sitio de trabajo. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	5	29,4
Fuertemente de acuerdo	12	70,5
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

Los trabajadores de IPSPUDO perciben en la limpieza y el orden del sitio, condiciones favorables que les permiten desarrollar sus labores con total normalidad, mostrando satisfacción en las respuestas suministradas a través del cuestionario, las cifras reflejan que los encuestados están totalmente de acuerdo con respecto a este punto, es decir, perciben en la institución altos niveles de aseo y orden que los mantienen motivados para desempeñar sus actividades de manera adecuada.

Observaciones sobre las condiciones físicas del entorno de trabajo

Se puede hacer énfasis, en base al factor de condiciones físicas del entorno de trabajo de IPSPUDO, ya que presentó aspectos muy positivos, que inciden de manera directa en los trabajadores de la institución, en tal sentido los trabajadores están notablemente satisfechos con los espacios y el entorno laboral que les proporciona mejores condiciones para efectuar sus actividades. En este sentido señala Chiavenato, (2009:475) que *“un entorno laboral agradable facilita las relaciones interpersonales y mejora la productividad y también disminuye los accidentes, las enfermedades, el*

ausentismo y la rotación de personas.” Es decir, estos factores están presentes en IPSPUDO e incrementan las condiciones en procura de que sus trabajadores estén plenamente satisfechos, para que de esta forma sus esfuerzos se vean mejor encaminados hacia el logro de los objetivos trazados por la organización.

4.3 Seguridad y estabilidad que ofrece la organización

Cuando se coloca en contexto, la estabilidad laboral que ofrece una organización, se hace referencia al hecho de cuanto puede esta institución, perdurar en el tiempo y como puede ser garante de que su fuerza laboral permanezca, productivamente activa y con bases sólidas en sus espacios.

Para medir el nivel de satisfacción laboral que produce la seguridad y estabilidad que ofrece IPSPUDO, se tomaron en cuenta los siguientes indicadores:

- Permanencia en la organización si existe algún cambio de directiva.
- Protección al empleado con respecto a contingencias.
- Estabilidad del empleo que ofrece el instituto.

Cuadro N° 7: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo desacuerdo sobre la permanencia en la organización si existe algún cambio de directiva. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	7	41,1
De acuerdo	6	35,2
Fuertemente de acuerdo	4	23,6
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

Los trabajadores manejaron esta parte de la encuesta con cierta incertidumbre, pero al final su opinión derivó en un desacuerdo, es decir, dudan de que si hay un cambio de directiva esto no los afectara, pues consideran que ese cambio sería radical y traería consigo variantes en los puestos. Por esta razón manifestaron insatisfacción lo que podría repercutir en el desempeño de sus funciones, ya que, la incertidumbre genera una ansiedad propia en el individuo que pudiera traducirse en pérdida de la motivación y disminución del desempeño laboral.

Cuadro N° 8: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la protección del empleado frente a contingencia. Cumaná, año 2016

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	17,7
De acuerdo	10	58,9
Fuertemente de acuerdo	4	23,6
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

En este indicador los trabajadores afirmaron, sentirse protegidos frente a cualquier contingencia que pudiera presentárseles, consideran que IPSPUDO posee las políticas necesarias para brindarles el apoyo de ser necesario en distintas áreas y en diversidad de situaciones. Este soporte que la institución les brinda a sus trabajadores crea en ellos confianza, que se ve traducida en desempeño efectivo, pues sienten un total respaldo por parte de

la organización, que los impulsa positivamente y en consecuencia los niveles de satisfacción aumentan.

Cuadro N° 9: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la estabilidad del empleo que ofrece la empresa. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	14	82,3
Fuertemente de acuerdo	3	17,7
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

La opinión en este sentido fue favorable, los trabajadores manifiestan a través de la encuesta, sentir que la institución les proporciona una adecuada estabilidad del empleo que allí poseen, es decir, perciben que la institución respalda de manera sólida el empleo que están desempeñando en la misma.

Este factor de la estabilidad en el trabajo, ofrecida por la organización tiene una estrecha relación con la motivación del trabajador, pues es dicho factor es el que fomenta el compromiso del trabajador con el ente, y esto determina la conducta, el comportamiento y el desempeño del trabajador, un trabajador que está inseguro en la organización, no tendrá el rendimiento que el personal que esté plenamente respaldado en su cargo por la misma.

Observaciones sobre la seguridad y estabilidad que ofrece la organización

Tomando en cuenta los factores descritos en estos cuadros se pudo evidenciar, el hecho de que los trabajadores sienten en IPSPUDO un apoyo y una solidez que como institución posee y la transmite a cada uno de ellos, a través de las políticas que en muchos aspectos resguardan, la integridad laboral, física y psicológica de los mismos.

La trayectoria y permanencia en el tiempo de una organización le hacen merecedora de la confianza de sus integrantes, y de un posicionamiento a nivel competitivo que hace que nuevos participantes quieran sumarse a formar parte de ella, IPSPUDO es un ejemplo como institución, pues ha sabido mantenerse con el transcurrir de los años, es por esto que sus trabajadores la conciben como una empresa estable y a su vez se sienten seguros formando parte de su equipo de trabajo.

4.4 Relaciones con los compañeros de trabajo

En las organizaciones, los integrantes de estas no pueden estar aislados los unos de los otros, sino más bien deben integrarse en una especie de camaradería que les facilite llevar a cabo los procesos y las actividades que sean correspondientes. Chiavenato, (2007:92) afirma que *“en el lugar de trabajo, las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización, y se mantienen en una constante interacción social.”* Esta interacción se da en las organizaciones y es parte fundamental del desarrollo y la evolución tanto de los individuos como de la institución.

Para medir el nivel de satisfacción que producen las relaciones con los compañeros de trabajo, se tomaron en cuenta los siguientes indicadores:

- Cooperación entre los compañeros de trabajo.

- Relaciones entre los compañeros de trabajo .
- Comunicación entre los compañeros de trabajo.

Cuadro N° 10: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la cooperación entre los compañeros de trabajo. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	5	29,4
De acuerdo	9	52,9
Fuertemente de acuerdo	3	17,7
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

En este caso y de acuerdo a la opinión de los trabajadores, asociada al punto de la cooperación entre ellos, manifestaron una tendencia positiva, con respecto a cómo colaboran y se ayudan entre sí, para la resolución de las distintas situaciones que se presentan y la realización de las actividades que le son requeridas, evidenciando estar de acuerdo con la cooperación entre ellos. Este factor tiene una fuerte incidencia en los trabajadores, porque pone de manifiesto quienes de los trabajadores están prestos a mancomunar esfuerzos en pro del logro de los objetivos organizacionales, dejando de lado los intereses individuales, facilitar, contribuir aportar e incentivar a los demás con las actividades o tareas que se realicen es fundamental para mantener la satisfacción laboral.

Cuadro N° 11: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre cordialidad de las relaciones entre los compañeros de trabajo. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	11,7
De acuerdo	10	58,9
Fuertemente de acuerdo	5	29,4
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

En este cuadro se muestra una total asertividad, por parte de los trabajadores quienes perciben que hay un gran ambiente de cordialidad, en sus interacciones y las relaciones con sus compañeros de trabajo, es decir, en este punto hay un aspecto muy positivo en el nivel de satisfacción que los movió a plasmar en el cuestionario su conformidad por cómo están dándose en términos de cordialidad las relaciones entre ellos.

Para los trabajadores este factor es de vital importancia, porque determina esa camaradería que debe prevalecer dentro de la institución, buscando siempre el acuerdo mutuo y la armonía de las relaciones que se presenten para de esta forma maximizar los niveles de satisfacción laboral que podrían verse afectados si este factor no se manifiesta de manera adecuada en la organización.

Cuadro N° 12: Distribución absoluta y porcentual de los empleados de IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la efectividad de la comunicación entre los compañeros de trabajo. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	17,7
De acuerdo	5	29,4
Fuertemente de acuerdo	9	52,9
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

La comunicación dentro de las organizaciones, es de vital importancia para el éxito de las actividades de la misma, en tal sentido los trabajadores de IPSPUDO, están conscientes de lo que esta representa en el marco de su institución y están de acuerdo, con la fluidez que esta se manifiesta entre ellos y sus compañeros, brindándoles un soporte adecuado en el desempeño de sus labores y facilitándole el alcance de los objetivos manteniendo el hilo coherente de sus relaciones.

Observaciones sobre las relaciones con los compañeros de trabajo

La interacción que se da entre los miembros de las organizaciones, pone de manifiesto el hecho de que solo a través, de un intercambio de ideas, conocimientos habilidades y aptitudes, pueden concretarse esfuerzos que vayan en pro de la consecución de los objetivos propuestos. Las buenas relaciones entre los compañeros deben estar como prioridad en las instituciones, en este sentido IPSPUDO ha manejado en buena forma este aspecto, pues sus trabajadores sienten agrado al interactuar con sus

compañeros y tienden a sentir una respuesta positiva en la convivencia diaria en el entorno laboral. Según Chiavenato, (2007:91) *“los trabajadores no actúan o reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos.”* Afirmando el hecho de que los miembros de las organizaciones deben estar engranados entre sí para optimizar su desenvolvimiento.

4.5 Apoyo y respeto a los superiores

La figura de apoyo y respeto a los superiores hace referencia, al hecho de como los trabajadores deben amoldarse, a las directrices que establezcan las persona a cargo de la organización, también está referido a esas diferencias jerárquicas, que son establecidas para estructurar una cadena de mando, en donde el trabajador es pieza fundamental pero debe dar un apoyo irrestricto a las decisiones que se tomen en lo altos niveles de la organización en pro del buen funcionamiento de la misma.

Para medir el nivel de satisfacción que produce el apoyo y respeto a los superiores se tomaron en cuenta los siguientes indicadores:

- Disposición a seguir con las instrucciones del supervisor.
- Acatamiento de las decisiones de la alta gerencia.
- Conocimiento del supervisor con respecto a su trabajo.

Cuadro N° 13: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la disposición de seguir las instrucciones del supervisor. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	3	17,7
Fuertemente de acuerdo	14	82,3
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

Los empleados de IPSPUDO manifiestan disponibilidad, a seguir las órdenes que provienen de su supervisor, y están de acuerdo en asumir responsablemente estas directrices, demostrando compromiso con la institución y enfocando sus esfuerzos en pro de la consecución de los objetivos propuestos.

Esto representa un punto muy positivo de la institución, porque cuando se establecen líneas de mando la información es suministrada y recibida de forma más precisa, el personal recibe las órdenes y las ejecuta con un control adecuado, optimizando los procesos dentro de la institución y por ende aumentando la satisfacción laboral.

Cuadro N° 14: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a acatar decisiones de la alta gerencia. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	11,7
De acuerdo	10	58,9
Fuertemente de acuerdo	5	29,4
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

La disposición y concordancia, mostrada por los trabajadores de IPSPUDO a la hora de acatar decisiones de la alta gerencia, evidencia su amplia voluntad de unificar actividades que vayan en favor del logro y la obtención de las metas propuestas por la organización, por encima de sus intereses individuales.

En tal sentido los trabajadores dieron muestra, de que las decisiones que son tomadas por la alta gerencia son cumplidas a cabalidad por ellos, esto repercute de manera positiva en su desempeño e impulsa los procesos dentro de la institución promoviendo el aumento de la satisfacción laboral.

Cuadro N° 15: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el conocimiento del supervisor con respecto a su trabajo. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	3	17,7
De acuerdo	9	52,9
Fuertemente de acuerdo	5	29,4
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

El grado de aceptación en este aspecto fue superior y favorable, es decir, los trabajadores de IPSPUDO consideran que su supervisor posee conocimientos acerca de su trabajo, lo que por ende facilita el desempeño de las actividades y el seguimiento en los procesos dentro de la organización.

Este es un factor muy positivo, le comprueba al trabajador que su supervisor está al tanto de la labor que realiza, de esta manera siente respaldo en las actividades que desempeña, incrementando su nivel de satisfacción.

Observaciones sobre el respeto y apoyo a los superiores

En base estos factores se evidencia que, el personal de IPSPUDO maneja un fuerte lazo de respeto y apoyo para con sus superiores, pues cumplen, con las directrices que les son indicadas por quienes ocupan las posiciones de alto nivel en la organización. El respeto y cumplimiento de las ordenes emanadas por parte de los superiores, denota en los trabajadores una responsabilidad asumida en la labor que están desempeñando, a su vez

los superiores han mostrado cualidades que son las que infieren de manera positiva en el personal y les otorgan ese papel de autoridad que tiene la potestad y el total consentimiento de sus subordinados. Robbins, (2004:352) indica que *“el líder directivo le muestra a los seguidores lo que espera de ellos, programa el trabajo que se realizará y da lineamientos concretos sobre como cumplir las tareas”*. Esto afirma el papel protagónico que poseen los superiores en las organizaciones para establecer un nivel de satisfacción adecuado en el personal a su cargo.

4.6 Reconocimiento por parte de los demás

Se trata de destacar el trabajo del otro, es decir, asumir que está desempeñando una labor excelente y hacerle saber mediante estímulos que estamos reconociendo la calidad de esa labor. El reconocimiento puede venir por parte de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

Para medir el nivel de satisfacción que produce el reconocimiento por parte de los demás se tomaron como referencia los siguientes indicadores:

- Importancia que le da el supervisor al trabajo del empleado.
- Reconocimiento por el desempeño del trabajador.
- Elogio por parte de los compañeros por la labor realizada.

Cuadro N° 16: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre la importancia que le da el supervisor al trabajo del empleado. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	4	23,6
Fuertemente de acuerdo	13	76,4
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

En este cuadro, se puede apreciar que los trabajadores de IPSPUDO, perciben que su trabajo es relevante para su supervisor, es decir, ellos opinan en su mayoría que sus labores son tomadas en cuenta de forma adecuada, por parte de quienes están a cargo de controlar los requerimientos y el desempeño de sus actividades.

Esto incide de manera positiva en el comportamiento, la motivación y desenvolvimiento del trabajador, esto refleja el respaldo y la confianza sus superiores en sus actividades lo que repercutirá en el aumento de su satisfacción laboral.

Cuadro N° 17: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el otorgamiento de reconocimiento por el desempeño del trabajador. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	7	41,1
Fuertemente de acuerdo	10	58,9
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

Los resultados indican que, hay reconocimiento al desempeño por parte de los superiores, lo que proporciona un enfoque positivo a los trabajadores acerca de cómo vienen ejecutando sus labores. Esto les permite tomar confianza en las labores que realizan, ejecutarlas de mejor forma y por ende aumentar los niveles de productividad en la institución.

Este es un punto de vital importancia para que no disminuyan los esfuerzos del trabajador y su motivación, en la realización de las actividades que permiten la eficacia de los procesos en la institución. Que los superiores reconozcan el desempeño que tiene cada uno de ellos será clave para que el trabajador sienta el estímulo adecuado y siga adelante realizando sus actividades con plena satisfacción laboral.

Cuadro N° 18: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el elogio por parte de los compañeros por la labor realizada. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	2	11,7
En desacuerdo	4	23,6
De acuerdo	7	41,1
Fuertemente de acuerdo	4	23,6
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

En este caso aunque las opiniones tuvieron un menor margen de diferencia, de igual forma la mayoría de los trabajadores percibió, elogios por parte de los compañeros por la labor realizada, lo que se traduce en un entorno donde cada uno de los integrantes reconoce la labor del otro en pro del alcance de los objetivos planteados.

Por lo antes señalado podemos inferir que la satisfacción laboral y su proceso se está dando de la mejor manera, lo que favorece en gran forma el funcionamiento total y adecuado del organismo, pues permite a cada uno de sus integrantes maximizar los alcances de sus labores, en pro de la consecución de los objetivos previamente propuestos por la organización.

Observaciones sobre el reconocimiento por parte de los demás

En los datos recabados en base a este factor, se pudo constatar que para los trabajadores de IPSPUDO el reconocimiento es una herramienta, de vital importancia en el desempeño, ejecución y logro de los objetivos propuestos por el ente.

El reconocimiento en las labores de los trabajadores de IPSPUDO debe ser enfático y corresponder al esfuerzo o logro alcanzado por el individuo, o por el grupo, en resumidas cuentas debe ser oportuno y preciso, para que logre el efecto motivador, que es lo que busca la organización, elevar el nivel de satisfacción y mediante esto mejorar la productividad y el rendimiento de su fuerza laboral.

4.7 Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Una de las razones fundamentales, por la que los individuos se interesan en formar parte de las organizaciones, es por el hecho de que estas les permiten, obtener beneficios a manera de retribución por servicios prestados, pero, la necesidad de desarrollarse como persona y de ampliar sus bases profesionales es la prioridad para los que integran las instituciones. Chiavenato, (2009:418) afirma que *“algunas organizaciones empiezan a atribuir a los propios trabajadores la responsabilidad de administrar su carrera y les ofrecen todas las condiciones y apoyos posibles para que escojan adecuadamente y tengan éxito.”*

Es decir depende de la voluntad del trabajador elevar sus condiciones de vida y maximizar sus capacidades profesionales.

Para medir el nivel de satisfacción laboral que produce la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo se tomaron como referencia los siguientes indicadores:

- Incentivos que ofrece el instituto a los empleados que crezcan profesionalmente.
- Crecimiento personal que brinda la labor que realizan los empleados.
- Habilidades y conocimientos que se necesitan.

Cuadro N° 19: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre los incentivos que ofrece el instituto a los empleados para que crezca profesionalmente. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	11,7
De acuerdo	11	64,7
Fuertemente de acuerdo	4	23,6
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

Los trabajadores plasmaron datos en este sentido que corroboran, que IPSPUDO posee políticas de capacitación y mejoras de los conocimientos de sus integrantes para, promociones y ascensos con los incentivos necesarios para fomentar dentro de la organización el crecimiento de su personal, siempre en la búsqueda del bienestar y la satisfacción de ellos para obtener un rendimiento adecuado en el desempeño de sus actividades.

La organización permite a sus integrantes, realizar cursos y capacitaciones en diferentes áreas y disciplinas que les permitan aumentar sus conocimientos, habilidades y capacidades en sus respectivas carreras, siendo esta quien paga la totalidad de los costos de estas preparaciones, elevando así el nivel de destrezas que estos manejan, ayudar a que sus integrantes crezcan profesionalmente incide de manera directa y positiva en la satisfacción laboral de estos y por ende mejora su desempeño en la institución.

Cuadro N° 20: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre el crecimiento personal que ofrece la labor que realizan los empleados. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	4	23,6
Fuertemente de acuerdo	13	76,4
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

En el presente cuadro, se aprecia la opinión de los empleados de IPSPUDO quienes perciben que la labor que realizan les permite crecer personalmente, ya que les brinda la posibilidad, de ampliar a través de su desempeño los conocimientos que poseen y mejorar su calidad de vida con incentivos adecuados a las actividades que realizan.

Por lo antes señalado se puede inferir que en la institución están presentes las condiciones claves para que los trabajadores se sientan satisfechos, tanto con el desempeño de sus funciones en la institución como con las retribuciones que reciben en pago por sus labores, es decir, IPSPUDO les proporciona el respaldo adecuado económica y profesionalmente, garantizando de esta forma su satisfacción laboral y compromiso con el ente.

Cuadro N° 21: Distribución absoluta y porcentual de los empleados del IPSPUDO según grado de acuerdo o desacuerdo sobre las habilidades y conocimientos que se necesita para desempeñar mejor el trabajo. Cumaná, año 2016.

Grado de acuerdo desacuerdo	N	%
En fuerte desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
De acuerdo	7	41,1
Fuertemente de acuerdo	10	58,9
Totales	17	100

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO.

En este caso los trabajadores manifiestan, una respuesta positiva sobre las habilidades y los conocimientos que necesitan para desempeñar mejor sus labores, evidenciando un nivel de satisfacción favorable, dando muestra de que desempeñan sus actividades con agrado y que sienten respaldo por parte de la institución en base a los conocimientos que ya poseen y a los que pueden adquirir.

Observaciones de la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

El capital más importante que poseen las organizaciones es el capital humano, IPSPUDO como institución sabe que la clave de tener un personal de calidad, con un desempeño adecuado a las necesidades actuales, por medio de sus habilidades ir capacitándolos, desarrollándolos en las distintas áreas en las que se desenvuelvan, porque es a través de este crecimiento, que los procesos dentro de la organización serán más exitosos. En este

sentido señala Chiavenato, (2009,419) que *“el desarrollo del potencial humano, de su conocimiento y de sus habilidades, con la autodisciplina que se deriva de la autonomía y la responsabilidad, es la principal misión de sus dirigentes”*.

El autor afirma el papel clave, que cumple el recurso humano y como la institución debe ser garante, de ampliar todo el potencial de su fuerza laboral, para obtener más y mejores resultados, en los procesos que se den dentro de la misma, sin dejar de lado la mejora constante de sus integrantes.

CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis de cada uno de los factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente, se presentan las siguientes conclusiones:

- En el factor de retribución económica se observó que existe insatisfacción en los empleados de IPSPUDO, debido a que perciben un desequilibrio en la correspondencia entre salario y esfuerzo, superioridad del salario en comparación con otros cargos similares y la capacidad del salario para cubrir las necesidades.
- Con respecto al factor referente a las condiciones físicas del entorno de trabajo se evidenció que la distribución, las condiciones, la limpieza y orden del espacio de trabajo son favorables y presentaron aspectos positivos que aumentaron la satisfacción de los empleados de IPSPUDO.
- La seguridad y estabilidad que ofrece IPSPUDO presentó en el factor de la posibilidad de permanencia incertidumbre e insatisfacción pues consideraron que de haber un cambio en la directiva, sus cargos quedarían en riesgo, mientras que en los aspectos de protección al empleado en caso de contingencia y la estabilidad del empleo manifestaron satisfacción.
- En el aspecto de las relaciones con los compañeros de trabajo, la cordialidad, la cooperación y la comunicación con el grupo de trabajo,

quedó demostrado que existe un nivel de satisfacción elevado en los empleados de IPSPUDO.

- El factor apoyo y respeto a los superiores en IPSPUDO, reflejó que tienen disposición a seguir las instrucciones, a acatar las decisiones de la alta gerencia y opinaron que su supervisor posee conocimiento de la labor que realizan, lo que generó altos niveles de satisfacción en los empleados.
- Los empleados de IPSPUDO manifestaron sentir satisfacción porque los supervisores le dan importancia al trabajo que realizan, reciben reconocimiento por su desempeño y elogios por la labor que ejecutan.
- Las políticas de IPSPUDO con respecto a las posibilidades de desarrollo personal y profesional en el trabajo le proporcionan a sus empleados oportunidades de crecimiento y superación profesional, por lo que demostraron satisfacción con el estímulo y la adquisición de habilidades y conocimientos.

Por lo antes señalado se puede acotar que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de IPSPUDO es elevado, pues a través de las respuestas que proporcionaron en la encuesta que se les realizó, se pudo constatar que la organización posee condiciones y factores que les permiten desenvolverse a plenitud y desarrollarse personal, profesional y económicamente, obteniendo así un equilibrio, entre los servicios que ellos le brindan a la institución y las retribuciones y beneficios que obtienen de esta.

RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones elaboradas, se presentan una serie de recomendaciones para elevar el nivel de satisfacción del personal de IPSPUDO.

- Reestructurar los niveles salariales existentes en la organización para equiparlos a las exigencias económicas actuales, de esta manera los trabajadores puedan, satisfacer sus necesidades y no sientan malestar con respecto a los salarios en otras organizaciones con cargos similares.
- Continuar con los niveles óptimos en las condiciones físicas del entorno de trabajo, pues estas, siempre mantendrán el bienestar de los empleados y su elevado desempeño.
- Fomentar la confianza en el caso de que se presente un cambio de directiva, para dispersar las dudas que este sentido se están presentando.
- Mantener la armonía en las relaciones de trabajo entre los compañeros, es un factor clave para la continuidad del éxito en los procesos de interacción, entre los integrantes de la institución y de esta manera el nivel de satisfacción es óptimo y por ende se alcanza en mejor forma el logro de los objetivos.

BIBLIOGRAFÍAS

TEXTOS:

ANDRADE, S (2005). **Diccionario de Economía** (3° ed.) Editorial Andrade

ARIAS, F. (2006). **El Proyecto de Investigación: introducción a la metodología científica** (6° ed.) Venezuela: Editorial Epísteme.

CHIAVENATO, I. (2006). **Introducción a la teoría general de la administración** (7° ed.) México: Editorial McGraw-Will/ Interamericana.

CHIAVENATO, I (2009). **Gestión del Talento Humano** (3° ed.) México: Editorial McGraw-Will/ Interamericana.

CHIAVENATO, I (2005). **Administración de Recursos Humanos** (5° ed.) Colombia: Editorial McGraw-Will/ Interamericana.

FERRELL, HIRT, RAMOS, ADRIAENSÉNS Y FLORES (2004). **Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante** (4° ed.) Colombia: Editorial McGraw-Will/ Interamericana.

ROBBINS, S (2004). **Comportamiento Organizacional** (10° ed.) México: Editorial PEARSON EDUCACIÓN.

STANTON, ETZEL y WALKER (2007). **Fundamentos de Marketing** (14°ed.) Colombia: Editorial McGraw-Will/ Interamericana.

TRABAJOS DE GRADOS:

Arnedo y Castillo (2009) **Satisfacción Laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná, Estado Sucre, año 2008**, trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente. (No Publicado).

Marques y Marcano (2010) **Relación entre la satisfacción laboral y la intención de abandonar la institución en docentes universitarios a tiempo completo del sector privado, año 2009. Caracas**, presentada para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello.

Reyes (2013) **Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en los Institutos Universitarios de Tecnología Públicos, año 2012. Maracaibo**, presentada para optar por el título de Magister Scientarum en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad Rafael Beloso Chacín.

ANEXOS

Cuestionario aplicado a los empleados del Instituto de Previsión Social

N°	AFIRMACION	ALTERNATIVAS
-----------	-------------------	---------------------

del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente

RETRIBUCIONES ECONOMICAS		
1	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo para el IPSPUDO.	1.1 () En fuerte desacuerdo 1.2 () En desacuerdo 1.3 () De acuerdo 1.4 () Fuertemente de acuerdo
2	Mi salario es mejor que el que devengan otras personas en cargos similares en otras organizaciones.	2.1 () En fuerte desacuerdo 2.2 () En desacuerdo 2.3 () De acuerdo 2.4 () Fuertemente de acuerdo
3	Mi salario es suficiente para cubrir mis necesidades y las de mi grupo familia	3.1 () En fuerte desacuerdo 3.2 () En desacuerdo 3.3 () De acuerdo 3.4 () Fuertemente de acuerdo
CONDICIONES AMBIENTE		
4	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad.	4.1 () En fuerte desacuerdo 4.2 () En desacuerdo 4.3 () De acuerdo 4.4 () Fuertemente de acuerdo
5	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura y ventilación) de mi sitio de trabajo son agradables	5.1 () En fuerte desacuerdo 5.2 () En desacuerdo 5.3 () De acuerdo 5.4 () Fuertemente de acuerdo
6	Mi sitio de trabajo es limpio y ordenado	6.1 () En fuerte desacuerdo 6.2 () En desacuerdo 6.3 () De acuerdo 6.4 () Fuertemente de acuerdo
ESTABILIDAD Y SEGURIDAD QUE OFREZCA LA EMPRESA		
7	Tengo la certeza de que el cambio de la directiva del IPSPUDO no afectará mi permanencia en esta organización	7.1 () En fuerte desacuerdo 7.2 () En desacuerdo 7.3 () De acuerdo 7.4 () Fuertemente de acuerdo

8	Mi actual empleo me brinda protección contra cualquier contingencia que deba enfrente.	8.1 () En fuerte desacuerdo 8.2 () En desacuerdo 8.3 () De acuerdo 8.4 () Fuertemente de acuerdo
---	--	---

9	Siento que el IPSPUDO es un instituto solido que me garantiza un empleo estable.	9.1 () En fuerte desacuerdo 9.2 () En desacuerdo 9.3 () De acuerdo 9.4 () Fuertemente de acuerdo
RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO		
10	Existe solidaridad y ayuda mutua entre los miembros de mi grupo de trabajo.	10.1 () En fuerte desacuerdo 10.2 () En desacuerdo 10.3 () De acuerdo 10.4 () Fuertemente de acuerdo
11	Existen relaciones cordiales en el trato entre mis compañeros de trabajo y los supervisores.	11.1 () En fuerte desacuerdo 11.2 () En desacuerdo 11.3 () De acuerdo 11.4 () Fuertemente de acuerdo
12	En nuestro grupo de trabajo la comunicación es abierta y espontánea.	12.1 () En fuerte desacuerdo 12.2 () En desacuerdo 12.3 () De acuerdo 12.4 () Fuertemente de acuerdo
APAYO Y RESPETO A LOS SUPERIORES		
13	Siempre estoy dispuesto a seguir las instrucciones de mi supervisor.	13.1 () En fuerte desacuerdo 13.2 () En desacuerdo 13.3 () De acuerdo 13.4 () Fuertemente de acuerdo
14	Acato las decisiones que toma la alta gerencia, independientemente de que las comparta o no.	14.1 () En fuerte desacuerdo 14.2 () En desacuerdo 14.3 () De acuerdo 14.4 () Fuertemente de acuerdo
15	Considero que mi supervisor conoce a plenitud su trabajo.	15.1 () En fuerte desacuerdo 15.2 () En desacuerdo 15.3 () De acuerdo 15.4 () Fuertemente de acuerdo

RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DEMAS
--

16	Mi supervisor me hace sentir que mi trabajo es importante	16.1 () En fuerte desacuerdo 16.2 () En desacuerdo 16.3 () De acuerdo 16.4 () Fuertemente de acuerdo
17	Recibo reconocimientos formales por parte del instituto por el desempeño de mi trabajo	17.1 () En fuerte desacuerdo 17.2 () En desacuerdo 17.3 () De acuerdo 17.4 () Fuertemente de acuerdo
18	Mis compañeros de trabajo me elogian cuando realizo bien mi labor	18.1 () En fuerte desacuerdo 18.2 () En desacuerdo 18.3 () De acuerdo 18.4 () Fuertemente de acuerdo
POSIBILIDADES DE DESARROLLO PERSONALES EN EL TRABAJO		
19	El Instituto me brinda estímulos para que incremente mi formación profesional.	19.1 () En fuerte desacuerdo 19.2 () En desacuerdo 19.3 () De acuerdo 19.4 () Fuertemente de acuerdo
20	Creo que mi trabajo en el IPSPUDO me permite desarrollarme cada vez más como persona.	20.1 () En fuerte desacuerdo 20.2 () En desacuerdo 20.3 () De acuerdo 20.4 () Fuertemente de acuerdo
21	El IPSPUDO se preocupa por mantenerme actualizado en las habilidades y conocimientos que necesito para desempeñar mi trabajo.	21.1 () En fuerte desacuerdo 21.2 () En desacuerdo 21.3 () De acuerdo 21.4 () Fuertemente de acuerdo

HOJAS DE METADATOS

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

Título	Satisfacción laboral de los trabajadores del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (ipspudo), Cumaná-sucre año 2016.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
González M. David	CVLAC	18.904.429
	e-mail	david.Z9@hotmail.com
	e-mail	
Rojas G. Maybelin	CVLAC	19.081.186
	e-mail	maylind@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

satisfacción laboral, motivación, condiciones de trabajo, desempeño

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

La satisfacción laboral es un conjunto de factores que son percibidos por los trabajadores de manera individual y le genera una serie de sensaciones, pensamientos y sentimientos relacionados con la labor que desempeñan y las condiciones en que las realizan, en tal sentido es de vital importancia que las organizaciones procuren crear condiciones óptimas a fin de mantener al personal motivado y presto para ejecutar su labor bajo altos estándares de satisfacción. La presente investigación se enfocó en establecer el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO), para lo que se tomó como referencia los siete (7) factores de satisfacción que señalan Fernández Ríos: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno de trabajo, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Se utilizó una investigación de campo y la información se obtuvo a través del cuestionario aplicado al personal de IPSPUDO, la investigación arrojó que el personal está altamente satisfecho lo que demuestra la existencia de las condiciones adecuadas de los factores antes mencionados.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
De Freitas R. María A.	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	12.664.466
	e-mail	udoauditariarrhh@yahoo.com
	e-mail	
Mata A. Oly A.	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	12.272.667
	e-mail	olsus2702@yahoo.com
	e-mail	
	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

Colocar fecha de discusión y aprobación:

2016	10	12
-------------	-----------	-----------

Lenguaje: **SPA** _____

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Curso Especial de Grado – gonzalezrojas.doc	Application/word

Alcance:

Espacial: _____

Temporal: _____

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciado(a) Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado(a)

Área de Estudio: Gerencia de Recursos Humanos

Institución(es) que garantiza(n) el Título o Grado: Universidad de Oriente

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR <i>Martínez</i>
FECHA <i>5/8/09</i> HORA <i>5:30</i>

Cordialmente,

Juan A. Bolanos Cunele
Secretario

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

JABC/YGC/maruja

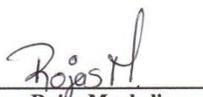
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

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

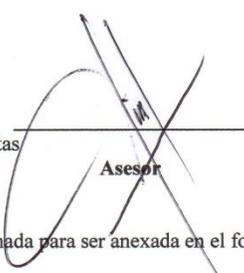
Esta hoja tiene que estar personalizada por el autor(e)s

Ejemplo:


González David
Autor 1


Rojas Maybelin
Autor 2

Prof: (MSc) María A. De Freitas


Asesor

Nota: Esta hoja debe ser firmada para ser anexada en el formato Digital. (Scanear)