



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO ESPECIAL DE GRADO (681-5009)

**ANÁLISIS Y SÍNTESIS DE LOS CURSOS ESPECIALES DE
GRADO. ÁREA LEGAL DE GERENCIA. II SEMESTRE AÑO
2022**

Autores:

Br. Ceballos Roque, Grehismar Esther

C.I. 28.450.725

Br. Pereda Gil, Emily Cecilia

C.I. 26.293.644

Proyecto de Seminario de Grado, modalidad Curso Especial de Grado, Área legal de Gerencia, presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado (a) en Gerencia de Recursos Humanos.

Cumaná, Junio de 2023.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO ESPECIAL DE GRADO (681-5009)

**ANÁLISIS Y SÍNTESIS DE LOS CURSOS ESPECIALES DE
GRADO. ÁREA LEGAL DE GERENCIA. II SEMESTRE AÑO 2022**

AUTORES:

Ceballos Roque, Grehismar Esther

C.I.28.450.725

Pereda Gil, Emily Cecilia

C.I.26.293.644

APROBADO POR:

Prof. María Montañez
Jurado

Prof. Marco Aurelio García
Jurado

Prof. Marina Patiño
Jurado

Cumaná, junio de 2023.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO ESPECIAL DE GRADO (681-5009)

BENEFICIOS SOCIALES NO REMUNERATIVOS Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE
REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN, C.A. CUMANÁ ESTADO
SUCRE. AÑO 2023.

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE
REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN, C.A. CUMANÁ ESTADO
SUCRE, AÑO 2023.

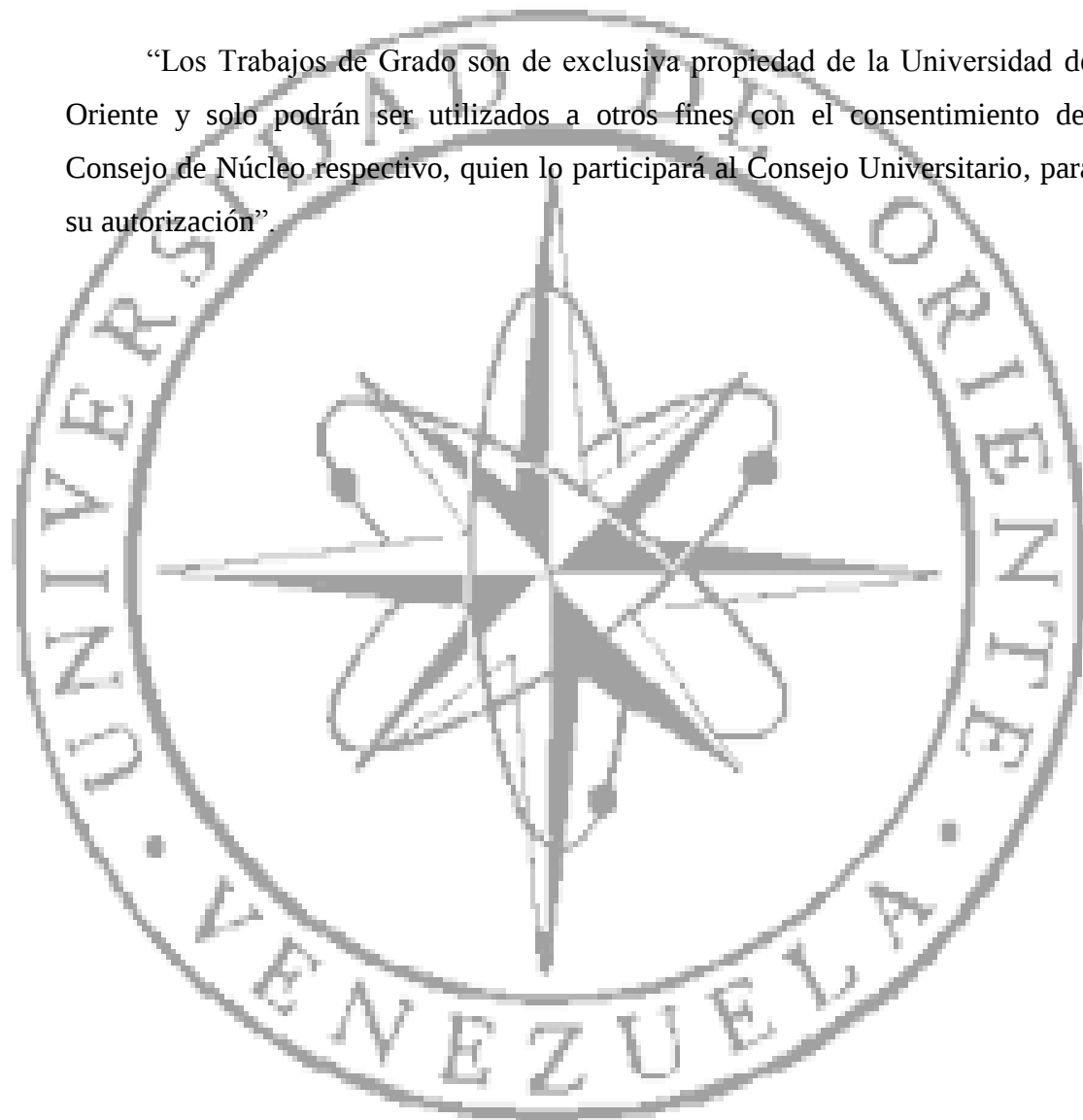
ANÁLISIS DE LOS FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS
LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO
AUTÓNOMO MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE CUMANÁ (IAM-
CBC), ESTADO SUCRE, AÑO 2023.

Cumaná, junio de 2023.

RESOLUCIÓN

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

“Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario, para su autorización”.



DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre. Mis logros han sido también suyos. A mis hermanos por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Grehismar Ceballos Roque

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios por darme salud, valentía para no desfallecer y sabiduría para afrontar este gran reto, por estar siempre a mi lado y darme la oportunidad de vivir esto con todas las personas que aprecio.

A mis padres por darme la vida, por velar que nunca me falte nada y apoyarme en todo momento. Son el pilar fundamental de mi vida, les dedico este triunfo. Son los mejores padres que Dios puedo escoger para mí.

También les dedico este logro a mis hermanos, espero que les sirva de motivación para que continúen hacia la meta. A mis tías y primas que son mi ejemplo a seguir y han estado siempre alentándome.

A toda mi familia, por ser el motor que impulsa mis metas y me dan fuerzas para siempre crecer mucho más como persona y como profesional.

Emily C. Pereda Gil

AGRADECIMIENTO

Antes que todo agradezco a Dios, a mis padres y mis hermanos; que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. A estar conmigo cuando he caído y motivarme a seguir adelante.

Le agradezco muy profundamente a mi tutor, por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

A todos mis docentes, que han sido parte de mi camino universitario por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

A mis compañeros, gracias por el apoyo y amistad brindados durante este periodo de estudio.

Por último, Agradezco a la Universidad de Oriente, a cada directivo por su trabajo y por su gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos.

Grehismar Ceballos Roque

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por el privilegio de la vida, por regalarme salud y sabiduría, por todas sus bendiciones y ser mi sostén en éste y cada uno de los momentos de mi vida, porque sin él nada es posible.

A mi amada madre, María Ysabel Gil y a mi amado padre, Luis Emilio Pereda por todo su amor, motivación y apoyo incondicional, por darme siempre todo lo necesario para lograr cumplir uno de mis sueños más preciados. L

Asimismo, a la Universidad de Oriente (UDO) por abrirme sus puertas y permitirme formarme como futura profesional en Gerencia de Recursos Humanos. Igualmente, a todos los profesionales que brindaron sus valiosos conocimientos, colaboración y apoyo desinteresado e incondicional que, pese a las adversidades, cumplieron su rol y nos acompañaron durante este proceso; especialmente a mis tutoras, las profesoras María Montañez y Marina Patiño, igualmente, al profesor Marco Aurelio García.

Hago extensivo mi agradecimiento a mi querida hermana, Edelcys Pereda y al resto de mis familiares, especialmente a mi amada abuela, Amparo Gil, a mis tías; Rosibel Gil, Dellanira, Thays Pereda y Hayarit Pereda, igualmente a mis primas Rosmarys Gil y Detsibel Marcano, por ser mujeres que son ejemplos de lucha, humildad, perseverancia y admiración. Finalmente, agradezco a la hermana que me regaló la vida Yerimar Millán por estar en todo momento, y a mis compañeras de clases que de una u otra manera me brindaron su colaboración, apoyo y motivación durante esta travesía.

Emily C. Pereda Gil

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESOLUCIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xv
PARTE I	xxiv
BENEFICIOS SOCIALES NO REMUNERATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN, C.A. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2023.	xxiv
RESUMEN	xxv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
NATURALEZA DEL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Objetivos de la Investigación	9
1.2.1. Objetivo General	9
1.2.2. Objetivos Específicos	9
1.3. Justificación	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes de la Investigación	12

2.1.1. Antecedentes Internacionales	12
2.1.2. Antecedentes Nacionales	14
2.1.3. Antecedentes Locales	15
2.2. Bases Teóricas	16
2.2.1. Beneficios Sociales no Remunerativos.....	16
2.2.2. Satisfacción Laboral	19
2.2.3. Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral.....	21
2.2.4. Importancia de la Satisfacción Laboral	21
2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	22
2.2.6. Enfoques Teóricos	23
2.3. Marco Legal.....	24
2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	24
2.3.2. Ley Orgánica del Trabajo, Las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT)	25
2.3.3. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).....	27
2.4. Marco Institucional	27
2.4.1. Reseña Histórica	27
2.4.2. Misión, Visión y Objetivos de la empresa.....	29
2.4.3. Estructura Organizativa del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.	31
2.5. Definición de Términos Básicos.....	31
CAPÍTULO III.....	34
MARCO METODOLÓGICO	34
3.1. Tipo de Investigación	34
3.2. Diseño de Investigación.....	34

3.3. Población	35
3.4. Fuentes de Información	35
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	36
3.6. Técnicas de Procedimientos y Análisis de los Resultados	36
CAPÍTULO IV	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	38
4.1. Datos Demográficos del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre.	38
4.2. Beneficios Sociales no Remunerativos y personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A.....	44
4.3. Satisfacción por los beneficios sociales no remunerativos otorgados al personal que labora en el Centro de rehabilitación Integral Canaán, C.A. ...	51
4.4. Relación de los beneficios sociales no remunerativos y la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.	53
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	64
HOJA DE METADATOS	71
PARTE II	77
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN, C.A. CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2023.	77
RESUMEN	78
INTRODUCCIÓN	79

CAPÍTULO I	81
NATURALEZA DEL PROBLEMA	81
1.1. Planteamiento del Problema	81
1.2. Objetivos de la Investigación	85
1.2.1. Objetivo General.....	85
1.2.2. Objetivos Específicos	85
1.3. Justificación.....	86
CAPÍTULO II.....	87
MARCO TEÓRICO	87
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	87
2.1.1. Antecedentes Internacionales	87
2.1.2. Antecedentes Nacionales	88
2.1.3. Antecedentes Locales	89
2.2. Bases Teóricas	90
2.2.1. Percepción.....	90
2.2.2. Clima Organizacional	91
2.2.3. Características del Clima Organizacional.....	92
2.2.4. Importancia del Clima Organizacional	93
2.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional	94
2.2.6. Satisfacción Laboral	96
2.2.7. Importancia de la Satisfacción Laboral	96
2.2.8. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	97
2.3. Marco Legal.....	98
2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)	
.....	98

2.3.2. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las trabajadoras (LOTTT)	99
2.3.3. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).....	99
2.4. Marco Institucional	103
2.4.1. Reseña Histórica	103
2.4.2. Misión, Visión y Objetivos de la empresa.....	104
2.4.3. Estructura Organizativa del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A.	106
2.5. Definición de términos básicos.....	106
CAPÍTULO III.....	108
MARCO METODOLÓGICO	108
3.1. Tipo de investigación.....	108
3.2. Diseño de Investigación.....	108
3.3. Población	109
3.4. Fuentes de información.....	109
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	110
3.6. Técnicas de Procedimientos y Análisis de los Resultados	110
CAPÍTULO IV	112
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	112
4.1. Datos Demográficos del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre	112
4.2. Percepción del Clima Organizacional en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán.	117
4.3. Satisfacción laboral en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán	133

CONCLUSIONES	147
RECOMENDACIONES	149
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	150
ANEXOS	153
HOJA DE METADATOS	157
PARTE III.....	163
ANÁLISIS DE LOS FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE CUMANÁ (IAM- CBC), ESTADO SUCRE, AÑO 2023.	163
RESUMEN	164
INTRODUCCIÓN	165
CAPÍTULO I	167
NATURALEZA DEL PROBLEMA	167
1.1. Planteamiento del Problema	167
1.2. Objetivos de la Investigación.....	172
1.2.1. Objetivo General:.....	172
1.2.2. Objetivos Específicos:	172
1.3. Justificación	173
CAPÍTULO II.....	176
MARCO TEÓRICO	176
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	176
2.1.1. Antecedentes Internacionales	176
2.1.2. Antecedentes Nacionales	178
2.1.3. Antecedentes Locales	179
2.2. Bases Teóricas	181

2.2.1. Definición de Estrés Laboral	181
2.2.2. Factores que causan el Estrés Laboral	182
2.2.2.1. Factores relativos al contenido de la tarea:	183
2.2.2.2. Factores asociados a la organización:	183
2.2.2.3. Factores relativos al ambiente físico:	184
2.2.3. Estrategias de Prevención del Estrés Laboral	184
2.2.4. Técnicas para la reducción de Estrés Laboral	185
2.3. Marco Legal	187
2.4. Marco Institucional	189
2.4.1. Reseña Histórica	189
2.4.2. Visión y Misión	191
2.4.3. Estructura organizativa del I.A.M. Cuerpo de Bomberos de Cumaná	191
2.5. Definición de Términos Básicos	194
CAPÍTULO III	197
MARCO METODOLÓGICO	197
3.1. Tipo de Investigación	197
3.2. Diseño de Investigación	197
3.3. Población	198
3.4. Fuentes de Información	198
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	199
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Resultados	200
CAPÍTULO IV	202
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	202

4.1. Datos Demográficos del personal administrativo que labora en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre.....	202
4.2. Factores desencadenantes de Estrés Laboral relativos al ambiente físico en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Estado Sucre.	209
4.3. Factores desencadenantes de Estrés Laboral relativos a la organización en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Estado Sucre.....	215
4.4. Factores desencadenantes de Estrés Laboral relativos a las tareas en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Estado Sucre.	222
CONCLUSIONES	228
RECOMENDACIONES	230
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	232
ANEXOS	236
HOJA DE METADATOS	240

ÍNDICE DE CUADROS

Pág.

Parte I.....	399
Cuadro N° 1. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según el género.	399
Cuadro N° 2. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según la edad.	40
Cuadro N° 3. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su nacionalidad.....	41
Cuadro N° 4. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre según estado civil.	422
Cuadro N° 5. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según nivel de instrucción.	433
Cuadro N° 6. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su condición laboral.	444
Cuadro N° 7. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según los beneficios sociales no remunerativos (asistenciales, recreativos y complementarios) otorgados por la empresa y el número de empleados que lo reciben.....	455
Cuadro N° 8. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según beneficio que gozan los empleados extensibles a la familia y por el cual debe cancelar un porcentaje.	466

Cuadro N° 9. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según el nivel de conocimiento de los beneficios sociales no remunerativos que otorga la organización.	477
Cuadro N° 10. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según conocimiento sobre los beneficios sociales no remunerativos establecidos por la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y Trabajadoras (LOTTT).	488
Cuadro N° 11. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su opinión sobre la cantidad de beneficios sociales no remunerativos recibidos.	499
Cuadro N° 12. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según apreciación sobre la influencia de un incremento de los beneficios sociales no remunerativos.	50
Cuadro N° 13. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según el nivel de satisfacción por los beneficios sociales no remunerativos que reciben.	51
Cuadro N° 14. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su opinión sobre los beneficios sociales no remunerativos que reciben y su influencia con la permanencia en la empresa.	533
Cuadro N° 15. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su opinión sobre los beneficios sociales no remunerativos que reciben y su relación con el sentido de pertenencia hacia la institución.	544
Cuadro N° 16. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su apreciación por los beneficios sociales no remunerativos que reciben y el rendimiento en el trabajo.	555
Parte II	1133

Cuadro N° 1. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según el género.	113
Cuadro N° 2. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según la edad.	1144
Cuadro N° 3. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su nacionalidad.	1155
Cuadro N° 4. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre según estado civil.	1166
Cuadro N° 5. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según nivel de instrucción.	1177
Cuadro N° 6. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según oportunidades de progresar en la institución.	1188
Cuadro N° 7. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según reconocimiento a los logros del trabajador.	1199
Cuadro N° 8. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según trato de justicia e igualdad.	12020
Cuadro N° 9. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su condición laboral.	12121
Cuadro N° 10. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según sentido de pertenencia hacia la organización.	1222

Cuadro N° 11. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según supervisiones constantes y continuas.	1233
Cuadro N° 12. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según interrelación con los niveles jerárquicos.	1244
Cuadro N° 13. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según atención por parte de los superiores a los planteamientos que se le hacen.	1255
Cuadro N° 14. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según cooperación entre los compañeros de trabajo.	1266
Cuadro N° 15. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según relaciones de amistad entre empleados.	1277
Cuadro N° 16. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el acceso a la información y material necesario para desempeñar la tarea.	1288
Cuadro N° 17. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según la comunicación interna.	1299
Cuadro N° 18. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según roles de desempeño definidos.	13030
Cuadro N° 19. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según promoción de servicios y relación con la misión y visión.	13131
Cuadro N° 20. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según condiciones ambientales y laborales para el desempeño de las tareas.	1322

Cuadro N° 21. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las actividades que realizan en su puesto de trabajo.	1333
Cuadro N° 22. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por adiestramiento que recibe el empleado.	1344
Cuadro N° 23. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por la forma en que dirigen sus tareas.....	1355
Cuadro N° 24. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el sueldo y sus expectativas económicas.	1366
Cuadro N° 25. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el sueldo justo y acorde a su realidad.....	1377
Cuadro N° 26. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las oportunidades de promoción y ascenso.....	1388
Cuadro N° 27. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el reconocimiento y la valoración por el trabajo que realizan.	1399
Cuadro N° 28. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por los beneficios sociales recibidos.	14040
Cuadro N° 29. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el espacio físico y acondicionamiento.	14141
Cuadro N° 30. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por ambiente de trabajo.	1422

Cuadro N° 31. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el horario de trabajo.	1433
Cuadro N° 32. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las supervisiones que se llevan a cabo.	1444
Cuadro N° 33. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las relaciones laborales con sus superiores.	1455
Cuadro N° 34. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las relaciones de amistad.....	1466
Parte III	2033
Cuadro N° 1. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según el género.....	2033
Cuadro N° 2. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según la edad.	2044
Cuadro N° 3. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su nacionalidad.	2055
Cuadro N° 4. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según estado civil.	2066
Cuadro N° 5. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Estado Sucre, según nivel de instrucción.	2077
Cuadro N° 6. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su condición laboral.	2088

Cuadro N° 7. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la deficiencia de la iluminación en su lugar de trabajo..... 2099

Cuadro N° 8. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el nivel de temperatura en el puesto de trabajo..... 21010

Cuadro N° 9. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la falta de higiene dentro del lugar de trabajo..... 21111

Cuadro N° 10. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el ruido en su puesto de trabajo..... 2133

Cuadro N° 11. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el hacinamiento en su puesto de trabajo. 2144

Cuadro N° 12. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la inestabilidad laboral..... 2155

Cuadro N° 13. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la supervisión constante y estrecha..... 2166

Cuadro N° 14. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de

Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la forma en que se supervisa.....	2177
Cuadro N° 15. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre problemas con los supervisores.....	2188
Cuadro N° 16. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre las fallas en la comunicación para desempeñar las tareas.....	2199
Cuadro N° 17. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la intolerancia política.....	22020
Cuadro N° 18. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el sueldo que perciben.....	22121
Cuadro N° 19. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el desempeño de las tareas de alta responsabilidad.....	2233
Cuadro N° 20. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el efecto de las tareas monótonas.....	2244
Cuadro N° 21. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre las jornadas de trabajo extenuantes.....	2255

Cuadro N° 22. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre. Según su opinión sobre la falta de material para desempeñar las tareas..... 2266

Cuadro N° 23. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre las tareas que generan ansiedad..... 2277



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL

PARTE I

BENEFICIOS SOCIALES NO REMUNERATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN, C.A. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2023.

Tutora:

Prof. María Montañez
Esther

Autores:

Br. Ceballos Roque, Grehismar

C.I. 28.450.725

Br. Pereda Gil, Emily Cecilia

C.I. 26.293.644

Trabajo de Grado, modalidad Curso Especial de Grado, presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado (a) en Gerencia de Recursos Humanos.

Cumaná, junio de 2023.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL

**BENEFICIOS SOCIALES NO REMUNERATIVOS Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO
DE REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN. C.A. CUMANÁ ESTADO
SUCRE. AÑO 2023.**

Tutor:

Autoras:

Prof. María Montañez.

Br. Ceballos Roque, Grehismar Esther
Br. Pereda Gil, Emily Cecilia

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar los beneficios sociales no remunerativos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán. C.A. Cumaná, Estado Sucre. Año 2023. El tipo de investigación que se presenta es descriptivo con un diseño de campo. La población estuvo representada por la totalidad de los empleados que desempeñan actividades en dicha organización, comprendida por 12 personas, quienes suministraron información a través del cuestionario que fue aplicado.

Se concluye que los beneficios otorgados son: el servicio médico, préstamos (asistencial), transporte, uniforme, bono adicional, bono de alimentación (complementario). No hay beneficios que involucren el aspecto recreativo. Los que tienen un nivel de satisfactorio son el servicio médico y el bono adicional, siendo el más valorado el servicio asistencial de salud. Los préstamos y los beneficios de alimentación son los menos satisfactorios porque no satisfacen sus expectativas y este último no cubre la canasta básica. Los beneficios de transporte y uniforme no son concluyentes dado a que solo reflejan la opinión del escaso número de trabajadores que los reciben, por lo que no hay equidad e igualdad en su entrega. Los beneficios sociales no remunerativos, representan un apoyo significativo para el personal, y aunque para algunos representan motivos para su permanencia, no constituyen el principal agente que impulse a la mayoría a rendir y mejorar su desempeño y desarrollar un mayor sentido de identidad, pudiendo estar influenciado por otros factores. Sin embargo, pudieran llegar a serlo si se brindaran otros beneficios o se ampliara la cobertura de los existentes.

Palabras claves: beneficios sociales no remunerativos, bono de alimentación, satisfacción laboral, servicio médico, transporte, uniforme, organización.

INTRODUCCIÓN

Los beneficios sociales tienen gran importancia para los trabajadores, más aún en un país como Venezuela, donde las remuneraciones, en muchos casos, no alcanzan para sustentar una vida digna. Éstos son importantes tanto para la empresa como para el trabajador, pues, el bienestar de los empleados se ha convertido en una herramienta estratégica para las mismas, aumentando su compromiso y la productividad.

En este sentido, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), contempla los beneficios sociales no remunerativos, que son los aportes que brinda el empleador a sus trabajadores y no forman parte del salario, es decir, no tienen incidencia salarial, a menos que se estipulen en los contratos colectivos o individuales. Los mismos tienen como propósito mejorar la calidad de vida del dependiente o de su familia a cargo.

En función de lo anterior, el presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo analizar los beneficios sociales no remunerativos y su relación con satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A. Cumaná, Estado Sucre. La investigación brindará una visión general de una realidad laboral que debe abordarse en pro del trabajador y la organización. El estudio es de carácter descriptivo y con un diseño de campo; se trabajó con el 100% de la población, representada por 12 empleados que desempeñan actividades en dicha empresa, quienes suministraron información a través de un cuestionario aplicado.

Para lograr el propósito planteado, este estudio se encuentra estructurado en cuatro (4) capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del Problema; en el cual se expone de manera concisa la situación objeto de estudio, se plantea las interrogantes de la investigación, objetivos y, finalmente, la justificación.

Capítulo II: Marco Teórico; en este apartado se presentan los antecedentes del estudio, las bases teóricas, marco legal, marco institucional y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico; se explica el tipo de investigación, el diseño, población, fuentes de información, las técnicas e instrumento de recolección de datos y, finalmente, las técnicas de procesamiento y análisis de los resultados.

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los resultados; se presentan y describen los resultados de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación mediante el uso de cuadros permitiendo un análisis detallado de la información.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones en base a los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, las referencias bibliográficas que sirvieron de base para el estudio y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

NATURALEZA DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

El motor de una organización es su recurso humano porque ellos constituyen el elemento vital para la consecución de sus objetivos. De hecho, se consideran el factor clave para que una empresa tenga éxito, por lo que es muy importante que las organizaciones velen por este capital.

Según Salas, J. (2021), actualmente el 70% de la rentabilidad de las empresas se debe al desempeño de las personas que allí trabajan. Nadie discute que los colaboradores son el motor central de las organizaciones y claves para alcanzar los objetivos corporativos. El sector empresarial ha comprendido la fuerza y la importancia del capital humano, y de cómo éstos son directamente proporcionales para alcanzar la meta y visión de la organización.

Lo que significa que la rentabilidad de una empresa depende en gran medida del recurso humano que allí labora para cristalizar los objetivos planteados. En este sentido, existe una interrelación continua y dinámica entre las organizaciones y su fuerza laboral. Las organizaciones ofrecen incentivo y las personas sus conocimientos, desempeños y contribuciones.

Este capital humano devenga un salario por la prestación de su servicio, y goza de una serie de beneficios sociales como complemento a su salario, que buscan motivar, mejorar la calidad de vida, y de una u otra forma atraer y retener el talento en la organización, en consecuencia, un mayor rendimiento y productividad.

Los beneficios sociales son una forma de captar, estimular y retener personal, y crean una fuerte identidad del trabajador con la empresa para la que

presta sus servicios y a su vez tiene incidencia en la producción y en la actividad que presta.

Los beneficios sociales se clasifican, según Chiavenato, I. (2011), atendiendo a su naturaleza, a sus exigencias y a sus objetivos, en relación al último, incluye planes asistenciales, que buscan proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y ayuda en casos de imprevistos y urgencias. En planes recreativos, que están destinadas a generar descanso, diversión, recreación, higiene mental u ocio constructivo. Algunas actividades están llenas de objetivos sociales como las reuniones y festejos que buscan fortalecer la organización. Las complementarias, que son las que se le proporcionan al empleado para darle facilidad, comodidad y utilidad para mejorar su calidad de vida.

Al respecto en Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, contempla en su artículo 105, los beneficios sociales de carácter no remunerativo, entre los que destacan:

Los servicios de los centros de educación inicial; El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia; Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos; Las provisiones de ropa de trabajo; Las provisiones de útiles escolares y de juguetes, El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización; El pago de gastos funerarios.

Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que, en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario.

Lo que conforman estos beneficios son la alimentación, la educación, la atención por medio de guarderías infantiles de los hijos de los trabajadores, el suministro de ropa de trabajo, la atención a los pagos por suministros médicos y la contingencia de la muerte.

En relación a los beneficios de carácter no remunerativos, el Tribunal Supremo de Justicia, estableció que si el beneficio o concepto es otorgado al trabajador para facilitarle su situación económica y escape de la intención retributiva de su labor por cuanto no le genera provecho y enriquecimiento en su esfera patrimonial, no debe ser considerado como salario.

En la actualidad, se ven de forma más frecuentes como las entidades de trabajo han optado por brindar beneficios o asignaciones extraordinarias o complementarias a las cuales no se les asigna carácter salarial por el alto impacto que los incrementos salariales representan en los pasivos laborales de los trabajadores y el encarecimiento abismal que implica el pago de prestaciones sociales ante la terminación de las relaciones de trabajo...y el alto índice inflacionario que impera en el país. (Pestana, I. 2022).

Muchas organizaciones han optado por brindar un conjunto de beneficios aclarando que no tienen carácter salarial para que no represente un impacto significativo en su estructura de costos, pues implican un encarecimiento de sus pasivos laborales.

Para Herrera, R. (2003), estos beneficios actúan como medidas compensatorias de los altos niveles de precio que tienen los bienes y servicios, especialmente en los países de alta inflación donde el salario va perdiendo su valor real, por lo que también disminuye la capacidad para permitir al trabajador adquirir bienes y servicios con la remuneración de carácter salarial que recibe, y las empresas lo pueden otorgar como mecanismo para estimular la satisfacción laboral.

También expresa el anterior autor, citando a Chen, C. (1998, p. 40), los beneficios sociales de carácter no remunerativo coadyuban a aumentar el grado de satisfacción, vinculación e identificación del trabajador con la empresa, toda vez que el otorgamiento de los mismos representa "... un mejoramiento de los

servicios prestados por la empresa; tales como comedor, guarderías, cascos, zapatos, guantes... cooperativas de consumo, asistencia médica, entre otros.”

El destinatario final de los beneficios sociales de carácter no remunerativo no solo beneficia al trabajador, sino también a su núcleo familiar. Estos beneficios no tienen incidencia salarial, pero influyen de una u otra forma en la satisfacción laboral por lo que deben dejarse en claro cuáles son esos beneficios que la empresa ofrece, y debe cumplirlos, reflejando así sus principios éticos. El no cumplimiento de los beneficios sociales genera desconfianza, insatisfacción, pérdida de la motivación y desapego a su organización.

Los beneficios sociales deben ser favorables a ambas partes, porque si bien es cierto que debe beneficiar al trabajador y a su familia, también es cierto que debe favorecer a la empresa, especialmente en este entorno de inestabilidad económica, social, política que atraviesa el país. Es importante considerar, los factores internos y externos que permean ante esta realidad, pero nunca con el fin de desmejorar a los empleados.

No basta con ofrecer salarios competitivos, es necesario ofertar otros elementos como los beneficios sociales no remunerativos, que al generar satisfacción tienen como resultado la retroalimentación del trabajador hacia la empresa, porque hay correlación entre satisfacción y desempeño como respuesta hacia el trabajo que se realiza. Al respecto, en el ámbito empresarial es cada vez más importante la satisfacción del personal para la consecución de los objetivos establecidos.

Se considera que la satisfacción es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta de los trabajadores, permitiéndoles sentirse mejor respecto a lo que hacen y estimulándolos a que trabajen para el logro de los objetivos que interesan a la organización. Dailey (2012), citado por Correa, G. (2020), menciona *que “la*

satisfacción laboral es la actitud laboral básica y modifica constantemente las opiniones de los trabajadores acerca de los eventos laborales”. Asimismo, Palma (2005) citado por el anterior autor, conceptualiza esta variable, como “la actitud que se toma en base a las creencias y valores formados por su experiencia profesional”.

La satisfacción laboral, entonces está vinculada a la actitud con respecto al trabajo que desempeña el trabajador que incide en la forma cómo se sienten y lo incentiva en la consecución de los fines organizacionales.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) plantea en su art. 59 que a los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que: asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental; Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo; Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional; Impida cualquier tipo de discriminación, y garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

El bienestar del trabajador es esencial, por ello se plantea en la ley el derecho que tiene para su protección que les garantice las condiciones de trabajo pertinentes y adecuadas, su salud física y mental, tiempo, comodidades, actividades recreativas, culturales, deportivas, capacitación, respeto a su ideología, creencias, sexo, etnia, género y el disfrute de los beneficios que le correspondan, conducentes todo ello a lograr la satisfacción y protección del trabajador.

En la satisfacción laboral influyen diferentes variables como las características del trabajo, las circunstancias individuales del trabajador, políticas administrativas, relaciones sociales, condiciones físicas y materiales que facilitan su trabajo, el desempeño y los beneficios sociales.

En este sentido, el presente trabajo de investigación se enfoca en analizar los beneficios sociales no remunerativos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán. C.A. Cumaná, Estado Sucre.

Dado la relevancia de los beneficios sociales como elementos vitales para el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las características demográficas del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.?

¿Cuáles son los beneficios sociales no remunerativos (asistencial, recreativos y complementarios) otorgados al personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A.?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficios sociales otorgados al personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A.?

¿Cuál es la relación de los beneficios sociales no remunerativos otorgados con respecto a la satisfacción laboral?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Analizar los beneficios sociales no remunerativos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán. C, A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar las características demográficas del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.
- Conocer los beneficios sociales no remunerativos (asistencial, recreativos y complementarios) otorgados al personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.
- Conocer el nivel de satisfacción de los beneficios sociales no remunerativos otorgados al personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.
- Establecer la relación de los beneficios sociales no remunerativos otorgados y la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A.

1.3. Justificación

Los beneficios sociales son todas las prestaciones que reciben los trabajadores como complemento a su salario. Estas retribuciones son ofrecidas con el propósito de motivar y mejorar la calidad de vida del trabajador, pues, a través de estos aportes, se pueden satisfacer muchas necesidades, tanto económicas como sociales. Por lo tanto, es de vital importancia que las organizaciones brinden beneficios sociales a sus empleados sin que esto afecte la rentabilidad de la misma. Cabe destacar, los beneficios de carácter no remunerativo como la alimentación, atención a la salud, contingencia de muerte, suministro de uniforme, educación, entre otros, sin cuyos aportes el nivel de vida del trabajador sería menor.

Este trabajo sirve de apoyo o fuente informativa a la empresa y a sus trabajadores. Permitiéndoles conocer la realidad en cuanto a la satisfacción laboral por los beneficios sociales no remunerativos concedidos y así verificar si los beneficios brindados se adaptan a las necesidades de los trabajadores. Asimismo, contribuye a la toma de decisiones que apuntalen hacia su desarrollo y crecimiento. De tal manera, que a la hora de hacer negociaciones o al hacer una revisión de su entorno organizacional, esta investigación sirva de marco referencial.

Se espera motivar al personal a velar por el cumplimiento de los compromisos sociales no remunerativos ofrecidos por la organización. Así como incentivarlos a mejorar su desempeño laboral en pro del desarrollo organizacional. Aunado a lo anterior, el presente estudio puede servir de base a futuras investigaciones que se realicen en este campo, especialmente, a la comunidad universitaria, así como a los estudiantes y potenciales profesionales para una mayor comprensión y conocimiento del tema. De tal manera, que lo puedan poner en su práctica como profesionales. Asimismo, a las autoras les permite ampliar y

afianzar sus conocimientos al respecto, así como optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los antecedentes que sirven de referencia para el desarrollo de la investigación, las bases teóricas que dan soporte a la investigación, las bases legales que la sustentan y la definición de términos básicos que facilitan la comprensión de la misma.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Arias, F. (2006) considera que: *“los antecedentes reflejan los avances y estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo y ejemplo para futuras generaciones”*. (p.106).

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Dentro de las tesis que sustentan el presente trabajo se encuentra la desarrollada por Ugaz, C. (2019). Presenta la tesis que lleva por título “Remuneraciones y su Incidencia en los Beneficios Sociales de los Trabajadores de las Empresas Industriales del Distrito de Los Olivos” en la Universidad César Vallejo de Perú, para obtener el título profesional de Contador Público.

Estableció como objetivo general determinar cómo las remuneraciones inciden en los beneficios sociales de los trabajadores de las empresas industriales del distrito de Los Olivos. Asimismo, este tipo de investigación fue aplicada, con diseño no experimental y de nivel explicativo. Y concluyó que las remuneraciones inciden en los beneficios de los trabajadores de las empresas industriales del distrito de Los Olivos, por lo que, las remuneraciones estipuladas en el contrato de trabajo, serán la base para todo cálculo de cualquier beneficio social que la empresa tenga que pagar hacia un trabajador, siendo de manera obligatoria el pago

de los beneficios sociales hacia un trabajador siempre y cuando éste cumpla la periodicidad mayor a un mes de haber laborado.

En este sentido, Flores y Quintero (2015). En su tesis titulada “Cumplimiento de las Obligaciones Laborales por parte de los Empleadores en Colombia”. Tesis previa para obtener el título de Contador Público, en la Universidad de Francisco de Paula Santander Ocoña.

El objetivo de la investigación es analizar el cumplimiento del pago de los beneficios sociales hacia el trabajador en el país de Colombia, asimismo, el tipo de investigación fue de tipo descriptiva, ya que, mediante la investigación se identifica los aspectos más relevantes. Por lo cual concluye que, las obligaciones laborales de las empresas de Colombia, como en muchas industrias no se están cumpliendo, ya que existe mucho incumplimiento por parte los empleadores, porque les genera un alto costo laboral, sin embargo, esto afecta a la economía de los colaboradores que han cumplido con jornadas de trabajo y por lo cual se les tiene que reconocer todos sus beneficios.

Quispe, E. (2020). Presento su tesis de grado titulada “Beneficios Sociales y Satisfacción Laboral” de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste Red Asistencial Lambayeque. Dicha investigación abordó el tema de como los beneficios sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores repercuten en su bienestar social y personal según los regímenes laborales de contrato. Se analizo a una población de 53 trabajadores, concluyendo que el nivel de relación entre los beneficios sociales y la satisfacción laboral no necesariamente repercuten en el bienestar del trabajador y contribuye a mejorar su desempeño laboral, sin embargo, de existir una mejor distribución de los beneficios sociales podría contribuir a que el nivel de relación repercuta en el bienestar del trabajador y su desempeño.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

López, A. (2016). Con su trabajo de grado “Los Beneficios Socioeconómicos como Elemento Clave en la Calidad de Vida Laboral de los Trabajadores y Trabajadoras de una Empresa Manufacturera” presentado para optar al título de licenciada en relaciones industriales, en la Universidad de Carabobo ubicada en la Ciudad de Valencia, concluye que la calidad de vida laboral de los trabajadores está directamente relacionada con los beneficios socioeconómicos que le otorga la empresa; lo cual crea un sentido de identidad con la misma, y contribuye con los niveles de satisfacción laboral y motivación en las funciones laborales e incidencia en los niveles de producción. Asimismo, resalta que de manera global los trabajadores se sienten satisfecho con los beneficios socioeconómicos que se les otorga, sin embargo, se deben mejorar los beneficios para lograr un alto nivel de satisfacción por parte de todos.

Zambrano, V. (2003). En su trabajo de grado titulado “La Evolución de los Equipos de Trabajo y los Beneficios Socioeconómicos” presentado en la Universidad Católica Andrés Bello en Caracas. Cumplió con los objetivos planteados, como fueron determinar la relación entre la evolución de los equipos de trabajo y los beneficios socioeconómicos recibidos por los miembros de estos equipos, mediante aspectos como propósito, metas, desempeño, desarrollo personal, liderazgo, entre otras; determinar el nivel de presencia de los beneficios socioeconómicos mediante factores tales como: vacaciones, utilidades, seguro HCM, alimentación (Cestaticket), entre otras.

De esta manera, de la muestra escogida de los equipos activos constituida por cuatro empresas (Xerox de Venezuela, CANTV, Banesco, Pepsi Cola), concluyó que se encuentran en un nivel de evolución de Equipos Reales conformado por un número pequeño de personas, con destrezas complementarias y con propósito y metas a la cual se encuentran comprometidos. En cuanto a los

beneficios socioeconómicos se demostró una ausencia de los beneficios otorgados a todos los miembros de los equipos.

2.1.3. Antecedentes Locales

En atención a estudios locales, el trabajo de investigación de Cumare, F y Gamardo, M. (2008). Que lleva como título “Beneficios Contractuales Socio-económicos que ofrece la Convención Colectiva de ASPUDO y su Incidencia en la Satisfacción Laboral de sus afiliados” presentada por la Universidad de Oriente núcleo de Sucre. Cumaná”, para optar por el título de Licenciado(a) en Gerencia de Recursos Humanos; tuvo como objetivo general analizar los beneficios contractuales socio-económicos que ofrece la convención colectiva de ASPUDO y su incidencia en la satisfacción laboral de sus afiliados, con lo cual se buscó identificar los beneficios socioeconómicos que ofrece la convención colectiva.

Finalmente, llegaron a la conclusión que existe un bajo conocimiento de parte del personal administrativo de la Universidad de Oriente afiliado a ASPUDO en relación a los beneficios socio-económicos que brinda su convención colectiva, los cuales no cubren sus expectativas, generando satisfacción los beneficios monetarios, y los no monetarios insatisfacción por inconvenientes a la hora de recibirlos.

Ferrer, J. (2003). Realizó un trabajo de investigación para optar al título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, titulado “Planes de beneficios sociales aplicados en la Empresa PROPISCA S.A., Guatapanare Estado Sucre”, cuyo objetivo consistió en analizar los planes de beneficios sociales aplicados en la empresa Propisca, y concluyó que: existe un gran descontento en los trabajadores por cuanto consideran que la empresa no cumple efectivamente con los beneficios sociales establecidos en la contratación colectiva y a su vez, la consideran deficiente.

Los antecedentes consultados, guardan similitud con el tema abordado en el presente trabajo de investigación, debido a que brindan información relevante sobre los beneficios sociales y la satisfacción laboral en los empleados, por lo que sirve de base para el sustento de este estudio.

2.2. Bases Teóricas

De acuerdo a lo que expresa Arias, F. (2006): *“las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proporciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”*. (p. 107).

2.2.1. Beneficios Sociales no Remunerativos

Los beneficios sociales están destinados a auxiliar el empleo y el salario, pero no representa un incremento al patrimonio del trabajador. Díaz, T. (2014) considera que los beneficios sociales son incentivos que se le entregan al trabajador sin atribuirse directamente al servicio prestado por el mismo, pero que pueden formar parte de la ley, decisión unilateral del empleado, contrato laboral, convenios colectivos, entre otros. Son brindados para que el trabajador los disfrute con su familia.

Chiavenato, I. (2000): *“los beneficios sociales están destinados a tres áreas de vida: en el ejercicio del cargo, fuera del cargo, pero dentro de la empresa y fuera de la empresa, en la comunidad”*. Los primeros están referidos a las bonificaciones, seguros de vida, premios por producción, entre otros. Los comprendidos fuera del cargo, hacen alusión al descanso, los refrigerios, transporte, entre otros. Y los últimos, es decir, los desarrollados fuera de la empresa, están relacionadas con la recreación, actividades comunitarias, entre otros.

Plantea el autor en su edición del 2011, que los planes se clasifican atendiendo a su naturaleza, exigencia y objetivos. En cuanto a sus exigencias, pueden ser beneficios legales, que son los que el patrono debe otorgar a sus trabajadores, exigidos por la legislación laboral, por la seguridad social o por convenciones colectivas con sindicatos. Y Superiores a la Ley o adicionales: como los concedidos por la liberalidad de la empresa, ya que no son exigidos por la ley ni por la negociación colectiva.

En relación a su naturaleza, pueden ser económicas: concedidos en dinero a través de la nómina, generan obligaciones sociales que se derivan de ellos. Y beneficios extraeconómicos: ofrecidos en forma de servicios, ventajas o comodidades para los usuarios.

Con respecto a los objetivos, se estructuran en función de planes asistenciales: tales como los beneficios que buscan proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y previsión en casos de situaciones imprevistas o emergencias, que muchas veces están fuera de su control o de su voluntad, tales como los gastos médicos, asistencia odontológica, préstamos, seguro de vida en grupo, ayuda para jubilación, entre otros. Los recreativos están referidos a los servicios y beneficios que buscan proporcionar condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental u ocio constructivo, aquí se incluyen la pertenencia a algún club, actividades deportivas, excursiones y paseos programados, entre otros. Y los complementarios, están constituidos por los servicios y beneficios que buscan proporcionar ciertas facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su calidad de vida, entre los que destacan, el subsidio de transporte o traslado de personal, estacionamiento privado, agencia bancaria en el centro, comedor, entre otros. Representado esta última clasificación (objetivos) el criterio para el desarrollo de esta investigación, y apegado a los criterios de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) en cuanto a los beneficios sociales no remunerativos, además de considerar el contexto de la organización.

El salario, las oportunidades de crecer, el cargo a desempeñar, el clima dentro de una organización, no solo son un foco de interés para formar parte de su personal. También influyen otras variables como las expectativas de servicios y los beneficios sociales que el empleado podrá percibir.

Al respecto en Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), contempla en su artículo 105, los beneficios sociales de carácter no remunerativos, que son los de interés para los efectos de este estudio, entre los que destacan:

Los servicios de los centros de educación inicial; El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia; Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos; Las provisiones de ropa de trabajo; Las provisiones de útiles escolares y de juguetes, El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización; El pago de gastos funerarios.

Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que, en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario.

De acuerdo a lo anterior, los beneficios no remunerativos son una forma de compensación que se les ofrece a los trabajadores independientemente del sueldo establecido y que no tienen incidencia salarial, pues, son montos que no están sujetos a descuentos de obra social, jubilación o deducción gremial. Estos son ofrecidos por las empresas con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados a través de condiciones favorables que los lleve a aumentar el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores, retener su talento y la posibilidad de mejorar significativamente su producción y estabilidad.

Es necesario destacar que el artículo 50 de esta misma Ley, establece las características de este beneficio, donde se destaca su carácter excepcional, que

deben guardar proporción o adecuación con las necesidades que se pretenden satisfacer; que deberán aprovechar al trabajador y sus familiares, y que no revisten carácter salarial cualquiera que fuera la modalidad de cumplimiento y obligación a menos que estuviese estipulado en un contrato. Aunado a ello, el Tribunal Supremo de Justicia, estableció que, si el beneficio o concepto es otorgado para facilitarle la situación socioeconómica al trabajador, pero escapa de la intención retributiva de su labor por cuanto no le genera provecho y enriquecimiento en su esfera patrimonial, entonces no debe considerarse como salario.

Parafraseando a Chiavenato, I. (2000, p. 471) su objetivo básico es mejorar la calidad de vida de los empleados, el clima organizacional, llevar al mínimo la rotación del personal, minimizar o eliminar el ausentismo, retener su recurso humano, e incrementar su productividad, pues debe ser ventajoso para el empleado y la organización.

Los beneficios sociales no remunerativos, de acuerdo a lo expresado por Herrera, R. (2003), forman junto al salario, la remuneración total del trabajador, la cual sin los aportes que representan tales beneficios el nivel de ganancia y en consecuencia de vida del trabajador y su grupo familiar sería menor, expresando además que estos beneficios representan ventajas fiscales para los trabajadores y para el empleador y constituyen un mecanismo orientado a garantizar coberturas a aquellas necesidades inherentes a la vida como la educación, el cuidado a la salud, la contingencia de muerte, la alimentación, entre otros. En definitiva, los beneficios sociales de carácter no remunerativo coadyuvan al bienestar del trabajador y su familia.

2.2.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral de los trabajadores representa un factor primordial para el desarrollo de las organizaciones, de allí que implementan beneficios que forman parte de un sistema de recompensa que les genere satisfacción y los

mantenga motivados. Parafraseando a Cumare, G; y Gamardo, M. (2008), el trabajador mantiene o adopta una actitud hacia aspectos del contexto laboral pudiendo estar o no satisfecho con ello, como es el caso de los beneficios que se otorgan por alimentación, uniformes, reconocimiento, entre otros.

Muñoz, A. (1990) citado por Hannoun, G. (2011), define la satisfacción laboral como *“el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización”* (p. 20).

Según Kreitner y Kinicki (1997) *“la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”* (p. 171).

Según Spector, P. (1985), citado por Abrajan, M; Contreras, J; y Montoya, S. (2009). *“La satisfacción laboral es definida como las percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto al trabajo y diferentes aspectos del mismo”* (p. 693).

De acuerdo a lo expresado por Blum y Naylor (1990, p. 522), citado por Diaz, H; y Pérez, E. (2001, p. 10.) La satisfacción laboral es consecuencia de un conjunto de actividades que poseen los empleados que tienen que ver con factores específicos, tales como factores económicos: sueldos y salarios, bonos, primas, utilidades, entre otros; factores socioeconómicos: asistencia médica, caja de ahorro, comedor, seguro de hospitalización, maternidad, sistemas de jubilaciones y pensiones, entre otros; relaciones sociales: con los compañeros de trabajo, supervisores o subordinados; cargo: todo lo relacionado con el cargo desempeñado, la oportunidad de poner en práctica sus habilidades y conocimientos, participación en la toma de decisiones y las oportunidades de ascender dentro de la organización; imagen organizacional: condiciones de trabajo, horario, normas, reconocimiento de la labor, imagen externa de la organización, entre otros.

Estos autores resaltan también, que otras variables inciden en la satisfacción como las características individuales y las relaciones del grupo fuera del trabajo.

2.2.3. Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral

Un empleado cuando está motivado tiende a ser más productivo. De acuerdo a lo expresado por Guzmán y Millán (2022), el factor humano se considera la clave del éxito de una empresa; una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de vida para el trabajador, contribuyendo a que estén motivados a la hora de realizar sus funciones. Además, también señalan que motivar a una persona es proveerle de estímulos para que se adopte determinado comportamiento deseado. Por esta razón, la motivación puede generar un mejor rendimiento del trabajador e influir en la productividad de la empresa.

Por su parte, March y Simón (1981) consideran que *“cuanto mayor es la satisfacción de un trabajador, mayor será la fuerza que lo retendría en el trabajo y no habrá posibilidad de que lo deje voluntariamente, ya sea temporal (ausentismo) o definitivamente”*. (p. 55).

2.2.4. Importancia de la Satisfacción Laboral

Según plantea Robbins, S. (2004), la satisfacción laboral es importante por tres razones:

- Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

De acuerdo a lo anterior, una persona satisfecha falta menos al trabajo, son más estables en la organización, disfrutan de mayor salud, lo que se refleja en su vida, adopta actitudes positivas.

2.2.5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Parafraseando a Medina (2000), citado por Doris, A. (2022), uno de los análisis más íntegros es la clásica de Locke (1976), que destaca:

- Satisfacción con el trabajo: se determina la satisfacción por el trabajo desempeñado, la importancia del trabajo y las posibilidades de aumentar los aprendizajes.
- Satisfacción con el salario: está relacionado con la cantidad, la equidad, la distribución del salario. Es la compensación por las labores realizadas.
- Satisfacción con la promoción: guarda relación con las oportunidades de formación y oportunidades para el fortaleciendo de sus capacidad, conocimientos y habilidades. Es un impulso en su desarrollo profesional.
- Satisfacción con el reconocimiento: tiene que ver con las apreciaciones por el ejercicio de sus labores y el reconocimiento de sus esfuerzos.
- Satisfacción con los beneficios: está relacionado con las pensiones, seguros médicos, vacaciones y otros (bonos de alimentación, seguros médicos, espacios de descansos, entre otros).
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: está referido a las condiciones del espacio y el entorno para realizar las funciones de manera eficiente y oportuna, tales como el horario, las condiciones físicas del lugar, la ventilación, iluminación, higiene. Las condiciones de trabajo cubren una alta gama de factores para brindar servicios de bienestar al empleado.
- Satisfacción con la supervisión: este aspecto, está relacionado con la apreciación con respecto a la actitud de acompañamiento y asistencia técnica, es decir, con la supervisión. Va más allá de juzgar la forma de trabajo.

- Satisfacción con los compañeros: está relacionada con la competencia, apoyo y amistad entre los empleados. Cultivar lo que es más importante en materia de valores, cómo la solidaridad, la empatía, el saber compartir y enseñar.

2.2.6. Enfoques Teóricos

Los enfoques teóricos sobre satisfacción en el trabajo, han sido divididos en dos categorías fundamentales; primero enfatizan los factores que influyen en la satisfacción en el trabajo como el caso de la teoría de Maslow, de acuerdo a lo señalado por Manzo, E; y Moncallo, P. (2004, p. 42), citando a Lares (1998), esta teoría establece la jerarquía de las necesidades, que consideran que las necesidades humanas tienen una jerarquía que influye en la actitud del trabajador, dichas necesidades para que puedan ser satisfechas deben seguir un orden de satisfacción en la jerarquía o pirámide. Al respecto, Maslow propone que en la base se tienen las necesidades fisiológicas, seguidas de la seguridad, aceptación o afiliación, estima y de autorrealización.

Además de lo anterior, Manzo, E; y Moncallo, P. (2004, p. 42), citando a Lares (1998), señala que Frederick Herzberg plantea la teoría de los dos factores con su planteamiento teórico motivación – higiene, para Herzberg el ser humano tiene dos categorías y necesidades independientes, necesidades de factores higiénicos (política de la empresa, supervisión, condiciones de trabajo, sueldos y salarios, entre otros), y las necesidades motivacionales (éxito, reconocimiento, desarrollo, crecimiento). Las teorías de los procesos describen la interacción entre diversas variables y sus relaciones con la satisfacción en el trabajo, estas teorías ven la satisfacción en el trabajo determinadas tanto por la naturaleza del trabajo y su contexto como por las necesidades, valores y expectativas por lo que consideran que para alcanzar la satisfacción en el trabajo es suficiente incrementar una sola variable.

Proteger el trabajo más allá del salario, ahora se ha valorizado ampliamente la satisfacción del trabajador con aspectos que tienen que ver con su desempeño, lo que ha generado la implementación de programas de seguridad social para el mejoramiento del individuo en su salud y actitudes para el trabajador.

2.3. Marco Legal

En esta sección se recogen las principales leyes, reglamentos y decretos que definen beneficios sociales y su relación con la satisfacción laboral. Los siguientes artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la Ley Orgánica del Trabajo, Las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT), permiten abordar el marco legal que orienta y garantiza beneficios sociales de un trabajador que labora en una empresa o institución.

2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

2.3.2. Ley Orgánica del Trabajo, Las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT)

Del derecho al trabajo y del deber de trabajar

Artículo 26: Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa.

Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la Ley que rige la materia. El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

Beneficios sociales de carácter no remunerativo

Artículo 105: Se entienden como beneficios sociales de carácter no remunerativo:

- Los servicios de los centros de educación inicial.
- El cumplimiento del beneficio de alimentación para los trabajadores y las trabajadoras a través de servicios de comedores, cupones, dinero, tarjetas electrónicas de alimentación y demás modalidades previstas por la ley que regula la materia.
- Los reintegros de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos.
- Las provisiones de ropa de trabajo.
- Las provisiones de útiles escolares y de juguetes.
- El otorgamiento de becas o pago de cursos de capacitación, formación o de especialización.
- El pago de gastos funerarios.

Los beneficios sociales no serán considerados como salario, salvo que, en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo, se hubiere estipulado lo contrario.

Los beneficios sociales no remunerativos representan una compensación distinta al salario que de acuerdo a la Ley no inciden en conceptos derivados de la relación de trabajo como el cálculo de prestaciones sociales, vacaciones, bono vacacional, utilidades, no obstante, si influyen en la satisfacción y motivación del trabajador.

Condiciones Dignas de Trabajo

Artículo 156: Condiciones de trabajo: el trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Artículo 349: Estímulo a la práctica deportiva, la actividad física, la recreación y la educación física:

Los patronos y las patronas contribuirán con el fortalecimiento de la práctica deportiva, la actividad física, la recreación y la educación física, conforme establece la ley que rige la materia.

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

Artículo 59: Condiciones y Ambiente en que Debe Desarrollarse el Trabajo:

A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que: asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental; Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo; Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional; Impida cualquier tipo de discriminación, y garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

2.4. Marco Institucional

A continuación, se presentarán aspectos relevantes sobre la organización objeto de estudio, tales como su reseña histórica, visión, misión y estructura organizativa.

2.4.1. Reseña Histórica

En el año 2004, la señora Loida Isabel Villegas de Padrino, preocupada por la falta de asistencia médica en el área de Fisiatría y Rehabilitación en el Estado Sucre, tuvo una brillante idea de crear un proyecto de atención médica en el área de Fisiatría, Geriatría y terapias de Rehabilitación para atender a las personas de

todas las edades, especialmente a las personas de la tercera edad, las cuales serían atendidas en un Centro De Atención Geriátrico Integral.

Es así como en el mes de junio del año 2004, se hace realidad este Proyecto Social, el cual comenzó sus actividades en el sector “C” del Parcelamiento Miranda, frente a la cancha de fútbol, en la ciudad de Cumaná Estado Sucre con el nombre de: Refugio Canaán, C.A. en horario corrido de 7:00 am. A 7:00 pm.

Durante ese año se atendieron a los abuelos sanos y discapacitados, ofreciéndoles paquetes de atención y cuidados diarios a los abuelos (as) que no tenían quién les cuidara en sus casas, éstos eran llevados y recibían atención especial, cuidado médico geriátrico, recreación, alimentación balanceada, todo bajo una atención especializada y personalizada con médicos, paramédicos y enfermeras.

En el año 2005, por necesidad de espacio se alquila una casa más grande en el mismo sector “C” del Parcelamiento Miranda, en la Avenida General Córdova, Quinta Vanessa, frente al colegio José Silverio Córdova, la cual es su sede actual con el nombre de: Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Prestando un Servicio Integral en Geriatria para Particulares y el Servicio de Fisiatria y Rehabilitación, para todo tipo de pacientes y empresas privadas, el cual se desarrolló con éxito durante todo ese año 2005, En ese mismo año la empresa contrata los servicios de Fisiatria, Foniatria y Rehabilitación para todos los trabajadores del Poder Ejecutivo Regional, brindándoles así un servicio especializado a las personas que lo necesitaban. Así mismo, se realizaron acuerdos con los principales seguros del Estado Sucre para que sus afiliados pudieran disfrutar de esta asistencia médica Integral.

Actualmente es una de las pocas empresas privadas que brindan este tipo de tratamiento médico y se enorgullece al afirmar que está a la vanguardia en lo referente a tecnología, atención y calidad de servicio.

2.4.2. Misión, Visión y Objetivos de la empresa

La visión y misión del Centro de Rehabilitación Integran Canaán, son:

Misión

Ofrecer atención médica integral a todas las personas, trabajadores o grupos familiares, de manera individual o colectiva, garantizando la prestación de servicios médicos, haciendo énfasis en la atención primaria de salud, con acciones de promoción, educación y prevención de enfermedades, incrementando así el nivel de bienestar biológico, psicológico y social en función de mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

Visión

Ser líder en la prestación de servicios de salud integral para los trabajadores y su grupo familiar, inicialmente en el Estado Sucre y a corto plazo a nivel Nacional. Contamos con la participación activa de un equipo de profesionales y personal capacitado, bajo un ambiente de cooperación y compromiso, manteniendo en todo momento los más altos estándares en la atención médica continua y de calidad.

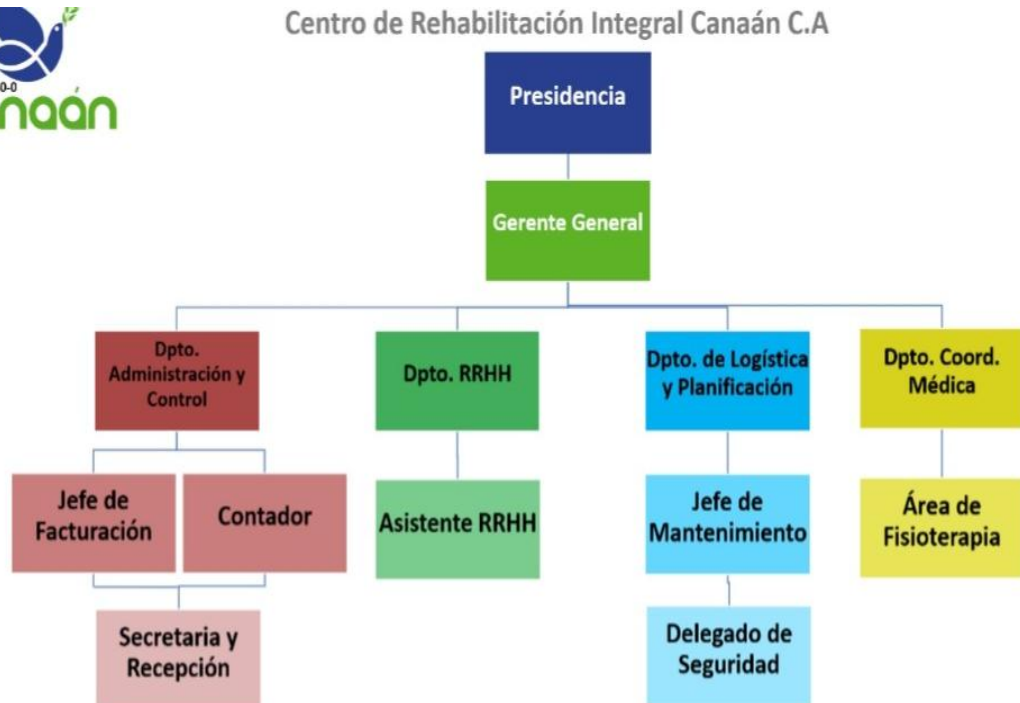
Objetivo General

Ofrecer un servicio de asistencia médica integral, preventiva y curativa para las empresas, sus trabajadores y carga familiar directa, que permita mejorar la eficiencia, productividad y calidad de vida del afiliado, bajo un sistema de afiliación o convenio entre las partes.

Objetivos Específicos

- Ofrecer un servicio de asistencia médica integral, preventiva y curativa, para las empresas, sus trabajadores y carga familiar directa.
- Asegurar que todos los miembros del grupo familiar gocen de una atención médica integral de primer y segundo nivel, realizada a través de Médicos de Familia y Médicos Especialistas, apoyados por una red de servicios para clínicos, garantizando una atención oportuna, eficiente y de alta calidad.
- Proteger, promover y mantener la salud y el bienestar, al mismo tiempo que prevenir la enfermedad.

2.4.3. Estructura Organizativa del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.



Fuente: Millán, Y. (2022). Descripción y Análisis de las actividades realizadas en el Departamento de Administración y Control del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A. Informe final de Prácticas Profesionales.

2.5. Definición de Términos Básicos

En esta sección se definen los términos relacionados a la investigación planteada.

Beneficios sociales no remunerativos: “*subsidios y facilidades otorgados a los trabajadores, que no son considerados como salario, salvo que en las convenciones colectivas o contratos individuales de trabajo se estipule lo contrario*”. (Pestaña, I. 2022).

Compensación: *“final del ciclo de la motivación, satisfacción de una necesidad diferente a la original con el fin de reducir el estado de tensión del individuo”*. (Chiavenato, I. 2004: 655).

Condición de Trabajo: *“representa todo aquello que se entrega al trabajador para que logre prestar sus servicios a cabalidad. De no contar con estos elementos, difícilmente el trabajador podría cumplir con sus obligaciones, por ello será prácticamente una obligación para el empleador otorgar estas condiciones de trabajo, debido a que los servicios prestados por el personal contratado son uno de los medios con los que cuenta el empleador para cumplir los objetivos de la empresa”*. (Díaz, T. 2014, p.102).

Contrato Colectivo: *“acuerdo de voluntades celebrado entre los trabajadores y los empleadores de una empresa o un sector laboral con sus patronos”*

Contrato Individual: *“virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario”*. (Sánchez, 2003: 106).

Desempeño laboral: *“comportamiento o medios instrumentales que se pretende poner en práctica”*. (Chiavenato, 2000: 81).

Ley: *“regla, norma, precepto de la autoridad pública que manda, prohíbe o permite algo. Regla de conducta obligatoria dictada por el órgano legislativo o el ente competente”*. (Hernández, 1995: 14).

Motivación: *“es la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”*. (Robbins, S.1996: 530).

Organización: *“es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”*. (Chiavenato, I. 2000: 7).

Productividad: *“relación que existe entre los productos que genera la organización (bienes y servicios) y los que requiere para su funcionamiento: personal, capital, materia prima y energía”*. (Werther, 2000: 08).

Salario: *“remuneración monetaria o la paga que el empleador entrega al empleado en función del puesto que ocupa y de los servicios que presta durante un tiempo determinado”*. (Chiavenato, 2000: 284)

Satisfacción Laboral: *“actitud general del individuo hacia su trabajo”*. (Robbins, S. 2004: 72).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo contiene los aspectos metodológicos utilizados en la investigación, tales como: tipos de investigación, diseño de investigación, población, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de información y técnicas de procesamiento y análisis de los resultados.

3.1. Tipo de Investigación

Esta investigación presenta un nivel descriptivo. Al respecto, Sabino, C. (2002) propone que la investigación descriptiva busca:

Conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizados. Criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento, no se ocupa pues de la verificación de hipótesis sino de la descripción de los hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. (p. 62).

Por lo antes dicho, la presente investigación fue de carácter descriptivo, ya que, permitió caracterizar los beneficios sociales no remunerativos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A. Cumaná, Estado Sucre, tal y como se dan en la realidad.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue de campo, debido a que se tomaron datos del estudio directamente en el lugar de los hechos, específicamente del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A, mediante técnicas de entrevista o encuestas.

Arias, F. (2006), señala que la investigación de campo consiste en: *“La recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad, donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable*

alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes”. (p. 31).

3.3. Población

Según Arias, F. (2006) *“la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de investigación”*. (p. 81).

Por lo tanto, la población objeto de estudio del presente trabajo de investigación estuvo representada por todo el personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A, la cual está conformada por una totalidad de 12 trabajadores que integran esta población, la misma fue sometida en su totalidad a estudio, es decir, se recolectó información pertinente para conocer el problema de investigación de la mano de toda la población.

3.4. Fuentes de Información

Arias, F. (2006), define la fuente de información como *“todo lo que suministra datos o información”*. (p. 27). Por ello, para este trabajo de investigación se utilizaron fuentes primarias y secundarias.

Parafraseando a este mismo autor, la fuente primaria son los sujetos que suministran la información, y la fuente secundaria es el soporte material o digital que contiene información de importancia para la investigación.

En lo concerniente a las fuentes primarias, objeto de este estudio, estuvo representada por el personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A; y las fuentes secundarias estuvieron representada por textos, leyes, páginas web y otros documentos referidos al tema.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para Arias, F. (2006), las técnicas de recolección de datos “*son los procedimientos o formas particulares de obtener datos o información*” (p. 72); y un instrumento “*es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información*” (p. 74).

La encuesta se utilizó como técnica de recolección de datos. Arias, F. (2006), menciona que: “*es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular*”. (p. 72).

La técnica de la encuesta se aplicó a través del instrumento cuestionario, definido por el mismo autor como: “*la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador*”. (p. 74).

Para obtener la información se elaboró un cuestionario de preguntas cerradas de selección simple, este será aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.

3.6. Técnicas de Procedimientos y Análisis de los Resultados

Para Arias, F. (2006) “*en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos, que se obtengan, clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso*”. (p. 111).

Una de las técnicas es el análisis estadístico que, según Palella, S y Martins, F; (2004:161) señala: “*Permite hacer suposiciones e interpretaciones*

sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar”.

El procesamiento y análisis de los datos inició con la clasificación de los mismos, en donde se revisó y evaluó, transformándose las respuestas a números, los cuales fueron tabulados y contados.

El resumen de los datos en forma estadística se hizo mediante una tabulación, la cual en cada clasificación se señaló el número de casos que apuntaron a cada una.

Este procesamiento de datos se realizó de forma manual, ya que se trabajó con una población pequeña y el conteo de las respuestas permitió hacerlo.

Una vez que la información fue recaudada, clasificada y organizada, se presentó en cuadros estadísticos que indicaron la frecuencia de las respuestas ofrecidas por cada ítem, plasmadas de forma absolutas y porcentual para fácil y completa comprensión; en relación a ello se destacó la reflexión analítica respectiva que impregna significación e importancia a los datos recopilados, pasando a ser prueba veraz de la situación.

El análisis de los resultados consiste según (Silva, 2006:118) *“en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas interrogantes planteadas en la investigación.”*

El tipo de análisis que se utilizó fue de tipo descriptiva; se efectuó individualmente el análisis de las preguntas, para después de manera general analizarlas y relacionarlas con las variables. Posteriormente, se llevó a cabo la interpretación de los datos y se comentaron los hallazgos del estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre.

La finalidad del instrumento fue analizar los beneficios sociales no remunerativos y su relación con la satisfacción laboral del personal de dicha institución. Este Capítulo se encuentra estructurado en cuatro apartados: el primero, está relacionado con los datos demográficos del personal; el segundo, se refiere a los beneficios sociales no remunerativos que disfrutan; el tercero, está referido a la satisfacción laboral por los beneficios que reciben, y el cuarto comprende la relación de dichos beneficios y la satisfacción laboral del personal. Cabe destacar, que los beneficios no remunerativos considerados son los planteados en la LOTTT, y el criterio de Chiavenato atendiendo a la clasificación de los beneficios según los objetivos, para lo cual se incluyeron unos indicadores en función de lo otorgado por la organización, especialmente en el aspecto de los objetivos complementarios.

Esta información recolectada se presenta a través de cuadros con el fin de obtener mayor precisión de los resultados, los cuales se tabularon en relación al valor absoluto y porcentual en base a un cien por ciento (100%).

4.1. Datos Demográficos del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre.

A continuación, se muestra la información correspondiente a los datos demográficos (sexo, edad, nacionalidad, estado civil, nivel de instrucción y condición laboral), del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán,

C.A, distribuidos en cuadros que indican la frecuencia y el porcentaje que representa.

Parte I

Cuadro N° 1. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según el género.

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	6	50%
Femenino	6	50%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En este cuadro n° 1, se visualiza que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados son del género masculino y el otro cincuenta por ciento (50%) de los empleados son del género femenino. Esto evidencia que no existe discriminación hacia el género, por lo que todos tienen posibilidades de formar parte del equipo, hay equidad de género.

Al respecto, se cumple con el artículo 88 de la Constitución de República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la cual establece que el Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. Asimismo, con el artículo 89, que señala en el principio número 5, que se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

Cuadro N° 2. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
18 a 25 años	0	0%
26 a 33 años	4	33%
34 a 41 años	2	17%
42 a 49 años	1	8%
50 a 57 años	3	25%
58 o más	2	17%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

De acuerdo a los resultados presentados en este cuadro, la edad predominante en el personal está comprendida entre los 26 a 33 años de edad representado por un treinta y tres por ciento (33%). Asimismo, un diecisiete por ciento (17%) tienen entre 34 a 41 años, un ocho por ciento (8%) entre 42 a 49 años, un veinticinco por ciento (25%) entre 50 a 57 años y apenas un diecisiete por ciento (17%) entre 58 o más años. Estos resultados permiten inferir que la población es relativamente joven, en plena capacidad productiva para desempeñar una labor.

Cuadro N° 3. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su nacionalidad.

Nacionalidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Venezolano (a)	12	100%
Extranjero (a)	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 3, evidencia que el cien por ciento (100%) de la población encuestada es de nacionalidad venezolana.

Por lo tanto, esta institución cumple con la disposición establecida en el Artículo 27 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, que señala: *“El noventa por ciento o más de los trabajadores y de las trabajadoras al servicio de un patrono...deben ser venezolanos...”*

Cuadro N° 4. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre según estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje (%)
Soltero (a)	6	50%
Casado (a)	4	33%
Divorciado (a)	2	17%
Viudo (a)	0	0%
Unido en concubinato	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Se refleja que un cincuenta por ciento (50%) de los empleados son solteros, un treinta tres por ciento (33%) son casados, y un diecisiete por ciento (17%) se encuentra divorciado.

Estos resultados permiten señalar que la mitad de la población encuestada tiene compromisos familiares inherentes a las responsabilidades que conlleva sostener una familia, lo que implica educación, salud, alimentos, vivienda, abrigo recreación. Por consiguiente, las remuneraciones que perciben son fundamentales para cubrir las necesidades básicas y elementales de su núcleo familiar.

Cuadro N° 5. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según nivel de instrucción.

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ninguna	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Primaria completa	0	0%
Secundaria incompleta	2	17%
Secundaria completa	4	33%
Superior incompleta	0	0%
Superior completa	6	50%
Otros (Maestría)	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 5, señala que el cincuenta por ciento (50%) de los empleados son profesionales, apenas un treinta y tres por ciento (33%) posee un nivel de educación secundaria completa; mientras que, un diecisiete por ciento (17%) posee un nivel de instrucción de secundaria incompleta. Por lo tanto, estos resultados permiten indicar que esta institución cuenta con personal con conocimientos idóneos para ejercer sus funciones.

Cuadro N° 6. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su condición laboral.

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fijo	12	100%
Contratado	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En base a los resultados obtenidos en el cuadro n° 6, se refleja que el cien por ciento (100%) de los empleados son fijos. Lo que indica que en la institución los trabajadores cuentan con estabilidad laboral, por lo que se les garantiza conservar su puesto de trabajo. Entendiéndose la estabilidad laboral como el derecho que el trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas y que garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que es un medio indispensable de satisfacción del núcleo familiar del mismo.

Al respecto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) en su artículo 93, evidencia que *“la ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado”*.

4.2. Beneficios Sociales no Remunerativos y personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos respecto a los beneficios sociales no remunerativos (asistencial, recreacional, complementarios) que otorga el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.

Cuadro N° 7. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según los beneficios sociales no remunerativos (asistenciales, recreativos y complementarios) otorgados por la empresa y el número de empleados que lo reciben.

Ítems	Beneficios	N° Empleados	Porcentaje
Asistenciales	Servicio médico	12	100%
	Préstamos	12	100%
	Transporte	1	8%
Complementarios	Uniforme	3	25%
	Bono adicional	12	100%
	Bono de alimentación	12	100%
Recreativos	-	-	-

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Según el cuadro n° 7, se visualiza que el cien por ciento (100%) reciben servicio médico, prestamos, bono adicional y bono de alimentación; solo el ocho por ciento (8%) recibe beneficio de transporte, y el veinticinco por ciento (25%) recibe uniforme. Los beneficios recreativos no obtuvieron ponderación.

En función del cuadro anterior, los beneficios asistenciales otorgados son el servicio médico y los préstamos. Los complementarios incluyen el beneficio de transporte, uniforme, el bono de alimentación y el bono adicional. La empresa, según la información suministrada no incluye planes recreativos para los empleados.

Los beneficios sociales no remunerativos que se otorgan no son distribuidos entre el personal de manera equitativa, en el caso de los uniformes solo lo reciben tres empleados, y en el caso del transporte solo una persona lo recibe, que pudiera deberse al factor distancia desde la residencia a su lugar de

trabajo. No obstante, estas son variables que inciden de manera determinante en el presupuesto del empleado.

Cuadro N° 8. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según beneficio que gozan los empleados extensibles a la familia y por el cual debe cancelar un porcentaje.

Ítems		Trabajador		Familiar	
		Nº	%	Nº	%
Servicio médico	Medicina General	0	0%	12	100%
	Especialista	12	100%	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 8, deja en evidencia que el cien por ciento (100%) del personal afirma tener acceso gratuito a la atención médica general, para las consultas con especialistas la empresa les cubre un porcentaje. Este servicio es extensible a sus familiares directos, que igual deben cancelar un porcentaje del costo de la consulta.

Es importante señalar que de acuerdo diversos estudios, los beneficios sociales relacionados con la salud, se han posicionado como los más valorados por los empleados, esto puede obedecer al estrés que puede generar el trabajo, la falta de compromiso, ausentismo, enfermedades relativas al trabajo, entre otros. En definitiva, los beneficios de salud son clave para el compromiso, productividad y retención de los empleados.

Cuadro N° 9. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según el nivel de conocimiento de los beneficios sociales no remunerativos que otorga la organización.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	12	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 9, refleja que el cien por ciento (100%) de los empleados conocen sobre los beneficios sociales no remunerativos que reciben. Lo permite plantear que la empresa les suministró información sobre los beneficios sociales no remunerativos que se les otorgan. Lo que conlleva a inferir, que el patrono proporcionó información con respecto a que estos beneficios no tienen incidencia salarial.

Cuadro N° 10. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según conocimiento sobre los beneficios sociales no remunerativos establecidos por la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y Trabajadoras (LOTTT).

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	2	17%
Poco	7	58%
Nada	3	25%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El diecisiete por ciento (17%) manifiesta conocer sobre los beneficios sociales no remunerativos que establece la LOTTT, el cincuenta y ocho por ciento (58%) considera que conoce poco y el veinticinco por ciento (25%) asegura que no conoce sobre estos beneficios.

Esto indica que el personal tiene poco conocimiento sobre los beneficios establecidos por la LOTTT, especialmente los establecidos en el artículo 105, que habla de los beneficios sociales de carácter no remunerativo, que no tienen incidencia salarial a menos, que sean derivados de la contratación individual o colectiva. Este desconocimiento puede ser por falta de interés del empleado en prepararse.

Cuadro N° 11. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su opinión sobre la cantidad de beneficios sociales no remunerativos recibidos.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	3	25%
Poco	9	75%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En el cuadro n° 11, se aprecia que el veinticinco por ciento (25%) del personal considera que los beneficios que reciben son suficientes y el setenta y cinco por ciento (75%) afirman que son pocos los beneficios que se les otorgan.

Por ende, esto evidencia que la cantidad de beneficios sociales no remunerativos recibidos no son suficientes para el personal, lo que conlleva a inferir que el personal desearía disfrutar de más beneficios que contribuya a cubrir sus expectativas de vida.

Cuadro N° 12. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según apreciación sobre la influencia de un incremento de los beneficios sociales no remunerativos.

Variables	Mucho		Suficiente		Poco		Nada		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Motivación	10	83%	2	17%	0	0	0	0	12	100%
Mejor desempeño	8	67%	4	33%	0	0	0	0	12	100%
Apego Institucional	8	67%	4	33%	0	0	0	0	12	100%
Permanencia en la empresa	9	75%	3	25%	0	0	0	0	12	100%
Mayor calidad de vida	12	100%	0	0%	0	0	0	0	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 12, refleja que el ochenta y tres por ciento (83%) de los empleados expresan que de percibir un incremento de los beneficios sociales influiría mucho en su motivación, mientras que para el diecisiete por ciento (17%) sería suficiente. Para el sesenta y siete por ciento (67%) ese incremento mejoraría su desempeño y para el treinta y tres por ciento (33%) sería suficiente. Asimismo, para el sesenta y siete por ciento (67%) desarrollaría mayor sentido de apego institucional, y el treinta y tres por ciento (33%) lo considera suficiente. De igual manera, el setenta y cinco por ciento (75%) manifiesta que incidiría en su permanencia en la empresa, y esto sería suficiente para el veinticinco por ciento (25%). Sin embargo, el cien por ciento (100%) del personal opina que el incremento de los beneficios mejoraría su calidad de vida. En función de lo anterior, se puede evidenciar que para el personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, un incremento de los beneficios sociales no remunerativos, constituirían un logro importante que incidirían en su motivación, mejorarían su desempeño, querer seguir formando parte de la familia institucional e impulsarían a mejorar su calidad de vida.

4.3. Satisfacción por los beneficios sociales no remunerativos otorgados al personal que labora en el Centro de rehabilitación Integral Canaán, C.A.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos referidos a la satisfacción por los beneficios sociales no remunerativos otorgados al personal en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.

Cuadro N° 13. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según el nivel de satisfacción por los beneficios sociales no remunerativos que reciben.

Beneficios	Ítems	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicio médico		2	17%	7	58%	3	25%	0	0%	12	100%
Préstamos		0	0%	4	33%	5	42%	3	25%	12	100%
Transporte		0	0%	1	8%	0	0%	0	0%	1	8%
Uniforme		0	0%	3	25%	0	0%	0	0%	3	25%
Bono de alimentación		0	0%	0	0%	12	100%	0	0%	12	100%
Bono adicional		0	0%	7	58%	5	42%	0	0%	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Según el cuadro n° 13, el diecisiete por ciento (17%) de los empleados aseguran estar muy satisfechos por el servicio de atención médica; el cincuenta y ocho por ciento (58%) afirma sentirse satisfecho, mientras que el veinticinco por ciento (25%) considera sentirse poco satisfecho; en relación a los préstamos, el treinta y tres por ciento (33%) manifiesta satisfacción, sin embargo, el cuarenta y dos por ciento (42%) se siente poco satisfecho, y el veinticinco por ciento (25%) asegura estar insatisfecho; asimismo, un ocho por ciento (8%) manifiesta sentirse

satisfecho por el bono de transporte; el veinticinco por ciento (25%) del personal expresa sentirse satisfecho por el beneficio de uniforme; el cien por ciento (100%) considera sentirse poco satisfecho con el bono de alimentación que reciben; y en cuanto al bono adicional, el cincuenta y ocho por ciento (58%) del personal considera sentirse satisfecho, y el cuarenta y dos por ciento (42%) opina sentirse poco satisfecho.

En función de lo anterior, la atención médica (beneficio asistencial) es la de mayor satisfacción, seguido del bono adicional (beneficio complementario), esto puede obedecer por el hecho de que se les brinda atención primaria y especializada de calidad directamente en dicho centro y porque un aporte adicional representa un apoyo al trabajador, y, además, en momentos de coyuntura que vive el país, el tener acceso a este servicio es fundamental. Aunque quizás, para los que consideran la atención médica poco satisfactorio, influya en su opinión el porcentaje que deben cubrir sus familiares por la atención médica primaria y especializada prestada, y que, además, consideren que, por formar parte del personal, ellos podrían ser exonerados. Con respecto, a los que consideran sentirse poco satisfechos con el bono adicional que les otorgan, esto puede deberse a la crisis inflacionaria que de una u otra forma afecta el aporte.

El bono de transporte y el suministro de uniforme (beneficio complementario) solo refleja la opinión del escaso número de trabajadores que lo reciben, por cuanto el disfrute de estos beneficios no es para todo el personal, de hecho, solo una persona recibe el beneficio de transporte y tres el de uniforme. La mayoría quedan excluidos, no hay equidad. Por lo que se puede inferir, que esta situación podría generar incomodidad en el personal, dado que el transporte y uniforme generan gastos que repercuten indiscutiblemente en su presupuesto.

En relación al bono de alimentación (beneficio complementario), todos coinciden en señalar que es poco satisfactorio, lo que permite inferir que éste no está acorde con la realidad por la que atraviesa el país. Y su opinión en cuanto a

los préstamos (beneficio asistencial), pudiera estar influenciada por el hecho de que, al solicitarlos, las cuotas de pago o descuentos los afecta o bien sea porque la cantidad no es atractiva.

4.4. Relación de los beneficios sociales no remunerativos y la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos que relacionan los beneficios sociales no remunerativos y la satisfacción laboral en cuanto a permanencia, sentido de identidad y el rendimiento del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.

Cuadro N° 14. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su opinión sobre los beneficios sociales no remunerativos que reciben y su influencia con la permanencia en la empresa.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	6	50%
Poco	5	42%
Nada	1	8%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Se evidencia que el cincuenta por ciento (50%) de los empleados consideran que los beneficios sociales que reciben influyen para su permanencia en la empresa; el cuarenta y dos por ciento (42%) manifiesta que estos beneficios ejercen poca influencia, y el ocho por ciento (8%) considera que estos beneficios no influyen para su permanencia.

En función de lo anterior, para la mitad del personal, estos beneficios influyen para su permanencia en la institución, que puede estar influenciado por el acceso a un servicio médico de calidad y el respaldo del bono adicional. Para aquellos que señalan que estos beneficios influyen de poco a nada, podría estar relacionado con el hecho de que ellos consideran que son pocos los beneficios y que no todo el personal los recibe equitativamente, además deben cancelar un porcentaje para gozar por el servicio médico que se les brinda como lo refleja el cuadro n° 7 y n° 8.

Cuadro N° 15. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su opinión sobre los beneficios sociales no remunerativos que reciben y su relación con el sentido de pertenencia hacia la institución.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	3	25%
Poco	6	50%
Nada	3	25%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El veinticinco por ciento (25%) de los trabajadores manifiesta que estos beneficios guardan relación con su sentido de pertenencia hacia la organización; el cincuenta por ciento (50%) expresa que es poca la relación, mientras el otro veinticinco por ciento (25%) considera que no hay relación alguna entre los beneficios y el sentido de pertenencia hacia el centro.

Al respecto, se puede inferir que los beneficios sociales no remunerativos no representan el mayor factor generador de sentido de pertenencia a este centro,

por lo que puede estar relacionado por la cantidad de beneficios recibidos y el número de empleados que lo reciben.

Cuadro N° 16. Distribución absoluta y porcentual del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su apreciación por los beneficios sociales no remunerativos que reciben y el rendimiento en el trabajo.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	5	42%
Poco	6	50%
Nada	1	8%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Para el cuarenta y dos por ciento (42%) de los empleados, los beneficios sociales no remunerativos que reciben influyen para un mayor rendimiento laboral, el cincuenta por ciento (50%) manifiesta que influye poco, y para el ocho por ciento (8%) no influye.

Constatando que los beneficios sociales inciden en el rendimiento y desempeño en el entorno laboral. Esto refleja lo expresado por Robbins, S. (1998), “una persona muy satisfecha en términos laborales, adopta actitudes positivas respecto al trabajo, mientras que una persona insatisfecha con su trabajo adopta actitudes negativas respecto a esto”. La opinión del cincuenta y ocho por ciento (58%) puede estar relacionado con lo expresado en los cuadros n° 7, n° 8, n° 11, n° 14 y n° 15, que hablan sobre el personal que recibe los beneficios, costo del servicio médico, la cantidad de los beneficios percibidos, la permanencia y el sentido de identidad hacia la institución.

Parafraseando lo expresado por Cumare, G: y Gamardo, M. (2008), cuando los beneficios son adecuados para el trabajador se convierten en estímulos para la realización de sus labores.

CONCLUSIONES

En relación al estudio realizado sobre los Beneficios Sociales no remunerativos y su relación con la Satisfacción Laboral de los empleados del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre. Año 2023, se emiten las conclusiones siguientes:

- Hay una proporción igualitaria de géneros entre el personal, la edad que más predomina está comprendida entre los 26 a 33 años y entre 50 a 57 años. Toda la población encuestada es de nacionalidad venezolana, con predominio de solteros. La mitad de los encuestados poseen un nivel de educación superior completa y con una condición laboral fija.
- El personal tiene poco conocimiento sobre los beneficios que establece la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), pero tienen conocimiento sobre los que otorga la organización donde laboran y saben que no tienen carácter salarial.
- Los beneficios no remunerativos otorgados son: el servicio médico, préstamos (asistenciales), bono de alimentación, uniforme, transporte y un bono adicional (complementario). No hay beneficios que involucren el aspecto recreativo.
- Los beneficios sociales no remunerativos que son considerados satisfactorios para la mayoría de los empleados son el servicio médico, y el bono adicional. Siendo el primero, es decir, el beneficio asistencial, el de mayor satisfacción por la calidad del servicio médico prestado. En este sentido, se corrobora que los beneficios de salud son los más valorados por los empleados a nivel organizacional. El bono de alimentación y los préstamos son catalogados

como poco satisfactorios; el personal considera que no están directamente proporcional a la realidad del trabajador y la canasta básica.

- El beneficio de transporte y el de uniforme, no es concluyente, por cuanto solo refleja la opinión del escaso número de personas que lo reciben. Por lo que quedan excluidos la mayoría del personal, evidenciándose una falta de equidad e igualdad en la entrega de estos beneficios.
- Aunque para algunos representan motivo para su permanencia en la institución, no constituyen la principal fuente para rendir y mejorar su desempeño y desarrollar un mayor sentido de pertenencia, por lo que pueden influir o no, otros factores que pueden estar relacionados con el horario, las condiciones del espacio, los recursos para desempeñar su labor y, la convivencia o la misma situación país, donde las oportunidades de trabajo son escasas.
- Para los empleados, un incremento de los beneficios sociales no remunerativos representaría un incentivo que los ayudaría a mejorar su calidad de vida, elevaría su deseo de permanecer en la institución, mejoraría su rendimiento y desempeño laboral en pro del bienestar institucional, el suyo propio y, por ende, del núcleo familiar.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos se plantean algunas recomendaciones que ayudaran a mejorar la satisfacción laboral en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A:

- Ampliar la cobertura de los beneficios para su personal, de tal manera, que no se sientan discriminados al respecto.
- Seguir prestando la atención primaria a los trabajadores, exonerar el costo del servicio médico que se les brindan o por lo menos su primera consulta con los especialistas.
- Considerando la inflación galopante que vive la economía venezolana, evaluar su realidad presupuestaria y su capacidad financiera para ver las posibilidades de ofrecer a sus trabajadores disfrutar de otros beneficios no remunerativos que generen satisfacción laboral, como las gratificaciones, fiestas de fin de año, planes recreativos, entre otros, que se traduzcan, aunado a otros factores, en motivo de permanencia, calidad y de satisfacción al formar parte de este equipo, y que conlleve a un mejor desempeño y producción laboral, en pro, de los fines de la organización y del trabajador. Porque contar con un equipo altamente satisfecho contribuye a garantizar la efectividad organizacional y la materialización de la visión de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS:

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. (6º ed.). Caracas: Episteme.

Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. (5º ed.). Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill. Disponible en: <https://bit.ly/45hDyYZ>

Diaz, T. (2014). Derecho Individual del Trabajo. Perú: Lima. Editorial Grijley. Disponible en: <https://bit.ly/3ojEw6n>

Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las Organizaciones (3º ed.). España: McGraw – Hill. Disponible en: <https://bit.ly/3OoDu3M>

Palella, S. y Martins, F. (2004). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela. Disponible en: <https://bit.ly/3MHN3JL>

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. (8º ed.). México: McGraw – Hill. Disponible en: <https://bit.ly/42Z7YxQ>

Sabino, C. (2002). El Proceso de Investigación: Una introducción teórico-práctica. Caracas: Panapo.

LEYES:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999) Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (2012) Gaceta Oficial N° 8.938 (Extraordinaria) del 30 de abril.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005) Gaceta Oficial N° 38.236 de fecha 26 de julio.

PÁGINAS WEB:

Abraham, M; Contreras, J; y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una expropiación cualitativa. Disponible en: <https://bit.ly/45oAsCv>.

Salas, J. (2021). El Capital Humano y su Importancia. Disponible en: <https://bit.ly/3LiJoQx>

TRABAJOS ACADÉMICOS:

Correa, G. (2020). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Clínica en Lima Metropolitana. Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller en Psicología. Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en: <https://bit.ly/3ocrMi8>.

Cumare, F. y Gamardo, M. (2008). Beneficios Contractuales Socioeconómicos que

ofrece la Convención Colectiva de ASPUDO y su Incidencia en la Satisfacción Laboral de sus afiliados. Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado (a) en Gerencia de Recursos Humanos. Disponible en: <https://bit.ly/41YRAMa>

Díaz, H; y Pérez, E. (2001). Incidencia de la Remuneración Indirecta en la Satisfacción de los Trabajadores. Universidad Católica Andrés Bello. Disponible en: <https://bit.ly/3luO8SB>.

Ferrer, J. (2003). Planes de Beneficios Sociales aplicados en la empresa Propisca S, A. Guatapanare, estado Sucre. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado (a) en Gerencia de Recursos Humanos.

Flores y Quintero, (2015). Cumplimiento de las Obligaciones por parte de los empleadores en Colombia. Universidad Francisco de Paula Santander Ocoña. Presentado como requisito parcial para optar al título de Contador Público. Disponible en: <https://bit.ly/3Msf7zC>

Guzmán y Millán, (2022). Motivación del personal y su Incidencia en la Productividad del personal que labora en la empresa Makro Comercializadora. S, A. Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado (a) en Gerencia de Recursos Humanos.

Herrera, R. (2003). Análisis sobre el Régimen Jurídico de los Beneficios Sociales de carácter no Remunerativo. Universidad Católica Andrés Bello. Presentado para optar al título de Especialista en Derecho de Trabajo. Disponible en: <https://bit.ly/3pZ8rkV>

López, A. (2016). Los Beneficios Socioeconómicos como elemento clave en la Calidad de Vida Laboral de una empresa manufacturera. Universidad de Carabobo. Presentado como requisito parcial para optar al título de Relaciones Industriales. Disponible en: <https://bit.ly/3BJ2jjp>

Manzo, E; y Moncallo, P. (2004). Remuneración Salarial Recibida, Beneficios

Recibidos y Aspirados Relacionados con la Calidad de Vida Laboral.
Universidad Católica Andrés Bello. Disponible en: <https://bit.ly/43jwwkT>

Millán, Y. (2022). Descripción y Análisis de las actividades realizadas en el Departamento de Administración y Control del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A. Informe final de Prácticas Profesionales. Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre.

Sánchez, M. (2011). Motivación como Factor Determinante en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional. Disponible en: <https://bit.ly/42WXXh9>

Ugaz, C. (2019). Remuneraciones y su Incidencia en los Beneficios Sociales de los Trabajadores de las Empresas Industriales del Distrito de los Olivos. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Presentado como requisito parcial para optar al título de Contador Público. Disponible en: <https://bit.ly/3MovWeO>

Zambrano, V. (2003). La Evolución de los Equipos de Trabajo y los Beneficios Socioeconómicos. Universidad Católica Andrés Bello Presentado como requisito parcial para optar al título de Relaciones Industriales. Disponible en: <https://bit.ly/43aQEFA>



ANEXOS

UNIVERSIDAD DE ORIENTE

NÚCLEO DE SUCRE

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CURSO ESPECIAL DE GRADO: DERECHO A LA SEGURIDAD LABORAL

CUESTIONARIO

Nos es grato dirigirnos a usted en la ocasión de saludarle y a la vez de solicitar su valiosa colaboración respondiendo el cuestionario que a continuación se presenta. El objetivo del mismo tiene carácter académico a fin de cumplir con requisitos para la tesis de grado titulada: Beneficios Sociales no Remunerativos y su relación con la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán. C, A. Cumaná. Estado Sucre. Entendiéndose por beneficios sociales no remunerativos a todos aquellos aportes otorgados por parte del patrono al trabajador para mejorar su calidad de vida y no tienen incidencia salarial.

La información que se recabará será totalmente confidencial y de carácter anónimo, por lo que se agradece la mayor sinceridad en sus respuestas por cuanto los datos que suministre serán esenciales para el éxito de esta investigación y se traducirá en bienestar colectivo para la organización y sus trabajadores. Este cuestionario consta de preguntas cortas dónde debes indicar en qué medida los indicadores, que aparecen a continuación, expresan la realidad laboral y como te afecta.

Agradeciendo anticipadamente su apoyo y sin más que agregar, se despide:

Atentamente;

Br. Ceballos Roque, Grehismar Esther
Cecilia

Br. Pereda Gil, Emily

INSTRUCCIONES:

Se presenta una serie de preguntas relacionadas con datos personales.
Marque con una equis (X) la opción que corresponda a su caso particular.

PARTE I: CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

1° - Sexo:

1.1.- () Masculino

1.2.- () Femenino

4° - Estado Civil:

4.1.- () Soltero (a)

4.2.- () Casado(a)

4.3.- () Divorciado(a)

4.4.- () Viudo(a)

4.5.- () Unido en concubinato

2° - Edad:

2.1.- () 18 a 25 años

2.2.- () 26 a 33 años

2.3.- () 34 a 41 años

2.4.- () 42 a 49 años

2.5.- () 50 a 57 años

2.6.- () 58 o más

5° - Nivel de Instrucción:

5.1.- () Ninguna

5.2.- () Primaria incompleta

5.3.- () Primaria completa

5.4.- () Secundaria incompleta

5.5.- () Secundaria completa

5.6.- () Superior incompleta

5.7.- () Superior completa

5.8.- () Otro, especifique:_____

3° - Nacionalidad:

6°- Condición laboral

- 3.1.- () Venezolano(a) 6.1.- () Fijo
 3.2.- () Extranjero(a) 6.2.- () Contratado

PARTE II:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas relacionadas a los beneficios sociales no remunerativos. Marque con una equis (X) la opción que corresponda a su caso particular.

7. Beneficios sociales no remunerativos que otorga la organización y los que usted recibe:

Ítems	Beneficios otorgados	Beneficios que usted recibe
Servicio de HCM		
Servicio médico		
Transporte		
Bono de alimentación		
Uniforme		
Reuniones festivas		
Capacitación		
Plan vacacional para hijos		
Útiles escolares y juguetes		
Guardería		
Reintegro de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos		
Servicio de educación inicial		
Otorgamiento de becas		
Pago de gastos funerarios		
Prestamos		
Seguro de vida		
Gratificaciones		
Otros:		

8. Beneficio o servicio que gozan los empleados que son extensibles a la familia y por el cual debe cancelar un porcentaje:

Ítems	(X)
Servicio de HCM	
Servicio médico	
Transporte	
Bono de alimentación	
Uniforme	
Reuniones festivas	
Capacitación	
Plan vacacional para hijos	
Útiles escolares y juguetes	
Guarderías	
Reintegro de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos	
Servicio de educación inicial	
Otorgamiento de becas	
Pago de gastos funerarios	
Prestamos	
Seguro de vida	
Gratificaciones	
Otros:	

9. Nivel de conocimiento sobre los beneficios sociales no remunerativos que otorga la organización:

Mucho () Suficiente () Poco () Nada ()

10. Conocimiento sobre los beneficios sociales no remunerativos establecidos por la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y Trabajadoras (LOTTT):

Mucho () Suficiente () Poco () Nada ()

11. Cumplimiento por parte de la empresa en cuanto a cantidad de beneficios sociales no remunerativos otorgados:

Mucho () Suficiente () Poco () Nada ()

12. Un incremento de los beneficios que se le otorgan, tendría incidencia en su:

Ítems Variables	Mucho	Suficiente	Poco	Nada
Motivación				
Mejor desempeño				
Apego Institucional				
Permanencia en la empresa				
Mayor calidad de vida				

Parte III: Satisfacción por los beneficios sociales no remunerativos otorgados:

A continuación, se muestran algunos ítems referidos a la satisfacción por los beneficios sociales no remunerativos otorgados. Marque con una equis (X) la opción que corresponda a su caso particular:

13. Nivel de satisfacción por los beneficios sociales no remunerativos que reciben:

Ítems Beneficios	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
Servicio de HCM				
Servicio médico				
Transporte				
Bono de alimentación				
Uniforme				
Reuniones festivas				
Capacitación				

Plan vacacional para hijos				
Útiles escolares y juguetes				
Guarderías				
Reintegro de gastos médicos, farmacéuticos y odontológicos				
Servicio de educación inicial				
Otorgamiento de becas				
Pago de gastos funerarios				
Prestamos				
Seguro de vida				
Gratificaciones				
Otros:				

Parte IV: Relación de los beneficios sociales no remunerativos y la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.

A continuación, se muestran algunos ítems que relacionan los beneficios sociales no remunerativos y la satisfacción laboral en cuanto a permanencia, sentido de identidad y el rendimiento. Marque con una equis (X) la opción que corresponda a su caso particular.

14. Los beneficios sociales no remunerativos que recibe influyen de manera determinante para su permanencia en la empresa:

Mucho () Suficiente () Poco () Nada ()

15. Los beneficios sociales no remunerativos que recibe desarrollan su sentido de pertenencia hacia la institución:

Mucho () Suficiente () Poco () Nada ()

16. Los beneficios sociales no remunerativos que recibe contribuyen a un mayor rendimiento en su trabajo:

Mucho () Suficiente () Poco () Nada ()

HOJA DE METADATOS

Hojas De Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascensos – 1/6

Título	BENEFICIOS SOCIALES NO REMUNERATIVOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN, C.A. CUMANÁ ESTADO SUCRE. AÑO 2023.
Subtítulo	

Autor (es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
CEBALLOS ROQUE GREHISMAR ESTHER	CVLAC	28.450.725 (Cédula)
	e-mail	grehismarceballos@gmail.com
	e-mail	
PEREDA GIL EMILY CECILIA	CVLAC	26.293.644 (Cédula)
	e-mail	emilypereda2@gmail.com
	e-mail	emilyperedagil@gmail.com
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Beneficios sociales no remunerativos, Asistencial, Complementario, Recreativo
Satisfacción laboral, Organización.

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
CIENCIAS SOCIALES	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Resumen (abstract):

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar los beneficios sociales no remunerativos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán. C.A. Cumaná, Estado Sucre. Año 2023. El tipo de investigación que se presenta es descriptivo con un diseño de campo. La población estuvo representada por la totalidad de los empleados que desempeñan actividades en dicha organización, comprendida por 12 personas, quienes suministraron información a través del cuestionario que fue aplicado.

Se concluye que los beneficios otorgados son: el servicio médico, préstamos (asistencial), transporte, uniforme, bono adicional, bono de alimentación (complementario). No hay beneficios que involucren el aspecto recreativo. Los que tienen un nivel de satisfactorio son el servicio médico y el bono adicional, siendo el más valorado el servicio asistencial de salud. Los préstamos y los beneficios de alimentación son los menos satisfactorios porque no satisfacen sus expectativas y este último no cubre la canasta básica.

Los beneficios de transporte y uniforme no son concluyentes dado a que solo reflejan la opinión del escaso número de trabajadores que los reciben, por lo que no hay equidad e igualdad en su entrega. Los beneficios sociales no remunerativos, representan un apoyo significativo para el personal, y aunque para algunos representan motivos para su permanencia, no constituyen el principal agente que impulse a la mayoría a rendir y mejorar su desempeño y desarrollar un mayor sentido de identidad, pudiendo estar influenciado por otros factores. Sin embargo, pudieran llegar a serlo si se brindaran otros beneficios o se ampliara la cobertura de los existentes.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
MONTAÑEZ MARÍA	ROL	C A ☒ T J A S U U
	CVLAC	8.649.219 (Cédula)
	e-mail	mmontañez2008@gmail.com
	e-mail	
GARCÍA MARCO AURELIO	ROL	C A T J A S U U ☒
	CVLAC	8.441.482 (Cédula)
	e-mail	marcomag42@gmail.com
	e-mail	
PATIÑO MARINA	ROL	C A T J A S U U ☒
	CVLAC	10.463.345 (Cédula)
	e-mail	marinadelrosario1328@gmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2023	06	14

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Curso Especial de Grado – Pereda, Ceballos.doc	Aplication/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *[Firma]*
FECHA *5/8/09* HORA *5:20*

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUNDELA
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

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

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

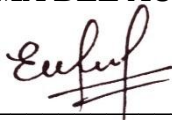
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo,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

FIRMA DEL AUTOR



CEBALLOS ROQUE GREHISMAR ESTHER
AUTOR

FIRMA DEL AUTOR



PEREDA GIL EMILY CECILIA
AUTOR

FIRMA DEL ASESOR



PROF. MARÍA MONTAÑEZ
ASESOR



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DERECHO A LA SALUD LABORAL

PARTE II

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN, C.A. CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2023.

Tutor:

Prof. Marco Aurelio García

Autores:

Br. Ceballos Roque, Grehismar

C.I. 28.450.725

Br. Pereda Gil, Emily Cecilia

C.I. 26.293.644

Trabajo de Grado, modalidad Curso Especial de Grado, presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado (a) en Gerencia de Recursos Humanos.

Cumaná, junio de 2023.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DERECHO A LA SALUD LABORAL

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE
REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN, C.A. CUMANÁ, ESTADO
SUCRE, AÑO 2023.**

Tutor:

Prof. Marco Aurelio García

Autores:

Br. Ceballos Roque, Grehismar Esther
Br. Pereda Gil, Emily Cecilia

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general estudiar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, Año 2023. El tipo de investigación que se presenta es descriptivo con un diseño de campo. La población estuvo representada por la totalidad de los empleados que desempeñan actividades en dicha organización, comprendida por 12 personas, quienes suministraron información a través del cuestionario que fue aplicado.

Se concluye que el personal percibe que, las dimensiones estabilidad, trabajo en equipo, trato interpersonal, disponibilidad de recursos, claridad organizacional y comodidad, son favorables para el clima organizacional. Y perciben como poco favorables del clima organizacional, las dimensiones de retribución y apoyo debido a que está afectado por las pocas oportunidades de progresar, la falta de reconocimiento a los logros, las supervisiones y la falta de igualdad. En lo que respecta a las dimensiones de satisfacción, destacan: las condiciones de trabajo, las relaciones de amistad y el trabajo. Lo que mayormente proporciona e incide en la satisfacción laboral de los empleados son el horario de trabajo, el ambiente, las relaciones con los compañeros, la forma en que dirigen sus tareas, las actividades que desempeñan y el espacio físico. En contra posición a ello, se destaca las dimensiones satisfacción con el salario, promoción, beneficios y supervisión, por cuanto no cubren sus expectativas.

Palabras claves: ambiente de trabajo, clima organizacional, desempeño, organización, percepción, satisfacción laboral.

INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial de hoy, hay preocupación por mejorar las condiciones laborales de la masa trabajadora, tanto públicas como privadas. Es cierto que el recurso humano es la base del desarrollo de una organización, por lo que una atmósfera laboral estable y condiciones que provocan satisfacción conllevaran a un mayor rendimiento y cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este sentido, el clima organizacional y la satisfacción laboral son vitales para que la organización entre y se mantenga en el marco de la competitividad.

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación de los factores que determinan los comportamientos organizacionales, y permiten generar cambios en las conductas y la satisfacción de los miembros y en la estructura organizacional

El presente trabajo tiene como objetivo estudiar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre. Para conocer y mejorar las deficiencias que existen en la organización para ello se vio la necesidad de examinar al principal recurso en toda institución, que es el humano, tomando como principales características el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral dentro del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. La investigación brindará una visión general de una realidad laboral que debe abordarse en pro del trabajador y la organización. Comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Problema; en el cual se expone de manera concisa la situación objeto de estudio, se plantea las interrogantes de la investigación, objetivos y finalmente la justificación.

Capítulo II: Marco Teórico; en este apartado se presentan los antecedentes del estudio, las bases teóricas, marco legal, marco institucional y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico; se explica el tipo de investigación, el diseño, población, fuentes de información y las técnicas para su aplicación que conlleve a su análisis estadísticamente para el estudio.

Capítulo IV: Resultados y Análisis; se describen los resultados de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación mediante el uso de gráficos permitiendo un análisis detallado de la información.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones con base en los resultados obtenidos a través del instrumento, además se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron de sustento para el estudio, y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

NATURALEZA DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad, los estudios organizacionales cobran cada vez más interés para el mundo empresarial, por cuanto, las organizaciones requieren de información que las nutra para mejorar su gestión, su rendimiento y su desarrollo. La concepción de una organización dejó de ser una empresa conformada por trabajadores que elaboran un producto o brindan un servicio. Hoy, una organización es concebida como una unidad donde sus trabajadores son elementos vitales para lograr los objetivos organizacionales, por lo que deben gozar de un ambiente favorable que genere satisfacción e induzca a un mayor rendimiento, productividad y aumente su deseo de permanecer y seguir formando parte de ese equipo.

En las instituciones o empresas es recomendable contar con tres elementos primordiales, primero con un personal capacitado que ejerza una labor específica, segundo con los equipos tecnológicos que le permitan ejecutar diariamente las tareas asignadas y tercero, con un buen clima organizacional, pues, para que una persona pueda trabajar bien, debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella. Todo esto garantizará de una u otra manera que se alcancen las metas trazadas.

A nivel mundial, un tema que ha cobrado importancia y se considera factor clave para las organizaciones, es el clima organizacional, pues, éstas tienen un determinado medio interno que les otorgan su particularidad, es ese medio el que interactúa con el individuo influyendo en su percepción y su conducta. Para alcanzar la calidad en sus servicios, es necesario que las organizaciones consideren los aspectos internos que prevalecen en su organización, por cuanto éstos van a incidir en sus trabajadores, en cómo se sienten con su trabajo y en su

rendimiento, por tanto, el ambiente debe ser lo más estable y agradable posible. Por lo que, es indispensable hoy en día mantener un buen clima organizacional.

El clima organizacional, según Goncalves (1997), *“es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como la productividad, satisfacción, rotación, comportamiento de las personas”*.

También podría definirse como el medio ambiente humano y físico dónde se lleva a cabo el trabajo, influye en la satisfacción y por ende en la productividad de los empleados. Tiene relación con los comportamientos de los empleados, su manera de trabajar y de relacionarse. Y es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona el espacio adecuado para un buen clima organizacional, forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de estrategias y técnicas precisas.

Al respecto, Salazar, J.; Guerrero, J.; Machado, Y. y Cañedo, R. (2009), señalan que *“un clima organizacional positivo favorece al logro de metas empresariales y, por el contrario, un clima negativo genera falta de identificación del trabajador con los objetivos y metas de la empresa, ocasiona conflictos, ausencia e ineficiencia y desmotivación”*.

Los sistemas organizativos se ven recompensados con el clima organizacional porque éste le brinda vitalidad, genera una mayor productividad porque está vinculado con el recurso humano. Un buen clima organizacional conlleva a la consecución de los fines organizacionales, el caso contrario genera conflictos, desmotivación, falta de rendimiento y productividad.

El clima organizacional se ha considerado un elemento muy importante, por su repercusión en el comportamiento del trabajador y la productividad. De acuerdo a lo planteado por Gonzales, Y. (2021), señala:

En los estudios del clima organizacional se puede detectar la percepción que tienen los colaboradores por sus jefes, el tipo de comunicación establecida por la organización, si creen que están bien remunerados o no, así como la relación entre los niveles organizacionales, entre otros.

Cada organización cuenta con sus propias características y propiedades únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones repercute en el comportamiento del trabajador y por consiguiente en la productividad de la empresa. El clima es una característica distintiva y central de toda la organización. (p.50).

El estudio del clima organizacional identifica y evalúa los factores que están afectando la obtención de los logros, es decir, la consecución de los objetivos planteados, tanto en lo personal, y en lo organizacional. Entonces, para que una empresa tenga éxito, es vital promover el desarrollo de su capital humano, pues, contar con empleados motivados, calificados y satisfechos les permite alcanzar sus objetivos.

En este sentido, la satisfacción laboral también resulta un tema de interés en el campo organizacional, por la influencia en los trabajadores y en consecuencia sobre el rendimiento y la productividad. Dailey (2012), menciona *que “la satisfacción laboral es la actitud laboral básica y modifica constantemente las opiniones de los trabajadores acerca de los eventos laborales”*. Asimismo, Palma (2005), conceptualiza esta variable, como *“la actitud que se toma en base a las creencias y valores formados por su experiencia profesional”*.

Se considera que la satisfacción es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta de los trabajadores, permitiéndoles sentirse mejor respecto a lo que

hacen y estimulándolos a que trabajen para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Los trabajadores deben gozar de condiciones laborales idóneas que favorezcan su crecimiento laboral y humano, así como el desarrollo de la organización.

En este sentido, La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), en su artículo 156, establece las condiciones en las cuales se llevará a cabo el trabajo, las cuales deben ser dignas y seguras para el trabajador, y también expresa que se debe garantizar su desarrollo físico, intelectual y moral, su formación, tiempo para el descanso, la recreación, la protección a la vida, a la salud, la seguridad laboral, el ambiente de trabajo saludable y las condiciones necesarias para evitar y prevenir toda forma de discriminación o acoso, así como garantizar un ambiente de trabajo saludable.

Un trabajador experimenta sentimientos de agrado o no hacia las facetas de su trabajo, pero en ello influyen diversos factores, que tienen que ver con las condiciones de trabajo, la promoción, los beneficios, el reconocimiento, la supervisión, entre otros.

En los últimos años, se han realizado gran cantidad de investigaciones para estudiar el clima organizacional y la satisfacción laboral, puesto que constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral, por cuanto, estudios revelan que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de prestación de los servicios. Es por ello, que la presente investigación pretende estudiar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre.

Dada a la relevancia de lo expuesto anteriormente, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las características demográficas del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.?

¿Qué percepción tiene el personal sobre el clima organizacional en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A.?

¿Cuáles son los elementos que inciden en la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Estudiar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, Año 2023.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar las características demográficas del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.
- Identificar la percepción del clima organizacional del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.
- Conocer los elementos que inciden en la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán. C.A.

1.3. Justificación

Dada a la relevancia del clima organizacional y la satisfacción laboral para la consecución de los objetivos de una empresa. Es importante llevar a cabo los estudios o investigaciones en las organizaciones para conocer su realidad y en base a ello, tomar decisiones en pro de su desarrollo.

Esta investigación se justifica por cuanto busca estudiar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, identificando los factores de mayor relevancia que afecten el clima y a la satisfacción laboral, y a partir de ello, aportar recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima organizacional y por ende la satisfacción de los empleados.

Este trabajo sirve de apoyo o fuente informativa a la empresa y a sus trabajadores, permitiéndoles conocer la realidad. Asimismo, contribuye a la toma de decisiones que apuntalen hacia su desarrollo y crecimiento. De tal manera que, a la hora de hacer una revisión de su entorno organizacional, esta investigación sirva de marco referencial.

Aunado a lo anterior, el presente estudio puede servir de base a futuras investigaciones que se realicen en este campo, especialmente, a la comunidad universitaria, así como a los estudiantes y potenciales profesionales para una mayor comprensión y conocimiento del tema. De tal forma, que lo puedan poner en su práctica como profesionales. Asimismo, a las autoras les permite ampliar y afianzar sus conocimientos al respecto, así como optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los antecedentes que sirven de referencia para el desarrollo de la investigación, las bases teóricas que dan soporte a la investigación, el marco institucional que sustenta la descripción e historia de la institución, las bases legales que sustentan la investigación y la definición de términos básicos que facilitan la comprensión de la investigación.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Arias, F. (2006) considera que: *“los antecedentes reflejan los avances y estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo y ejemplo para futuras generaciones”*. (p.106).

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Mathsumi, F. (2022). Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, presentó su tesis en la Universidad Continental de Huancayo, titulada *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma*. Su principal objetivo fue establecer la relación entre dos variables psicológicas: clima organizacional y satisfacción laboral. Concluyó que se percibe un descontento entre las variables, lo que indica una falta de armonía institucional.

Casachagua, T. (2013). Presentó su tesis de Grado en la Universidad Nacional del Centro de Perú, titulada *“Factores el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Área de Producción de la Cooperativa Industrial Manufacturas del Centro Ltda. Para optar al Título Profesional de Licenciada en Administración*. Tuvo como objetivo principal, determinar cuál es la relación del clima organizacional en la satisfacción laboral

de los trabajadores del Área de producción de la Cooperativa Industrial Manufacturas del Centro Ltda. Y el resultado final del trabajo de investigación demuestra que efectivamente el clima organizacional tiene una estrecha relación con la satisfacción laboral del personal del Área de producción de la Cooperativa, por cuanto después de la aplicación de los instrumentos mencionados, el autor estableció que el clima es positivo y que la satisfacción es favorable.

Salgado; Remeseiro; Iglesias. (1996). Presentaron un estudio titulado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME, cuyo objetivo fue estudiar la relación entre clima y satisfacción laboral en una PYME, es decir, en una pequeña empresa acorde a la estructura empresarial española. La muestra estuvo compuesta por 17 hombres, empleados del primer nivel de una empresa comercializadora de automóviles. Los resultados mostraron que las variables clima organizacional y satisfacción laboral, son dos variables independientes entre sí, aunque solo se relacionan en la percepción de las relaciones interpersonales. Resaltando que es posible presentar un clima organizacional positivo y al propio tiempo una buena parte de los empleados manifestar cierto grado de insatisfacción laboral.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Espinoza, S.& García, Y. (2015). Presentaron en la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas su Trabajo de Grado titulado Influencia del Clima Organizacional y la Motivación sobre el Desempeño Laboral en una empresa de Atención al Cliente para optar al título de Licenciado (a) en Relaciones Industriales. Esta Investigación tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene el Clima Organizacional y la Motivación sobre el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Servicio Canaima de TAC, ubicado en la ciudad de Caracas. Finalmente, concluyeron que el clima organizacional y la motivación son favorables y los individuos presentan un desempeño promedio, lo que quiere decir que cumplen plenamente con los objetivos.

Rivas, V. (2006). Desarrolló su tesis de maestría titulada Clima organizacional y satisfacción laboral del docente de las Escuelas Zulianas de Avanzada. Presentada en la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo. Esta investigación permitió al autor establecer la existencia en las escuelas de un liderazgo participativo en los directores, comunicación entre ellos y los docentes, autonomía en la realización de su trabajo. Asimismo, la ausencia de reconocimiento al docente por su trabajo, la escasa práctica de la justicia y equidad en las relaciones de trabajo y en la participación de la comunidad educativa. Concluyendo que los docentes poseen motivación al logro e insatisfacción respecto a: las remuneraciones recibidas, la falta de reconocimiento. La tasa de ausentismo laboral de los docentes es alta.

2.1.3. Antecedentes Locales

Berelis y Mileidy (2009), en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, llevaron a cabo una Tesis de Grado titulada Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Prevención Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente, presentado con fin de optar a la Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos; su finalidad fue Analizar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del IPSPUDO.

Concluyeron que el factor en retribución económica está originando el grado de insatisfacción de los colaboradores, precisamente en las dimensiones correspondientes al salario y esfuerzo, superioridad del salario conforme a la comparación con los otros cargos y a la capacidad del salario para el cubrimiento de sus necesidades, las cuales se manifiesta según la percepción de los colaboradores como insatisfactorias.

2.2. Bases Teóricas

De acuerdo a lo que expresa Arias, F. (2006): *“las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proporciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”*. (p. 107).

A continuación, se hará mención a un compendio de bases teóricas que permiten sustentar la investigación planteada.

2.2.1. Percepción

De acuerdo a lo expuesto por Chiavenato, citado por Espinoza y García (2015), *“la percepción es un proceso vital para la determinación del Clima Organizacional, que se fundamenta en las percepciones que tienen los individuos de una organización sobre la misma”*. (Chiavenato 2000).

Según Soto (2001), citado por los autores anteriores, la percepción es “...un proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el fin de dar significado a su ambiente” (p.53). Teniendo que lo que uno percibe no es necesariamente lo que ocurre en la realidad objetiva.

También citan las autoras, a Nyisztor (1995), los procesos organizativos de las sensaciones, a los cuales se somete la percepción se fundamentan en la selección y separación de los estímulos no deseados, como también ordenar lo que se ve y oye para así transformarlo en algo con significado y coherencia.

Las percepciones se fundamentan en la forma en cómo se interpreta y perciben el ambiente, para lo cual unos estímulos son deseados y otros no. Son las impresiones que dan significado y coherencia para la interpretación del entorno.

2.2.2. Clima Organizacional

Rodríguez, (2005) se refiere al clima organizacional como *“las percepciones compartida por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”* (p. 161).

El clima organizacional vendría a ser entonces el ambiente interno que prevalece entre los miembros de la organización y representa las percepciones que ellos tienen acerca de las tareas que realizan, el ambiente donde se desenvuelven, las relaciones que mantienen con sus compañeros de trabajo, entre otros, todo lo cual influye en la manera en cómo los trabajadores se van a desenvolver dentro de la misma.

Carvajal (2000) precisa que *“el clima es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo”*. (p. 56).

Chiavenato, I. (2009) define al clima organizacional como *“ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional [...] El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa”*. (p.86).

El clima organizacional es el ambiente producto de las prácticas de los trabajadores y que se concretan en actitudes que asumen para interrelacionarse, por lo cual les brinda vitalidad a los sistemas organizativos favoreciendo la productividad por su vinculación con el recurso humano.

Brow y Morbeg (1990) explican que el clima organizacional se basa en un conjunto de características del medio ambiente interno tal y como lo perciben los miembros de la organización.

Según Brunet (1997; p. 26), citado por Espinoza y García (2015; p. 16) expone que “... *el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe el trabajo...*” (p.26), así como el clima constituye la personalidad de la organización ésta también condicionará la manera en cómo los individuos se desenvuelven dentro de la misma. Asimismo, para Likert el comportamiento de los empleados de una organización es causado por una parte por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben, y en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus enseñanzas capacidades y valores.

La forma en como los empleados perciben su entorno influye en como los hace sentir y en su conducta. Este comportamiento está influenciado por las capacidades individuales, por los valores concebidos, las informaciones y las percepciones.

2.2.3. Características del Clima Organizacional

De acuerdo a Brunet (1990), el clima organizacional tiene ciertas características:

- Es una configuración particular de variables situacionales.
- A pesar de ser continuo no se desarrolla de forma permanente.
- Está determinado por las conductas, características, expectativas, realidades sociológicas y culturales y las aptitudes.
- Se fundamenta en las características de la realidad externa como las percibe el observador.
- Influye sobre el comportamiento.
- Actúa sobre las aptitudes y expectativas del individuo.

2.2.4. Importancia del Clima Organizacional

Goncalves, Y. (1998) agrega “la importancia del clima organizacional radica en que el mismo puede generar consecuencias organizacionales, tanto favorables como desfavorables, facilitando o limitando el logro de los objetivos previamente establecidos en la gestión” (p. 25).

Robbins, S. (2000) menciona *“es importante porque proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional”* (p. 24).

El conocimiento del clima dentro de una organización va a permitir detectar y conocer la realidad interna, que permita generar cambios favorables no solo a nivel de la estructura sino de las actitudes de los trabajadores.

Brunet (1997), resalta tres razones por la cual el clima organizacional es de suma importancia:

- Medir las fuentes del conflicto y de estrés que influyen en la formación de actitudes negativas para con la organización.
- Iniciar y mantener cambios que demuestren los elementos significativos a los cuales deben dirigir sus intervenciones.
- Dar continuidad al desarrollo de la organización y prevenir los problemas que puedan continuar.

De tal manera que la determinación del clima organizacional permite identificar los puntos que se deben intervenir y mejorar dentro de una organización, así como fortalecer los más significativos y trabajar en pro del desarrollo de la organización para incrementar su eficacia y productividad.

2.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional

Striger (2022) establece dimensiones del clima organizacional en las cuales se refiere a:

- Estructura: dónde se enfatiza la definición de los roles, responsabilidades y que los empleados sientan que están bien organizados.
- Estándares: refleja el sentimiento de presión para mejorar el desempeño, así como el orgullo para realizar bien su trabajo.
- Responsabilidad: refleja los sentimientos de los empleados de ser sus propios jefes.
- Reconocimiento: refleja el sentir de los empleados cuando son recompensados por su labor.
- Apoyo: establece la confianza y el apoyo mutuo dentro del grupo.
- Compromiso: indica el sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización y su compromiso para alcanzar las metas de la organización.

Según Toro y Sanin (2013), citado por Doris, A. (2022), las dimensiones del clima son:

- La retribución: expresa las comparaciones de los aportes que se realizan en el trabajo con lo que se obtiene a cambio. Es la compensación de los servicios brindados a cambio de un beneficio adicional.
- Estabilidad: apreciación de los trabajadores con respecto a las probabilidades de permanencia dentro de la organización.
- Apoyo del jefe: es la apreciación de los empleados con respecto a sus superiores, dónde estos estimulan las posibilidades de participación de los empleados para que realicen eficientemente sus tareas. Es la percepción de las actuaciones del jefe hacia ellos. En este sentido, el jefe debe reconocer sus esfuerzos, trayectorias y potencialidades. Es responsabilidad guiarlos y

apoyarlos para que desarrollen sus competencias. Los trabajadores valorarán el alto grado de aprecio y reconocimiento del jefe.

- Trabajo en equipo: se refiere a la percepción de la existencia en la empresa de políticas o prácticas que fomentan el logro de objetivos por medio de la acción conjunta.
- Trato interpersonal: hace referencia a la cooperación y apoyo de los trabajadores, destacando que sus relaciones son de participación, colaboración y respeto.
- Disponibilidad de recursos: es la apreciación sobre si se tienen los equipos e implementos necesarios para desempeñar las funciones, también la contribución de otras personas y dependencias para llevar a cabo las labores.
- Claridad organizacional: es la apreciación del personal en cuanto al suministro de información correspondiente a la finalidad del trabajo. El rubro de la empresa, el horario laboral y el funcionamiento de la misma empresa para adaptarse y realizar sus funciones.

Palma, (2004) también señala las siguientes dimensiones:

- Autorrealización: apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- Involucramiento Laboral: identificación con valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- Supervisión: apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- Comunicación: percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y o clientes de la misma.

- Condiciones Laborales: reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

2.2.6. Satisfacción Laboral

Muñoz (1990) define la satisfacción laboral como *“el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización”* (p. 76).

Según Kreitner y Kinicki (1997) *“la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”* (p. 171).

Según Spector (1985) *“La satisfacción laboral es definida como las percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto al trabajo y diferentes aspectos del mismo”* (p. 693).

De acuerdo a lo anterior, la satisfacción laboral está vinculada a la actitud con respecto al trabajo que desempeña el trabajador. En ella influyen diferentes variables como las características del trabajo, las circunstancias individuales del trabajador, beneficios sociales, políticas administrativas, relaciones sociales, condiciones físicas y materiales que facilitan su trabajo y desempeño.

2.2.7. Importancia de la Satisfacción Laboral

Según plantea Robbins (2004), la satisfacción laboral es importante por tres razones: existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más; Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años; y la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador. Por ende, la satisfacción laboral es de

suma importancia para los trabajadores, pues, ayuda a desarrollar sus habilidades, conocimientos, favorece la salud, incrementa el desempeño, la productividad y da un enfoque positivo.

2.2.8. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Parafraseando a Medina (2000), citado por Doris, A. (2022), uno de los análisis más íntegros es la clásica de Locke (1976), que destaca:

- Satisfacción con el trabajo: se determina la satisfacción por el trabajo desempeñado, la importancia del trabajo y las posibilidades de aumentar los aprendizajes.
- Satisfacción con el salario: está relacionado con la cantidad, la equidad, la distribución del salario. Es la compensación por las labores realizadas.
- Satisfacción con la promoción: guarda relación con las oportunidades de formación y oportunidades para el fortaleciendo de sus capacidad, conocimientos y habilidades. Es un impulso en su desarrollo profesional.
- Satisfacción con el reconocimiento: tiene que ver con las apreciaciones por el ejercicio de sus labores y el reconocimiento de sus esfuerzos.
- Satisfacción con los beneficios: está relacionado con las pensiones, seguros médicos, vacaciones y otros (bonos de alimentación, seguros médicos, espacios de descansos, entre otros).
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: está referido a las condiciones del espacio y el entorno para realizar las funciones de manera eficiente y oportuna, tales como el horario, las condiciones físicas del lugar, la ventilación, iluminación, higiene. Las condiciones de trabajo cubren una alta gama de factores para brindar servicios de bienestar al empleado.
- Satisfacción con la supervisión: este aspecto, está relacionado con la apreciación con respecto a la actitud de acompañamiento y asistencia técnica, es decir, con la supervisión. Va más allá de juzgar la forma de trabajo.

- Satisfacción con los compañeros: está relacionada con la competencia, apoyo y amistad entre los empleados. Cultivar lo que es más importante en materia de valores, cómo la solidaridad, la empatía, el saber compartir y enseñar.

2.3. Marco Legal

Los siguientes artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), y la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las trabajadoras (LOTTT), permiten abordar el marco legal que orienta y garantiza un clima organizacional acorde para un trabajador que labora en una empresa o institución.

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

Artículo 87: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar:

El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

2.3.2. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las trabajadoras (LOTTT)

Artículo 156: Condiciones de trabajo:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Artículo 349: Estímulo a la práctica deportiva, la actividad física, la recreación y la educación física:

Los patronos y las patronas contribuirán con el fortalecimiento de la práctica deportiva, la actividad física, la recreación y la educación física, conforme establece la ley que rige la materia.

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

Artículo 1:

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

promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Artículo 53: Derechos de los Trabajadores y las Trabajadoras:

Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a: Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos; Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral; Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el

área de seguridad y salud en el trabajo; No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas; Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo; Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el supervisor inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; y a recibir oportuna respuesta; Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo; Ser reubicados de sus puestos de trabajo o a la adecuación de sus tareas por razones de salud, rehabilitación o reinserción laboral; Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros; Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social; Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo; Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y demás normas que regulen la materia.

Artículo 54: Deberes de los Trabajadores y las Trabajadoras:

Son deberes de los trabajadores y trabajadoras: Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad y salud en el trabajo no sólo en defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora; Hacer uso adecuado y mantener en buenas

condiciones de funcionamiento los sistemas de control de las condiciones inseguras de trabajo en la empresa o puesto de trabajo, de acuerdo a las instrucciones recibidas, dando cuenta inmediata al supervisor o al responsable de su mantenimiento o del mal funcionamiento de los mismos; Hacer buen uso y cuidar las instalaciones de saneamiento básico, así como también las instalaciones y comodidades para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas y en general, de todas las instalaciones de servicio social; Mantener las condiciones de orden y limpieza en su puesto de trabajo; Acatar las instrucciones, advertencias y enseñanzas que se le impartieren en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Cumplir con las normas e instrucciones del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa; Participar activamente en los programas de recreación, uso del tiempo libre, descanso y turismo social; Acatar las pautas impartidas por las supervisoras o supervisores inmediatos a fin de cumplir con las normativas de prevención y condiciones de seguridad manteniendo la armonía y respeto en el trabajo.

Artículo 59: Condiciones y Ambiente en que Debe Desarrollarse el Trabajo:

A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que: asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental; Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo; Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional; Impida cualquier tipo de discriminación, y garantice todos los elementos del saneamiento básico en

los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

2.4. Marco Institucional

A continuación, se presentarán aspectos relevantes sobre la organización objeto de estudio, tales como su reseña histórica, visión, misión y estructura organizativa.

2.4.1. Reseña Histórica

En el año 2004, la señora Loida Isabel Villegas de Padrino, preocupada por la falta de asistencia médica en el área de Fisiatría y Rehabilitación en el Estado Sucre, tuvo una brillante idea de crear un proyecto de atención médica en el área de Fisiatría, Geriatria y terapias de Rehabilitación para atender a las personas de todas las edades, especialmente a las personas de la tercera edad, las cuales serían atendidas en un Centro de Atención Geriátrico Integral.

Es así como en el mes de junio del año 2004, se hace realidad este Proyecto Social, el cual comenzó sus actividades en el sector “C” del Parcelamiento Miranda, frente a la cancha de fútbol, en la ciudad de Cumaná Estado Sucre con el nombre de: Refugio Canaán, C.A. en horario corrido de 7:00 am a 7:00 pm.

Durante ese año se atendieron a los abuelos sanos y discapacitados, ofreciéndoles paquetes de atención y cuidados diarios a los abuelos (as) que no tenían quién les cuidara en sus casas, éstos eran llevados y recibían atención especial, cuidado médico geriátrico, recreación, alimentación balanceada, todo bajo una atención especializada y personalizada con médicos, paramédicos y enfermeras.

En el año 2005, por necesidad de espacio se alquila una casa más grande en el mismo sector “C” del Parcelamiento Miranda, en la Avenida General Córdova, Quinta Vanessa, frente al colegio José Silverio Córdova, la cual es su sede actual con el nombre de: Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Prestando un Servicio Integral en Geriátrica para Particulares y el Servicio de Fisiatría y Rehabilitación, para todo tipo de pacientes y empresas privadas, el cual se desarrolló con éxito durante todo ese año 2005. En ese mismo año, la empresa contrata los servicios de Fisiatría, Foniatría y Rehabilitación para todos los trabajadores del Poder Ejecutivo Regional, brindándoles así un servicio especializado a las personas que lo necesitaban. Asimismo, se realizaron acuerdos con los principales seguros del Estado Sucre para que sus afiliados pudieran disfrutar de esta asistencia médica Integral.

Actualmente es una de las pocas empresas privadas que brindan este tipo de tratamiento médico y se enorgullece al afirmar que está a la vanguardia en lo referente a tecnología, atención y calidad de servicio.

2.4.2. Misión, Visión y Objetivos de la empresa

La Visión y Misión del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, son:

Misión

Ofrecer atención médica integral a todas las personas, trabajadores o grupos familiares, de manera individual o colectiva, garantizando la prestación de servicios médicos, haciendo énfasis en la atención primaria de salud, con acciones de promoción, educación y prevención de enfermedades, incrementando así el nivel de bienestar biológico, psicológico y social en función de mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

Visión

Ser líder en la prestación de servicios de salud integral para los trabajadores y su grupo familiar, inicialmente en el Estado Sucre y a corto plazo a nivel Nacional. Contamos con la participación activa de un equipo de profesionales y personal capacitado, bajo un ambiente de cooperación y compromiso, manteniendo en todo momento los más altos estándares en la atención médica continua y de calidad.

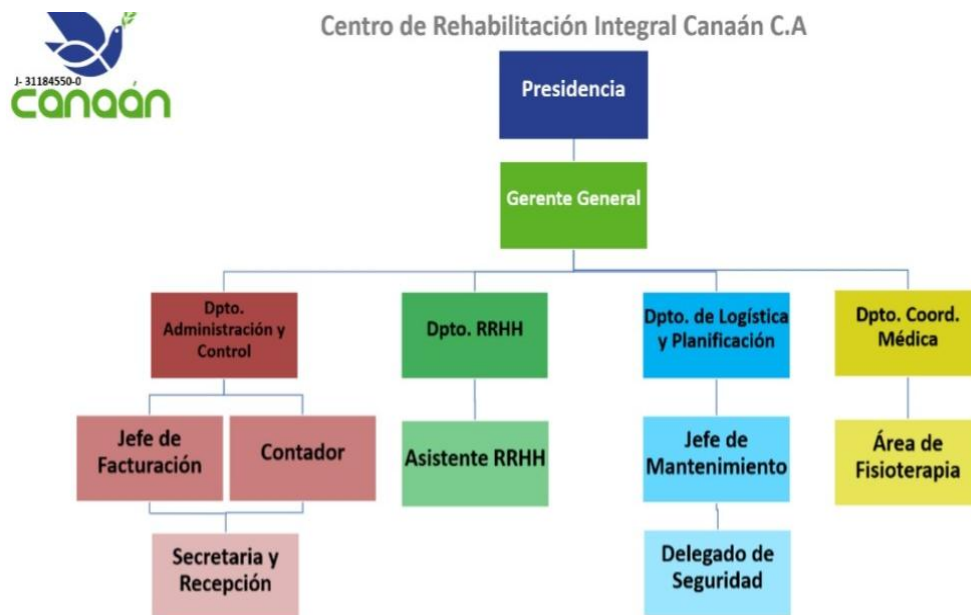
Objetivo General

Ofrecer un servicio de asistencia médica integral, preventiva y curativa para las empresas, sus trabajadores y carga familiar directa, que permita mejorar la eficiencia, productividad y calidad de vida del afiliado, bajo un sistema de afiliación o convenio entre las partes.

Objetivos Específicos

- Ofrecer un servicio de asistencia médica integral, preventiva y curativa, para las empresas, sus trabajadores y carga familiar directa.
- Asegurar que todos los miembros del grupo familiar gocen de una atención médica integral de primer y segundo nivel, realizada a través de Médicos de Familia y Médicos Especialistas, apoyados por una red de servicios para clínicos, garantizando una atención oportuna, eficiente y de alta calidad.
- Proteger, promover y mantener la salud y el bienestar, al mismo tiempo que prevenir la enfermedad.

2.4.3. Estructura Organizativa del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A.



Fuente: Millán, Y. (2022). Descripción y Análisis de las actividades realizadas en el Departamento de Administración y Control del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A. Informe final de Prácticas Profesionales.

2.5. Definición de términos básicos

En esta sección se definirán los términos relacionados a la investigación planteada.

Ambiente de trabajo: “medio que integra la organización donde sus miembros interaccionan entre sí, evolucionando en beneficio de la eficiencia y de la productividad” (Álvarez, 2009, p.30).

Clima Organizacional: *“forma en que un individuo percibe el trabajo... así como el clima constituye la personalidad de la organización está también condicionará las maneras en como los individuos se desenvuelve dentro de la misma”*. (Brunet, 1997, p. 26.).

Estabilidad laboral: *“derecho que tiene el colaborador de preservar su empleo, mientras no incumpla normas establecidas y fundadas según ley para su despido; y es la obligación de la alta gerencia de mantener al colaborador en su trabajo mientras no infrinja en algunas de dichas causalidades de despido”*. (Letona, 2019).

Organización: *“sistema de actividades conscientemente coordinadas y compartidas, que puede estar conformado por dos o más individuos cuya cooperación y objetivo es recíproca, siendo la razón fundamental para su existencia como organización”* (Chiavenato, 2000, p. 6).

Percepción: *“proceso vital para la determinación del Clima Organizacional, que se fundamenta en las percepciones que tienen los individuos de una organización sobre la misma”*. (Chiavenato 2000).

Satisfacción: *“grado de conformidad que una persona siente, es decir, qué tan pleno se siente con lo que hace, dónde lo hace, para quién lo hace y qué recibe a cambio”*.

Satisfacción Laboral: *“sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de un empresa u organización”*. (Muñoz, 1990, p. 76).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo contiene los aspectos metodológicos utilizados en la investigación, tales como: tipos de investigación, diseño de investigación, población, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de información y técnicas de procesamiento y análisis de los resultados.

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación presenta un nivel descriptivo. Al respecto, Sabino, C. (2002) propone que la investigación descriptiva busca:

Conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizados. Criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento, no se ocupa pues de la verificación de hipótesis sino de la descripción de los hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. (p. 62).

Por lo antes dicho, la presente investigación fue de carácter descriptivo, ya que, permitirá caracterizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, tal y como se dan en la realidad.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue de campo, debido a que se tomaron datos del estudio directamente en el lugar de los hechos, específicamente del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A, mediante técnicas de entrevista o encuestas.

Arias, F. (2006), señala que la investigación de campo consiste en: *“La recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad, donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable*

alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes”. (p. 31).

3.3. Población

Según Arias, F. (2006) *“la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de investigación”*. (p. 81).

Por lo tanto, la población objeto de estudio del presente trabajo de investigación estuvo representada por todo el personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A, la cual está conformada por una totalidad de 12 trabajadores que integran esta población, la misma fue sometida en su totalidad a estudio, es decir, se recolectó información pertinente para conocer el problema de investigación de la mano de toda la población.

3.4. Fuentes de información

Arias, F. (2006), define la fuente de información como *“todo lo que suministra datos o información”*. (p. 27). Por ello, para este trabajo de investigación se utilizaron fuentes primarias y secundarias.

Parafraseando a este mismo autor, la fuente primaria son los sujetos que suministran la información, y la fuente secundaria es el soporte material o digital que contiene información de importancia para la investigación.

En lo concerniente a las fuentes primarias, objeto de este estudio, estuvo representada por el personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A; y las fuentes secundarias estuvieron representada por textos, leyes, páginas web y otros documentos referidos al tema.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para Arias, F. (2006), las técnicas de recolección de datos *“son los procedimientos o formas particulares de obtener datos o información”* (p. 72); y un instrumento *“es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”* (p. 74).

La encuesta se utilizó como técnica de recolección de datos. Arias, F. (2006), menciona que: *“es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”*. (p. 72).

La técnica de la encuesta se aplicó a través del instrumento cuestionario, definido por el mismo autor como: *“la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”*. (p. 74).

Para obtener la información se elaboró un cuestionario de preguntas cerradas de selección simple, este será aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.

3.6. Técnicas de Procedimientos y Análisis de los Resultados

Para Arias, F. (2006) *“en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos, que se obtengan, clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”*. (p. 111).

Una de las técnicas es el análisis estadístico que, según Palella, S y Martins, F; (2004:161) señala: *“Permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la*

naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar”.

El procesamiento y análisis de los datos inició con la clasificación de los mismos, en donde se revisó y evaluó, transformándose las respuestas a números, los cuales fueron tabulados y contados.

El resumen de los datos en forma estadística se hizo mediante una tabulación, la cual en cada clasificación se señaló el número de casos que apuntaron a cada una.

Este procesamiento de datos se realizó de forma manual, ya que se trabajó con una población pequeña y el conteo de las respuestas permitió hacerlo.

Una vez que la información fue recaudada, clasificada y organizada, se presentó en cuadros estadísticos que indicaron la frecuencia de las respuestas ofrecidas por cada ítem, plasmadas de forma absolutas y porcentual para fácil y completa comprensión; en relación a ello se destacó la reflexión analítica respectiva que impregna significación e importancia a los datos recopilados, pasando a ser prueba veraz de la situación.

El análisis de los resultados consiste según (Silva, 2006:118) *“en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas interrogantes planteadas en la investigación.”*

El tipo de análisis que se utilizó fue de tipo descriptiva; se efectuó individualmente el análisis de las preguntas, para después de manera general analizarlas y relacionarlas con las variables. Posteriormente, se llevó a cabo la interpretación de los datos y se comentaron los hallazgos del estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre.

La finalidad del instrumento fue estudiar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de dicha institución. Este Capítulo se encuentra estructurado en tres apartados: el primero, está relacionado con los datos demográficos del personal; el segundo, está referido al clima organizacional y, el tercero, está relacionado con la satisfacción laboral.

Esta información recolectada se presenta a través de cuadros con el fin de obtener mayor precisión de los resultados, los cuales se tabularon en relación al valor absoluto y porcentual en base a un cien por ciento (100%).

4.1. Datos Demográficos del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre

A continuación, se muestra la información correspondiente a los datos demográficos (sexo, edad, nacionalidad, estado civil, nivel de instrucción y condición laboral), del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A, distribuidos en cuadros que indican la frecuencia y el porcentaje que representa.

Parte II

Cuadro N° 1. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según el género.

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	6	50%
Femenino	6	50%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En este cuadro n° 1, se visualiza que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados son del género masculino y el otro cincuenta por ciento (50%) de los empleados son del género femenino. Esto evidencia que no existe discriminación hacia el género, por lo que todos tienen posibilidades de formar parte del equipo, hay equidad de género.

Al respecto, se cumple con el artículo 88 de la Constitución de República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la cual establece que el Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. Asimismo, con el artículo 89, que señala en el principio número 5, que se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

Cuadro N° 2. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
18 a 25 años	0	0%
26 a 33 años	4	33%
34 a 41 años	2	17%
42 a 49 años	1	8%
50 a 57 años	3	25%
58 o más	2	17%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

De acuerdo a los resultados presentados en este cuadro, la edad predominante en el personal está comprendida entre los 26 a 33 años de edad representado por un treinta y tres por ciento (33%). Asimismo, un diecisiete por ciento (17%) tienen entre 34 a 41 años, un ocho por ciento (8%) entre 42 a 49 años, un veinticinco por ciento (25%) entre 50 a 57 años y apenas un diecisiete por ciento (17%) entre 58 o más años. Estos resultados permiten inferir que la población es relativamente joven, en plena capacidad productiva para desempeñar una labor.

Cuadro N° 3. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su nacionalidad.

Nacionalidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Venezolano (a)	12	100%
Extranjero (a)	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 3, evidencia que el cien por ciento (100%) de la población encuestada es de nacionalidad venezolana.

Por lo tanto, esta institución cumple con la disposición establecida en el Artículo 27 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras, que señala: *“El noventa por ciento o más de los trabajadores y de las trabajadoras al servicio de un patrono...deben ser venezolanos...”*

Cuadro N° 4. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre según estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje (%)
Soltero (a)	6	50%
Casado (a)	4	33%
Divorciado (a)	2	17%
Viudo (a)	0	0%
Unido en concubinato	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Se refleja que un cincuenta por ciento (50%) de los empleados son solteros, un treinta tres por ciento (33%) son casados, y un diecisiete por ciento (17%) se encuentra divorciado.

Estos resultados permiten señalar que la mitad de la población encuestada tiene compromisos familiares inherentes a las responsabilidades que conlleva sostener una familia, lo que implica educación, salud, alimentos, vivienda, abrigo recreación. Por consiguiente, las remuneraciones que perciben son fundamentales para cubrir las necesidades básicas y elementales de su núcleo familiar.

Cuadro N° 5. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según nivel de instrucción.

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ninguna	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Primaria completa	0	0%
Secundaria incompleta	2	17%
Secundaria completa	4	33%
Superior incompleta	0	0%
Superior completa	6	50%
Otros (Maestría)	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 5, señala que el cincuenta por ciento (50%) de los empleados son profesionales, apenas un treinta y tres por ciento (33%) posee un nivel de educación secundaria completa; mientras que, un diecisiete por ciento (17%) posee un nivel de instrucción de secundaria incompleta. Por lo tanto, estos resultados permiten indicar que esta institución cuenta con personal con conocimientos idóneos para ejercer sus funciones.

4.2. Percepción del Clima Organizacional en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán.

A continuación, se muestra una serie de cuadros con la información recolectada en relación al clima organizacional en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.

4.2.1 Dimensión: retribución

Cuadro N° 6. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según oportunidades de progresar en la institución.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	0	0%
Poco	8	67%
Nada	4	33%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En el cuadro n° 6, se visualiza que el sesenta y siete por ciento (67%) del personal manifiestan tener poca oportunidad para progresar, en cambio, el treinta y tres por ciento (33%) de los trabajadores indica que no tienen oportunidades de progreso en la institución.

Es necesario resaltar que las oportunidades dentro de una empresa son factores que le permiten al personal destacarse en las actividades que realizan diariamente según su rol, para ser promovidos en un futuro a un puesto de trabajo mejor o con más beneficios. De acuerdo a estos resultados, los empleados de la empresa Canaán C.A, reflejan que estas oportunidades son muy pocas o inexistentes. Esta situación representa un factor negativo con incidencia en el clima organizacional.

Cuadro N° 7. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según reconocimiento a los logros del trabajador.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	0	0%
Poco	7	58%
Nada	5	42%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En este cuadro, se refleja que el cincuenta y ocho por ciento (58%) de los trabajadores consideran que son pocos los logros reconocidos, y el cuarenta y dos por ciento (42%) que no le reconocen los logros.

Esto evidencia, que los empleados consideran que no se les brindan los reconocimientos que merecen, lo que afecta el clima organizacional en esta empresa.

Es importante resaltar, que el impacto que tiene un reconocimiento hacia un trabajador es realmente positivo, un trabajador motivado y satisfecho en un puesto de trabajo mejora sus habilidades y conocimientos y sobre todo ayuda a crear un entorno colaborativo.

Cuadro N° 8. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según trato de justicia e igualdad.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	0	0%
Poco	9	75%
Nada	3	25%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Para un setenta y cinco por ciento (75%) de los empleados, el trato de justicia e igualdad es poco, y totalmente inexistente para el otro veinticinco por ciento (25%).

Al respecto, se infiere que el personal siente que no son tratados con el mismo respeto e igualdad que todos merecen, por lo que hay preferencias y esto perjudica el desarrollo del clima organizacional. Este resultado refleja la inconformidad que existe en el personal, pues, indica que no se les da un tratamiento igual a todos. La igualdad ante la ley es el principio que reconoce que todas las personas deben ser tratadas de la misma manera.

4.2.2. Dimensión: estabilidad

Cuadro N° 9. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según su condición laboral.

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fijo	12	0%
Contratado	0	100%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En base a los resultados obtenidos en el cuadro n° 9 se refleja que el cien por ciento (100%) de los empleados son fijos. Lo que indica que en la institución los trabajadores cuentan con estabilidad laboral, por lo que se les garantiza conservar su puesto de trabajo. Entendiéndose la estabilidad laboral como el derecho que el trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas y que garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que es un medio indispensable de satisfacción del núcleo familiar del mismo.

Al respecto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) en su artículo 93, evidencia que *“la ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado”*.

Cuadro N° 10. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según sentido de pertenencia hacia la organización.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	10	83%
Poco	2	17%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Este cuadro deja en evidencia, que el ochenta y tres por ciento (83%) del personal considera que tienen suficiente sentido de pertenencia por el centro donde laboran, en cambio un diecisiete por ciento (17%) expresan tener poco sentido de pertenencia.

Esto refleja que la mayoría de la población mantiene hacia la organización un conveniente sentido de pertenencia, es decir, que se sienten parte del grupo de trabajo, lo que es favorable para el clima organizacional del centro.

4.2.3. Dimensión: apoyo

Cuadro N° 11. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según supervisiones constantes y continuas.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	8	67%
Suficiente	4	33%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

La supervisión es una actividad que para muchos no les resulta agradable, comúnmente tienen dos opiniones distintas sobre este tema. Primero los empleados pueden sentirse intimidados e irritados por estar bajo la mira de los supervisores. Pero, por otra parte, sienten que es una manera de brindarles un apoyo y dirigir las actividades que realizan día a día, con la finalidad de observar su desempeño para mejorarlo.

Es por ello, que en el cuadro n°11, se refleja que el sesenta y siete por ciento (67%) de los empleados de esta institución opinan que la supervisión es mucha, y un treinta y tres por ciento (33%) de ellos creen que es suficiente. Esto deduce, que la organización si realiza constantes y continuamente supervisiones. La supervisión es importante para la consecución de los fines institucionales, pero no debe convertirse en un proceso generador de angustias porque afecta el clima organizacional. En este sentido, la gran mayoría considera que son excesivas lo que conlleva aun clima organizacional negativo.

Cuadro N° 12. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según interrelación con los niveles jerárquicos.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	9	75%
Poco	3	25%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Estos resultados reflejan que para un setenta y cinco por ciento (75%) de los empleados es suficiente la interrelación que se establece con los niveles superiores, sin embargo, para el veinticinco por ciento (25%) es poca.

Esto permite indicar que existe interrelación con los niveles jerárquicos, fomenta el establecimiento de lazos laborales afectivos que redundan en un clima agradable, lo que favorece y es propicia para la consecución de los objetivos de la empresa.

Cuadro N° 13. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según atención por parte de los superiores a los planteamientos que se le hacen.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	9	75%
Poco	3	25%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Según el cuadro n° 13, un setenta y cinco por ciento (75%) del personal considera que la manera en que son escuchados es suficiente y el veinticinco por ciento (25%) manifiestan que es poco.

De acuerdo a lo anterior, se deduce que los superiores escuchan a la mayoría de los empleados de una forma regular, es decir, se toman el tiempo necesario para atender los planteamientos que se le hacen, ya sea para expresar una inconformidad con respecto al trabajo o para plantear sugerencias que puedan resolver alguna otra situación. Mantener buena fluidez en la comunicación es importante porque esto favorece el clima organizacional.

4.2.4. Dimensión: trabajo en equipo

Cuadro N° 14. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según cooperación entre los compañeros de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	10	83%
Poco	2	17%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Se evidencia que un ochenta y tres por ciento (83%) de los empleados considera que existe cooperación entre compañeros, y un diecisiete por ciento (17%) afirman que es poca esta cooperación.

Esto refleja, que la mayoría de los empleados consideran que existe cooperación entre compañeros, es decir que trabajan de manera efectiva y respetuosa, haciendo compromisos, creando consensos en la toma de decisiones, asumiendo las responsabilidades compartidas en tareas colaborativas y sobre todo valorando las opiniones de sus compañeros. Esto refleja, que la mayoría se apoyan dentro de su ámbito laboral lo que contribuye a crear ambientes de trabajo agradables y favorables al trabajador y la institución.

Mantener buenas relaciones con compañeros ayuda a trabajar mejor y a obtener una mayor satisfacción de la vida en general. Permite ahorrar tiempo y energía cuando hay problemas que resolver y aprovechar oportunidades cuando hay proyectos en los que concentrarse.

4.2.5. Dimensión: trato interpersonal

Cuadro N° 15. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según relaciones de amistad entre empleados.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	10	83%
Poco	2	17%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El presente cuadro n° 15, evidencia que un ochenta y tres por ciento (83%) de los empleados mantienen relaciones de amistad entre compañeros, y diecisiete por ciento (33%) afirman que es poca esta relación.

En tal sentido, la mayoría de los empleados consideran que mantienen un buen vínculo de confianza y amistad, lo que es favorable para el clima organizacional, esto refleja que existe cohesión en el grupo. Esta información está respaldada por el cuadro anterior. Es importante acotar que la comunicación entre compañeros es fundamental para mantener la armonía y cooperatividad en el ambiente laboral.

4.2.6. Dimensión: disponibilidad de recursos

Cuadro N° 16. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el acceso a la información y material necesario para desempeñar la tarea.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	12	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cien por ciento (100%) del personal afirman que es suficiente el acceso a la información y material para realizar tareas en la organización.

En este sentido, la disposición y acceso a los recursos es un elemento de necesario para el desempeño y rendimiento en las tareas, por lo que es de agrado para el personal al no tener inconvenientes para efectuarlas, por cuanto no hay pérdida de tiempo en espera de los recursos. Esto favorece el clima organizacional.

4.2.7. Dimensión: claridad organizacional

Cuadro N° 17. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según la comunicación interna.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	0	0%
Suficiente	9	75%
Poco	3	25%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En toda empresa la comunicación interna es un factor clave para lograr el mayor rendimiento posible y se establece para mejorar las condiciones de trabajo,

En el caso de este centro de rehabilitación, según los resultados arrojados, para un setenta y cinco por ciento (75%) del personal es suficiente la comunicación interna, y para un veinticinco por ciento (25%) es poco fluida. Es decir, que la comunicación se fomenta y promueve en esta institución. Lo que contribuye al fortalecimiento de clima organizacional positivo.

Cuadro N° 18. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según roles de desempeño definidos.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	5	42%
Suficiente	7	58%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En el cuadro n° 18, se puede apreciar, que para un cuarenta y dos por ciento (42%) de los empleados los roles están definidos de manera adecuada, sin embargo, para el cincuenta y ocho por ciento (58%) están suficientemente definidos.

Lo anterior permite inferir, que cada trabajador comprende las tareas específicas a realizar en sus puestos de trabajo. Cada persona conoce el papel y las actividades que desempeña, para lograr la productividad de toda la empresa. Esta definición de roles contribuye al desarrollo del clima organizacional.

Cuadro N° 19. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según promoción de servicios y relación con la misión y visión.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	8	67%
Suficiente	4	33%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Este cuadro refleja que un sesenta y siete por ciento (67%) del personal considera que el centro promueve servicios que guardan relación con su misión y visión, y el treinta y tres por ciento (33%) manifiesta que es suficiente.

Esto señala que la organización promueve y ofrece servicios que están concatenados con su misión y visión, es decir, sintetiza el propósito de la misma, sirviéndole a la sociedad a través de estrategias operativas. Esto con la finalidad de alcanzar la meta que se ha propuesto la empresa. El personal aprecia la visión y misión de la empresa, la cual trabaja en pro de la consecución de la misma, esto es favorable para el clima organizacional porque el personal trabaja en función de alcanzar sus objetivos.

4.2.8. Dimensión: comodidad

Cuadro N° 20. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según condiciones ambientales y laborales para el desempeño de las tareas.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mucho	8	67%
Suficiente	4	33%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Las condiciones ambientales y laborales de este centro de rehabilitación son óptimas para un sesenta y siete por ciento (67%) de los empleados, mientras que, el treinta y tres por ciento (33%) consideran que es suficiente el acondicionamiento para el desempeño de sus actividades.

Lo que permite inferir, que la mayoría de los empleados consideran que la organización promueve espacios adecuados para la realización de las tareas, lo que puede traducirse a un clima organizacional positivo. La promoción de estos espacios cumple con el Artículo 156 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la cual expresa que *“el trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los empleados y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos”*

De igual forma, cumple con lo establecido en el Artículo 59 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

(LOPCYMAT), la cual señala: “a los efectos de la protección de los empleados, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que asegure a los empleados el más alto grado posible de salud física y mental”.

4.3. Satisfacción laboral en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán

A continuación, se muestra una serie de cuadros con la información recolectada en relación a la satisfacción laboral en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A.

4.3.1. Dimensión: satisfacción con el trabajo

Cuadro N° 21. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las actividades que realizan en su puesto de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	7	58%
Satisfecho	5	42%
Poco satisfecho	0	0%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En base a la encuesta aplicada, un cincuenta y ocho por ciento (58%) del personal están muy satisfechos con las actividades que ejercen en el puesto que ocupan, y un cuarenta y dos por ciento (42%) están lo suficiente satisfechos.

Lo cual permite afirmar que el personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, siente satisfacción por las actividades que

desempeñan en el puesto que ocupan. Por ende, los empleados son más propensos a ir más allá de sus obligaciones cuando les gusta su trabajo lo cual se verá reflejado en los niveles de productividad de la empresa. De igual manera, cuando éstos disfrutan de su trabajo, desarrollan un mayor sentido de pertenencia. Este cuadro puede relacionarse con el cuadro n° 18, el cual refleja que los roles están bien definidos.

Cuadro N° 22. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por adiestramiento que recibe el empleado.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	5	42%
Poco satisfecho	7	58%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Según el cuestionario aplicado, el cuarenta y dos por ciento (42%) del personal indica estar satisfecho por el adiestramiento que reciben, y el cincuenta y ocho por ciento (58%) manifiesta estar poco satisfecho.

Esto permite inferir, que la mayoría de los empleados se sienten poco satisfechos por cuanto no se les brinda adiestramiento suficiente para realizar las tareas. Lo cual es un factor que la organización debe tener en cuenta, pues, la capacitación continua de personal permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad.

Si bien es cierto, en muchas compañías hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario; sin embargo, se trata de una de las grandes inversiones que una empresa puede hacer para potenciar el desarrollo de su personal y lograr los objetivos de la organización.

Cuadro N° 23. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por la forma en que dirigen sus tareas.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	8	67%
Poco satisfecho	3	25%
Nada	1	8%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Este cuadro refleja que el sesenta y siete por ciento (67%) sienten satisfacción con la forma en que dirigen sus tareas, un veinticinco por ciento (25%) afirma estar poco satisfecho y el ocho por ciento (8%) asegura no estar satisfecho.

Por lo tanto, la forma en que dirigen sus tareas es satisfactorio para la mayoría de los empleados. De acuerdo a lo anterior, es importante agregar que para la empresa contar con una buena dirección es primordial porque sirve para plantear, coordinar y desarrollar todas las actividades necesarias para que los objetivos se cumplan en tiempo y forma.

Este cuadro está relacionado con los cuadros n° 12, que refleja la interrelación de los empleados con los niveles jerárquicos; el n° 16, que habla sobre el acceso a la información y al material necesario para desempeñar las

tareas; el n° 17, que hace referencia a la comunicación interna y el n° 18, que está relacionado con los roles bien definidos.

4.3.2. Dimensión: satisfacción con el salario

Cuadro N° 24. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el sueldo y sus expectativas económicas.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	7	58%
Nada	5	42%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

De acuerdo a la información recolectada en el cuestionario aplicado al personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A, el presente cuadro n° 24, deja en evidencia que el cincuenta y ocho por ciento (58%) del personal, considera que el sueldo que perciben, poco los satisface; y el cuarenta y dos por ciento (42%) afirma que no los satisface.

Esto refleja que el salario que devengan alcanza para cubrir sus necesidades básicas, lo que les genera insatisfacción. Esta información está relacionada con el siguiente cuadro n° 25, que también refleja que el sueldo no es justo y acorde, pues, la inflación lo devalúa.

Cuadro N° 25. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el sueldo justo y acorde a su realidad.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	7	58%
Nada	5	42%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

De acuerdo a la información reflejada en el cuadro n° 25, para el cincuenta y ocho por ciento (58%) es poco satisfecho el sueldo que perciben, y para el cuarenta y dos por ciento (42%) es nada satisfactorio.

Esto refleja que el sueldo no es satisfactorio, lo cual es muy negativo para el Centro porque a todo trabajador le gustaría percibir un salario justo por lo que realiza, su nivel de preparación, experiencia. Esto está influenciado por la realidad económica y social que atraviesa el país, donde la inflación galopante devalúa el salario, lo que se traduce en insatisfacción para el empleado.

4.3.3. Dimensión: satisfacción con la promoción

Cuadro N° 26. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las oportunidades de promoción y ascenso.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	8	67%
Nada	4	33%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El presente cuadro n° 26; señala que el sesenta y siete por ciento (67%) del personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, consideran estar poco satisfechos por la escasa oportunidad que tienen para ser promovidos y ascendidos, y el treinta y tres por ciento (33%) manifiestan estar insatisfechos por cuanto no existen oportunidades de ascenso.

De acuerdo a lo anterior, el personal considera que las oportunidades de promoción y ascensos dentro de la organización son limitadas. Este cuadro guarda relación con los resultados emitidos en el cuadro n° 7, donde se evidencia que no le reconocen los logros al trabajador. De igual manera con el cuadro n° 8, que expresa que el personal siente que no son tratados con justicia e igualdad. Cabe resaltar, que, si se valora el desempeño, la productividad y los buenos resultados de un trabajador, su lealtad hacia la empresa queda fortalecida.

4.3.4. Dimensión: satisfacción con el reconocimiento

Cuadro N° 27. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el reconocimiento y la valoración por el trabajo que realizan.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	7	58%
Nada	5	42%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Esto refleja que el cincuenta y ocho por ciento (58%) del personal manifiestan poca satisfacción por el valor y reconocimiento que se le da a su trabajo, y el cuarenta y dos por ciento (42%) asegura no estar satisfechos. Pues, no se les reconoce y valora su desempeño.

En este sentido, esto guarda relación con lo plasmado en el cuadro n° 7, que concluye que no son reconocidos los logros hacia el empleado de este centro de rehabilitación.

4.3.5. Dimensión: satisfacción con los beneficios

Cuadro N° 28. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por los beneficios sociales recibidos.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	5	42%
Poco satisfecho	7	58%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 28, demuestra que el cuarenta y dos por ciento (42%) del personal consideran estar satisfechos con los beneficios que reciben, y en contra posición a ello, el cincuenta y ocho por ciento (58%) afirman que poco los satisface. Por ende, los beneficios recibidos no son de completa satisfacción para el personal. Esto permite inferir, que dada la situación país, los beneficios no cubren las expectativas de vida del trabajador y algunos, quizás, no tengan incidencia salarial.

4.3.6. Dimensión: satisfacción con las condiciones de trabajo

Cuadro N° 29. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el espacio físico y acondicionamiento.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	8	67%
Satisfecho	4	33%
Poco satisfecho	0	0%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

En relación al espacio físico y acondicionamiento, el sesenta y siete por ciento (67%) del personal afirma sentirse muy satisfecho, por el entorno y el espacio físico donde labora. Sin embargo, el treinta y tres por ciento (33%) considera que el espacio es satisfactorio.

Este cuadro refleja que el espacio físico y su acondicionamiento son sumamente satisfactorios para el desempeño de las labores diarias del personal. Lo cual es muy beneficioso para esta institución y su personal, por cuanto actúa positivamente en la salud física y mental del empleado evitando situaciones de estrés y suavizando la ansiedad. Pero también contribuye a su movilidad, evitando posiciones estáticas que repercuten en una mejora de la salud y bienestar físico y mental del empleado. Si bien es cierto que sentirse a gusto en el trabajo es un gran aporte motivacional y estar más relajados influye en la capacidad resolutive.

Estos resultados están relacionados con el cuadro n° 20, que refleja la opinión del personal respecto a las condiciones para desempeñar las tareas.

Cuadro N° 30. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por ambiente de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	2	17%
Satisfecho	6	50%
Poco satisfecho	4	33%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 30, arroja que para el diecisiete por ciento (17%) el ambiente de trabajo es altamente satisfactorio, para el cincuenta por ciento (50%) es satisfactorio; y para el treinta y tres por ciento (33%) es poco satisfactorio.

De allí se desprende que, el ambiente de trabajo es satisfactorio. En relación a lo anterior. Esto se puede relacionar con los cuadros n° 14 y el n° 20, que se relacionan con la interrelación entre compañeros de trabajo y las condiciones ambientales favorables.

Cuadro N° 31. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por el horario de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	9	75%
Satisfecho	3	25%
Poco satisfecho	0	0%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Los horarios de trabajo son herramientas que permiten estructurar jornadas laborales en bloques de tiempo específicos para completar diversas actividades eficientemente. Muchas personas recurren al uso de los horarios para registrar prioridades como eventos, tareas por cumplir, reuniones y mucho más. Una de las mayores ventajas que tiene es que puede estructurarse como se desee.

En base a la información recolectada, el setenta y cinco por ciento (75%) del personal se encuentra muy satisfecho por el horario de trabajo establecido, y el treinta y tres por ciento (33%) afirma estar satisfecho, Por lo tanto, esto permite inferir que el personal del Centro de Rehabilitación Integral Canaán se encuentra satisfecho y se siente a gusto con el horario establecido por la empresa.

Esto está en concordancia con lo establecido en el artículo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que establece “las jornadas de trabajo diurna no excederán de 8 horas diarias, ni de 44 horas semanales, en los casos en que la Ley lo permitan las jornadas de trabajo nocturna no excederá de 7 horas diarias, ni de 35 semanales”.

4.3.7. Dimensión: satisfacción con la supervisión

Cuadro N° 32. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las supervisiones que se llevan a cabo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	9	75%
Nada	3	25%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

El cuadro n° 32, evidencia que el setenta y cinco por ciento (75%) del personal expresan sentirse poco satisfecho ante las supervisiones y el veinticinco por ciento (25%) manifiestan incomodidad total. Este cuadro puede relacionarse con el cuadro n° 11, que habla sobre las supervisiones constantes y continuas en la organización.

Las supervisiones generan situaciones tensas a los trabajadores, lo que se traduce a insatisfacción laboral para el empleado. Cabe resaltar, que toda organización necesita de una supervisión de personal, puesto que, es un elemento humano fundamental y es una persona con conocimientos, experiencia en liderazgo y responsabilidad para planificar, organizar, dirigir y ejecutar las actividades que realice el personal y así cumplir con los objetivos proyectados por la organización.

No obstante, supervisar al personal podría resultar una tarea complicada y bastante laboriosa cuando no se hace correctamente. Además, el empleado puede sentirse observado e incluso incómodo como es el caso de los empleados del Centro de Rehabilitación Canaán C.A.

Cuadro N° 33. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las relaciones laborales con sus superiores.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	8	67%
Poco satisfecho	4	33%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

De acuerdo a los resultados reflejados, el sesenta y siete por ciento (67%) opina que su relación laboral con los superiores es satisfactoria, en contraste a ello, el treinta y tres por ciento (33%) considera que es poco satisfactoria.

Lo que permite inferir que la mayoría de los empleados están satisfechos con la relación que tienen con sus superiores. Esto guarda relación con el cuadro n° 12, donde se evidencia que el personal mantiene buena interrelación con los niveles jerárquicos.

4.3.8. Dimensión: satisfacción con los compañeros

Cuadro N° 34. Distribución absoluta y porcentual del personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, según satisfacción por las relaciones de amistad.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfecho	2	17%
Satisfecho	9	75%
Poco satisfecho	1	8%
Nada	0	0%
Total	12	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. 2023.

Se evidencia que el diecisiete por ciento (17%) de los empleados están muy satisfechos por las relaciones entre compañeros; el setenta y cinco por ciento (75%) afirma estar satisfecho; y el ocho por ciento (8%) manifiesta poca satisfacción.

En este sentido, es importante mantener una relación adecuada entre compañeros de trabajo, pues nada mejor que llevarse bien y percibir que el lugar de trabajo es agradable. Esto permite inferir que mantener una buena convivencia favorece la productividad y desempeño.

CONCLUSIONES

En relación al estudio realizado sobre la Percepción del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los empleados del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre. Año 2023, se emiten las conclusiones siguientes:

- Hay una proporción igualitaria de géneros entre el personal, la edad que más predomina está comprendida entre los 26 a 33 años y entre 50 a 57 años. Toda la población encuestada es de nacionalidad venezolana, con predominio de solteros. La mitad de los encuestados poseen un nivel de educación superior completa y con una condición laboral fija.
- El personal mantiene relaciones de trabajo favorables, por lo que realizan trabajos en equipo en pro de la organización; la interrelación y comunicación con los niveles jerárquicos es posible; los roles de desempeño están definidos y la mayoría siente satisfacción por la forma en la que dirigen sus tareas.
- El horario de trabajo es flexible y acorde. Asimismo, el espacio y las condiciones físicas son adecuadas para el cumplimiento de las actividades que se llevan a cabo.
- En relación a las supervisiones, éstas son constantes y continuas, pero el personal no se siente cómodo con la forma en que se realiza. Aunado a ello, el sueldo que devengan no cubre sus expectativas económicas, y los empleados perciben que no pueden escalar dentro de la organización; no hay reconocimiento a sus logros y no se les valora su trabajo.
- El personal percibe, en lo que respecta a las dimensiones de estabilidad, trabajo en equipo, trato interpersonal, disponibilidad de recursos, claridad

organizacional y comodidad, que son favorables para el clima organizacional, mientras que, las dimensiones de retribución y apoyo son percibidas como indicadores poco favorables para el desarrollo del clima organizacional porque está afectado por las pocas oportunidades de progresar, la falta de reconocimiento a los logros, las supervisiones y el sentido de igualdad. Pese a esto, el personal valora otros aspectos relativos al clima dentro de la organización y a los que le dan importancia como la convivencia, la comunicación interna, la definición de roles, la interrelación con los niveles jerárquicos, así como las condiciones ambientales que lo llevan a desarrollar su sentido de identidad.

- En lo que respecta a las dimensiones de satisfacción, destacan: las condiciones de trabajo, las relaciones de amistad y el trabajo. Lo que mayormente proporciona e incide en la satisfacción laboral de los empleados son el horario de trabajo, el ambiente, las relaciones con los compañeros y superiores, la forma en que dirigen sus tareas, las actividades que desempeñan y el acondicionamiento del espacio. En contra posición a ello, se destaca las dimensiones satisfacción con el salario, promoción, beneficios y supervisión, por cuanto el sueldo, la falta de adiestramiento, las supervisiones, las limitaciones de ascenso y promoción, el reconocimiento de su labor y los beneficios sociales no cubren sus expectativas.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos se plantean algunas recomendaciones que ayudaran a mejorar el clima organizacional en el Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A:

- Mejorar las oportunidades de superación de los trabajadores a través de implementación de programas de formación profesional u otras actividades que les permitan alcanzar el nivel de superación y auto realización que todo empleado necesita, lo cual permitirá crear una atmósfera de entusiasmo y motivación en éstos, lo que contribuirá a mejorar el rendimiento del centro de rehabilitación.
- Mantener la comunicación asertiva entre los directivos y el personal del centro, para fomentar un ambiente de trabajo de apoyo que garantice un equilibrio entre el trabajo y su vida privada.
- Tratar equitativamente a los empleados, reconocer sus logros. De igual manera, recompensar verbalmente y a través de incentivos un buen desempeño, ya que, un buen clima organizacional es clave para el éxito de cualquier empresa a largo plazo, así como para la retención de empleados.
- Seguir fomentando las relaciones asertivas del grupo, el sentido de pertenencia, mantener las condiciones físicas y ampliar la cobertura de los beneficios sociales que producen satisfacción laboral e inciden en el desarrollo organizacional y, en consecuencia, mejoran el clima organizacional, la calidad y producción del centro de Rehabilitación.
- Considerando la realidad presupuestaria, brindar un salario digno y acorde a las situaciones coyunturales que vive el país, que mejore las condiciones de vida del trabajador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS:

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. (6º ed.). Caracas: Episteme.

Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. (5º ed.). Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill.

Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las Organizaciones (3º ed.). España: McGraw – Hill.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. (8º ed.). México: McGraw – Hill.

Sabino, C. (2002). El Proceso de Investigación: Una introducción teórico-práctica. Caracas: Panapo.

LEYES:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999) Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (2012) Gaceta Oficial N° 8.938 (Extraordinaria) del 30 de abril.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005). Gaceta Oficial N° 38.236 de fecha 26 de julio.

PÁGINAS WEB:

Carvajal. (2000). Clima Organizacional. Recuperado el 20 de enero de 2023 en:
<https://repositorio.ucv>

Dailey. (2012). Satisfacción Laboral. Recuperado el 11 de diciembre de 2022 en:
<https://repositorio.usil>.

Goncalves. (2000). Clima Organizacional. Recuperado el 20 de enero de 2023 en:
<https://repositorio.ucv>.

Muñoz. (1990). Satisfacción Laboral. Recuperado el 20 de enero de 2023 en:
<https://repositorio.ucv>

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., y Cañedo, R. (2009). Clima Organizacional.
Recuperado el 10 de diciembre de 2022 en: <https://repositorio.usil>.

Spector. (1985). Satisfacción Laboral. Recuperado el 20 de enero de 2023 en:
<https://repositorio.ucv>

Palma. (2005). Satisfacción Laboral. Recuperado el 11 de diciembre de 2022 en:
<https://repositorio.usil>.

TRABAJOS ACADÉMICOS:

Berelis y Mileidy. (2009). Satisfacción Laboral de los Empleados del Instituto de
Prevención Social del Personal Docente y de Investigación de la
Universidad
de Oriente. Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre.

Casachagua, T. (2013). Factores el Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Área de Producción de la Cooperativa Industrial Manufacturas del Centro Ltda. Universidad Nacional de Perú. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/>

Espinoza, S. y García, Y. (2015). Influencia del Clima Organizacional y la Motivación sobre el Desempeño Laboral en una Empresa de Atención al Cliente. Universidad Católica Andrés Bellos, Caracas.

Gonzales, Y. (2021). Estudio del Clima Organizacional ante la Situación País Venezuela en el Departamento de Organización y Sistemas de la Universidad Nacional del Táchira. Venezuela. Tesis presentada para optar al grado de Maestría de Gestión Organizacional. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Disponible en: <https://bit.ly/3LW2uOx>.

Mathsumi, F. (2022). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma. Universidad Continental de Huancayo. Disponible en: <https://repositorio.continental>.

Millán, Y. (2022). Descripción y Análisis de las actividades realizadas en el Departamento de Administración y Control del Centro de Rehabilitación Integral Canaán C.A. Informe final de Prácticas Profesionales. Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre.

Rivas, V. (2006). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Docente de las Escuelas Zulianas de Avanzada. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo. Disponible en: <https://www.buenastareas.com>

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE ORIENTE

NÚCLEO DE SUCRE

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CURSO ESPECIAL DE GRADO: DERECHO A LA SALUD LABORAL

CUESTIONARIO

Nos es grato dirigirnos a usted en la ocasión de saludarle y a la vez de solicitar su valiosa colaboración respondiendo el cuestionario que a continuación se presenta. El objetivo del mismo tiene carácter académico a fin de cumplir con requisitos para la tesis de grado titulada “Percepción del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Empleados del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A”. Cumaná. Estado Sucre.

La información que se recabará será totalmente confidencial y de carácter anónimo, por lo que se agradece la mayor sinceridad en sus respuestas por cuanto los datos que suministre serán esenciales para el éxito de esta investigación y se traducirá en bienestar colectivo para la organización y sus trabajadores. Este cuestionario consta de preguntas cortas dónde debes indicar en qué medida los indicadores, que aparecen a continuación, expresan la realidad laboral y como te afecta.

Agradeciendo anticipadamente su apoyo y sin más que agregar, se despide:

Atentamente;

Br. Ceballos Roque, Grehismar Esther

Br. Pereda Gil, Emily Cecilia

INSTRUCCIONES

Se presenta una serie de preguntas relacionadas con datos personales. Marque con una equis (X) la opción que corresponda a su caso particular.

PARTE I: CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

1° - Sexo:

1.1.- ☐ Masculino

1.2.- ☐ Femenino

4° - Estado Civil:

4.1.- ☐ Soltero (a)

4.2.- ☐ Casado(a)

4.3.- ☐ Divorciado(a)

4.4.- ☐ Viudo(a)

4.5.- ☐ Unido en concubinato

2° - Edad:

2.1.- ☐ 18 a 25 años

2.2.- ☐ 26 a 33 años

2.3.- ☐ 34 a 41 años

2.4.- ☐ 42 a 49 años

2.5.- ☐ 50 a 57 años

2.6.- ☐ 58 o más

5° - Nivel de Instrucción:

5.1.- ☐ Ninguna

5.2.- ☐ Primaria incompleta

5.3.- ☐ Primaria completa

5.4.- ☐ Secundaria incompleta

5.5.- ☐ Secundaria completa

5.6.- ☐ Superior incompleta

5.7.- ☐ Superior completa

5.8.- ☐ Otro, especifique: _____

3° - Nacionalidad:

3.1.- ☐ Venezolano(a)

3.2.- ☐ Extranjero(a)

6° - Condición laboral

6.1.- ☐ Fijo

6.2.- ☐ Contratado

4.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

Se le presenta una serie de preguntas relacionadas con el clima organizacional. Marque con una equis (X) la opción que corresponda a su caso particular.

CLIMA ORGANIZACIONAL	MUCHO	SUFICIENTE	POCO	NADA
Dimensión: Retribución				
Existen oportunidades de progresar en la institución				
La organización reconoce los logros del trabajador				
Lo tratan con justicia e igualdad				
Dimensión: Estabilidad				
Condición laboral				
Tiene sentido de pertenencia hacia la organización				
Dimensión: Apoyo				
La organización realiza supervisiones constantes y continuas				
La interrelación con los niveles jerárquicos es posible				
Los superiores escuchan los planteamientos que se le hacen				
Dimensión: Trabajo en equipo				
Existe cooperación entre los compañeros de trabajo				
Dimensión: Trato interpersonal				
Relaciones de amistad entre empleados				
Dimensión: Disponibilidad de recursos				
Tiene acceso a la información y material necesario para desempeñar las tareas				
Dimensión: Claridad organizacional				
El centro fomenta y promueve la comunicación interna				
Los roles de desempeño están definidos claramente				
El centro promueve servicios que guardan relación con su misión y visión				
Dimensión: Comodidad				
Se promueven las condiciones ambientales y laborales para el desempeño de las tareas				

4.3. SATISFACCIÓN LABORAL

Se presenta una serie de preguntas relacionadas con la satisfacción laboral.

Marque con una equis (X) la opción que corresponda a su caso particular.

SATISFACCIÓN LABORAL	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	POCO SATISFECHO	NADA
Dimensión: Satisfacción con el trabajo				
En su puesto de trabajo se siente				
Con el adiestramiento para realizar las tareas está				
Con la forma en que dirigen sus tareas se siente				
Dimensión: Satisfacción con el salario				
El sueldo es acorde y cubre sus expectativas económicas.				
El sueldo que recibe es justo y acorde a lo que realiza				
Dimensión: Satisfacción con la promoción				
Tiene oportunidades de promoción y ascenso justas				
Dimensión: Satisfacción con los beneficios				
Con los beneficios sociales que recibe está				
Dimensión: Satisfacción con el reconocimiento				
Reconocimiento y la valoración por el trabajo que realizan.				
Dimensión: Satisfacción con las condiciones de trabajo				
Con el entorno y el espacio físico para desempeñar las tareas				
El horario de trabajo				
El ambiente de trabajo con los compañeros para realizar las tareas				
Dimensión: Satisfacción con la supervisión				
Se siente cómodo (a) con las supervisiones que se llevan a cabo				
Con las relaciones laborales con sus superiores				
Dimensión: Satisfacción con los compañeros				
Relaciones de amistad y apoyo				

HOJA DE METADATOS

Hojas De Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascensos – 1/6

Título	PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL CANAÁN, C.A. CUMANÁ, ESTADO SUCRE, AÑO 2023.
Subtítulo	

Autor (es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
CEBALLOS ROQUE GREHISMAR ESTHER	CVLAC	28.450.725 (Cédula)
	e-mail	grehismarceballos@gmail.com
	e-mail	
PEREDA GIL EMILY CECILIA	CVLAC	26.293.644 (Cédula)
	e-mail	emilypereda2@gmail.com
	e-mail	emilyperedagil@gmail.com
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Ambiente de trabajo, Clima organizacional, Desempeño, Organización, Percepción, Satisfacción laboral.

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
CIENCIAS SOCIALES	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Resumen (abstract):

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general estudiar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Rehabilitación Integral Canaán, C.A. Cumaná, Estado Sucre, Año 2023. El tipo de investigación que se presenta es descriptivo con un diseño de campo. La población estuvo representada por la totalidad de los empleados que desempeñan actividades en dicha organización, comprendida por 12 personas, quienes suministraron información a través del cuestionario que fue aplicado. Se concluye que el personal percibe que, las dimensiones estabilidad, trabajo en equipo, trato interpersonal, disponibilidad de recursos, claridad organizacional y comodidad, son favorables para el clima organizacional. Y perciben como poco favorables del clima organizacional, las dimensiones de retribución y apoyo debido a que está afectado por las pocas oportunidades de progresar, la falta de reconocimiento a los logros, las supervisiones y la falta de igualdad. En lo que respecta a las dimensiones de satisfacción, destacan: las condiciones de trabajo, las relaciones de amistad y el trabajo. Lo que mayormente proporciona e incide en la satisfacción laboral de los empleados son el horario de trabajo, el ambiente, las relaciones con los compañeros, la forma en que dirigen sus tareas, las actividades que desempeñan y el espacio físico. En contra posición a ello, se destaca las dimensiones satisfacción con el salario, promoción, beneficios y supervisión, por cuanto no cubren sus expectativas.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
MONTAÑEZ MARÍA	ROL	C A T J ☒ A S U U
	CVLAC	8.649.219 (Cédula)
	e-mail	mmontañez2008@gmail.com
	e-mail	
GARCÍA MARCO AURELIO	ROL	C A ☒ T J A S U U
	CVLAC	8.441.482 (Cédula)
	e-mail	marcomag42@gmail.com
	e-mail	
PATIÑO MARINA	ROL	C A T J ☒ A S U U
	CVLAC	10.463.345 (Cédula)
	e-mail	marinadelrosario1328@gmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2023	06	14

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Curso Especial de Grado – Pereda, Ceballos.doc	Aplication/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

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.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNDELO
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

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

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

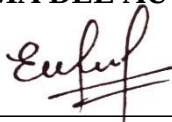
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo,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

FIRMA DEL AUTOR



CEBALLOS ROQUE GREHISMAR ESTHER
AUTOR

FIRMA DEL AUTOR



PEREDA GIL EMILY CECILIA
AUTOR

FIRMA DEL ASESOR



PROF. MARCO AURELIO GARCÍA
ASESOR



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DERECHO ADMINISTRATIVO

PARTE III

ANÁLISIS DE LOS FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE CUMANÁ (IAM-CBC), ESTADO SUCRE, AÑO 2023.

Tutora:

Prof. Marina Patiño

Autores:

Br. Ceballos Roque, Grehismar Esther

C.I.28.450.725

Br. Pereda Gil, Emily Cecilia

C.I.26.293.644

Trabajo de Grado, modalidad Curso Especial de Grado, presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado (a) en Gerencia de Recursos Humanos.

Cumaná, junio de 2023.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CURSO ESPECIAL DE GRADO: DERECHO ADMINISTRATIVO

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES DESENCADENANTES DEL
ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
INSTITUTO AUTÓNOMO MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE
CUMANÁ (IAM-CBC), ESTADO SUCRE, AÑO 2023.**

Tutora:

Prof. Marina Patiño

Autores:

Br. Ceballos, Grehismar C.I: 28.450.725

Br. Pereda, Emily C.I: 26.293.644

RESUMEN

El estrés laboral es un trastorno que perjudica la salud física y mental. Es una consecuencia de distintos factores que influyen en las labores diarias. En este sentido, el presente trabajo de investigación, tiene como principal objetivo analizar los factores desencadenantes de estrés laboral en el personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumana (IAM – CBC), Estado Sucre, Año 2023. El nivel de investigación con el que se llevó a cabo este estudio, fue de carácter descriptivo, con un diseño de campo. La población objeto de estudio estuvo representado por un total de 20 empleados que laboran en el área administrativa, quienes suministraron información a través de un cuestionario aplicado. La información recolectada fue tabulada a través de cuadros dando como resultado que los factores desencadenantes del estrés laboral relativos al ambiente físico, a la organización y a las tareas, inciden negativamente en el desempeño laboral del personal, siendo el factor del ambiente físico el que más los afecta. Por lo que se recomienda mitigar en lo posible el estrés producido a través de la implementación de estrategias para optimizar el sistema de comunicación, mejorar y acondicionar los espacios físicos, brindar capacitaciones sobre el manejo del estrés, entre otros.

Palabras claves: estrés laboral, factores, organización, ambiente físico, organizacional, tareas.

INTRODUCCIÓN

El estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente abarcando las distintas esferas de la vida del individuo, incluido el campo laboral. Sus efectos generan un impacto en la vida del trabajador y en la organización, independientemente de su tamaño o actividad. Por su carácter multifactorial se considera como el causante de la mayoría de los problemas físicos y psicológicos en los trabajadores, y representa costos y pérdidas financieras, tanto para las organizaciones como para el individuo, además de incidir en otros tipos de pérdida, conllevando ello a la caída del desempeño y de la productividad.

Las organizaciones deben estar conscientes de la presencia del estrés laboral en las mismas y su carácter de factor explicativos de fenómenos como la insatisfacción laboral, los niveles de ausentismo y la propensión al abandono.

De allí que, la presente investigación tuvo como objetivo Analizar los Factores Desencadenantes del Estrés Laboral en el Personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre. La investigación es de carácter descriptiva y con un diseño de campo, la población estuvo representada por 20 empleados que desempeñan actividades en el área administrativa, quienes suministraron información a través de un cuestionario aplicado.

Para lograr el propósito planteado, este estudio se encuentra estructurado en cuatro (4) capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del Problema; en el cual se expone de manera concisa la situación objeto de estudio, se plantea las interrogantes de la investigación, objetivos y, finalmente, la justificación.

Capítulo II: Marco Teórico; en este apartado se presentan los antecedentes del estudio, las bases teóricas, marco legal, marco institucional y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico; se explica el tipo de investigación, el diseño, población, fuentes de información, las técnicas e instrumento de recolección de datos y, finalmente, las técnicas de procesamiento y análisis de los resultados.

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los resultados; se presentan y describen los resultados de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación mediante el uso de cuadros permitiendo un análisis detallado de la información.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones en base a los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado, las referencias bibliográficas que sirvieron de base para el estudio y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

NATURALEZA DEL PROBLEMA

El presente capítulo expone de manera concisa la situación objeto de estudio, contextualizándola para comprender su génesis y estructurar la idea central de la investigación. Además, contiene los objetivos y la justificación de la investigación.

1.1. Planteamiento del Problema

En el mundo actual en el que vivimos cualquier acontecimiento vital puede tornarse estresante: las relaciones personales, la vida familiar, los estudios y, sobre todo, el trabajo y el lugar donde transcurre. Cada año miles de personas experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales. El mismo puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener un puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, entre otros.

A nivel mundial, algunos gerentes e investigadores de las organizaciones han empezado a prestar atención a las enfermedades laborales por el efecto de éstas en la salud del hombre y sus repercusiones a nivel laboral. La incorporación de nuevas tecnologías a los puestos de trabajo, los cambios en los horarios laborales, el incremento de las exigencias de resultados, y otras numerosas situaciones que han surgido en los últimos años, pueden estar provocando la aparición de nuevas afecciones a la salud de los trabajadores y profesionales. En efecto, para muchas personas, ir a trabajar se vuelve una pesadilla: son víctimas del hostigamiento laboral, acoso psicológico, desgaste personal, entre otros.

En este sentido, es imprescindible mencionar que el estrés es considerado por Kinicki, A. (1997) como *“una respuesta adaptativa, mediatizada por las*

características y/o por los procesos psicológicos del individuo, que es la resultante de alguna acción, situación o suceso externo que plantea exigencias físicas o fisiológicas especiales a una persona”. (p. 499).

Por tanto, el estrés no es más que un conjunto de reacciones que sufre el organismo en una situación determinada y es experimentada por la mayoría de las personas en mayor o en menor grado dando lugar a una respuesta de tensión o presión. Dicho estrés implica un apremio o exigencia sobre el organismo.

En este mismo orden, el estrés en el trabajo puede aparecer cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Cualquier situación o conducción que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. En ocasiones, aunque la situación no sea muy estresante, si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés.

De allí que, Robbins, S. (1999) considera que: *“El estrés es una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad, restricción o exigencia con la que desea, y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante”*. (p. 84).

En relación con lo planteado por el autor, el entorno al igual que la organización y el individuo son posibles fuentes de estrés laboral, en donde el trabajador está propenso a enfrentarse tanto a oportunidades como a limitaciones, las cuales son recibidas como algo incierto e impactante a la vez.

Visto desde otra perspectiva, el interés por el estrés laboral se ha intensificado en los últimos años. Gran parte del estrés que padece la gente en nuestra sociedad industrializada, se origina en las organizaciones e incluso el

estrés generado en otras partes afecta el comportamiento y el desempeño dentro de estas.

Al respecto, Schultz. (1995) define el estrés laboral como:

El estrés es un trastorno que causa graves daños físicos y que está muy generalizado en la vida del hombre moderno; es de origen y naturaleza primordialmente psicológica... Sus efectos son costosos y redundan en una menor productividad. El estrés y sus consecuencias provocan los retardos, ausentismo, decisiones deficientes, cesantías y costos más elevados de atención médica. (p. 399).

De acuerdo a lo planteado por el autor, el estrés afecta la vida del ser humano, no solo física sino psicológicamente, especialmente el del hombre moderno que vive en una sociedad cambiante y dinámica. Esta situación indudablemente afecta el campo organizacional traduciéndose en altos costos y una disminución de la productividad.

Algunas de las causas más comunes de estrés laboral son: excesiva responsabilidad en el trabajo, demasiada carga de trabajo, relaciones humanas problemáticas, condiciones laborales insatisfactorias, entre otras. Por supuesto, estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas. Puesto que existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y, sin embargo, no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad o puede darse el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad. También existen las personas que son capaces de sustraerse y no dejarse afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que, para otros, esta situación puede volverse insostenible.

En este sentido, los factores que producen estrés con reacciones variables van desde los factores que están directamente relacionados con la organización, su ambiente físico y al contenido de las tareas. Un solo factor puede ser

desencadenante, pero es usual que se combinen varios para ser detonantes del estrés.

Para Loya, S. (2006) existen situaciones que generan altos niveles de estrés en el trabajador como reorganizaciones, reajustes en el personal, políticas de supervisión, el liderazgo, entre otros. Según Villalobos, O. (1999), citado por Sánchez, J. (2010), algunos de los principales factores psicosociales que con frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral relativos a la organización, destacan: las prácticas administrativas inapropiadas, desinformación y rumores, conflicto de autoridad, planeación deficiente, entre otros.

Asimismo, también plantea el anterior autor que existen factores relativos a las tareas y actividades que pueden ser generadores de estrés laboral, entre ellos menciona: la rutina en el trabajo, autonomía laboral deficiente, el exceso de trabajo, las exigencias inmediatas de las actividades, actividades laborales múltiples, competencia excesiva, desleal o destructiva y poca satisfacción laboral. Para Peiró, J. (2008), las demandas del propio trabajo son posibles fuentes de estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, entre otros. También señala que los contenidos del trabajo o las características de las tareas, son potenciales desencadenantes del estrés, entre ellos: el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

Aunado a lo anterior, las condiciones laborales, jefes exigentes, las relaciones interpersonales, las exigencias de las tareas, la complejidad propia del trabajo, entre diversos agentes se mencionan como potenciales de estrés. En este sentido, para Peiró, J. (2008), el contenido de los estresores laborales incluye los relacionados con el ambiente físico, tales como: riesgos ambientales, condiciones laborales, turnos, carga de trabajo, oportunidades, interrelaciones sociales,

ambigüedad de rol, cambio de puestos, promociones, la tecnología que se usa, el clima social e incluso los conflictos trabajo-familia y familia-trabajo.

Partiendo de lo antes expuesto es imprescindible acotar que, en Venezuela, específicamente en el estado Sucre, en la ciudad de Cumaná se encuentra ubicado el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Esta Institución posee un área administrativa y un área operativa. Entre las oficinas administrativas destacan: comandancia, segunda comandancia, inspección general de los servicios, recursos humanos, administración, prevención, servicios médicos, protocolo y prensa, compras, bienes, operaciones, educación, brigada, entre otras.

Todas las áreas cuentan con un personal que cumple con sus funciones respectivas, pero dada a la misma dinámica de compromiso, responsabilidad, riesgos, altruismo de esta institución, en su personal es posible que estén presentes algunos síntomas de estrés laboral y, por ende, existen una serie de factores desencadenantes del mismo. Esta situación es necesario abordarla para garantizar un mejor funcionamiento en todas las áreas de la institución y especialmente para la protección de los trabajadores contra el estrés derivado de su actividad profesional debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo; que generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador.

Por todo lo anterior, es sumamente importante investigar qué factores pueden producir el Estrés Laboral en el Personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), y cuáles serían las medidas a tomar para reducir este fenómeno, pretendiendo que la organización se adapte al constante cambio que existe en el país. Por lo tanto, con todo lo anterior y en la búsqueda de mecanismos que colaboren a la disminución

el estrés laboral se pretende dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuáles son las características demográficas del personal Administrativo que labora en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre?

¿Cuáles son los factores relativos al ambiente físico que provocan estrés laboral en el personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre?

¿Cuáles son los factores relacionados con la organización que desencadenan estrés laboral en el personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre?

¿Cuáles son los factores relativos al contenido de la tarea que inciden en el estrés laboral en el personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General:

Analizar los factores desencadenantes del estrés laboral en el personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, (IAM-CBC), Estado Sucre.

1.2.2. Objetivos Específicos:

- Identificar las características demográficas del personal Administrativo que labora en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, (IAM-CBC), Estado Sucre.
- Determinar los factores relativos al ambiente físico que provocan estrés laboral en el personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, (IAM-CBC), Estado Sucre.
- Identificar los factores relacionados con la organización que desencadenan estrés laboral en el personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, (IAM-CBC), Estado Sucre.
- Determinar los factores relativos al contenido de la tarea que inciden en el estrés laboral en el personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, (IAM-CBC), Estado Sucre.

1.3. Justificación

Si bien es cierto que el estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores. Esto a las empresas les causa pérdidas que pueden ser enormes, comenzando por el ausentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y abandono de la profesión, el mal clima laboral o los conflictos del trabajo. Cualquier organización independientemente de su tamaño y rama de producción y/o servicios, puede generar estrés en su personal, especialmente en aquellos que se enfrentan a constantes retos y desafíos como lo es un Cuerpo de Bomberos. En efecto, un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja no suele tener un rendimiento óptimo.

Por lo tanto, el estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad de trabajo y para sus trabajadores, una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenirlo. Si un empleado sufre estrés es necesario estar consciente de ello y saber cómo ayudarlo.

En base a lo antes comentado, esta investigación se justifica por cuanto busca analizar los factores desencadenantes del estrés laboral en el personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, (IAM-CBC). Para que el conocimiento que de aquí se genere le permita a la organización diseñar estrategias que conlleven a disminuir los niveles de estrés interviniendo los factores que lo producen, y a su vez que esto conlleve a mantener o mejorar el clima organizacional, beneficiando a los trabajadores para que puedan mantener mejores relaciones interpersonales, empatía, mejoren sus condiciones laborales y bajo nivel de estrés y desarrollen mayor sentido de pertenencia e identidad hacia la organización.

Este trabajo puede servir de base a futuras investigaciones que se realicen en este campo, especialmente, a la comunidad universitaria, así como a los estudiantes y potenciales profesionales para una mayor comprensión y conocimiento del tema. De tal manera, que lo puedan poner en su práctica como profesionales. Asimismo, a las autoras les permite ampliar y afianzar sus conocimientos al respecto, así como optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los antecedentes que sirven de referencia para el desarrollo de la investigación, las bases teóricas que dan soporte a la investigación, las bases legales que la sustentan y la definición de términos básicos que facilitan la comprensión de la misma.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Arias, F. (2012) considera que: *“los antecedentes reflejan los avances y estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo y ejemplo para futuras generaciones”*. (p.106).

De acuerdo a esta definición, los antecedentes son toda indagación o investigación que se realiza sobre un tema y que sirven de apoyo a otras. A continuación, se presentan una serie de investigaciones que sirvieron de base para este estudio:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Dentro de las tesis que sustentan el trabajo e investigación se encuentra la desarrollada por Onofre, L. (2019) titulada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas No.1, Quito, en el año 2019”, presentada para obtener el título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

El objetivo de la investigación fue desarrollar un plan de acción que permita mitigar, mejorar y/o mantener los resultados obtenidos en la medición de estrés laboral en el personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de

Especialidades FF. AA. No. 1. Así mismo, el diseño de la investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo, no experimental; de corte transversal y correlacional. Se consideró el enfoque cuantitativo por cuanto se trató con datos; y no experimental porque las variables no fueron manipuladas en un laboratorio. Fue de corte transversal, puesto que la investigación se realizó una vez y no será concurrente; y correlacional por el grado de asociación entre variables. Por lo cual concluye que no existe una relación directa entre estrés laboral y desempeño laboral, es decir, las variables son independientes, esto puede deberse a que el cuestionario de evaluación del desempeño de 360 ° del Ministerio de Trabajo carece de validez y confiabilidad, características que son imprescindibles para determinar que un instrumento pueda aplicarse de manera eficaz, ocasionando al final de la investigación que las variables no se correlacionen porque los instrumentos no conectan estadísticamente.

Otro antecedente importante para la investigación es el de Chuzón, A. (2018), titulada: “El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018”, la cual fue presentada para optar título profesional de Licenciado en Administración, Pimentel – Perú 2018.

El Objetivo de la investigación fue determinar cómo influye el Estrés Laboral en el Desempeño de los Colaboradores en la Empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe, 2018. La investigación fue no experimental, con diseño transversal correlacional, ya que se buscó establecer la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral, de los talentos de la empresa Frutos Tongorrape S.A. de Motupe. No se realizó la manipulación de ninguna de las variables mencionadas, solo se observó y evaluó la situación de la empresa y se pasó a realizar el respectivo análisis.

Una de las conclusiones obtenidas fue que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de

la empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, variando de un departamento a otro; por lo tanto, problemas significativos en la misma. Así mismo, cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores, uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa a una mayor productividad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Castillo, P. (2011), presentó ante la Universidad Católica Andrés Bello - Caracas, el trabajo de investigación para optar al grado de Especialista de Gerencia de Recursos Humanos, titulado: “Los Factores Organizacionales Generadores de Estrés Laboral en el Personal Docente de Educación Primaria de las Instituciones Privadas en Venezuela”.

La investigación está fundamentada en el análisis de los factores organizacionales generadores de estrés laboral en el personal docente de educación primaria de las instituciones privadas en Venezuela, que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral que condiciona el desempeño del docente. El diseño establecido para esta investigación fue de tipo bibliográfico, es decir, se utilizaron datos secundarios, que son obtenidos por otros.

Se concluye que el estrés docente es una excesiva activación física y psicológica relacionada con el esfuerzo para enfrentar las demandas de los centros educativos, y que cuando se cronifica perjudica seriamente la salud de los docentes.

Por su parte, Fariña y Mendoza (2003), presentaron una investigación titulada “Los Factores Psicosociales de Riesgos que Condicionan el Riesgo de Producir Estrés Laboral”. Trabajo de Grado presentado para Optar al título de Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. El Objetivo general fue

analizar los factores psicosociales de riesgos que causan estrés a los trabajadores del departamento de reclamo de la Inspectoría del Trabajo. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, aplicando el método de evaluación de los factores de riesgos psicosociales. La población estuvo constituida por 5 trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario contentivo de 23 preguntas con Escala de Likert.

Los autores concluyeron que no todos los factores psicosociales de riesgo inciden de la misma forma en los trabajadores, ya que va a depender de las exigencias del entorno, la tolerancia del individuo y de la naturaleza de las tareas, lo que ocasiona altos niveles de tensión e insatisfacción que desencadena el estrés.

Estos estudios permitieron visualizar los factores de estrés que pueden afectar el rendimiento de los trabajadores, llevándolos a la reducción de su productividad, aspecto resaltante ya que de no ser lo suficientemente productivo no se estaría llegando a cumplir con las metas planificadas.

2.1.3. Antecedentes Locales

Azocar, M. y Betancourt, Y. (2010) presentaron la tesis de grado titulada: “Estrés Laboral en el Personal de la Unidad Oncológica del Hospital Antonio Patricio de Alcalá, (HUAPA) Cumaná, Estado Sucre. Año 2010”, para optar al título de licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos, tuvo como objetivo general Analizar el Estrés Laboral en el Personal de la Unidad Oncológica del Hospital Antonio Patricio de Alcalá, (HUAPA) Cumaná, Estado Sucre, Año 2010. El nivel de investigación es de tipo descriptivo y el diseño de campo. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 54 empleados que laboran en la Unidad Oncológica del (HUAPA), quienes suministraron información a través de cuestionarios que se les fue aplicado. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en esta investigación fueron: el estrés causado por los factores ambientales incide negativamente en el desempeño laboral, al igual que el

producido por los factores organizacionales e individuales que generan perturbaciones.

Por su parte, Bravo, I. e Higuerey, E. (2005), presentaron la tesis de grado titulada “El Estrés Laboral en el Personal Docente de la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre-Carúpano”, para optar por el título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos. Sus objetivos fueron determinar la frecuencia con la cual se presentan los síntomas característicos del estrés laboral en los docentes y, determinar los principales factores desencadenantes de estrés. Dicha investigación fue de campo y de carácter descriptivo, con una población conformada por 106 profesores. Finalmente, concluyeron que la frecuencia con la cual se presentan los síntomas característicos de estrés laboral es de nivel medio en una escala del 1,67 al 3,33. En cuanto a los factores que desencadenan el estrés laboral se encontró que su grado de frecuencia es medio y que los factores asociados al ambiente de trabajo presentaron una incidencia alta.

En base a los antecedentes consultados se puede concluir que el estrés es un tema significativo que puede afectar a todo tipo de comunidad, empresa o institución y es indispensable que los gerentes o presidentes de dichas organizaciones reconozcan la responsabilidad de atender los factores estresores externos al trabajador propios del entorno laboral, esto con la finalidad de evitar la aparición de niveles de estrés que provoquen en los trabajadores situaciones que le generen problemas de salud laboral.

Es por ello que en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), deben estudiar detalladamente los estresores presentes en la institución para tratar de disminuir las consecuencias y así el personal pueda realizar su trabajo cómodamente y que no sufra ningún tipo de enfermedad provocada por el estrés laboral.

2.2. Bases Teóricas

De acuerdo a lo que expresa Arias, F. (2006): *“las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proporciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”*. (p. 107).

A continuación, se hará mención a un compendio de bases teóricas que permiten sustentar la investigación planteada.

2.2.1. Definición de Estrés Laboral

El estrés se puede relacionar a la presión física y mental que se siente en situaciones de cambios o peligro. Cada persona reacciona de manera distinta ante el estrés, según su personalidad y cómo responda a la presión.

De allí que, Robbins, S. (1999) considera que: *“El estrés es una condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad, restricción o exigencia con la que desea, y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante”*. (p. 84).

Al respecto, McEwen, B. (citado por Florencia, M. 2012), plantea: *“El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual”*. (p. 01).

De acuerdo a lo anteriormente definido, el estrés se cataloga como un peligro real o potencial por lo cual el organismo reacciona ante determinadas situaciones con repercusiones inicialmente a nivel fisiológico, y su persistencia lo conlleva a alteraciones de carácter psicológico.

En los últimos años se ha intensificado el interés por el estrés laboral, pues, gran parte del estrés que padece la gente se origina en las organizaciones, afectando el comportamiento y el desempeño de los empleados dentro de estas.

Hernández, Y. (citado por Sánchez, J. 2010), define el estrés laboral como un *“conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo”*. (p. 05).

Al respecto, Schultz. (1995) define el estrés laboral como:

El estrés es un trastorno que causa graves daños físicos y que está muy generalizado en la vida del hombre moderno; es de origen y naturaleza primordialmente psicológica... Sus efectos son costosos y redundan en una menor productividad. El estrés y sus consecuencias provocan los retardos, ausentismo, decisiones deficientes, cesantías y costos más elevados de atención médica. (p. 399).

De acuerdo a los conceptos emitidos, en el organismo del trabajador se presenta una serie de reacciones en respuesta a hechos o situaciones negativas, derivadas directamente del trabajo y que afectan su calidad de vida. Por lo tanto, es obvio que el organismo reacciona ante situaciones que le son adversas y que le generan inseguridad. Estos estímulos impactan de tal forma en el individuo que le provoca en muchos casos enfermedades, trastornos y desequilibrios, pues, el organismo no tiene oportunidad de recuperarse a tiempo, el cuerpo se agota y la persona se frustra, disminuyendo el rendimiento en el trabajo y afectando la productividad.

2.2.2. Factores que causan el Estrés Laboral

De acuerdo a los autores Bravo, I. e Higuerey, E. (2005), clasificaron los factores desencadenantes de estrés parafraseando lo expresado por Davis y

Newstrom (1999), que señalan que cualquier condición de trabajo puede producir estrés, dependiendo de la reacción del empleado a ella. Por lo cual, basándose en lo planteado por estos autores, clasificaron los factores de la siguiente forma:

2.2.2.1. Factores relativos al contenido de la tarea:

- El exceso de trabajo: sobrecarga laboral que representa la forma constante y desproporcionada de tareas a un trabajador, convirtiéndose en un riesgo que afecta de manera negativa tanto al empleado como a la empresa.
- El papel del empleado dentro de la organización: el papel incluye dos aspectos capaces de servir de “estresores” la ambigüedad y el conflicto. La ambigüedad de papeles se presenta cuando su función está poco estructurada, de modo que es vaga y mal definida. El conflicto de papeles se presenta cuando existe disparidad entre las exigencias del puesto o entre las de éste y las convicciones o valores personales del individuo.
- El aburrimiento y la monotonía: resultan igualmente nocivos para la salud, la ausencia absoluta de tensión no es saludable, un poco de tensión produce un efecto estimulante, vigoriza y es conveniente. El problema consiste en encontrar el nivel ideal en que uno da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de exceso y la falta de trabajo.

2.2.2.2. Factores asociados a la organización:

- El cambio: muchos trabajadores se resisten a los cambios porque les genera incertidumbre y les altera su cotidianidad, su rutina, afecta su dominio en cuanto habilidades y destrezas, por lo que tienen que adaptarse a los cambios y esto conlleva en muchos casos a padecer de estrés.

- La evaluación del rendimiento: representa una fuente de estrés para muchos, a poco les agrada que los evalúe otra persona, ya que es difícil aceptar la opinión ajena sobre la capacidad y competencia. Una evaluación baja influye en el futuro del sujeto, por lo cual es evidente que origina tensiones.
- Problemas de progreso profesional: surge cuando un empleado espera una promoción y no la recibe. En tal caso, sus aspiraciones personales y profesionales quedan frustradas y la decepción será profunda.

2.2.2.3. Factores relativos al ambiente físico:

- El contacto con un portador de estrés: la tensión, ansiedad, irritabilidad y otras consecuencias del estrés manifestadas por un empleado pueden contagiar fácilmente a los demás.
- Hacinamiento: el espacio físico es insuficiente afectando negativamente la salud, disminuyendo el rendimiento laboral.
- Ruido e iluminación: el medio ambiente se ve afectado por barreras constantes como es el ruido, el exceso o escasa iluminación e incluso la ventilación representa un agente estresante.

2.2.3. Estrategias de Prevención del Estrés Laboral

Con el fin de mitigar la presencia de dicha enfermedad laboral y en pro del bienestar individual y social de los colaboradores, es importante priorizar medidas y acciones enfocadas en la detección, prevención e intervención ante riesgos psicosociales, realizando planes orientados al aumento de la motivación o dirigido a la disminución de la sobrecarga laboral. Así mismo, formar a los colaboradores respecto al autoconocimiento de sus estrategias de afrontamiento centradas en el

problema y la emoción, sensibilizándolos en pensar y actuar adecuadamente ante una situación de estrés.

Entre los factores que reducen los efectos negativos del estrés laboral se encuentran: roles definidos, liderazgo, posibilidad de romper con la rutina, calidad de los recursos, trabajo en equipo, relaciones interpersonales agradables, resiliencia, apoyo social, adecuada orientación por parte de los jefes y uso de estrategias de reevaluación cognitiva en la interacción con los colegas de trabajo. Es decir, si dentro de las organizaciones se brinda bienestar laboral, capacitación de sus delegados para el manejo de estrés y apoyo permanente para los colaboradores, estas medidas aumentan la satisfacción profesional y se evidencian en la notable mejoría en el desempeño, en el sentido de pertenencia y en el aumento de la productividad de las personas. De esta manera mejoran las relaciones interpersonales dentro del contexto de trabajo y fuera de este, a la vez que disminuyen los conflictos y la presencia del estrés, mediante el fomento del trabajo en equipo y la equidad en la entrega de reconocimientos y recompensas.

Otras medidas corresponden a la organización, cuando implementa la promoción de hábitos saludables, pues con ello propiciará la reducción del consumo de tabaco, el aumento de la actividad física, la reducción del peso corporal y el consumo de alimentación sana.

2.2.4. Técnicas para la reducción de Estrés Laboral

No todo estrés es negativo o disfuncional. La preocupación es reducir las consecuencias negativas en el empleado y tratar de minimizar las posibilidades de que el estrés interfiera en la realización del trabajo en la organización.

A.J. Dubrin (1974) sugiere que las maneras de evitar el estrés son:

- Practicar una buena administración.
- Crear trabajos significativos.

- Modificar la estructura de la organización.
- Animar la competencia personal.
- Practicar una buena salud mental.

Las acciones para reducir el estrés de acuerdo con Davis y Newstrom, (1987), son la orientación, la administración participativa, el desarrollo organizacional, el diseño del trabajo y la comunicación. Otros enfoques incluyen programas de meditación y la bio-retroalimentación. Los reductores de estrés (Wallace y Szilagyi, 1982) incluyen acciones individuales y acciones organizacionales.

Las acciones individuales abarcan ejercicio físico, control del tiempo, cambio de hábitos, entre otros.; mientras que las acciones organizacionales comprenden rediseño del puesto de trabajo, mejoramiento de la comunicación, revisión del progreso de la carrera, participación, entrenamiento, capacitación y desarrollo, del cambio del clima organizacional, entre otros.

Para Maddi y Kobasa, el manejo del estrés desde el punto de vista organizacional incluye:

- Descentralizar la autoridad, lo cual reduce los sentimientos de impotencia entre los empleados.
- Ajustar los sistemas de recompensas de manera que las evaluaciones del desempeño se consideren justas y razonables.
- Permitir a los empleados participar en la toma de decisiones que les conciernen.
- Manejar y ampliar las líneas de comunicación.
- Enriquecer los trabajos, dando a los empleados mayor responsabilidad en la planeación y dirección de su trabajo.

En lo individual, estos mismos autores, recomiendan no abrumarse de trabajos ver los problemas con optimismo y actuar con decisión frente a ellos. Además, capacitar a las personas en técnicas de:

- Enfrentamiento al estrés con programas elaborados para que la gente aprenda a reconocer y encarar situaciones estresantes.
- Mejorar la condición física mediante el ejercicio.
- Adiestramiento en relajación.
- Meditación.
- Biorretroalimentación.

Los procedimientos para tratar los trastornos ocasionados por el estrés, de acuerdo con Sarason y Sarason, son la terapia de apoyo, el uso de fármacos y sedantes, entrenamiento en relajación, desensibilización sistemática, modificación cognoscitiva y la intervención social.

2.3. Marco Legal

El marco legal se refiere a todos aquellos documentos legales como la Constitución Nacional, leyes y reglamentos que rigen los elementos o factores que deben ser regulados para preservar la vida y la salud de los individuos en el ámbito laboral.

A este respecto, en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Art. 87 se establece:

Toda persona tiene el Derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda tener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho y para ello el Estado garantizará a los trabajadores condiciones de seguridad, Higiene y ambiente de trabajo adecuados...

Este artículo está referido a fomentar la salud y la seguridad de los trabajadores dentro del ambiente de trabajo, a través de la adopción de medidas que garanticen un desarrollo y un desenvolvimiento adecuado del trabajo sin perjudicar la salud de los individuos.

En la Ley Orgánica del Trabajo (LOTTT), promulgada en el año 2012, en su artículo 156, consagra:

El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando: El desarrollo físico, intelectual y moral, la formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo, el tiempo para el descanso y la recreación, el ambiente saludable de trabajo, la protección a la vida, la salud y la seguridad laboral y la prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Este artículo, de acuerdo a la investigación planteada sirve de soporte para determinar la importancia del objeto de estudio, ya que se trata de analizar los factores desencadenantes del estrés laboral en el personal administrativo del Instituto Autónomo Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC).

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) del 2005, en su Artículo 1, establece:

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

Cabe mencionar la importancia que tiene este artículo para el estudio planteado, ya que hace referencia a las condiciones laborales adecuadas que deben

gozar los trabajadores y trabajadoras para no poner en peligro su bienestar físico o psíquico.

También, en la citada Ley el artículo 70 define las Enfermedades Ocupacionales como estados patológicos, consecuencia del ambiente de trabajo, condicionados por agentes biológicos, factores psicológicos y emocionales que se manifiestan de carácter progresivo y que no se detienen, aun cuando el trabajador este fuera de su ambiente laboral, lo que puede provocar trastornos o desequilibrio mentales permanentes o temporales.

Dado que el estudio se realizó en una institución de carácter público, es necesario abordar la Ley del Estatuto de la Función Pública (LEFP) del año 2002, que en su Artículo 3, señala: *“funcionario o funcionario público será toda persona natural que, en virtud de nombramiento expedido por la autoridad competente, se desempeñe en el ejercicio de una función pública remunerada, con carácter permanente”*.

Toda persona que desempeñe un trabajo para los entes públicos, es decir, una función pública, remunerada, será considerado un funcionario o funcionaria pública.

2.4. Marco Institucional

A continuación, se presentan aspectos relevantes sobre la organización objeto de estudio, tales como su reseña histórica, visión, misión y estructura organizativa.

2.4.1. Reseña Histórica

El Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, anteriormente denominado Cuerpo de Bomberos de Cumaná, inició sus

actividades operativas el 12 de mayo de 1955, en un galpón ubicado en la calle Junín, como una institución netamente voluntaria, siendo su primer comandante el sargento primero (+) Carlos Felipe Herrera.

El 12 de diciembre de ese año, pasa a depender del Concejo Municipal con la entrega de un nuevo cuartel de bomberos ubicado en la avenida Fernández de Zepa.

El 1ro de enero de 1998 el cuerpo de bomberos de Cumaná fue declarado como Instituto Autónomo Municipal, por el alcalde Elio Figuera Yibirin, siendo su comandante general el capitán (BA) José Rafael Azocar, según gaceta oficial extraordinaria nro. 249 resoluciones nro. de fecha 11 de diciembre de 1998. En el paso de los años se presenta la necesidad operacional y se instalaron 2 nuevas sub estaciones ambas inauguradas bajo la gestión del ex alcalde Lcdo. Ramiro Gómez y bajo del comandante (+) Carlos Almandoz.

En el año 2003 se inauguró en la calle Cantaura el servicio médico municipal para ofrecer atención médica a los funcionarios Bomberiles, trabajadores municipales y comunidades adyacentes, pero lamentablemente para el año 2006 al no contar con un espacio físico propio y recursos financieros este servicio fue cerrado.

En la actualidad, el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná es una institución administrativa dependiente de la Alcaldía Bolivariana del Municipio Sucre, a cargo del alcalde Lcdo. Luis Javier Sifones y al mando del primer comandante Teniente Coronel (B) Lcdo. Francisco Cedeño, quien tiene a su cargo un pie de fuerza de 146 funcionarios Bomberiles activos en funciones y 53 funcionarios civiles administrativos todos calificados y preparados para atender los diferentes servicios emergentes y no emergentes que requiera la comunidad dentro y fuera de los límites del municipio sucre y en el territorio nacional como lo amerite.

2.4.2. Visión y Misión

La visión y misión del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná son:

Visión

El Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, como organismo de seguridad ciudadana, al exclusivo servicio de los interés del Estado, con la finalidad de garantizar la integridad de los ciudadanos y la protección de los bienes públicos y privados, tiene como misión formar integralmente a profesionales con capacidad crítica, con valores éticos, con sensibilidad social, aptitudes y conocimientos que les permitan salvaguardar la vida y los bienes de la ciudadanía frente a situaciones que representan amenaza, vulnerabilidad o riesgo, promoviendo la aplicación de medidas tanto preventivas como de mitigación, atendiendo y administrando directa y permanentemente las emergencias, cuando las emergencias, cuando las personas o comunidades del municipio sucre sean afectadas por cualquier evento generador de daños.

Misión

Ser la institución Bombero líder del oriente del país, contando para ello con recursos de avanzada y moderna tecnología y personal, profesional, capacitado y actualizado en las áreas de nuestra especialidad del municipio sucre, logrado a través de una gerencia moderna que este, además orientada a la formación de profesionales emprendedores, con una sólida formación y ética de alta competencia, comprometidos con el desarrollo de la institución, del municipio y del estado.

2.4.3. Estructura organizativa del I.A.M. Cuerpo de Bomberos de Cumaná

El Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, posee un comandante en jefe como figura de máximo mando, el cual reposa en el Alcalde del Municipio Sucre, al mismo tiempo le corresponde una figura de máximo orden interno a su primer comandante el ciudadano, teniente coronel (B) Licdo. Francisco Cedeño compartiendo y delegando funciones en el segundo comandante Capitán (B) Abogado Rafael Rodríguez, a su vez cuentan con un conjunto de divisiones y departamentos los cuales se encargan de coordinar, planificar, administrar y ejecutar los planes y estrategias adecuadas para cumplir los propósitos y objetivos en forma eficaz y oportuna y las cuales se detallan a continuación:

- **División de comando y estado mayor**

Representa las unidades administrativas responsables del cumplimiento de las funciones administrativas de planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar los lineamientos debidos que permiten hacer cumplir las políticas con miras al logro efectivo de los objetivos y metas previstas para el excelente desarrollo de la institución.

- **División operativa**

En esta estructura convergen los departamentos de operaciones, servicios médicos, prevención e investigación, los cuales se encargan de atender, mitigar, planificar y ejecutar los servicios de emergencias que se sobrevienen en diferentes ámbitos de la ciudad, de igual forma determinar causas y responsabilidades en accidentes y siniestros, también en coordinar los recursos técnicos necesarios para la atención de estos servicios.

- **División de funcionamiento**

Para esta estructura se emplean métodos necesarios para el manejo más eficaz de los recursos económicos administrativos y presupuestarios necesarios para garantizar una óptima operatividad, además de gestionar el ingreso del recurso humano idóneo para las funciones que se desempeñan, de igual forma planificar, gestionar y ejecutar los presupuestos financieros para el funcionamiento y operatividad de la institución, además de aplicar planes de entrenamiento y formación interno y externo.

- **División técnica**

En esta área sus funcionarios adscritos se encargan de prestar soporte técnico y asesoría en distintas divisiones del Cuerpo Bomberil que permita facilitar las actividades y funciones diarias asignadas a los diferentes departamentos que la conforman.



Fuente: Cumana, W. (2022). Informe final de prácticas profesionales.

2.5. Definición de Términos Básicos

En esta sección se definen los términos relacionados a la investigación planteada.

Adrenalina: *“Medio de supervivencia ante momentos de peligro o estrés”*. (García, L. 2023).

Actividad: *“Conjunto de acciones que realiza las personas en cierto campo, las ocupaciones a que se dedica habitualmente”*. (Marriner, A. 1984, p.08).

Angustia: *“Estado afectivo que causa malestar, sensación de sofoco, sufrimiento mental e incluso tristeza. Está relacionada con el temor (miedo irracional), la desesperación y, en muchos casos, con la incertidumbre*. (Corbin, J. 2017).

Ansiedad: *“Estado afectivo que puede definirse como un medio sin objeto; un sentimiento penoso de espera generalmente es un estado emocional no placentero, acompañado de excitación fisiológica y de elementos de aprehensión, culpabilidad y un sentimiento de desastre”*. (Casalta, 1981, p.46).

Depresión: *“Enfermedad común pero grave que interfiere con la vida diaria, con la capacidad para trabajar, dormir, estudiar, comer y disfrutar de la vida”*. (Organización Panamericana de la Salud, OPS, 2013).

Desempeño laboral: *“Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización... Un*

buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización". (Chiavenato, I. 2000).

Estrés: *"Condición dinámica por la que un individuo enfrenta una oportunidad, restricción o exigencia con la que desea, y cuyo resultado percibe que es incierto pero importante"*. (Robbins, S. 1999, p. 84).

Estrés laboral: *"Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo"*. (Hernández, Y. citado por Sánchez, J. 2010, p. 05).

Factores: *"Aquellos elementos que pueden condicionar una situación volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos"*. (Bembibre, C. 2022).

Factores de la organización: *"Cualquier condición laboral produce estrés, pero la reacción de cada empleado es variable... algunas condiciones laborales que a menudo producen estrés en los empleados son la sobrecarga de trabajo y presiones de tiempo, mala calidad de la supervisión, ambiente laboral inseguro, falta de control personal, conflicto y ambigüedad de roles, diferencias entre los valores de la empresa y de los empleados, frustración y tecnología con capacitación o apoyo inadecuados"*. (Newstrom, J. 2011).

Factores del ambiente físico: *"Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, entre otros"*. (Peiró, J. 2001).

Factores relativos a la tarea: *"Las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Entre ellos: la*

oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo”. (Peiró, J. 2001).

Organización: *“Unidad social coordinada conscientemente, compuesta por dos o más personas que funcionan con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta común”.* (Marcano, 2001).

Salud mental: *"Estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”.* (Organización Mundial de la Salud. OMS, 2013).

Trabajo: *“Aplicación de energías intelectuales o corporales de forma que redunden en beneficio de la colectividad y que da la posibilidad de ganar el sustento”.* (Barbagelatta, H. 1995).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo contiene los aspectos metodológicos utilizados en la investigación, tales como: tipos de investigación, diseño de investigación, población, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de información y técnicas de procesamiento y análisis de los resultados.

3.1. Tipo de Investigación

Esta investigación presenta un nivel descriptivo. Al respecto, Sabino, C. (2002) propone que la investigación descriptiva busca:

Conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizados. Criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento, no se ocupa pues de la verificación de hipótesis sino de la descripción de los hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. (p.62).

Por lo antes dicho, la presente investigación fue de carácter descriptivo, ya que permitió como su nombre lo indica, describir cada uno de los factores causantes del estrés laboral en el personal administrativo que labora en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, (IAM-CBC), Estado Sucre, tal y como se dan en la realidad.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue de campo, debido a que se tomaron datos del estudio directamente en el lugar de los hechos, específicamente del personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), mediante técnicas de encuestas.

Arias, F. (2006), señala que la investigación de campo consiste en: *“La recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad, donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes”*. (p. 31).

La investigación de campo, de acuerdo a lo planteado por el autor, proporciona datos directamente de la realidad investigada y de los sujetos involucrados, para lo cual no se manipulan ni se alteran las variables.

3.3. Población

Según Arias, F. (2006) *“la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de investigación”*. (p. 81).

Por lo tanto, la población objeto de estudio del presente trabajo de investigación estuvo representada por todo el personal Administrativo que labora en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), la cual está conformada por un total de 20 trabajadores. Debido al número manejable de individuos (20) que integran esta población, la misma fue sometida en su totalidad a estudio, es decir, se recolectó información pertinente para conocer el problema de investigación de la mano de toda la población. Por lo tanto, no se tomó muestra.

3.4. Fuentes de Información

Arias, F. (2006), define la fuente de información como *“todo lo que suministra datos o información”*. (p. 27). Por ello, para este trabajo de investigación se utilizaron fuentes primarias y secundarias.

Parafraseando a este mismo autor, la fuente primaria son los sujetos que suministran la información, y la fuente secundaria es el soporte material o digital que contiene información de importancia para la investigación.

En lo concerniente a las fuentes primarias, objeto de este estudio, estuvo representada por el personal Administrativo que labora en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC); y las fuentes secundarias estuvieron representada por textos, leyes, páginas web y otros documentos referidos al tema.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para Arias, F. (2006), las técnicas de recolección de datos *“son los procedimientos o formas particulares de obtener datos o información”* (p. 72); y un instrumento *“es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”* (p. 74).

La encuesta se utilizó como técnica de recolección de datos y al respecto Arias, F. (2006), menciona que: *“es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”*. (p. 72).

La técnica de la encuesta se aplicó a través del instrumento cuestionario, definido por el mismo autor como: *“la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”*. (p. 74).

Para obtener la información se elaboró un cuestionario de preguntas cerradas de selección simple, este fue aplicado al personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC).

3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Resultados

Para Arias, F. (2006) *“en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos, que se obtengan, clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”*. (p. 111).

Una de las técnicas es el análisis estadístico que, según Palella, S y Martins, F; (2004:161) señala: *“Permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que puedan proporcionar”*.

El procesamiento y análisis de los datos inició con la categorización o clasificación de los mismos, en donde se revisó y evaluó, transformándose las respuestas a símbolos o números los cuales fueron tabulados y contados.

El resumen de los datos en forma estadística se hizo mediante una tabulación, la cual en cada categoría señaló el número de casos que apuntaron a cada una.

Este procesamiento de datos se realizó de forma manual, ya que se trabajó con una población pequeña y el conteo de las respuestas permitió hacerlo.

Una vez que la información fue recaudada, clasificada y organizada, se presentó en cuadros estadísticos que indicaron la frecuencia de las respuestas ofrecidas por cada ítem, plasmadas de forma absolutas y porcentual para fácil y completa comprensión; en relación a ello se destacó la reflexión analítica respectiva que impregna significación e importancia a los datos recopilados, pasando a ser prueba veraz de la situación.

El análisis de los resultados consiste según (Silva, 2006:118) *“en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas interrogantes planteadas en la investigación.”*

El tipo de análisis que se utilizó fue de tipo descriptiva; se efectuó individualmente el análisis de las preguntas, para después de manera general analizarlas relacionarlas con las variables.

Luego se continuó con la interpretación de los datos en donde se discutió o comentó los hallazgos del estudio, semejanza, igualdad o comparación con otros soportes bibliográficos acerca del tema.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado al personal administrativo que labora en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC).

La finalidad del cuestionario fue analizar los factores desencadenantes del estrés laboral en el personal administrativo de dicha institución. Este Capítulo se encuentra estructurado en cuatro apartados: el primero, está relacionado con los datos demográficos del personal administrativo que labora en IAM-CBC; el segundo, se refiere a los factores desencadenantes de estrés laboral relativos al ambiente físico; el tercero, relacionado con los factores desencadenantes de estrés laboral relativos a la organización y, el cuarto, está relacionado con los factores desencadenantes de estrés laboral relativos al contenido de las tareas.

Esta información recolectada se presenta a través de cuadros con el fin de obtener mayor precisión de los resultados, los cuales se tabularon en relación al valor absoluto y porcentual en base a un cien por ciento (100%).

4.1. Datos Demográficos del personal administrativo que labora en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre.

A continuación, se muestra la información correspondiente a los datos demográficos (sexo, edad, nacionalidad, estado civil, nivel de instrucción y condición laboral), del personal administrativo del (IAM-CBC), distribuidos en cuadros que indican la frecuencia y el porcentaje que representa.

Parte III

Cuadro N° 1. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según el género.

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	2	10%
Femenino	18	90%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

En este cuadro n° 1, se visualiza que el diez por ciento (10%) de los encuestados son del género masculino y el noventa por ciento (90%) de los empleados son del género femenino.

Esto indica que el mayor número de cargos administrativos están ocupados por mujeres, lo cual puede obedecer a la naturaleza de la labor administrativa que se desempeña dentro de esta organización. Además, estos resultados permiten señalar que en el área administrativa del IAM-CBC, aunque exista predominio del género femenino, el sexo opuesto tiene oportunidades de desempeñarse en esta institución.

Al respecto, se cumple con el artículo 88 de la Constitución de República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la cual establece que el Estado garantizará la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. Asimismo, con el artículo 89, que señala en el numeral 5, que se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

Cuadro N° 2. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según la edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
18 a 25 años	0	0%
26 a 33 años	4	20%
34 a 41 años	8	40%
42 a 49 años	3	15%
50 a 57 años	4	20%
58 o más	1	5%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

De acuerdo a los resultados presentados en este cuadro n° 2, la edad predominante en el personal administrativo está comprendida entre los 34 a 41 años de edad representado por un cuarenta por ciento (40%). Asimismo, un veinte por ciento (20%) tienen entre 26 a 33 años, un quince por ciento (15%) entre 42 a 49 años, otro veinte por ciento (20%) entre 50 a 57 años y apenas un cinco por ciento (5%) entre 58 o más años.

Estos resultados permiten inferir que la población es relativamente joven, en plena capacidad productiva para desempeñar una labor, que le permita obtener un ingreso para su sustento y el de su grupo familiar.

Es de resaltar que, esta institución cumple con lo señalado en el artículo 17 de la Ley del Estatuto de la Función Pública, el cual establece que para ejercer un cargo en la Administración Pública los aspirantes deberán ser mayores de edad venezolanos.

Cuadro N° 3. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su nacionalidad.

Nacionalidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Venezolano (a)	20	100%
Extranjero (a)	0	0%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

En función de los datos recabados del personal administrativo del IAM-CBC, el cien por ciento (100%) de la población encuestada es de nacionalidad venezolana, por lo tanto, esta institución cumple con la disposición establecida en el Artículo 27 de la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras (LOTTT), que señala: *“El noventa por ciento o más de los trabajadores y de las trabajadoras al servicio de un patrono...deben ser venezolanos...”*

Además, se cumple con lo establecido en el artículo 17 de la Ley del Estatuto de la Función Pública, el cual establece que, para ejercer un cargo de los regulados por esta Ley, los aspirantes deberán ser venezolanos.

Por todo lo anterior, existe una correlación entre lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo y la Ley del Estatuto de la Función Pública con respecto a lo evidenciado en el IAM-CBC, en cuanto a la nacionalidad de sus empleados.

Cuadro N° 4. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje (%)
Soltero (a)	7	35%
Casado (a)	8	40%
Divorciado (a)	2	10%
Viudo (a)	0	0%
Unido en concubinato	3	15%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

Se refleja que un treinta y cinco por ciento (35%) de los empleados son solteros, un cuarenta por ciento (40%) son casados, un diez por ciento (10%) se encuentra divorciado y un quince por ciento (15%) representa el estado civil unido en concubinato.

Estos resultados permiten señalar que la mayoría de la población encuestada tiene compromisos familiares inherentes a las responsabilidades que conlleva sostener una familia, lo que implica educación, salud, alimentos, vivienda, abrigo recreación. Por consiguiente, las remuneraciones que perciben son fundamentales para cubrir las necesidades básicas y elementales de su núcleo familiar.

Cuadro N° 5. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Estado Sucre, según nivel de instrucción.

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ninguna	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Primaria completa	0	0%
Secundaria incompleta	1	5%
Secundara completa	0	0%
Superior incompleta	4	20%
Superior completa	10	50%
Otros (Maestría)	5	25%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

El cincuenta por ciento (50%) de los empleados posee un nivel de educación superior completa, y un veinticinco por ciento (25%) se han especializado, esto revela que el setenta y cinco por ciento (75%) del personal son profesionales, mientras que un veinte por ciento (20%) posee un nivel de instrucción superior incompleto y un cinco por ciento (5%) tiene un nivel de instrucción de secundaria incompleta. De allí se desprende, que la gran mayoría del personal ha tenido acceso a la educación superior.

Por lo tanto, estos resultados permiten indicar que esta institución cuenta con un personal administrativo con alto nivel académico y con conocimientos idóneos para ejercer sus funciones.

Cuadro N° 6. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su condición laboral.

Condición Laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fijo	15	75%
Contratado	5	25%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

En base a los resultados obtenidos en el cuadro n° 6, se refleja que un setenta y cinco por ciento (75%) de los empleados son fijos y un veinticinco por ciento (25%) son contratados.

Estos resultados indican que en la institución los trabajadores cuentan con estabilidad laboral; entendiéndose ésta como el derecho que el trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas y que garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que es un medio indispensable de satisfacción del núcleo familiar del mismo. Al respecto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) en su artículo 93, evidencia que *“la ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado”*.

Además, en el caso de esta institución, el personal forma parte de administración pública, es decir, son funcionarios públicos, al respecto, la Ley del Estatuto de la Función Pública (LEFP), en su Artículo 3, designa como funcionario público aquella persona que se desempeñe en el ejercicio de una función pública remunerada y permanente.

4.2. Factores desencadenantes de Estrés Laboral relativos al ambiente físico en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Estado Sucre.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos respecto a los factores desencadenantes de estrés laboral relativos al ambiente físico, tales como (la iluminación, temperatura, la falta de higiene, ruido y el hacinamiento) del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC).

Cuadro N° 7. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la deficiencia de la iluminación en su lugar de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	11	55%
Casi siempre	5	25%
Casi nunca	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

El cincuenta y cinco por ciento (55%) de los encuestados manifiestan que la iluminación siempre es un factor de estrés laboral; un veinticinco por ciento (25%) manifiesta que casi siempre se ve afectado por la deficiencia en este factor, mientras que un veinte por ciento (20%) considera que casi nunca lo afecta.

Esto permite inferir que existe una deficiencia en el sistema de iluminación que está perjudicando el desempeño de las actividades, bien sea por el mal estado de las bombillas o por algún problema de deficiencia eléctrica que mantienen bajo

el nivel de iluminación de las oficinas; lo cual puede traducirse en un factor desencadenante de estrés laboral.

Cuadro N° 8. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el nivel de temperatura en el puesto de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	35%
Casi siempre	6	30%
Casi nunca	4	20%
Nunca	3	15%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

Un treinta y cinco por ciento (35%) de los empleados encuestados manifestaron sentirse siempre afectados por la temperatura, un treinta por ciento (30%) consideran que casi siempre los afecta, mientras que un veinte por ciento (20%) manifiesta no sentirse afectado casi nunca por este factor y un quince por ciento (15%) refleja que nunca lo afecta.

Mantener un nivel de confort en el lugar de trabajo, permite desarrollar las actividades cómodamente y de forma eficaz, la temperatura de las oficinas es algo muy importante que se debe evaluar constantemente, para que los empleados se sientan a gusto. Según los resultados obtenidos y representados en el cuadro anterior la mayoría del personal administrativo del IAM-CBC, manifestaron que la temperatura los afecta de siempre a casi siempre. Por lo tanto, no se sienten satisfechos con este factor, ya que la temperatura afecta a la mayoría del personal, y no se sienten cómodos con el ambiente. Por ende, la temperatura puede traducirse en un factor desencadenante de estrés laboral.

Cuadro N° 9. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la falta de higiene dentro del lugar de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	35%
Casi siempre	7	35%
Casi nunca	4	20
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

Un treinta y cinco por ciento (35%) de los empleados manifestaron sentirse siempre perjudicado por la falta de higiene, para el otro treinta y cinco por ciento (35%) casi siempre, mientras que un veinte por ciento (20%) indica que casi nunca y para un diez por ciento (10%) nunca le perjudica.

Sin duda alguna los resultados que se obtuvieron reflejan la incomodidad y el malestar que siente el personal administrativo del IAM-CBC, en relación a la falta de higiene dentro del lugar de trabajo, entendiéndose por esto, que no se aplican las medidas y normas establecidas para contrarrestar la falta de hábitos higiénicos, lo que implica exponer al personal a riesgos y enfermedades ocupacionales.

El derecho a la salud, y el de las condiciones laborales idóneas, está establecido en la CRBV, que en su artículo 83 señala que *“la salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida... Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud”*.

Asimismo, el artículo 87 de esta carta magna, establece que “*todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados*”. Este artículo establece que todo patrono debe ofrecer una seguridad adecuada, higiene y ambiente de trabajo digno para sus trabajadores.

Por otra parte, el artículo 43 de la LOTTT, expresa que “*todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores*”.

El artículo 156 consagra que, “*el trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores el desarrollo de sus potencialidades garantizando ambiente saludable de trabajo... protección a la vida, a la salud y a la seguridad laboral*”.

En consecuencia, estos artículos establecen la obligación del empleador de tomar las medidas necesarias para que el centro de trabajo, en este caso el IAM-CBC proporcione condiciones de higiene y seguridad que respondan a los requerimientos de la salud del trabajador, garantizándoles su integridad física y mental.

Por lo tanto, la falta de higiene dentro del lugar de trabajo, puede traducirse en un factor desencadenante de estrés laboral.

Cuadro N° 10. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el ruido en su puesto de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	7	35%
Casi siempre	4	20%
Casi nunca	9	45%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

El treinta y cinco por ciento (35%) de los encuestados indicaron sentirse siempre afectado por el ruido, un veinte por ciento (20%) considera que casi siempre y un cuarenta y cinco por ciento (45%) manifiesta que casi nunca lo afectan.

Al respecto, para la mayoría de los empleados el ruido es un factor perturbador de sus actividades porque pese a que un grupo manifieste que casi nunca lo afecta, esto indica que en algún momento si lo perjudica, por lo tanto, el ruido es un elemento que interfiere en el desarrollo de las actividades cotidianas que se llevan a cabo en el IAM-CBC. En consecuencia, el ruido puede traducirse en un factor desencadenante del estrés laboral para el personal.

Cuadro N° 11. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el hacinamiento en su puesto de trabajo.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	30%
Casi siempre	8	40%
Casi nunca	4	20%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

El treinta por ciento (30%) manifiesta siempre sentirse afectado por el hacinamiento en el lugar de trabajo; un cuarenta por ciento (40%) considera que casi siempre lo afecta, a un veinte por ciento (20%) casi nunca y al diez por ciento (10%) nunca.

El hacinamiento o aglomeración de personas en el lugar de trabajo provoca molestia para los empleados porque afecta su salud. Las limitaciones de espacios en grupos de trabajos tienen repercusiones a nivel individual y social dentro del espacio laboral, así como repercusiones físicas, psicológicas y emocionales para los empleados.

De acuerdo a los resultados obtenidos y expresados en la tabla anterior, la mayoría del personal administrativo del (IAM-CBC), manifestó que se sienten afectados por el hacinamiento, es decir, que las oficinas son pequeñas para la cantidad de personal que allí labora, en consecuencia, esto puede generar sobreestimulación sensorial, disminución de la concentración, dolencia musculoesquelética, mayor riesgo de transmisión de enfermedades respiratorias

por la calidad del aire y problemas de temperatura, entre otros, lo que puede conllevar a los empleados a sufrir de estrés laboral.

4.3. Factores desencadenantes de Estrés Laboral relativos a la organización en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Estado Sucre.

A continuación, se presentan estresores relativos a la organización, entre ellos: la inestabilidad laboral, supervisión constante y estrecha, la forma en que se supervisa, el conflicto de roles, relaciones interpersonales, intolerancia política, el sueldo que perciben los empleados, entre otros. En este sentido, la presencia de estos estresores provoca la discrepancia entre la percepción del estado actual en el que se encuentra una persona y el estado deseado.

Cuadro N° 12. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la inestabilidad laboral.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	20%
Casi nunca	5	25%
Nunca	11	55%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

Se evidencia que el veinte por ciento (20%) de los empleados se ven afectados por la inestabilidad laboral, otro veinticinco (25%) manifiesta que casi nunca y un cincuenta y cinco por ciento (55%) nunca.

La inestabilidad laboral es una estimación subjetiva en relación a la posible pérdida del trabajo. Debido a la crisis económica por la que atraviesa el país, muchos empleados se han sentido en riesgo de perder el trabajo, en cambio el personal administrativo del (IAM-CBC) han sentido todo lo contrario, según los resultados obtenidos el cincuenta y cinco por ciento (55%) expresa que nunca han sufrido la situación.

Esto permite deducir que los empleados se sienten en condiciones laborales estables, porque como se indicó en el cuadro n° 6, tienen cargos fijos y estables, además, son funcionarios de carrera, y como se refleja en el cuadro n° 5, son trabajadores con niveles de instrucción a nivel universitario, preparados para el ejercicio de sus funciones.

Cuadro N° 13. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la supervisión constante y estrecha.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	10%
Casi siempre	5	25%
Casi nunca	6	30%
Nunca	7	35%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado un diez por ciento (10%) del personal del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná, considera que la supervisión en el lugar de trabajo es constante y estrecha y un veinticinco (25%) refleja que casi siempre. Mientras que, un treinta por ciento (30%) manifiesta que casi nunca y un treinta y cinco por ciento (35%) nunca.

Se evidencia que pocas veces la supervisión es motivo de preocupación; lo cual es un indicador de que la supervisión no es uno de los factores desencadenantes de estrés en el personal, ya que, pueden trabajar cómodamente sin la presión de estar siendo evaluados y supervisados en todo momento.

Cuadro N° 14. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la forma en que se supervisa.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	10%
Casi siempre	4	20%
Casi nunca	7	35%
Nunca	7	35%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

Se visualiza que el diez por ciento (10%) de los empleados siempre se siente insatisfecho por la forma en que se supervisa y un veinte por ciento (20%) casi siempre. Un treinta y cinco por ciento (35%) asegura que casi nunca y otro treinta y cinco por ciento (35%) nunca.

Por lo tanto, relacionando estos resultados con el cuadro anterior, la mayoría del personal considera que la supervisión existe, pero no es excesiva, es decir, que realizan su trabajo de forma cómoda y no bajo la presión de tener una supervisión constantemente.

Cuadro N° 15. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre problemas con los supervisores.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	10%
Casi nunca	7	35%
Nunca	11	55%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

Partiendo de los resultados obtenidos, el diez por ciento (10%) del personal manifiesta tener problemas con los supervisores, un treinta y cinco por ciento (35%) afirma que casi nunca y un cincuenta y cinco por ciento (55%) nunca.

Estos resultados reflejan que la gran mayoría del personal no presenta problemas con los supervisores, lo cual es muy positivo, ya que los supervisores son los individuos que tienen la responsabilidad de orientar a los trabajadores en sus actividades para alcanzar los objetivos como, por ejemplo, progresar en el rendimiento del personal, colaborar para desarrollar las condiciones de trabajo y mejorar las actitudes del equipo de trabajo.

De la misma manera, esto puede ser reflejo de lo planteado en los cuadros n° 13 y n° 14, donde, a pesar que hay supervisión, el personal se siente cómodo y no bajo cohesión ante los supervisores.

Cuadro N° 16. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre las fallas en la comunicación para desempeñar las tareas.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	30%
Casi siempre	7	35%
Casi nunca	5	25%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

El cuadro n° 16, refleja que el treinta por ciento (30%) reportan fallas en la comunicación con sus superiores a la hora de desempeñar las tareas, un treinta y cinco por ciento (35%) considera que casi siempre, un veinticinco por ciento (25%) casi nunca y un 10% nunca.

Lo cual conlleva a señalar que la mayoría de los encuestados consideran que existen fallas en la comunicación, lo que puede estar afectando el desarrollo del trabajo, ya que genera pérdidas de tiempo en esperas de recibir una comunicación clara o tiempo perdido cuando el trabajo debe ser hecho de nuevo debido a la falta de entendimiento; lo que lleva al personal a sentirse estresado ya que tendrían que realizar el trabajo nuevamente y en menos tiempo.

Una buena comunicación facilita la planeación y gestión en las organizaciones, sirve para facilitar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la misma y su entorno e influye en las actitudes y conductas de los grupos, en la búsqueda del éxito de la institución y que ésta alcance sus objetivos.

Cuadro N° 17. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre la intolerancia política.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	6	30%
Casi siempre	10	50%
Casi nunca	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

El treinta por ciento (30%) de los empleados afirman sentirse afectados por la intolerancia política en su lugar de trabajo, un cincuenta por ciento (50%) manifiesta que casi siempre y un veinte por ciento (20%) casi nunca.

La intolerancia política es la incapacidad de lograr acuerdos políticos para enfrentar los problemas que se aquejan. La divergencia de pensamientos es inevitable por la misma condición humana, pero eso mismo es lo que conlleva al establecimiento de deberes y derechos. En este sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela contempla el respeto a la libertad de pensamiento y manifiesta todos tienen derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad sin más limitaciones que las derivadas del derecho de las demás personas, del orden público y social.

Asimismo, esta misma Constitución plantea que toda persona tiene derecho a expresar sus pensamientos, ideas y opiniones asumiendo sus responsabilidades evitando promover mensajes discriminatorios, propagandas de guerra, intolerancia, entre otros. En este mismo orden de ideas, el artículo 62 señala que

“todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegida”. Aunado a lo anterior, el artículo 145, expresa, que “los funcionarios públicos y funcionarias públicas están al servicio del Estado y no de parcialidad alguna”. Por lo cual, aquí se refleja que los ciudadanos tienen derechos de pensamiento, de participación y expresión sin más limitaciones que las establecidas en la ley y están al servicio del estado venezolano.

En base a ello, y correlacionándolo con los datos obtenidos, la intolerancia política está presente a nivel institucional, por lo que no hay respeto hacia la corriente política individual, que es un derecho consagrado constitucionalmente. El IAM-CBC es un organismo adscrito a la Alcaldía del Municipio Sucre, por lo que se puede deducir que como pasa con las instituciones públicas, en ocasiones deben hacer acto de presencia en eventos sin importar si se es partidario o no.

Cuadro N° 18. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el sueldo que perciben.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	16	80%
Casi siempre	4	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

El ochenta por ciento (80%) afirma que siempre se sienten afectados por el sueldo que perciben, y un veinte por ciento (20%) asegura que casi siempre se siente afectado.

Esto indica que el salario que perciben los trabajadores de esta institución es un factor determinante y detonante del estrés. Sin lugar a dudas la gran mayoría del personal se siente afectado por la crisis económica que atraviesa el país, donde el aumento constante de los productos de la cesta básica y de primera necesidad, así como los servicios básicos, devalúan el salario que devengan, razón por la cual al no contar con un salario que permita costear los gastos diarios y vitales los estresa, por cuanto no les permite vivir cómodamente y viven con una preocupación constante.

En este sentido, dada la situación país, el salario es insuficiente, lo que contradice el artículo 91 de la CRBV, cuyo decreto manifiesta que todos los trabajadores, tienen derecho a un salario suficiente, de tal manera que les permita vivir dignamente tanto él y su núcleo familiar. De igual manera, objeta el artículo 98 de la LOTTT, el cual manifiesta el derecho que tienen los trabajadores a percibir por la actividad que realizan un salario suficiente, que permita que el trabajador y su familia puedan satisfacer sus necesidades.

4.4. Factores desencadenantes de Estrés Laboral relativos a las tareas en el Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Estado Sucre.

En ocasiones la exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un factor de estrés laboral, y sobre todo si esas tareas son de alta responsabilidad. A continuación, se presentan los resultados obtenidos sobre los factores relativos a las tareas (tareas de altas responsabilidad, tareas monótonas, jornadas de trabajo extenuantes, material para desempeñar las tareas y tareas que generan ansiedad), del personal administrativo del (IAM-CBC), distribuidos en cuadros que indican la frecuencia y el porcentaje que representa.

Cuadro N° 19. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el desempeño de las tareas de alta responsabilidad.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	8	40%
Casi siempre	7	35%
Casi nunca	3	15%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

El cuadro n° 19, refleja que las tareas de alta responsabilidad afectan al cuarenta por ciento (40%) de los empleados, un treinta y cinco por ciento (35%) manifiesta que casi siempre. Mientras que, un quince por ciento (15%) asegura que casi nunca y otro diez por ciento (10%) nunca.

De acuerdo a lo reflejado, las tareas que desempeñan los trabajadores, a la gran mayoría los afecta, esto es debido al grado responsabilidad de las mismas, lo cual es un factor desencadenante de estrés en el personal y de este modo se sienten presionados lo que desencadena una situación de estrés en los mismos.

Cabe resaltar, que no todas las personas manejan las tareas de alta responsabilidad de igual manera y en este caso es evidente que la mayor parte de los empleados se sienten de cierta forma afectadas por las mismas.

Cuadro N° 20. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre el efecto de las tareas monótonas.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	15%
Casi siempre	8	40%
Casi nunca	7	35%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

El cuadro n° 20, refleja que un quince por ciento (15%) considera que las tareas monótonas siempre los afecta, un cuarenta por ciento (40%) indica que casi siempre. Asimismo, un treinta y cinco por ciento (35%) manifiesta que casi nunca y otro diez por ciento (10%) dice nunca sentirse afectado.

En este sentido, las tareas monótonas inciden en la forma en cómo se sienten los empleados en esta institución y puede ser un factor generador de estrés. En efecto la monotonía puede darse por la repetición de secuencias muy cortas y repetitivas de trabajo. Un ejemplo claro es el trabajo en cadena o cuando las condiciones del entorno son iguales o con pocas variaciones.

Cuadro N° 21. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre las jornadas de trabajo extenuantes.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	10%
Casi siempre	2	10%
Casi nunca	11	55%
Nunca	5	25%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

Un diez por ciento (10%) indica que siempre le afectan las jornadas de trabajo, otro diez por ciento (10%) casi siempre. Asimismo, un cincuenta y cinco por ciento (55%) manifiesta que casi nunca y un veinticinco por ciento (25%) expresa nunca sentirse aludido por ello.

Se entiende por jornada de trabajo el tiempo que el trabajador realiza sus actividades profesionales, según la LOTTT en su artículo 173 señala que la jornada diaria está limitada a ocho (8) horas y la Jornada semanal a cuarenta (40) horas, las cuales debe ser trabajadas en un periodo de cinco días con dos días de descanso continuos y obligatorios por semana. En el caso de la jornada nocturna la jornada diaria está limitada a siete (7) horas y la jornada semanal a treinta y cinco (35) horas, y en cuanto a la jornada mixta, comprendida por los periodos de trabajo diurno y nocturno, no puede ser superior a siete horas y medias (7,5) diarias, ni treinta y siete horas y media (37,5) a la semana.

Los porcentajes expresados en el presente cuadro, reflejan que las jornadas de trabajo extenuantes casi nunca constituyen un factor que afecta a los empleados. Esto indica que el tiempo que ellos están a disposición para desempeñar sus actividades están comprendidas entre los lapsos establecidos por la organización.

Cuadro N° 22. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre. Según su opinión sobre la falta de material para desempeñar las tareas.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	20%
Casi siempre	12	60%
Casi nunca	4	20%
Nunca	0	0%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

Se observa que un veinte por ciento (20%) del personal manifiesta siempre que la falta de material de oficina le afectan a la hora de desempeñar las tareas, un sesenta por ciento (60%) asegura que casi siempre y otro veinte por ciento (20%) dice que casi nunca.

El déficit de suministro de material de oficina incide negativamente en el desempeño de las tareas, por lo que el trabajador se siente perjudicado, enfrentándose a un estrés constante porque se encuentra limitado para realizar adecuadamente su trabajo, pues, no cuentan con los recursos necesarios para desempeñar sus funciones. Entonces, la falta de los insumos básicos se convierte en un obstáculo fuera del control del empleado, pero significa una barrera para su desempeño y un detonante de estrés laboral.

Cuadro N° 23. Distribución absoluta y porcentual del personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), Estado Sucre, según su opinión sobre las tareas que generan ansiedad.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	12	60%
Casi nunca	6	30%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo (IAM-CBC). 2023.

En función del cuadro n° 23, el sesenta por ciento (60%) de los trabajadores manifiestan que casi siempre las tareas le generan ansiedad, un treinta por ciento (30%) considera que casi nunca lo afectan y un diez por ciento (10%) indica que nunca.

En este sentido, para la mayoría las tareas les generen ansiedad; ya que pueden sentirse ansiosos cuando se enfrenten a un problema difícil en el entorno laboral o antes de tomar una decisión importante. Entendiéndose la ansiedad como un sentimiento de miedo, temor e inquietud que puede ser una reacción normal al estrés y que en caso de no desaparecer con el tiempo puede inferir con las actividades diarias, como el desempeño del trabajo, las relaciones entre las personas, entre otras.

Al relacionar estos datos con los cuadros 19, 20 y 22, se puede apreciar que un porcentaje significativo de la población encuestada afirmó que las tareas de alta responsabilidad, las tareas monótonas y la falta de insumos básicos de oficina los afecta y esto puede generarles ansiedad.

CONCLUSIONES

En relación al estudio realizado sobre los factores desencadenantes del estrés laboral en el personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC), se emiten las conclusiones siguientes:

- El mayor número de cargos administrativos están ocupados por mujeres, la edad que más predomina está comprendida entre los 34 y 41 años. Toda la población encuestada es de nacionalidad venezolana, con predominio de casados y solteros en la misma proporción. La mayoría de los encuestados poseen un nivel de educación universitaria completa y con una condición laboral fija.
- La iluminación, la temperatura, la falta de higiene, el ruido y el hacinamiento son elementos que desencadenan estrés en el personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná. Por lo tanto, estos inciden no solo en el desempeño de las tareas, sino también, en cómo se sienten los empleados. Siendo la iluminación el factor preponderante.
- La inestabilidad laboral, la supervisión, la forma en que se lleva a cabo la supervisión y la relación con los supervisores, no son desencadenantes de estrés laboral. Sin embargo, las evidentes fallas en la comunicación, el irrespeto a las distintas corrientes desde el punto de vista político, aunado al salario que perciben los empleados de esta institución, son factores que producen estrés. En definitiva, impactan en el desempeño de las actividades y en el bienestar de la masa trabajadora. El factor con la incidencia más alta está representado por el salario que reciben seguido de la intolerancia política.
- Se pudo determinar que las jornadas de trabajo no son un factor detonante de estrés. En cuanto a las tareas de alta responsabilidad, la falta de material para

desempeñar las tareas, aunado a las tareas monótonas son las que generan incertidumbre y ansiedad en la mayoría de los empleados, aunque algunos con mayor grado que otros. Por lo que, son consideradas detonantes del estrés laboral que demuestra el hecho de que los empleados se sienten perjudicados, lo que de una u otra forma afecta su desempeño e incide en su bienestar. Siendo las de mayor frecuencia las tareas de alta responsabilidad, seguido de la falta de material para desempeñar las tareas.

- A nivel de cada factor, los asociados al ambiente físico son los que tienen mayor prevalencia, sin embargo, es el factor organizacional en caso puntual, el salario es el que más afecta al personal administrativo, pues, su incidencia es alta.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos y de las conclusiones expuestas, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Mejorar y acondicionar el espacio físico especialmente en lo referente a la iluminación e higiene. A este respecto, por ser una institución dependiente de la Alcandía del Municipio Sucre y cuya función es inherente a la seguridad y bienestar de la salud de la población, solicitar al ente rector, previa elaboración de un proyecto, un presupuesto dirigido al acondicionamiento de estos espacios que se traducirá en bienestar para todos.
- Implementar estrategias para mejorar el sistema de comunicación entre los trabajadores y subordinados para una realización efectiva y eficaz de sus labores. De tal manera, que se escuchen los planteamientos e inquietudes, que cada quien conozca las tareas a desempeñar y lo que debe hacer, para evitar la pérdida de tiempo, esfuerzo y errores en el trabajo. De allí, puede nacer un plan de acción para mitigar el estrés, socializándolo con los trabajadores mediante reuniones de trabajo para aportar estrategias y actividades a las planteadas por la institución.
- Brindar talleres de capacitación para el manejo del estrés, dictado por personal especializado cada tres meses, dirigidos a los trabajadores, especialmente a los que realizan tareas de alta responsabilidad.
- Monitorear eventualmente los factores del estrés al cual están expuestos los trabajadores para aplicar planes correctivos al plan original.
- Se sugiere fomentar espacios de prácticas en salud ocupacional a través de actividades como bailes, terapias, yoga y algunas propuestas por los

trabajadores para mitigar los efectos de estrés que causan las actividades laborales.

- Solicitar el suministro del material de oficina para dotar a la institución, de tal manera que el personal pueda realizar sus actividades.
- La realidad social y económica que vive el trabajador demanda, de acuerdo a la carta magna, un salario digno y acorde por lo que es necesario la lucha y exigencia, apegado a los principios constitucionales de un salario justo y equilibrado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS:

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. (6º ed.). Caracas: Episteme.

Barbagelatta, H. (1995) Derecho del Trabajo. (2º ed. Vol 1). Fundación de Cultura Universitaria, Montevideo.

Chiavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. (5º ed.). Santa Fé de Bogota: McGraw-Hill.

Davis, K. & Newstrom, J. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. (4º ed.). México.

Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las Organizaciones (3º ed.). España: McGraw – Hill.

Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. (13º ed.). México.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. (8º ed.). México: McGraw – Hill.

Sabino, C. (2002). El Proceso de Investigación: Una introducción teórico-práctica. Caracas: Panapo.

Schultz, D. (1995). Psicología Industrial. (3º ed.). Colombia: McGraw – Hill.

Peiró, J. (2001). El Estrés Laboral: Una Perspectiva Individual y Colectiva. Madrid.

Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional. Madrid.

LEYES:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999) Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999.

Ley del Estatuto de la Función Pública. (2002) Gaceta oficial N° 37.522 del 06 de septiembre del 2002.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (2012) Gaceta Oficial N° 8.938 (Extraordinaria) del 30 de abril.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005) Gaceta Oficial N° 38.236 de fecha 26 de julio.

PÁGINAS WEB:

Bembrice, C. (2002). Definición de Factores. Recuperado el 06 de marzo de 2023 en: <https://bit.ly/3ILOmw6>

Corbin, J. (2017). Angustia: síntomas, causas y posibles tratamientos. Recuperado el 09 de marzo de 2023 en: <https://bit.ly/2F126gX>

García, L. (2023). Adrenalina: Deportes para liberarla. Recuperado El 11 de diciembre de 2022 en: <http://bit.ly/3Eg8tJp>

Martínez, R. (1981). Técnicas Cognitivas para el tratamiento del Estrés. Barcelona. Recuperado El 06 de marzo de 2023 en: <https://www.psicologia>

Sánchez, J. (2010). Estrés Laboral. Hidrogénesis. Recuperado el 05 de diciembre de 2022 en: <https://bit.ly/3xuN37H>

TRABAJO ACADÉMICOS:

Azocar, M. y Betancourt, Y. (2010) “Estrés Laboral en el Personal de la Unidad Oncológica del Hospital Antonio Patricio de Alcalá, (HUAPA). Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre. Disponible en: <https://bit.ly/3mqUbjh>

Bravo, I. e Higuerey, E. (2005). El Estrés Laboral en el Personal Docente de la Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre-Carúpano.

Castillo, P. (2011). Los Factores Organizacionales Generadores de Estrés Laboral en el Personal Docente de Educación Primaria de las Instituciones Privadas en Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. Disponible en: <https://bit.ly/3KraIf1>

Cumana, W. (2022) Descripción de las Actividades que Realiza el Analista de Recursos Humanos del Cuerpo de Bomberos de Cumaná. Informe de pasantías.

Chuzón, A. (2018), “El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa Frutos Tongorrape S.A. Universidad Señor de Sipán. Pimentel: Perú. Disponible en: <https://bit.ly/3KoO2wa>

Florencia, M. (2012). Biología del Comportamiento. Universidad de Buenos Aires. Argentina. Disponible en: <https://bit.ly/3meWJBj>

Onofre, L. (2019) “Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito: Ecuador. Disponible en: <https://bit.ly/3Ms44YD>

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE ORIENTE

NÚCLEO DE SUCRE

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CURSO ESPECIAL DE GRADO: DERECHO ADMINISTRATIVO

CUESTIONARIO

Nos es grato dirigirnos a usted en la ocasión de saludarle y a la vez de solicitar su valiosa colaboración respondiendo el cuestionario que a continuación se presenta. El objetivo del mismo tiene carácter académico a fin de cumplir con requisitos para la tesis de grado titulada Análisis de los Factores Desencadenantes del Estrés Laboral en el Personal Administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAM-CBC). Estado Sucre.

La información que se recabará será totalmente confidencial y de carácter anónimo, por lo que se agradece la mayor sinceridad en sus respuestas por cuanto los datos que suministre serán esenciales para el éxito de esta investigación y se traducirá en bienestar colectivo para la organización y sus trabajadores. Este cuestionario consta de preguntas cortas dónde debes indicar en qué medida los indicadores, que aparecen a continuación, expresan la realidad laboral y como te afecta.

Agradeciendo anticipadamente su apoyo y sin más que agregar, se despide:

Atentamente;

Br. Ceballos, Grehismar

Br. Pereda, Emily

INSTRUCCIONES

Seguidamente se le presenta una serie de preguntas relacionadas con datos personales. Marque con una equis (X) la opción que corresponda a su caso particular.

PARTE I: CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

1° - Sexo:

1.1.- () Masculino

1.2.- () Femenino

4° - Estado Civil:

4.1.- () Soltero (a)

4.2.- () Casado(a)

4.3.- () Divorciado(a)

4.4.- () Viudo(a)

4.5.- () Unido en concubinato

2° - Edad:

2.1.- () 18 a 25 años

2.2.- () 26 a 33 años

2.3.- () 34 a 41 años

2.4.- () 42 a 49 años

2.5.- () 50 a 57 años

2.6.- () 58 o más

5° - Nivel de Instrucción:

5.1.- () Ninguna

5.2.- () Primaria incompleta

5.3.- () Primaria completa

5.4.- () Secundaria incompleta

5.5.- () Secundaria completa

5.6.- () Superior incompleta

5.7.- () Superior completa

5.8.- () Otro, especifique: _____

3° - Nacionalidad:

3.1.- () Venezolano(a)

3.2.- () Extranjero(a)

6° - Condición laboral

6.1.- () Fijo

6.2.- () Contratado

PARTE II

A continuación, se presentan algunos indicadores del ambiente físico inherentes a su sitio de trabajo. Indique su opinión sobre la frecuencia con que lo afectan:

INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Deficiencia de la iluminación				
Nivel de temperatura				
Falta de higiene				
Ruido				
Hacinamiento				

PARTE III

A continuación, se presentan algunos indicadores relativos a la organización para la cual se desempeñan. Indique su opinión sobre la frecuencia con que lo afectan:

INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Inestabilidad laboral				
Supervisión constante y estrecha				
Insatisfacción por la forma en que se supervisa				
Problemas con los supervisores				
Fallas en la comunicación para desempeñar las tareas				
Intolerancia política				
Sueldo que percibe				

PARTE IV

A continuación, se presentan algunos indicadores inherentes a las tareas que desempeña dentro de la organización. Indique su opinión sobre la frecuencia con que lo afectan:

INDICADORES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Tareas de alta responsabilidad				
Tareas monótonas				
Jornadas de trabajo extenuante				
Falta de material para desempeñar las tareas				
Las tareas le generan ansiedad				

HOJA DE METADATOS

Hojas De Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascensos – 1/6

Título	ANÁLISIS DE LOS FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO AUTÓNOMO MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS DE CUMANÁ (IAM-CBC), ESTADO SUCRE, AÑO 2023.
Subtítulo	

Autor (es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
CEBALLOS ROQUE GREHISMAR ESTHER	CVLAC	28.450.725 (Cédula)
	e-mail	grehismarceballos@gmail.com
	e-mail	
PEREDA GIL EMILY CECILIA	CVLAC	26.293.644 (Cédula)
	e-mail	emilypereda2@gmail.com
	e-mail	emilyperedagil@gmail.com
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Estrés laboral, Factores, Organización, Ambiente físico, Organizacional, Tareas

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub área
CIENCIAS SOCIALES	GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Resumen (abstract):

El estrés laboral es un trastorno que perjudica la salud física y mental. Es una consecuencia de distintos factores que influyen en las labores diarias. En este sentido, el presente trabajo de investigación, tiene como principal objetivo analizar los factores desencadenantes de estrés laboral en el personal administrativo del Instituto Autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumana (IAM – CBC), Estado Sucre, Año 2023. El nivel de investigación con el que se llevó a cabo este estudio, fue de carácter descriptivo, con un diseño de campo. La población objeto de estudio estuvo representado por un total de 20 empleados que laboran en el área administrativa, quienes suministraron información a través de un cuestionario aplicado. La información recolectada fue tabulada a través de cuadros dando como resultado que los factores desencadenantes del estrés laboral relativos al ambiente físico, a la organización y a las tareas, inciden negativamente en el desempeño laboral del personal, siendo el factor del ambiente físico el que más los afecta. Por lo que se recomienda mitigar en lo posible el estrés producido a través de la implementación de estrategias para optimizar el sistema de comunicación, mejorar y acondicionar los espacios físicos, brindar capacitaciones sobre el manejo del estrés, entre otros.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
MONTAÑEZ MARÍA	ROL	C A T J ☒ A S U U
	CVLAC	8.649.219 (Cédula)
	e-mail	mmontañez2008@gmail.com
	e-mail	
GARCÍA MARCO AURELIO	ROL	C A T J ☒ A S U U
	CVLAC	8.441.482 (Cédula)
	e-mail	marcomag42@gmail.com
	e-mail	
PATIÑO MARINA	ROL	C A ☒ T J A S ☒ U U
	CVLAC	10.463.345 (Cédula)
	e-mail	marinadelrosario1328@gmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2023	06	14

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Curso Especial de Grado – Pereda, Ceballos.doc	Aplication/word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

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.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNELA
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

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

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

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

FIRMA DEL AUTOR



CEBALLOS ROQUE GREHISMAR ESTHER
AUTOR

FIRMA DEL AUTOR



PEREDA GIL EMILY CECILIA
AUTOR

FIRMA DEL ASESOR



PROF. MARINA PATIÑO
ASESOR