



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL  
SECTOR TERCIARIO, DEL RAMO DE FARMACIAS DE AUTOSERVICIO.**

Autor:  
Graterol, Rafael

**Valencia, julio de 2015**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA**



**ANALISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL  
SECTOR TERCIARIO, DEL RAMO DE FARMACIAS DE AUTOSERVICIO.**

Autor:  
Graterol, Rafael

Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciado en Relaciones Industriales

**Valencia, julio de 2015**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



Veredicto

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR TERCIARIO, DEL RAMO DE FARMACIAS DE AUTOSERVICIO", presentado por: Graterol R. Rafael R., cédula de Identidad 15.978.395, para optar al Título de: Licenciado en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

APROBADO. a los Ocho días del mes de Julio del año 2015.

Nombre y Apellido	C.I.	Firma
<u>María C. Rodríguez P.</u>	<u>6404526</u>	
<u>Óscar León</u>	<u>7.553.066</u>	
<u>CARLOS ZAMBRANO</u>	<u>4066663</u>	

## **Agradecimientos**

A Dios por sobre todas las cosas, por haber sido mi luz, mi guía, y mi refugio en mis momentos de debilidad.

A mis padres Rafael y Nancy, por creer en mí en todo momento, brindándome su apoyo incondicional.

A mis tíos José Manuel y Sandra, quienes a pesar de la distancia me animaron constantemente.

A mi tutor Carlos Zambrano, a quien además considero mi amigo.

A mis compañeros de trabajo, quienes prestaron su colaboración para la realización de este estudio

Y a mis amigos que acompañaron en el camino recorrido.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



Análisis de la Satisfacción Laboral en una empresa del sector terciario, del  
ramo de farmacias de autoservicio

Resumen

En la actualidad, las organizaciones deben desafiar nuevos retos enfatizados en la satisfacción de sus trabajadores, quienes más que subordinados o empleados, componen las bases primordiales para la eficiencia y la sostenibilidad, en un entorno globalizado cada vez más competitivo, exigente y cambiante. Por ello es importante diagnosticar en nivel se encuentra la satisfacción laboral dentro de estas, determinar los elementos que la caracterizan y determinar cómo está conformada para lograr así la delineación de tácticas que logren abordar con eficiencia, todos los factores que intervienen en la satisfacción laboral del trabajador y por ende lograr mejoras en la organización. Esta investigación fue de naturaleza descriptiva, seccional, cuantitativa, de campo, tipo encuesta. El cuestionario, base de la encuesta, se aplicó a 30 personas que laboran en la organización, atendiendo al diagnóstico. A partir de la información obtenida se describió explicó la satisfacción laboral que esta presentaba. Los resultados obtenidos señalaron que los factores de la satisfacción con el trabajo en sí y con los compañeros, son fortalezas que presenta la satisfacción de los trabajadores y por ende de la organización estudiada. El factor de la ingresos genera insatisfacción sin embargo se reconoce a la compañía en los beneficios y como mejor remunerada en comparación a las otras organizaciones del mismo ramo. Los factores de oportunidades de promoción y supervisión tienen una tendencia que indica la presencia de insatisfacción.

Palabras Claves: satisfacción laboral, promoción, supervisión, compensación.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



Analysis of job satisfaction at a company of the tertiary sector, on the  
branch of self-service pharmacies

### Summary

Today, organizations must face new challenges emphasized in the satisfaction of its workers, who more than subordinates or employees, make up the primary basis for efficiency and sustainability in an increasingly competitive, demanding and changing global environment. Therefore it is important to diagnose the level of job satisfaction, identify the elements that characterize it and determine how it is formed to set up tactics and address all the factors that affect workers' satisfaction at the work place, and therefore improve the organization. This research was of a descriptive nature, sectional, quantitative, survey-type field. It was applied to a population of 30 employees working in the organization, in order to make a diagnosis, highlighting the features that were identified, and from the information obtained to explain job satisfaction that this one had. The results indicated that the factors of satisfaction with the work itself and with colleagues are strengths that have the satisfaction of workers of the organization. The income factor generates dissatisfaction but the company is recognized as one of the highest-paid benefits as compared to other organizations in the same industry. Factors of opportunities for promotion and supervision have a tendency indicating the presence of dissatisfaction.

Keywords: job satisfaction, promotion, supervision, compensation

## ÍNDICE GENERAL

Agradecimientos .....	v
Resumen .....	vi
Índice de Tablas y Cuadros.....	x
Introducción .....	xi

### CAPITULO I

<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
Planteamiento del Problema.....	13
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos .....	19
Justificación de la Investigación .....	19

### CAPITULO II

<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>21</b>
Antecedentes.....	21
Bases Teóricas .....	28
Motivación .....	28
Perspectivas de la Motivación .....	29
Motivación Laboral.....	33
Satisfacción Laboral .....	34
Teorías sobre la satisfacción Laboral.....	35
Teoría de Herzberg.....	35
Teoría de McClelland .....	37
Satisfacción con el trabajo.....	39
Satisfacción con los Ingresos .....	41

Satisfacción con las oportunidades de promoción.....	42
Satisfacción con la Supervisión .....	43
Satisfacción con los compañeros .....	44
Consecuencias de la Satisfacción Laboral .....	44
 <b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>47</b>
Naturaleza de la Investigación.....	47
Estrategia Metodológica .....	48
Diseño .....	52
Población y Muestra .....	52
Técnica e Instrumento de recolección de información.....	53
 <b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>85</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS .....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>93</b>



## Índice de Tablas y Cuadros

Tabla/Cuadro Nro.	Pág.
Tabla Nro. 1 Distribución de la Población .....	53
Tabla Nro. 2 Muestra piloto Obtención de Alpha de Cronbach .....	54
Tabla Nro. 3 Cronbach´s Alpha (SPSS versión 20.0).....	56
Cuadro Nro. 1 Cuadro Técnico Metodológico .....	49
Cuadro Nro. 2 Resultados del Ítem Conocimientos .....	59
Cuadro Nro. 3 Resultados del Ítem Habilidades .....	60
Cuadro Nro. 4 Resultados del Ítem Pertenecía.....	61
Cuadro Nro. 5 Resultados del Ítem Crecimiento personal .....	62
Cuadro Nro. 6 Resultados del Ítem Apreciación del salario .....	64
Cuadro Nro. 7 Resultados del Ítem Apreciación de los beneficios.....	65
Cuadro Nro. 8 Resultados del Ítem Compensación Justa.....	66
Cuadro Nro. 9 Resultados del Ítem Compensación Comparada con otras Organizaciones.....	67
Cuadro Nro. 10 Resultados del Ítem Ascenso por capacidad .....	69
Cuadro Nro. 11 Resultados del Ítem Ascenso por Formación Profesional....	70
Cuadro Nro. 12 Resultados Ítem Ascenso por Emprendimiento .....	71
Cuadro Nro. 13 Resultados del Ítem Política de Ascenso Justa .....	72
Cuadro Nro. 14 Resultados Ítem Supervisión Participativa.....	74
Cuadro Nro. 15 Resultados del Ítem Supervisión Apreciativa.....	75
Cuadro Nro. 16 Resultados Ítem Supervicion Asistencial .....	76
Cuadro Nro. 17 Resultados del Ítem Supervicion Equitativa.....	77
Cuadro Nro. 18 Resultados del Ítem Relaciones Interpersonales.....	79
Cuadro Nro. 19 Resultados del Ítem Equipo de trabajo.....	80
Cuadro Nro. 20 Resultados del Ítem Comunicación .....	81
Cuadro Nro. 21 Resultados Ítem Nro. Colaboración.....	82
Cuadro Nro. 22 Satisfacción Laboral Global .....	84

## **Introducción**

La satisfacción laboral está definida como un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los trabajadores perciben su trabajo. Se le define también como una orientación afectiva hacia el empleo.

Al observar al hombre en su medio ambiente de trabajo se dieron cuenta que existe una serie de factores que intervienen en su comportamiento dentro de las organizaciones y que dependiendo su nivel de aceptación tendrá consecuencias positivas o negativas.

Se han realizado muchos estudios con relación a la satisfacción laboral en las empresas, enfocados a medir bienestar general; sin embargo, los factores que una organización tiene el deber de monitorear y tener en cuenta en lo respectivo a la satisfacción laboral son el trabajo en sí, los ingresos, las oportunidades de ascenso, la supervisión y el compañerismo. No obstante, existen más factores como las condiciones del puesto de trabajo y las políticas de la compañía, que aún no se han estudiado tanto como los primeros.

Por otra parte, la satisfacción laboral vista como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo, es un instrumento muy importante que las organizaciones deben tomar en cuenta, ya que obedece a múltiples factores tanto del trabajador como del trabajo en sí mismo. Una organización que haga énfasis en promover la satisfacción laboral de sus empleados genera respuestas positivas por parte de éstos y asegura niveles de competencia en el mercado y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Una empresa obtiene una mayor ventaja competitiva y posición en mercado siempre que la cultura de los resultados y la estrategia se refuercen mutuamente entre la organización y los trabajadores.

La organización seleccionada es una empresa venezolana exitosa, que fue creada en el año de 1918 y está considerada, en la actualidad, como una de las organizaciones mejor posicionadas del país; está caracterizada por su calidad de servicio y competitiva, que ha evolucionado y se ha adaptado a los cambios de mercado.

Dada la notoriedad que tiene la esta organización, resultó significativo y valioso realizar el estudio orientado a “Analizar la Satisfacción Laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo”.

Esta investigación tuvo una naturaleza descriptiva, cuantitativa, de campo tipo encuesta; se aplicó un instrumento estructurado como escala fraseada lickert cuyo objeto fue recopilar la apreciación de los diferentes factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal de base de la empresa seleccionada, para dar cobertura al diagnóstico.

En el primer capítulo se hace el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la misma. En el capítulo dos se presentan los antecedentes relacionados con el problema y la investigación, así como las diferentes teorías desde donde se abordó el estudio. En el capítulo tres se explica la metodología por medio de la cual fue llevada a cabo el trabajo investigativo. En el capítulo cuatro fueron analizados los resultados que permitieron el análisis del fenómeno investigado.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

El concepto de trabajo ha evolucionado paralelamente a la historia del hombre, en la actualidad es totalmente distinto a lo que fue en sus inicios. En sus comienzos, el hombre como ser social, llevaba a cabo actividades de caza, pesca y recolección para satisfacer necesidades de subsistencia. A medida que se fue aumentando y creciendo los grupos sociales, se comenzaron a formar las primeras civilizaciones.

Barriguete (1994) plantea que el concepto de trabajo a través de la historia surcó por muchos cambios, en la edad antigua el trabajo se categorizó como un castigo, una acción indignante y repugnante que solo los esclavos debían realizar. En la edad media el trabajo adquirió un significado religioso y de carácter obligatorio; el hombre debía trabajar y el ocio y actividades recreativas eran consideradas como corruptores del alma. En la edad moderna el trabajo pierde su idiosincrasia religiosa y de deber, adquiere la condición de medio para realización humana.

El trabajo es aquella acción que se realiza en la búsqueda de satisfacer necesidades. Guerra (2001:39) lo define diciendo que “trabajo es aquella actividad propiamente humana que hace uso de nuestras facultades tanto físico como morales e intelectuales, conducente a obtener un bien o servicio necesario para la satisfacción propia y a veces ajena de algún tipo de necesidad”.

El hombre ha perdurado a través del tiempo por medio del trabajo, independientemente de las formas y roles de los actores durante el periodo

en que le tocó vivir, sin el trabajo como medio de transformación del ambiente para la satisfacción de necesidades no hubiese sido posible la alcanzar el desarrollo de la sociedad en la que vive. Rodríguez (2010) reflexiona acerca de esto y expone diciendo:

El hombre en sociedad, está hecho para trabajar y a través del trabajo perpetua la especie, por lo tanto, se constituye como realidad externa al hombre, ya que se le impone como condición de vida y exigencia que determina su desarrollo social. Representa el medio de crecimiento y progreso personal del individuo, puesto que, a través del mismo, transforma e interviene en su entorno para a su vez ser transformado. Como consecuencia de ello, se logra la evolución y progreso de la sociedad, porque ha contribuido con el cambio social a pesar de las consecuencias imprevistas que del mismo se desprende, como lo son los procesos entrópicos y de caos que normalmente emanan de la resistencia natural frente al cambio. (p.67)

La velocidad de la innovación tecnológica desborda la economía, la sociedad y la cultura creando nuevas necesidades. El mercado laboral sustituyó, durante la revolución industrial las haciendas por las fábricas, ahora, durante la revolución de la información, se está desplazando de la misma forma pero en la actualidad del sector industrial hacia la economía de servicio.

Cuando se analiza lo que está ocurriendo en las organizaciones, la imagen que aparece es la de la diversidad de situaciones y procesos de evolución. La necesidad de adaptarse a las nuevas condiciones del mercado para poder competir a nivel nacional e internacional, es lo que estaría produciendo en las empresas tanto cambios tecnológicos como los organizacionales. Lo que no significa necesariamente que las exigencias del mercado y las aspiraciones de mayores ganancias lleven siempre hacia formas de organización del trabajo de más bienestar laboral y calidad de

vida. Por el contrario, estas transformaciones parecen reforzar más el carácter explotador del trabajador y el proceso de alienación.

Lander (1991) proyecta que Venezuela hasta finales del siglo XIX fue un país caracterizado por la actividad agrícola, donde se producía cacao, café, algodón, entre otros y en un menor grado también se desarrolló la minería. No es sino hasta principios del siglo XX, con la aparición del petróleo en 1914 en Mene Grande, Edo. Zulia, que se puede hablar de una serie de cambios donde los campesinos dejan el campo en la búsqueda de mejor calidad de vida y comienzan a trabajar en la naciente industria petrolera.

Esta búsqueda de mejoras se vio frustrada por una serie de carencias de condiciones laborales, que iniciaron una cadena de conflictos entre los trabajadores y las industrias, apareciendo como consecuencia una lucha por mejora de condiciones que hoy en día no se ha detenido.

En la organización estudiada, la Gerencia de Bienestar y Salud Laboral tiene como finalidad la planificación e implementación de estrategias y políticas de compensación y bienestar, gestión del desempeño, relaciones laborales, seguridad, higiene y ambiente, con el fin de atraer, retener y motivar a los colaboradores, para así garantizar un clima de paz laboral, la salud de los mismos.

Chiavenato (2002) hace referencia a que la pluralidad de personas que trabajan acarrea como consecuencia la diversidad de objetivos e intereses personales; por ende, las discrepancias de satisfacción de necesidades siempre producen alguna especie de conflicto. El conflicto desde este punto de vista, forma parte de la naturaleza humana y compone la cara opuesta a la cooperación y colaboración de un empleado satisfecho dentro de una organización.

Las organizaciones son sistemas sociales y están regidas por procesos dinámicos, que están abiertas al cambio constante, en un ambiente de exigencias que se modifica incesantemente. La capacidad que tiene una empresa de obtener rentabilidad en el mercado actual, en relación a sus competidores, radica en los recursos y actitudes con las que lleve a cabo su gestión. Chiavenato (2002) dice al respecto:

Desarrollo y gestión de personas: El éxito de está en dar cada empleado condiciones para su desarrollo y utilizar su pleno potencial alineado con los objetivos de la organización, así como la eficacia para desarrollar y mantener un clima organizacional que conduzca a los empleados a la excelencia del desempeño, a la plena participación y al crecimiento personal y de la organización. (p.688)

Las necesidades de un trabajador nunca son las mismas que la de otro, pueden tener similitudes, pero siempre hay una variación que las diferencia. La manera en que la empresa genere bienestar laboral con sus trabajadores no siempre va a ser aceptada en su totalidad por éstos.

En las farmacias ubicadas en el municipio Naguanagua del estado Carabobo de la organización señalada se observó, a nivel de los trabajadores de base, que algunos individuos presentan un estado de tensión que se caracteriza por la duda, la indecisión y la fatiga. Su deber ser, al integrarse al grupo laboral es ser armonioso, pacífico, tranquilo y cooperativo; sin embargo, por causas internas o externas a la organización, al no alcanzar sus expectativas o sentir que la empresa no les satisface sus necesidades, desarrollan sentimientos de malestar y frustración, que los han llevado a un estado estático, apático y que no responde a las necesidades que la organización requiere.

Los nuevos modelos de gestión empresarial, las nuevas relaciones entre el trabajador y la empresa, la nueva manera de utilizar servicios y

medios para realizar actividades son el nuevo escenario donde se libra la batalla de la producción.

Una organización que promueva la satisfacción laboral de sus empleados genera respuestas positivas por parte de éstos y asegura niveles de competencia en el mercado y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. La Satisfacción Laboral produce un buen clima para el desarrollo del trabajo diario, influye en la motivación y por lo tanto en la competitividad, está correspondida con estrategias de los directivos hacia el comportamiento de los trabajadores, para fomentar su sentido de pertenencia para con el grupo laboral y la organización.

La competitividad significa la posición relativa de una organización frente a otra en el mercado, que está llena de pretendientes para disputar un número finito de lugares que se quieren ocupar, algunos de los cuales son más deseables que otros. Una estrategia empresarial donde sus trabajadores estén motivados y los niveles de satisfacción laboral estén elevados, asegura una parte de su estrategia competitiva dentro de un mercado, que cada vez es más ofensivo.

De la misma forma en que se estudian factores económicos para planear el presupuesto de acción para cada año, proponer los objetivos y las metas que se tienen que lograr; también se debe prestar atención a factores que afectan las conductas de los colaboradores dentro de la organización, con el fin de garantizar el mayor grado de satisfacción de estos con la organización.

Los factores que una organización tiene el deber de tener en cuenta y monitorear en lo relacionado a la satisfacción laboral son la compensación laboral, la relación con el nivel de supervisión, la relación con los compañeros



de trabajo, el trabajo en sí y las oportunidades de ascenso que tengan los trabajadores dentro de la organización.

Una empresa logra su mayor ventaja siempre que la cultura de los resultados y la estrategia se refuercen mutuamente entre la organización y los trabajadores. La falta de satisfacción puede afectar la productividad y producir un deterioro del entorno laboral; puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o cambio de empleo.

Dada la importancia de la satisfacción laboral y por las características particulares que presenta la organización, la investigación pretende analizar la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo. A fin de ahondar en la investigación, se plantearon las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo?

¿Cuáles son las características del nivel de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo?

¿Cómo es la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la Satisfacción Laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el nivel de Satisfacción Laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, desde la perspectiva de sus trabajadores, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo
- Caracterizar el nivel de Satisfacción Laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, desde la perspectiva de sus trabajadores, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo
- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, desde la perspectiva de sus trabajadores, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo

### **Justificación de la Investigación**

Para que, en una organización, se logre obtener la máxima capacidad operativa y de producción, es necesario asegurar a que sus trabajadores tengan los incentivos y motivación suficiente para llevarla a cabo con éxito. Cabe considerar que la organización seleccionada es una empresa que está por llegar al siglo y que ha evolucionado y se ha adaptado a los cambios de

mercado, siendo innovadora en muchos aspectos, por ende resulta importante analizar los factores en que los trabajadores consideran que la organización está fallando y que les están causando insatisfacción.

Dentro de este orden de ideas la presente investigación buscó determinar el estado de los aspectos fundamentales en que se encuentran la satisfacción laboral de la organización, con el fin de generar recomendaciones, que pueden ser aprovechadas por la esta organización para la elaboración de estrategias y refuerzos que de ser aplicadas, deberán manifestarse en un incremento de integración del empleado a la organización, que la beneficiará directamente al contar con trabajadores de alto rendimiento, por su motivación.

Ahora bien, la novedad del estudio comprendió el abordaje de las percepciones y valoraciones que asignaron los trabajadores a las políticas de la empresa, pudiendo detectar brechas que van a permitir definir prioridades sobre la base de los valores, políticas y situación de la organización. La innovación radicó en la forma como se establece la relación entre las variables del estudio para generar desde ellas las previsiones necesarias para el mejoramiento del posicionamiento de la empresa.

Por último es importante destacar que con esta investigación se generó una fuente de conocimientos que podrá ser utilizada como antecedente y que aportará sustentación teórica para futuras investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral y su temática.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### **Antecedentes**

La satisfacción Laboral es un tema que se ha estudiado durante gran parte del siglo XX en la búsqueda de aumentar la productividad de las empresas y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores; ha cobrado gran importancia en las últimas décadas, debido a los cambios políticos, económicos y sociales que han generado cambios en los modelos de gestión organizacional. Esto ha fomentado numerosos estudios, que de manera directa o indirectamente, examinan la satisfacción laboral, en la búsqueda de propuestas, métodos y recomendaciones, para su incremento dentro de las organizaciones.

Mendoza y Rojas (2010) **Estudio de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una Empresa del Sector Químico**, fue llevado a cabo en una empresa del sector químico del estado Carabobo, y fue presentado en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales. No publicado.

El estudio tenía como objetivo fundamental analizar la satisfacción laboral en el personal de una empresa del sector químico del estado de Carabobo, con el fin estudiar los factores: salario, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, políticas de la empresa, necesidades de reconocimiento, responsabilidad, progreso profesional y el trabajo en sí, y la relación que estos tiene con la satisfacción de los trabajadores. La investigación concluyó que la satisfacción se ve favorecida por los factores impersonales, condiciones de trabajo políticas de la empresa, supervisión, y

se ve afectada negativamente por el salario, el reconocimiento y el progreso profesional.

Sus recomendaciones en función de los resultados obtenidos fueron procurar planes de incentivos económicos, establecer un sistema de reconocimiento por alcanzar metas y resultados inesperados, tomar en cuenta la promoción interna cuando existan vacantes en la organización, promover la igualdad para todos los empleados, desarrollar un clima más participativo y continuar realizando investigaciones orientadas a establecer el grado de satisfacción de sus trabajadores.

Con atención a lo anterior, se observa la relación existente entre el estudio citado y el presente, debido a que trata la importancia de la satisfacción laboral y los diferentes factores que incluyen directa o indirectamente ella; sirvió de consulta y de orientación.

Delgado y Di Antonio (2010), **La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso**, realizado en la empresa de Bienes – Raíces Multiviviendas, C.A., ubicada en Charallave, Edo. Miranda y fue presentado en la Universidad Central de Venezuela, para optar por el título de Licenciado en Educación, Mención Desarrollo de los Recursos Humanos. No Publicado

Dicho trabajo tenía como objetivo analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño organizacional que poseen los empleados de la Empresa de Bienes – Raíces Multiviviendas, C.A., tomando como variables el grado de conocimiento de la filosofía de gestión, el desempeño y la motivación laboral, salario y motivación de los empleados. Fue una investigación de campo de carácter descriptiva.

Las principales conclusiones fueron que los trabajadores estaban

parcialmente identificados con la organización, había un bajo nivel de desempeño debido a la falta de expectativas y que la compensación salarial condiciona la motivación generada por la empresa.

Las recomendaciones generadas planteaban a la empresa el establecimiento de jerarquías y agrupar actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo, organizar equipos de trabajos productivos. Involucrar a los empleados, asignarles responsabilidades y establecer objetivos que los motiven. Incentivar la participación de los empleados a implementar ideas cuando ellos mismos las proponen. Implementación del DOFA como Herramienta Gerencial: Esta técnica permitirá contar con información valiosa proveniente de personas involucradas y que pueden aportar ideas inestimables para el futuro de la entidad. Creación de un clima laboral que motive al personal y mejore el desempeño del trabajo.

Guevara (2010) **Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores de una empresa petrolera Maturín, Monagas junio/Noviembre 2008**, fue presentada como requisito para optar al Título de Especialista en Salud Ocupacional. Mención: Medicina del Trabajo, en la Universidad Experimental de Guayana, Maturín, Estado Monagas. No Publicada.

En esta investigación, el autor se planteó como objetivo: Evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores(as) de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín, en el periodo comprendido entre Junio/Noviembre de 2008. Fue una investigación de campo, de corte transversal.

Las conclusiones de la investigación, según los datos arrojados

mediante el proceso de recolección de la información y el análisis de resultados, fueron que en esta empresa, los parámetros evaluados constituyeron elementos importantes que permitieron configurar el perfil de satisfacción laboral de los trabajadores estudiados, encontrándose que la mayoría de los índices computados evidenciaron un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto.

El Índice Global de Satisfacción Laboral evidenció que existen diferencias significativas entre la apreciación de los grupos control y experimental sobre el asunto estudiado, lo cual justifica la implementación de medidas correctivas en la organización del trabajo y la mejora de los programas de Calidad de Vida existentes a través de la gestión de la Gerencia de Recursos Humanos, con el fin de propiciar el aumento del bienestar psíquico social del trabajador, lo cual contribuiría positivamente en la productividad general.

Como recomendaciones de la investigación se plantean las que a continuación se especifican: Los estudios de satisfacción laboral deben ser promovidos como parte de la política del desarrollo del recurso humano tanto a nivel de la industria petrolera como de las empresas públicas y privadas. La Gerencia de Recursos Humanos debe establecer una política tendiente a mejorar la satisfacción de los empleados, para conducir de una manera más efectiva el proceso de estímulo hacia la productividad, mediante la optimización de las condiciones físicas y organizativas del trabajo así como la calidad de vida de las personas, para que puedan aplicar efectivamente sus capacidades e interactuar positivamente con sus compañeros de trabajo y superiores.

Los niveles gerenciales, deben identificar y fortalecer acciones tendientes a mejorar la satisfacción laboral, particularmente en áreas como la

supervisión y el ambiente de compañerismo.

Se puede observar, de acuerdo a lo señalado anteriormente, que la investigación elaborada por Guevara, guarda relación con el presente estudio, puesto que toma como objetivo principal la evaluación de la satisfacción de personal en un grupo de trabajadores, diagnosticándola de manera general y desglosándola por factores, con el objetivo de proponer estrategias orientadas a mejorar la satisfacción laboral.

Hernández, Rondón, Ariza y Manrique (2010), **Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá**, la E.S.E. (Empresa Social del Estado) Hospital San Antonio de Soatá se encuentra ubicada en el Departamento de Boyacá, y fue publicado por la Revista SHS 2010;5(2) de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Fue publicado en la revista Salud Historia y sanidad.

Dicho estudio buscaba evaluar y describir la satisfacción laboral del personal de Enfermería, de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá. Es un estudio descriptivo de corte transversal que se desarrolló a través de la aplicación del cuestionario Font-Roja. El cuestionario Font-Roja es una escala psicométrica que mide racionalmente la satisfacción de los trabajadores, con respecto a sus condiciones laborales, contiene 24 preguntas, agrupadas factorialmente en nueve dimensiones: 1.Satisfacción por el trabajo, 2. Tensión relacionada con el trabajo, 3. Competencia profesional, 4.Presión del trabajo, 5. Promoción profesional, 6. Relación interpersonal con sus jefes/as, 7.Relación interpersonal con los compañeros, 8. Características extrínsecas de estatus, 9. Monotonía laboral; dimensiones que determinan la satisfacción de los trabajadores en distintas facetas de su actividad laboral.



Los resultados obtenidos demostraron que se obtiene una satisfacción media global de relativamente elevada, la dimensión mejor valorada fue la relación interpersonal con los compañeros y la menor valorada fue características extrínsecas del estatus. Encontrando diferencias significativas en las variables números de hijos, tipo de contratación, grupo laboral y servicios en el que se labora.

Las principales recomendaciones fueron: una mejora salarial, aumentar el reconocimiento por las labores Reconocimiento, aumento de personal por exceso de trabajo, capacitación del personal, aumento de recursos asignados al área de labor, “Que sean escuchadas, atendidas y solucionadas nuestras inquietudes” y tener espacios creativos y deportivos.

Asimbaya (2011) **La relación de la satisfacción laboral con el clima laboral en la empresa INTERSA S.A.**, en Quito, Ecuador, en dicha empresa, dedicada a brindar servicios de asesoría y soporte en Software, Hardware, networking y telecomunicaciones, diseño de páginas y aplicaciones web. Fue presentada en la Universidad Central de Ecuador como trabajo de pregrado, previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial. No Publicado.

Su objetivo era Averiguar porque a pesar del alto nivel de satisfacción laboral de los empleados de INTERSA S.A la productividad de servicios tecnológicos a los que se dedica la empresa es baja. Sus objetivos específicos fueron investigar y analizar la manera en que el empleado percibe su ambiente laboral, medir y relacionar los niveles de Satisfacción laboral y Clima Laboral, y evaluar la satisfacción y el clima laboral para identificar los factores que influyen en ambos. Fue una investigación de experimental trasversal de campo.

Las principales conclusiones fueron que la razón que justifica la baja productividad es la alta rotación de salida del personal debido a los factores remunerativos y el trabajo en equipo bajos. Los empleados de la empresa de acuerdo a las evaluaciones realizadas presentan un nivel alto tanto en satisfacción laboral como en clima laboral.

El factor con más alto puntaje tanto en Satisfacción Laboral como en clima laboral es la comunicación e información interna, y con menos puntaje el factor de las Relaciones de trabajo.

Las principales recomendaciones fueron planificar una visita mensual recreativa fuera de la empresa como salidas a centros de recreación, retiros cerca de la naturaleza (con charlas de algún orador) y pequeños viajes que permitan mantener el equipo junto, fomentar el compañerismo mejorar el ánimo, regresar a los puestos de trabajo alegres, motivados.

Realizar conferencias sobre motivación y comunicación organizacional para mantener el alto nivel que presenta el factor de comunicación, convirtiendo a este en una herramienta empresarial indispensable para mejorar las relaciones laborales, mejorar el desempeño y el clima laboral.

Ambos trabajos internacionales contienen elementos significativos en lo que respecta a la investigación presente, no solo en lo relacionado a las bases teóricas de la investigación, también en la metodología y aplicación de un instrumento reconocido para la evaluación de la Satisfacción Laboral, los cuales serán considerados para la elaboración del instrumento del presente trabajo.

## **Bases Teóricas**

La satisfacción laboral ha sido estudiada desde diferentes puntos de vista, tanto por la psicología como por la administración en la búsqueda de tener un mejor entendimiento de ésta y su influencia en el comportamiento del hombre dentro de las organizaciones. La satisfacción laboral se observó durante mucho tiempo en su relación con la motivación, motivo por el cual será el primer aspecto a tratar en el desarrollo de las bases teóricas de la presente investigación; desde esta concepción, se expone la revisión de los sistemas teóricos que servirán de fundamentación al estudio que se propuso:

### **Motivación**

La palabra motivación hace referencia a los procesos internos que activan, guían y mantienen una conducta determinada. Para entender la motivación hay que responder preguntas como “¿por qué?, como por ejemplo “¿por qué se comporta la gente como lo hace?, o ¿Por qué se mantiene cierto comportamiento, aun cuando no le produzca ninguna recompensa evidente?” La respuesta a estas interrogantes se resume en una sola respuesta: las personas están motivadas a realizarlo. En otras palabras están dando respuesta a un su propia motivación, que aunque no son procesos que pueden ser observados directamente, activan, guían y mantienen una conducta durante un determinado momento.

Marcano (2003:111) la define motivación diciendo que “Es un término amplio utilizado en psicología para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que llevan a una conducta dirigida hacia determinados objetivos”.

Bolívar y Marcano (2010) la conceptualizan como:

Uno de los procesos fundamentales y constitutivos de la conducta. Algunas definiciones generales plantean que la motivación es la disposición de una persona para realizar cualquier actividad, o es el interés que manifiestan las personas ante cualquier situación, o la serie de acciones que llevan a conseguir una nota específica. Se puede decir que la motivación es la energía que moviliza y orienta a la conducta hacia la búsqueda de objetos relacionados en la interacción con el medio ambiente. (p.328)

Algunos autores sugieren que la motivación es la aptitud de las personas para realizar actividades, o el interés que manifiestan los individuos ante cualquier situación, o una serie de acciones que se realizan con el fin de alcanzar una meta específica. La motivación es un proceso continuo a de satisfacción de necesidades individuales; tiene aspectos biológicos, cognitivos y sociales, y la complejidad del concepto ha hecho que los psicólogos, según su perspectiva, elaboren diversos modelos y teorías.

### **Perspectivas de la Motivación**

El enfoque evolutivo enfatiza la función de los instintos en la motivación, entendiéndose como un instinto a un modelo biológico no aprendido de conducta que se supone es general para una determinada especie. Santrock (2004:335) define instinto como “un patrón de comportamiento biológico innato que se supone universal para una especie”. Tales instintos proporcionan la energía que canaliza el comportamiento en direcciones apropiadas. Los psicólogos evolutivos afirman que el sexo, la agresión, el logro y otros comportamientos tienen su origen en un pasado evolutivo, y que dichos impulsos al haber mejorado a una especie, han sido transmitidos por medio de los genes a nuevas generaciones.

La teoría de la reducción del impulso está basada en la percepción de las necesidades corporales (como la necesidad de comida o la de agua) como generadoras de un estado de tensión o activación. Al faltar estos elementos se produce una pulsión que activa el cuerpo a saciar esa necesidad. Tomando como ejemplo el caso que plantea Feldman (2006) si el clima se torna frío, se busca una cobija extra o se enciende un mecanismo de calefacción. Todas estas son respuestas que genera el cuerpo, como indicador de una necesidad biológica que el cuerpo considera necesaria para volver a su estado homeostasis. El Autor definió el estado de homeostasis diciendo

La homeostasis, que es la tendencia del cuerpo a mantener un estado interno constante, sustenta las pulsiones primarias. Mediante circuitos de retroalimentación la homeostasis devuelve el funcionamiento corporal a su estado óptimo en caso de desviaciones, de forma similar a la operación de un termostato y una caldera en un sistema de calefacción casero para mantener la temperatura constante. (p.302)

En la actualidad, la homeostasis se utiliza para interpretar desequilibrios tanto fisiológicos como psicológicos. Santrock (2004) menciona al respecto que la reducción del impulso no genera una explicación a la motivación de las personas, ya que por ejemplo una persona puede omitir el impulso del hambre, para bajar de peso, lo cual aumenta el potencia del impulso en lugar de reducirlo.

La Teoría de la excitación o de la activación expone que la motivación tiene que ver más con la activación o el estado de alerta. Según esta teoría cada individuo va a buscar mantener cierto nivel de estimulación y actividad, para mantener un rito de eficiencia del desempeño, aumentando o disminuyéndolo. Feldman (2006) ilustra al respecto que el nivel óptimo de

excitación tiene mucha variación entre individuos y que depende mucho de la personalidad de cada persona, y de la situación que amerite una estimulación, para aumentar o disminuir. Santrock (2004) plantea el sobre la excitación y el desempeño diciendo que

El desempeño óptimo ocurre con una excitación moderada. Sin embargo, para tareas fáciles, bien aprendidas, puede ser mejor la excitación alta. Y, para tareas nuevas o difíciles, la excitación baja puede facilitar el desempeño, conforme se vuelven más difíciles las tareas, la capacidad para estar alerta y atención pero relajado, es esencial (p. 336).

De acuerdo con esta teoría Morris y Maisto (2005) plantean que la conducta es motivada por el deseo de mantener el nivel óptico de excitación o activación en el momento; Cada individuo de acuerdo a su propia realidad induce excitación a su conducta para mantenerse. Por ejemplo una persona que esta aburrido puede encender el televisor, salir a dar un paseo o llamar a un amigo.

Sin embargo esta teoría tiene dificultad para explicar ciertos parámetros de conductas. Por ejemplo, los participantes de deportes extremos, los jugadores que apuestan altas sumas de dinero y los delincuentes que logran robos, manifiestan una necesidad elevada de activación, donde no resulta objetivo el nivel óptimo.

El enfoque cognoscitivo señala que la motivación es producto de los pensamientos, expectativas y metas de una persona: sus cogniciones. Los psicólogos cognoscitivos tienden a enfatizar que los seres humanos son racionales y se percatan de su motivación. Estos distinguen que la motivación puede ser de origen intrínseco o extrínseco.

Feldman (2006) presenta la motivación intrínseca como aquella que hace que realizar las actividades por placer y desinteresada, Santrock (2004,336) expone que reconoce en ella factores internos como la autodeterminación, indagación, reto y el brío, y Morris y Maisto (2005) la definen como la motivación que produce la actividad desarrollada como tal. Por ende, se puede definir como aquella percibida por el individuo por el solo hecho de realizar una actividad, la cual realiza por autodeterminación y generación de sensación positiva que le produce.

La motivación extrínseca es la que genera la expectativa de la recompensa o factores que generaran un estado de satisfacción como tal. Santrok (2004) plantea que se basa en incentivos externos como recompensas y castigos. Morris y Maisto (2005) se refieren a la motivación extrínseca como aquella que viene generada de las consecuencias de la actividad.

El enfoque humanista de la jerarquía de necesidades de Maslow ha tenido gran predominio referente a los estudios de la motivación. Concibió las necesidades humanas ordenadas según una jerarquía donde unas son prioritarias y sólo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior. Morris y Maisto (2005) explican la jerarquía de las necesidades desde la perspectiva de la motivación exponiendo que

Los motivos inferiores surgen de las necesidades corporales que reclaman la satisfacción. Conforme avanzamos en la jerarquía de necesidades de Maslow, los motivos tienen orígenes más sutiles, del deseo de vivir con tanta comodidad como sea posible, tratar en forma óptima con otros seres humanos y causar la mejor impresión posible en los demás. Maslow creía que el motivo más alto en la jerarquía es la autorrealización, definida como la pulsión de realizar todo nuestro potencial.

De acuerdo con la teoría de Maslow, los motivos superiores surgen después de que se han satisfecho los más básicos: a una persona que

se muere de hambre no le interesa lo que piense la gente de sus modales a la mesa (p.349)

Por diferentes discrepancias e incoherencias encontradas por la complejidad de las necesidades humanas y dado que la gente da importancia realmente las necesidades superiores hasta que satisfacen las necesidades más elementales, las investigaciones han demostrado que el modelo jerárquico no es efectivo, y muchos psicólogos ven la teoría propuesta desconfiada, aunque continua siendo una teoría provechosa de repasar en la extensa variedad de motivos humanos.

### **Motivación Laboral**

Según Chiavenato (2002) La motivación laboral “es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales”.

Mientras la organización está relacionada con el esfuerzo dirigido hacia algún objetivo personal, aquí el foco se orienta hacia la situación de trabajo. Se relaciona con tres aspectos:

- Dirección del comportamiento (objetivo)
- Fuerza e Intensidad del comportamiento (esfuerzo)
- Duración y persistencia (necesidad)

Los componentes de esta definición de motivación, son el esfuerzo, objetivos organizacionales y necesidades individuales. Cuando un individuo está motivado, intenta trabajar más. Sin embargo los niveles de esfuerzo elevados no siempre conducen a un desempeño o resultado favorable, a menos que el esfuerzo se canalice para equilibrar la organización.



Una necesidad es una carencia de una persona, como hambre, inseguridad, soledad. El organismo se caracteriza por un estado de equilibrio que se rompe con la presencia de una necesidad.

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo es una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos que tiene un trabajador del trabajo que se desempeña. Sin embargo no es un concepto unitario. En la actualidad no existe una definición unánime aceptada sobre el concepto de la satisfacción laboral.

Newstrom (2007:204) la define como “un conjunto de emociones sentimientos favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia la actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo”.

Para Chiang, Martín y Núñez (2010:154) el mejor concepto es el de Locke (1976) quien la define como “un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto”. Los autores referenciados consideran este concepto dado que

Esta definición supone la aceptación de que la satisfacción laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas de satisfacción tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario e incentivos, sistema de supervisión, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, y otros. En este sentido, se asume que este conjunto de facetas esta articulado en un concepto integrador denominado satisfacción laboral. (p.154)

El nivel de satisfacción laboral a dentro de los grupos no es constante, sino que está relacionado con diversas variables. El análisis de estas

relaciones permite a los dirigentes de las organizaciones anticipen cuales grupos son más propensos a presentar conductas conflictivas derivadas de la insatisfacción.

La satisfacción laboral incurre en la actitud de los trabajadores frente a sus obligaciones, puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas de estos. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias.

### **Teorías sobre la satisfacción Laboral**

Las siguientes teorías, conjunto a la teoría de Maslow de las necesidades humanas previamente explicada en las perspectivas de la motivación, permitirán explicar el ¿por qué? de los factores que conducen a la satisfacción laboral. Son contemporáneas con a la de Maslow y plantean una serie de constructos diferentes, que a su vez demuestran similitudes:

#### **Teoría de Herzberg**

La teoría de Frederick Herzberg, conocida también como la teoría bifactorial de Herzberg, es uno de los modelos de satisfacción laboral que más incidencia y significación ha tenido en los estudios e investigaciones científicas en el campo de la motivación laboral, ya que dicho autor planteaba que la actividad realizada por un individuo de mayor importancia es su trabajo.

Chiang, Martín y Núñez (2010) exponen que los objetivos de la investigación de Herzberg era determinar y aislar cuales eran los factores responsables de la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores; y por

otro lado pretendía analizar la incidencia o repercusión que tanto la satisfacción como la insatisfacción tenían en relación al rendimiento laboral.

Marcano (2003) presenta que la teoría de Herzberg, fue basada en una serie de entrevistas a ingenieros y contadores. Les pidió que recordaran situaciones experimentadas en el trabajo que los hubiera hecho sentir bien o mal respecto al cargo en que se desarrollaban. De allí surgieron las dos categorías de factores de trabajo: los higiénicos y los de Motivación. Chiavenato (2002) define cada factor como

Factor Higiénicos o de insatisfacción: están asociados al contexto de trabajo, es decir, a aquellos aspectos relacionados con el ambiente de trabajo. La insatisfacción está ligada más con el ambiente en que la persona trabaja que con la naturaleza de trabajo en sí. Los factores higiénicos incluyen salario, política y directrices de la organización, estilos de supervisión, condiciones ambientales de trabajo, seguridad en el empleo y relaciones con el supervisor y subordinados. Son factores del entorno. Están relacionados con las fuentes de insatisfacción en el trabajo.

Factor de motivación o de satisfacción: están relacionados con el contenido del cargo. Incluyen el trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y progreso y satisfacción con el trabajo. (pp. 600-601)

Marcano (2003) y Chiang, Martín y Núñez (2010) explican que según esta teoría, si el trabajador piensa que los factores higiénicos no lo benefician se sentirá insatisfecho y esto se verá reflejado en su desempeño; si el trabajo contiene factores motivadores se genera un impulso interno en el individuo (motivación intrínseca) así el sujeto tiene la sensación de controlar el ambiente; los factores higiénicos carecen de impulso, pero su ausencia puede afectar la motivación en el trabajo.

## **Teoría de McClelland**

El estudio de McClelland (1961), está basado en que las investigaciones de las necesidades de logro, poder y afiliación del trabajador son factores determinantes de la satisfacción. Sus teorías son abordadas por Chiavenato (2002) como aquellas están atadas a las nociones del aprendizaje. Según McClelland, las necesidades humanas se asimilan y obtienen a lo largo la vida. Sus postulados básicos explican que todo individuo tiene ciertos motivos básicos o necesidades, que el hecho de que estos queden o no activados depende de la situación o medio ambiente que el individuo percibe, y que cambios en el medio ambiente producirán cambios en los patrones de motivación activados.

De la misma manera que Maslow, McClelland enfoca las necesidades en niveles: la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación.

Chiang, Martín y Núñez (2010) Las explican así

**Necesidad de Logro.** La necesidad de éxito en relación con una norma de excelencia asumida. El deseo de hacer las cosas mejor que la mayoría de las personas, el deseo, el deseo de alcanzar logros superiores a los anteriormente conseguidos son básicamente la fuente de satisfacción de todas aquellas personas caracterizadas por la necesidad de logro.

**Necesidad de Poder.** Toda preocupación en torno al control de los medios de influir en una persona. Se trata de la necesidad de influir sobre ellos y controlar los medios para poder hacerlo. Hay que distinguir entre la necesidad personal y la necesidad de poder institucional. El poder personal pretende el engrandecimiento y promoción individual del individuo, mientras que la necesidad de poder institucional tiene como consecuencia y objetivo el engrandecimiento de la organización a la que pertenece y sirve el sujeto.

**Necesidad de Afiliación.** La preocupación por establecer, mantener o renovar una relación afectiva positiva con otra

persona. Munduate (1984) recoge una serie de investigaciones en la que se demuestra claramente como las personas de elevada necesidad de afiliación se caracterizan por:

- Buscar la aprobación de los demás y escoger según la opinión de estos y no a unos estímulos naturales en su labor de percepción.
- Tienden a que sus iguales consideren probable su triunfo en la vida, por lo que buscan el reconocimiento público de sus éxitos.
- Tienden a elegir a sus amigos y no a personas expertas para trabajar conjuntamente con ellas en el cumplimiento de una tarea.
- La necesidad de afiliación resulta activada con mayor intensidad en circunstancias que impliquen cierto grado de ansiedad para las personas que se hallan sometidas a ellas. (pp. 177-178)

Al ser necesidades desarrolladas mediante el aprendizaje, Marcano (2003;119) señala que “la organización puede coordinar conductas favorables al rendimiento a través de las recompensas vinculadas directamente con estas conductas, porque la motivación solo se activa mediante estímulos, que inducen a la persona a pensar que una determinada conducta laboral satisfará esa necesidad”. La satisfacción es algo particular de cada quien y cada quien obtiene su satisfacción de diferentes manera. Sin embargo se pueden crear condiciones dentro de las organizaciones que faciliten el despertar de estas necesidades en los individuos que laboran en estas.

### **Variables de la satisfacción Laboral**

Las variables que predominan en los estudios de satisfacción laboral son el trabajo, los ingresos, las oportunidades de promoción, la supervisión y los compañeros de trabajo. Muchas otras, como la satisfacción con el equipo, las instalaciones, el lugar de trabajo y las políticas de la compañía también

son importantes, sin embargo no se han estudiado tanto como las que serán tomadas en cuenta:

### **Satisfacción con el trabajo**

Cuando los empleados de una organización, piensan hasta qué punto pertenecen a esta, los individuos hacen una serie de mediciones internas para determinar el grado en que sus valores, intereses, personalidad, estilo de vida y habilidades coinciden con su vocación.

Guevara (2010) plantea que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante.

La importancia de la naturaleza del trabajo mismo es una determinante principal de la satisfacción del puesto. Las dimensiones centrales para la satisfacción con el trabajo en si son:

- La Variedad de habilidades: Es el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo.
- Identidad de la tarea: el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Autonomía: El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo: El grado en el cual

el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Chiang, Maritin y Nuñez (2010) explican al respecto que:

Para que un trabajador pueda calificar su propio trabajo como agradable exige sentir que su actividad es algo razonable, que es competente y que ejercita su capacidad intelectual en la tarea. Es importante por tanto que este revista unas características satisfactorias, de lo contrario, el trabajo se convierte en una fuente frecuente e importante de frustración e insatisfacción. (p.196)

Branham (2005) citado por Aamodt (2010) considera que hay ciertas señales que indican una incompatibilidad trabajo/empleado, a las cuales una organización debe prestar atención. Algunas de estas señales son:

- No parece entusiasmado cuando lo contratan o le asignan una tarea
- comienza a pedir que le asignen ciertas tareas a otros empleados
- solicita otro puesto en la empresa
- comienza a solicitar nuevos proyectos
- parece aburrido y sin desafíos.

Las investigaciones establecen con claridad que los empleados a quienes les parece interesante su trabajo están más satisfechos y motivados que quienes no lo disfrutan.

## **Satisfacción con los Ingresos**

Cuando la compensación salarial se considera justa en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Obviamente, es importante recompensar a los empleados por su comportamiento laboral productivo. Sin embargo, como se ha aprendido de la pirámide de la jerarquía de Maslow, diferentes empleados tienen distintos valores, razón por la cual los supervisores deben tener diferentes tipos de reforzadores y estar capacitados para aplicarlos.

La compensación salarial es una razón importante para el trabajo, porque constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. El dinero en sí y por sí mismo no es importante, sino que adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades y no debe ser sobre estimado.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que todos los empleados reciben a cambio de su labor, la administración o gerencia del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción. Aun cuando una organización fuera capaz de mantener la equidad interna total, los empleados tendrían entonces que comparar sus índices con los de otras organizaciones. Al respecto Aamodt (2010) comenta

El problema con tales comparaciones es que una organización



tiene poco o ningún control sobre las políticas de otra. Más aun, la percepción sobre los salarios y las prestaciones en otras organizaciones tal vez están más distorsionadas que las percepciones internas. (p.376)

Por ende resulta uno de los factores más complejos de manejar para lograr y mantener un nivel alto de satisfacción en los trabajadores.

### **Satisfacción con las oportunidades de promoción**

Para muchos empleados, la satisfacción laboral se ve afectada por las oportunidades de desafío y crecimiento dentro de las organizaciones. Maslow en su teoría de la jerarquía de las necesidades explica que para lograr la autorrealización es necesario satisfacer los niveles anteriores. Existen formas sencillas para satisfacer las necesidades de autorrealización. Aamodt (2010) propone al respecto

Las más sencillas y comunes son la rotación de puestos, la ampliación del puesto y el enriquecimiento del puesto. Con las dos primeras, un empleado aprende a utilizar varias máquinas o a realizar varias tareas en una organización. Con la rotación de puestos, el empleado tiene que realizar la misma cantidad de tareas, pero cambian periódicamente. Con la ampliación del puesto, el empleado tiene que realizar más tareas de forma simultánea. ...

... El enriquecimiento del puesto de trabajo quizás sea una manera aún mejor de satisfacer necesidades de autorrealización. La principal diferencia entre la rotación y el enriquecimiento del puesto es que la primera el empleado realiza diferentes tareas mientras que con el enriquecimiento asume mayor cantidad de responsabilidades sobre la tarea. (p.376-377)

La idea subyacente al logro de valores es que la satisfacción resulta de la percepción de que un trabajo permite alcanzar valores laborales importantes para los individuos.

Visto en los términos de los factores de Herzberg, el enriquecimiento del puesto ocurre cuando el trabajo mismo es más desafiante, se fomentan los logros, existe oportunidad de crecimiento y se proporciona responsabilidad, retroalimentación y reconocimiento.

Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, suelen experimentar un mayor grado de satisfacción en sus trabajos.

### **Satisfacción con la Supervisión**

Asimbaya (2011) expone que el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción del trabajador, en general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Los expertos afirman que la retroalimentación sirve para dos funciones en quien la reciben. Una instructiva y la otra motivacional. Es instructiva cuando aclara papeles o señala nuevos comportamientos. Por otra parte, la retroalimentación motiva si sirve como retribución o promete una retribución. Que el superior le informe sobre la terminación de un difícil proyecto en el que se trabaja es una noticia alentadora.

En ese orden de ideas y tomando en cuenta lo expuesto por Kinicki y Kritnert (2003), un superior que brinde retroalimentación positiva que mantenga estrecha relación con los objetivos de la organización brinda la dirección al comportamiento, intensifica el esfuerzo y fomenta la persistencia.

El refuerzo positivo, ayuda a los supervisores en el logro de la disciplina necesaria y los efectos deseados, cuando brindan retroalimentación y otorgan retribución a los empleados, generando en éstos satisfacción en sus necesidades de logro y estimación, por ende aumentando el nivel de satisfacción laboral.

### **Satisfacción con los compañeros**

La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social.

Al respecto Aamoondt (2010) hace referencia a diferentes trabajos de Mossholder, Settoon y Henagan (2005) y Cosmas (1991) donde se indica que las personas que disfrutan trabajar con sus compañeros están más satisfechos con sus empleos.

La relación laboral es uno de los elementos importantes para la motivación que prevalece en cualquier ambiente de trabajo, es un factor destacado que siempre se encuentra presente, para lograr un desarrollo total de las actividades, da como resultado menos deseos de dejar la organización y mayor disposición a ayudar en los demás.

### **Consecuencias de la Satisfacción Laboral**

Los estudios de la materia de la satisfacción laboral han demostrado que está genera consecuencias en las diferentes conductas de los trabajadores dentro de las organizaciones. Newstrom (2007) plantea que si se hacen estudios de satisfacción laboral planeados y administrados, producirán en general, beneficios, generales y específicos; mientras que si

no se realizan se crean diferentes condiciones desfavorables que impactan negativamente a la organización.

Un estudio de satisfacción laboral permite no solo saber por parte de la organización lo que sus trabajadores sienten hacia la empresa y su trabajo, sino que además permite que mejore el flujo de comunicación en todas las direcciones. Sirve como válvula de escape o de liberación de tensión emocional por parte de los trabajadores. Permite supervisar la introducción y adaptación de los trabajadores a nuevas tecnologías dentro de la forma de trabajo, y así predecir posibles escenarios a futuro. Permite detectar necesidades de capacitación, ya que los trabajadores pueden reportar como perciben la forma de supervisión donde puede evaluar ciertas partes de esta tarea, como la forma de delegar trabajo y transmitir instrucciones.

La motivación de los trabajadores dentro de la organización presenta una relación significativa con la satisfacción con la supervisión, de modo que es un aspecto que los supervisores deben tener presentes en las maneras de tratar y manejar acciones así los trabajadores, ya que ésta tiene efectos directos en el nivel de satisfacción. La formación adecuada de los supervisores puede fomentar un ambiente laboral satisfactorio, y a su vez alimentar la dedicación de los trabajadores al trabajo.

Kinicki y Kreitner (2003) proponen una serie de variables que se ven afectadas de acuerdo a los niveles de satisfacción laboral en las organizaciones.

En los trabajadores satisfechos se genera un aumento de su sentido de pertenecía con respecto a la organización, donde se pueden observar comportamientos que van más allá de su deber laboral. Algunos ejemplos de

esto sería. Gestos con afirmaciones constructivas acerca de su departamento o área de trabajo, la expresión de interés personal en el trabajo de otros, sugerencias para mejoras, capacitación de nuevos compañeros de trabajo, respeto por el espíritu y letra de las normas de la casa, cuidados de los bienes organizacionales, puntualidad y asistencia más allá de la norma o de los niveles habituales. Es importante reconocer la relación existente entre la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia, ya que este guarda una relación positiva con las calificaciones de rendimiento y mediciones de efectividad organizacional.

La satisfacción laboral influye directamente en el compromiso organizacional, término que refleja el grado en que las personas se identifican con la organización y se comprometen con los objetivos de ésta. Si una empresa requiere aumentar sus niveles de producción es importante que paralelamente indague el nivel satisfacción laboral, ya que su relación con el compromiso organizacional es significativa y se verá reflejado en los resultados.

En la búsqueda de la disminución o mantenimiento de los costos de una organización, la satisfacción laboral en un nivel alto previene el ausentismo, pues que se presenta una relación negativa intensa o correlación negativa entre ambas variables. Conforme aumenta la satisfacción laboral disminuye el ausentismo. Otra variable que se ve afectada de manera inversa y que afecta los costos y la productividad dentro de las organizaciones es la rotación del personal. Dada la relación entre las variables y sus efectos en los indicadores de una organización, resulta significativo para para está no solo hacer mediciones del nivel de satisfacción laboral, sino hacer correcciones en las brechas que se encuentren en los diferentes factores que la componen y llevar un seguimiento para su total efectividad.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Naturaleza de la Investigación**

Según lo planteado por Sierra (1989), la clasificación de una investigación social va a estar determinada por una serie de aspectos, que la van a enmarcar dentro de una determinada categoría.

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio. Tomando como guía las premisas expuestas por Sierra (1989) esta investigación se enmarca en la de tipo de investigación básica, seccional, descriptiva, microsociológica, primaria, cuantitativa, tipo encuesta, de campo.

Su finalidad fue básica, debido a que busca conocer y comprender como es la satisfacción laboral de los trabajadores. El alcance temporal fue seccional, puesto que el análisis se realizó a partir de los datos obtenidos en un tiempo único. La profundidad de esta investigación fue descriptiva, dado que tuvo como objeto central la medición de factores en la población. La amplitud fue microsociológica, puesto que se realizó el estudio en una población pequeña. La fuente fue primaria, debido a que los datos sobre los que se versó fueron recogidos para la presente investigación.

El carácter de la investigación es cuantitativo, dado que se orientó a conocer y comprender la satisfacción laboral y los diferentes factores que la afectan, usando dimensiones numéricas que pueden ser examinadas mediante herramientas del campo de las estadísticas, empleando como base el cálculo de las medidas de tendencia central: media, mediana y moda así

como la varianza de las valoraciones obtenidas al procesar los datos provenientes de la aplicación del instrumento correspondiente , y así proceder a su respectivo análisis.

Su naturaleza de campo, tipo encuesta, puesto que los datos manejados para la elaboración del análisis proceden de la manifestación escrita de los sujetos observados y como lo plantea Moreno (1987) el fin de una investigación tipo encuesta es recoger e interpretar información acerca de opiniones, preferencias, condiciones económicas o de trabajo.

Es de campo, dado a que el levantamiento de información y métodos utilizados para la realización de este fueron efectuados en su ambiente natural, sin alteración alguna para la investigación.

### **Estrategia Metodológica**

Con el fin de llevar a cabo la investigación, se realizó una revisión documental, de libros, revistas, documentos web y trabajos de grado anteriores, relacionados con el tema de estudio, proporcionando fundamentación teórica de los capítulos que la integran.

Para lograr conseguir el objetivo propuesto por esta investigación, se llevó a cabo la elaboración del cuadro técnico metodológico, que tiene como contenido los objetivos, las dimensiones, indicadores, ítems, fuentes de información, técnicas e instrumentos a aplicar. Dicho cuadro permitió ir descomponiendo, a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos con el objeto de lograr obtener la información mediante el instrumento. A la aplicación del instrumento le siguió el análisis de los resultados, junto con las respectivas conclusiones y recomendaciones, provenientes del presente estudio.

**Cuadro Nro. 1 (Primera Parte):**

**Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivo Específico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
<p>Diagnosticar el nivel de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo</p>	<p>El nivel de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo</p>	<p>Un conjunto de emociones sentimentales favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia la actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Newstrom (2007)</p>	<p>1 Satisfacción con el trabajo. 2 Satisfacción con los ingresos. 3 Satisfacción con las oportunidades de promoción. 4 Satisfacción con la supervisión 5 Satisfacción con los compañeros.</p>	<p>1.1 Conocimientos 1.2 Habilidades 1.3 Pertenencia 1.4 Crecimiento personal 2.1 Apreciación del salario 2.2 Apreciación de los beneficios 2.3 Compensación Justa 2.4 Compensación comparada con la competencia 3.1 Ascenso por capacidad 3.2 Ascenso por Formación Profesional 3.3 Ascenso por Emprendimiento 3.4 Política de Ascenso Justa 4.1 Participativa 4.2 Apreciativa 4.3 Asistencial 4.4 Equitativa 5.1 Relaciones Interpersonales 5.2 Equipo de trabajo 5.3 Comunicación 5.4 Colaboración</p>	<p>Asistente piso de venta, asesora de belleza, AIR, aprendices de farmacia, auxiliares de farmacia, de una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo</p>	<p>Encuesta. (Cuestionario)</p>



**Cuadro Nro. 1 (Segunda Parte):**

**Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivo Específico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
<p>Caracterizar el nivel de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo</p>	<p>El nivel de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo</p>	<p>Un conjunto de emociones sentimientos favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia la actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Newstrom (2007)</p>	<p>1 Satisfacción con el trabajo. 2 Satisfacción con los ingresos. 3 Satisfacción con las oportunidades de promoción. 4 Satisfacción con la supervisión 5 Satisfacción con los compañeros.</p>	<p>1.1 Conocimientos 1.2 Habilidades 1.3 Pertenecia 1.4 Crecimiento personal 2.1 Apreciación del salario 2.2 Apreciación de los beneficios 2.3 Compensación Justa 2.4 Compensación comparada con la competencia 3.1 Ascenso por capacidad 3.2 Ascenso por Formación Profesional 3.3 Ascenso por Emprendimiento 3.4 Política de Ascenso Justa 4.1 Participativa 4.2 Apreciativa 4.3 Asistencial 4.4 Equitativa 5.1 Relaciones Interpersonales 5.2 Equipo de trabajo 5.3 Comunicación 5.4 Colaboración</p>	<p>Asistente piso de venta, asesora de belleza, AIR, aprendices de farmacia, auxiliares de farmacia, de una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo</p>	<p>Encuesta. (Cuestionario) Revisión documental.</p>

**Cuadro Nro. 1 (Tercera Parte):**

**Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivo Específico	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
<p>Determinar el nivel de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo</p>	<p>El nivel de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo</p>	<p>Un conjunto de emociones sentimientos favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia la actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Newstrom (2007)</p>	<p>1 Satisfacción con el trabajo. 2 Satisfacción con los ingresos. 3 Satisfacción con las oportunidades de promoción. 4 Satisfacción con la supervisión 5 Satisfacción con los compañeros.</p>	<p>1.1 Conocimientos 1.2 Habilidades 1.3 Pertenecia 1.4 Crecimiento personal 2.1 Apreciación del salario 2.2 Apreciación de los beneficios 2.3 Compensación Justa 2.4 Compensación comparada con la competencia 3.1 Ascenso por capacidad 3.2 Ascenso por Formación Profesional 3.3 Ascenso por Emprendimiento 3.4 Política de Ascenso Justa 4.1 Participativa 4.2 Apreciativa 4.3 Asistencial 4.4 Equitativa 5.1 Relaciones Interpersonales 5.2 Equipo de trabajo 5.3 Comunicación 5.4 Colaboración</p>	<p>Asistente piso de venta, asesora de belleza, AIR, aprendices de farmacia, auxiliares de farmacia, de una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo</p>	<p>Encuesta (Cuestionario)</p>

## **Diseño**

El estudio atendió a un diseño no experimental, de campo, cuantitativo.

## **Población y Muestra**

Para definir la población de la presente investigación se cita a Ibáñez (2014) quien hace la conceptualización de este segmento de la investigación de la siguiente manera

Se denomina Universo, al conjunto total, real, de elementos que comparten determinadas características seleccionadas por el investigador y de interés para la investigación.

Se llama población al conjunto definido y limitado de elementos del universo por medio de los cuales se desea estudiar alguna inferencia. (p.72)

El universo de esta investigación está comprendido por la organización Farmatodo C.A., que está compuesta por una cadena de farmacias comercializadora de medicamentos, productos de cuidado personal, belleza, para el hogar y comestibles, basados en el modelo de farmacia de autoservicio en Venezuela.

En la actualidad la organización cuenta en el territorio Nacional con 167 Tiendas y más de 9000 empleados.

Según Sierra (1988), una muestra es “una parte representativa de una población, cuyas características debe reproducir en pequeño lo más exactamente posible”. Arias (1994) la define “como un subconjunto representativo de la población”. En el caso, la muestra fue intencional o dirigida, constituyéndose por los trabajadores de la tienda ubicada en

Naguanagua, conocida como Farmatodo Cafetal; estos trabajadores cumplen funciones de asistentes de farmacia, aprendices de farmacia, asesora de belleza, asistentes de piso de venta y los AIR, conformando un total de 40 trabajadores, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla Nro. 1 Distribución de la Población

Auxiliar de Farmacia	4
Asistente de Farmacia	14
Asesora de belleza	1
Asistente Piso de Venta	18
AIR	3

Fuente: elaboración propia

### **Técnica e Instrumento de recolección de información**

La técnica de recolección de datos que fue implementada para la presente investigación, es la encuesta. Para Sierra Bravo (1989:304) la encuesta consiste “en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación de los miembros de la sociedad”, además expone que entre los rasgos que caracterizan a la encuesta, está el “hacer posible que la investigación social se extienda a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad, y por lo tanto, de los hechos y fenómenos sociales”.

El Instrumento tipo encuesta que se aplicó, fue un cuestionario que consta de un conjunto de 20 ítems con afirmaciones, preparadas cuidadosamente, referidas a los diferentes factores influyentes en el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores y estructuradas con formato fraseado Likert, para ser respondidas según las alternativas: Totalmente desacuerdo (TD), En desacuerdo (D), Neutral (N), De Acuerdo (A), Totalmente de acuerdo (TA). Con esta se dio la base para el cálculo de las

medidas de tendencia central: media, mediana y moda así como la varianza de las valoraciones obtenidas.

Dicho instrumento fue validado mediante la técnica de validez de contenido, a través del juicio de tres expertos del área, lo que permitió determinar que los contenidos estaban acordes con los objetivos de la investigación, el lenguaje y los ítems redactados en forma clara y con secuencia lógica.

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, el cual fue calculado mediante el procedimiento que se detalla a continuación.

Tabla Nro. 2 Muestra piloto Obtención de Alpha de Cronbach

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
Sujeto 1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3
Sujeto 2	4	5	3	3	4	4	3	3	1	1	2	1	2	2	3	1	5	5	5	4
Sujeto 3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5
Sujeto 4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	1	4	3	1	3	4	5	5
Sujeto 5	4	5	5	4	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	4	4	3	4
Varianza	,300	,200	,800	,700	2,300	1,300	1,300	1,300	3,200	2,300	1,700	2,300	2,800	1,700	1,200	2,300	,800	,300	,800	,700

Fuente: Elaboración Propia

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \delta_I^2}{\delta_T} \right]$$

$\alpha$  = Coeficiente de Alpha de Cronbach

$k$  = Número de ítems.

$\sum \delta_I^2$  = Sumatoria de la Varianza por Ítems

$\delta^2$  = Varianza total.

Datos.

n = 5 colaboradores

$\alpha$  = ?

$k$  = 20

$\sum \delta_I^2$  = 28,30

$\delta^2$  = 236,30

Cálculo:

$$\alpha = \frac{20}{20 - 1} \left[ 1 - \frac{28,3}{236,3} \right]$$

$$\alpha = 1.052 * [1 - 0,119]$$

$$\alpha = 0,927$$

Resultado:

Al aplicarle el método Alfa de Cronbach de prueba de confiabilidad interna de un instrumento, aplicado a una muestra piloto de 05 colaboradores, se obtiene como resultado un coeficiente Alfa ( $\alpha$ ), de 0,927,

aproximadamente 0,93 lo que la ubica dentro de la escala de Correlaciones (r) en el rango señalado como “MUY ALTA” (0,80 – 0,99), se puede concluir que el instrumento es confiable con Alfa de Cronbach de 0,93. También puede interpretarse que de cada 100 veces que se aplique el instrumento en 93 ocasiones arrojará resultados similares lo que le otorga un efectivo grado de confiabilidad ya que para tener una alta confiabilidad es necesario un coeficiente de más de 0,81 ya que el instrumento persigue recoger opiniones.

Como respaldo a la información arrojada por el cálculo de Alfa de Cronbach que se demostró, se procedió a calcular el coeficiente con el programa estadístico SPSS, en su versión 20.0, obteniéndose el siguiente cuadro resumen:

Tabla Nro. 03 Cronbach´s Alpha (SPSS versión 20.0)

Case Processing Summary				Reliability Statistics		
		N	%			
Cases	Valid	5	100,0			
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0			
	Total	5	100,0			
				Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
				,927	,928	20

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Fuente: elaboración propia

Se observa en el cuadro resumen los siguientes datos: Número de Casos o muestra piloto (N of Cases) que es igual a 5; Número de Ítems o preguntas (Nº of Ítems) que es igual a 20; arrojó igualmente el coeficiente de Alfa de Cronbach (Alpha) de 0,927, aproximadamente 0,93 el cual se corresponde con el desarrollo de la fórmula de Alfa de Cronbach.

En vista del resultado obtenido en el análisis de la prueba piloto, realizada en base al coeficiente de confiabilidad, Alfa de Cronbach, el cual realiza una correlación interna entre los ítems, se considera confiable el instrumento señalado para los fines de la presente de investigación.

Para la observación de la información, los datos fueron manejados mediante el procesador estadístico SPSS versión 20 (IBM, 2012), y se obtuvo la direccionalidad de los datos, generándose en base a estos un diagnóstico de los niveles de satisfacción laboral, y por medio de este una caracterización y posteriormente explicación, con el fin de analizar los niveles de satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, ubicada en el municipio Naguanagua del Estado Carabobo dando cumplimiento al objetivo general



## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

El presente capítulo tiene como propósito presentar el análisis de los datos obtenidos en la investigación, posterior a la aplicación del instrumento. En el mismo se describe el análisis e interpretación de los datos, representándose resultados en tablas y gráficos.

Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva con base en agrupaciones de frecuencias de respuestas de los ítems y el porcentaje que representan; todo esto, a objeto de indicar la condición general de la población estudiada.

El análisis se dividió en cinco secciones las que se refieren a los registros del instrumento para las variables: satisfacción con el trabajo, satisfacción con los ingresos, satisfacción con las oportunidades de promoción, satisfacción con la supervisión y satisfacción con los compañeros.

Para la tabulación de los resultados le fue asignado un valor numérico a cada alternativa de la siguiente manera: Totalmente desacuerdo (TD) 1, En desacuerdo (D) 2, Neutral (N) 3, De Acuerdo (A) 4 y Totalmente de acuerdo (TA) 5.

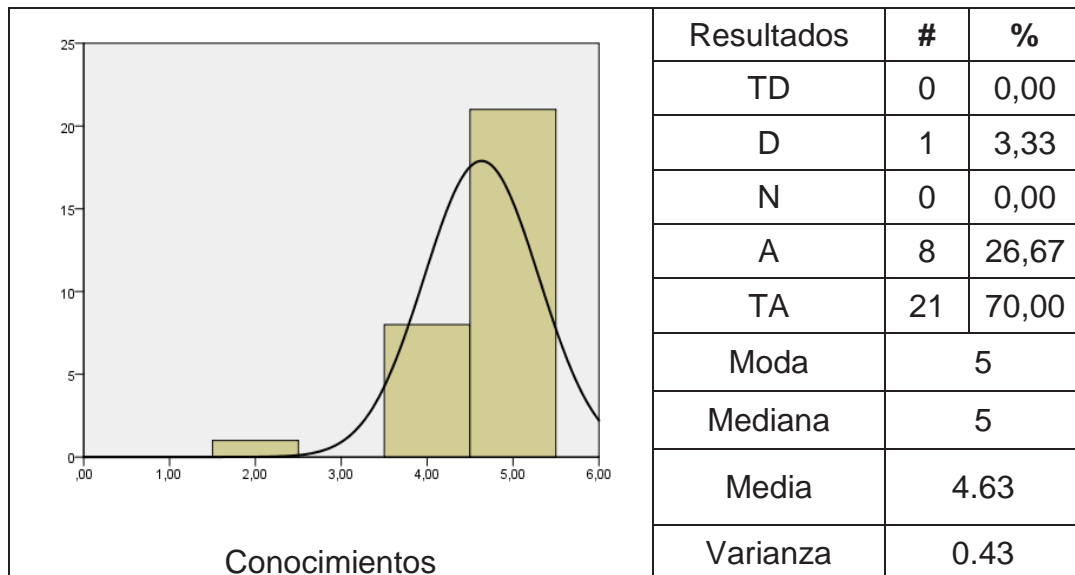
Se consideraron valores negativos para la apreciación de los ítems los valores comprendidos entre 1 y 2,99; se consideró como valor de indiferencia el valor de 3; se consideró como valores positivos los valores comprendidos entre 3,01 y 5. Se analizó cada ítem y se generó un análisis global por cada sección al final de estas, presentándose la síntesis en una configuración gráfico/tablas recogido en cuadros como se expone seguidamente.

## Satisfacción con el trabajo

La satisfacción con el trabajo estaba evaluada en el instrumento por cuatro ítems, en los cuales se indagaba sobre los conocimientos y habilidades en el puesto de trabajo, sentido de pertenencia y crecimiento personal desarrollados por la empresa en sus colaboradores.

### Conocimientos

Cuadro Nro. 2 Resultados del Ítem Nro. 1

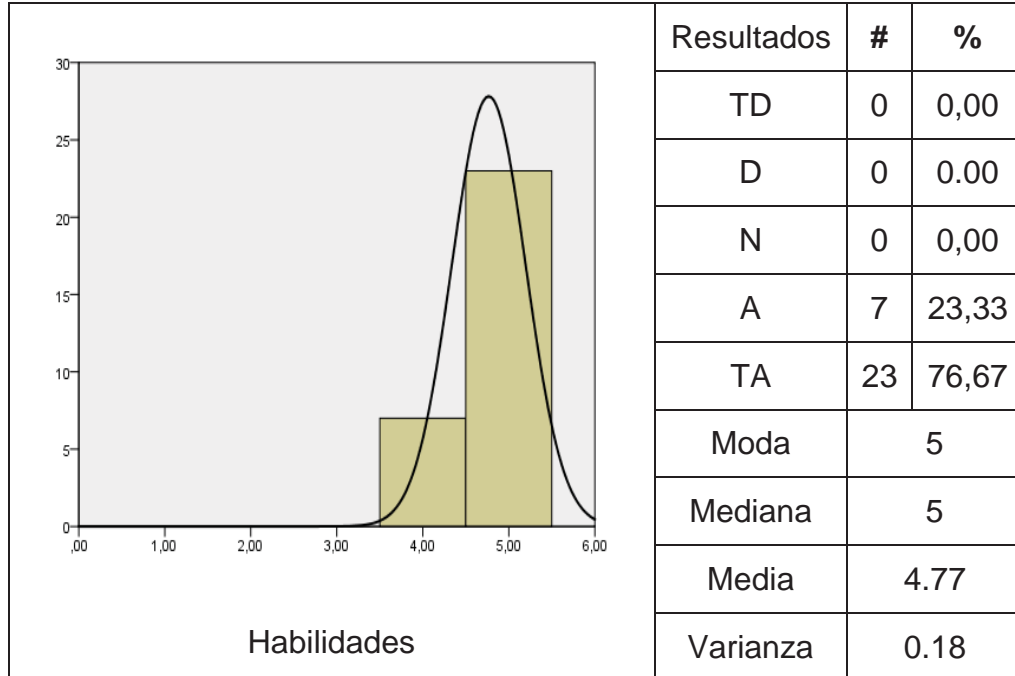


Fuente: elaboración propia

Al medir el ítem denominado conocimiento, donde se exploraba el nivel de apreciación que tienen los colaboradores acerca de poseer el conocimiento necesario para la realización de sus funciones en el puesto de trabajo, la distribución de los resultados que se expone muestra una distribución sesgada a la izquierda, donde el valor con mayor frecuencia lo obtuvo totalmente de acuerdo (TA), y la acumulación de los valores positivos 96,67%. Solo un (3,33%) consideró no tener los conocimientos requeridos, sin embargo la tendencia que se obtuvo es una apreciación positiva.

## Habilidades

Cuadro Nro. 3 Resultados del Ítem Nro. 2

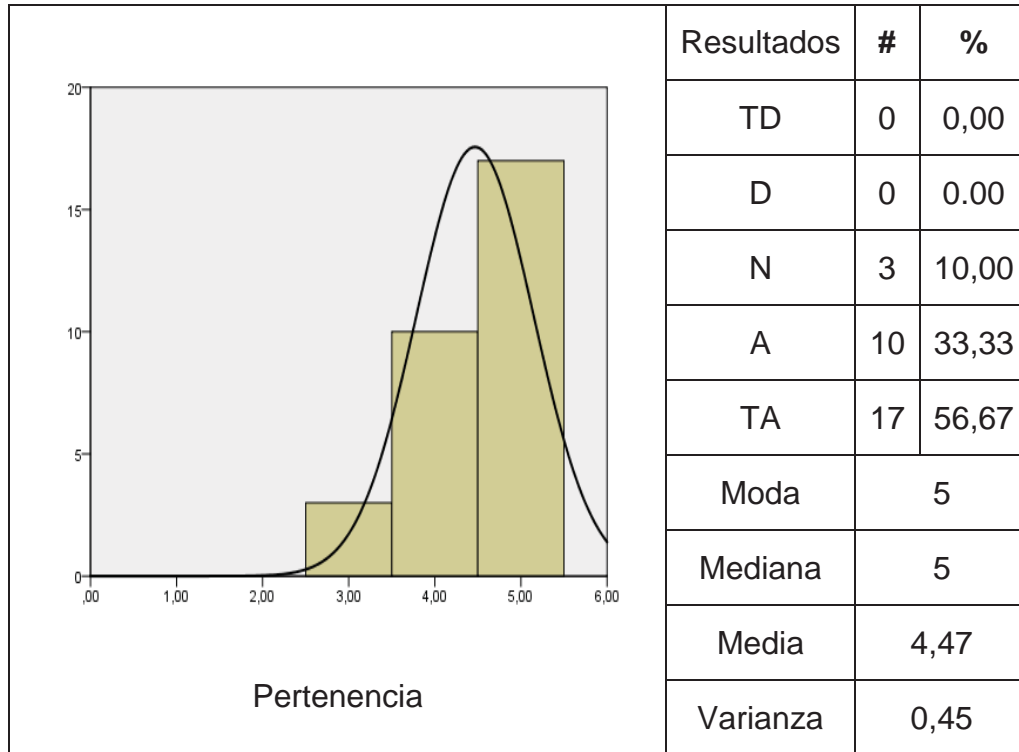


Fuente: elaboración propia

En lo relativo a tener las habilidades requeridas para realizar las funciones en sus puestos de trabajo, la apreciación arrojada por los trabajadores generó una distribución sesgada a la izquierda, donde el valor con mayor frecuencia lo obtuvo totalmente de acuerdo (TA), ausencia de apreciaciones negativas e indiferentes, argumento por el cual valga la redundancia la apreciación del ítem es una apreciación positiva.

## Pertenencia

Cuadro Nro. 4 Resultados del Ítem Nro. 3

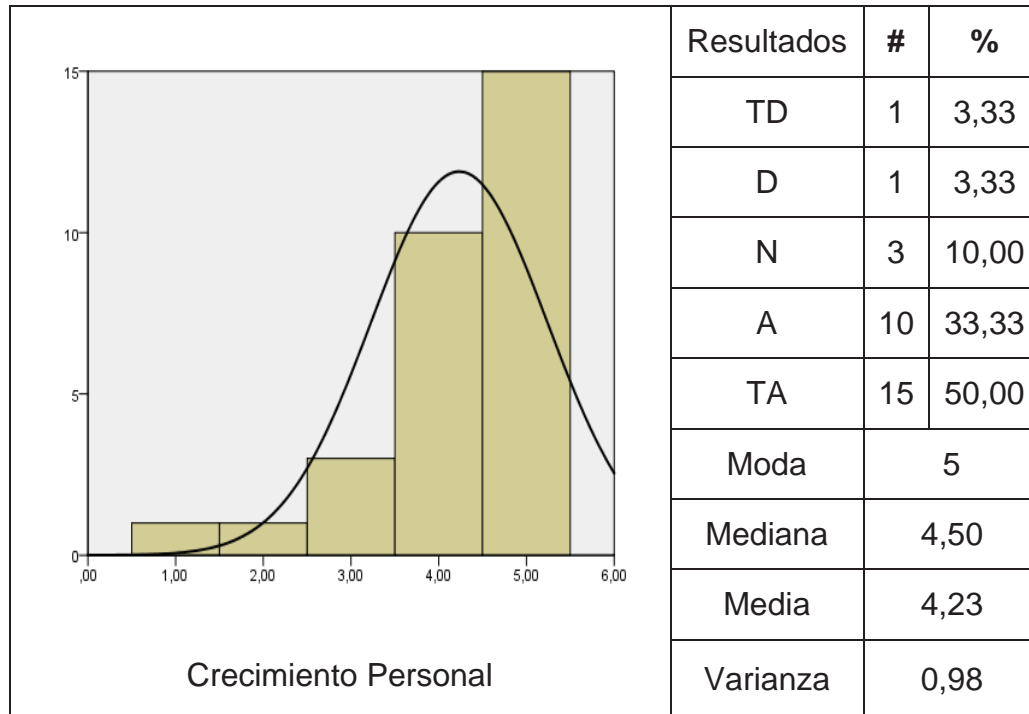


Fuente: elaboración propia

Al medir el sentido de pertenencia que tiene los colaboradores, donde se indagaba el nivel de estimación que sienten estos por formar parte de la organización, la apreciación reflejada generó una distribución sesgada a la izquierda, donde la tendencia central está orientada hacia una respuesta positiva con un 90% de aceptación, donde la respuesta que se repite con más frecuencia fue totalmente de acuerdo (TA), mientras que un 10% demostró indiferencia. Hay ausencia de valores en el área negativa, motivo por el cual se puede inferir que la propensión de la apreciación es una apreciación positiva.

## Crecimiento Personal

Cuadro Nro. 5 Resultados del Ítem Nro. 4



Fuente: elaboración propia

En lo concerniente al crecimiento personal, donde se indagaba el nivel de apreciación por parte de los colaboradores de que trabajar en la organización los hacia crecer como personal, los resultados obtenidos generaron una distribución sesgada a la izquierda, donde los valores positivos obtuvieron una mayoría con 83,33%, donde la respuesta que se repite con más frecuencia fue totalmente de acuerdo (TA), una indiferencia de 10% y los valores negativos solo un 6,66 %, argumentos por el cual se puede decir que la apreciación tiene afinidad hacia lo positivo.

Los resultados expuestos por la encuesta muestra que en el indicador Satisfacción con el Trabajo, la población indica una tendencia central positiva en lo referente a la identificación con la empresa, considera que en su mayoría tiene los conocimientos y habilidades para la realización de las diferentes funciones dentro de su puesto de trabajo. El sentido de pertenencia y el crecimiento personal se manifiestan en un alto grado.

Haciendo uso de los valores centrales se puede señalar que la sección presenta un alto nivel de satisfacción positiva con un 90,50% de aceptación por parte de los colaboradores hacía la organización.

Según lo expuesto por Chiang, Martin y Nuñez (2010) y lo planteado por Guevara (2010), para que un trabajo sea calificado como agradable por los trabajadores, este debe presentar una serie de características positivas donde haya variedad de actividades para elaborar, identificación con las labores, y que de esté se obtenga información clara y directa que le permita identificarse con su labor dentro de la organización. No obstante cuando un colaborador no califica como su propio trabajo como satisfactorio, este se convierte en una fuente frecuente e importante de frustración e insatisfacción laboral.

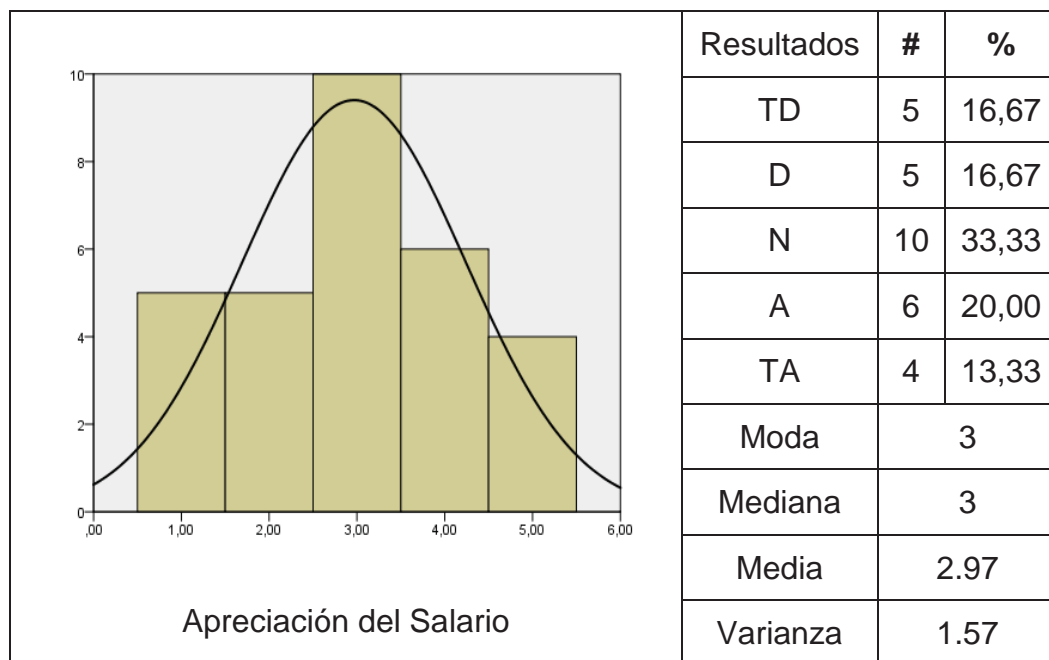
Puesto que en la teoría de Herzberg la satisfacción con el trabajo está dentro de los factores motivadores, y esta brinda a los individuos una percepción de control, pues se relacionan con aquello que hacen y desempeñan, actuando como un factor que genera impulsos que lo motiva a laborar dentro de la organización. Según los resultados adquiridos para este indicador, la satisfacción con el trabajo pueden considerarse como una de las mayores fortalezas que presenta esta organización.

## Satisfacción con los Ingresos

La satisfacción con los ingresos residía en cuatro ítems en el instrumento, los cuales comprendían tantear la apreciación de los colaboradores sobre salario y los beneficios otorgados por la empresa, la consideración de ecuanimidad en la remuneración y la comparación de salario de la organización con otras empresas dedicadas al mismo ramo.

### Apreciación del Salario

Cuadro Nro. 6 Resultados del Ítem Nro. 5



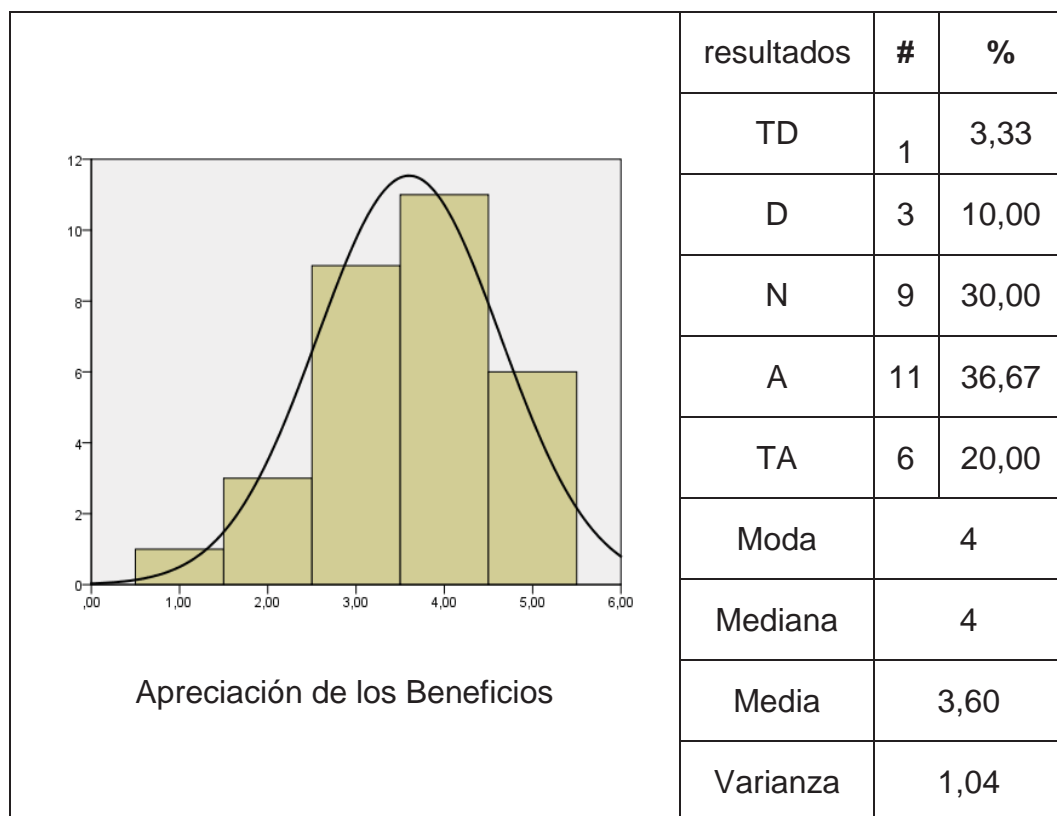
Fuente: elaboración propia

En lo atribuido a la apreciación del salario, donde se buscaba indagar el nivel de aceptación por parte de los colaboradores de que la organización otorga un salario adecuado, los resultados obtenidos generaron una distribución sesgada a la derecha, donde se observa una tendencia principal hacia la indiferencia con un con un 33,33%, y con una acumulación

porcentual de los valores negativos de 33,33%, y los valores positivos un 33.33%. Sin embargo, al observar la media obtenida, se podría concretar que la propensión de la apreciación es negativa.

### Apreciación de los Beneficios

Cuadro Nro. 7 Resultados Ítem Nro. 6



Fuente: elaboración propia

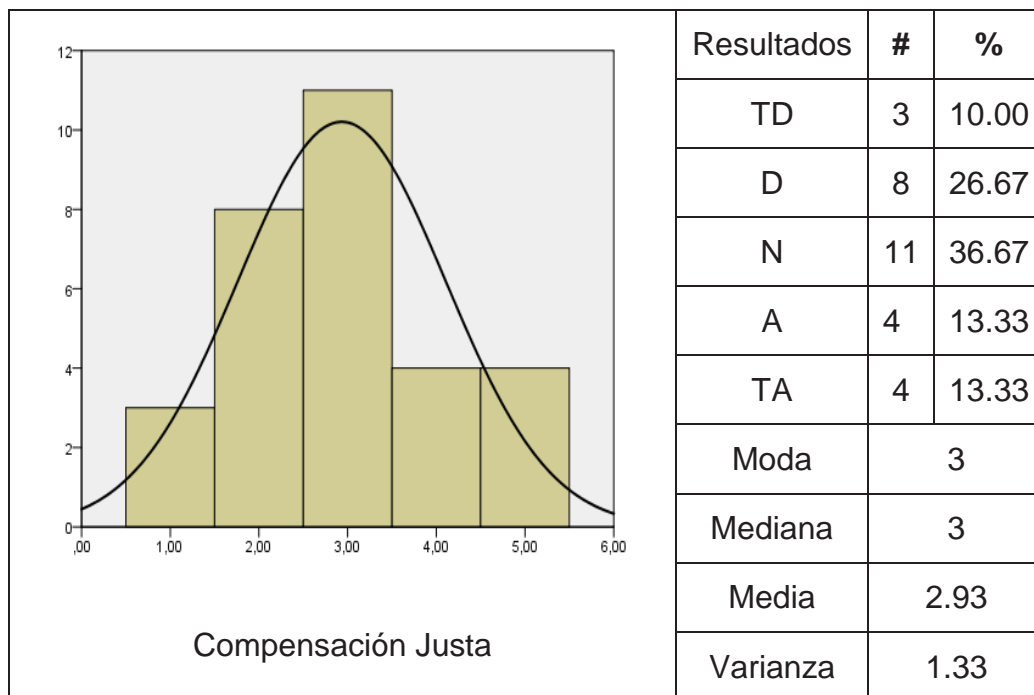
En lo referente a la apreciación de los beneficios (H.C.M., cesta tiques, tiques de juguetes, tiques escolares, descuentos de empleados, créditos, descuentos en otras organizaciones), donde se indagaba el nivel de aceptación por parte de los trabajadores de que el paquete que otorga la empresa de beneficios es razonable, los resultados expuestos generaron una



distribución sesgada a la izquierda, donde el porcentaje acumulado de tendencia positiva es de un 56,67%, y que es acompañada de una alta indiferencia de un 30%; Solo un 13,33% apreció de manera negativa, atribución por la cual es categórico que la apreciación es positiva.

### Compensación Justa

Cuadro Nro. 8 Resultados del Ítem Nro. 7



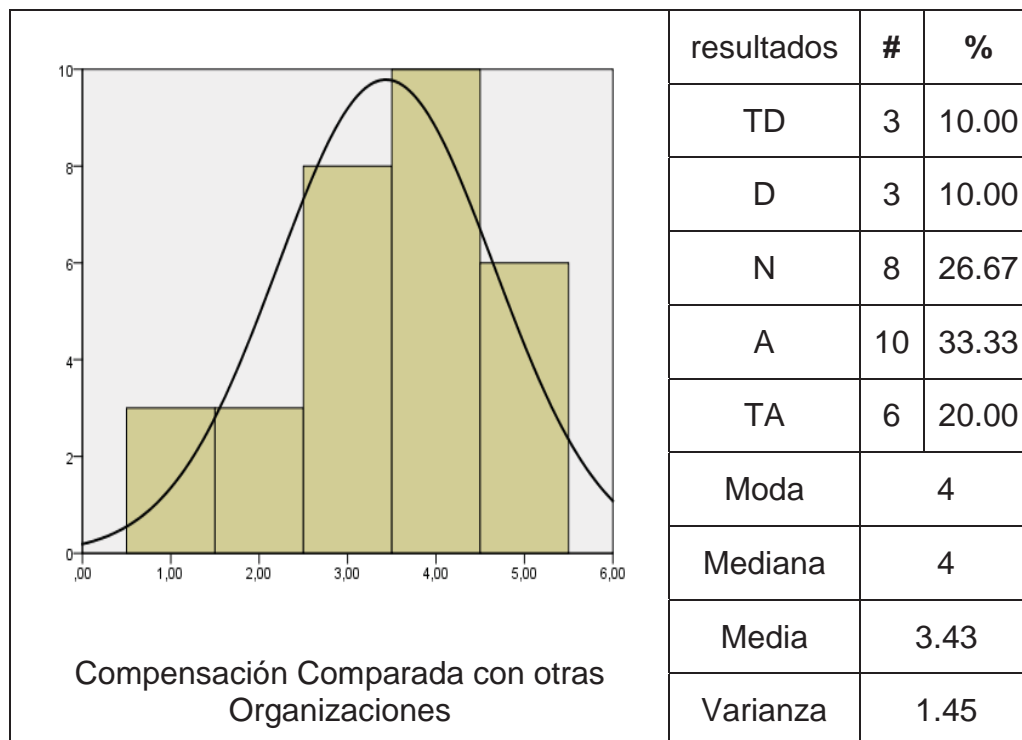
Fuente: elaboración propia

En lo referente al compensación justa, donde se indagaba el nivel de apreciación de los colaboradores de que la retribución percibida de la organización es equitativo a la labor prestada, los resultado obtenidos generaron una distribución sesgada a la derecha, donde la indiferencia (N) es el valor con mayor número de frecuencia. Sin embargo al omitir la moda y la mediana, y tomando en cuenta solo la media, al estudiar la distribución nuevamente, se logra entrever que la tendencia es negativa dado que el

valor con más frecuencia luego de la moda es en desacuerdo (D), y la mayoría de los datos tienden hacia negación, con un total de 36,67% mientras que la apreciación positiva solo obtuvo un 26,66%, argumentos por el cual se puede decir que la apreciación es negativa.

### Compensación Comparada con otras Organizaciones

Cuadro Nro. 9 Resultados Ítem Nro. 8



Fuente: elaboración propia

En lo concerniente a la compensación comparada con otras organizaciones, donde medir el nivel de apreciación que sienten los colaboradores de su compensación frente a la compensación percibida por otros trabajadores en empresas de del mismo ramo, los resultado obtenidos generaron una distribución sesgada a la izquierda, donde la tendencia central está orientada hacia una respuesta positiva con un 53,33% de apreciación,

una indiferencia de 26,67 y un negación de 20%. El valor con mayor frecuencia que se repite con más frecuencia fue de acuerdo (A). Tomando en cuenta los argumentos anteriores por el cual se puede distinguir que la apreciación es positiva.

La satisfacción con los ingresos es un indicador que tiene que ser estudiado con mucha prudencia. Como se mencionó ya, la compensación es una razón importante para el trabajo, ya que constituye el instrumento para obtener los resultados deseados. Según lo expuesto en la teoría de Maslow, diferentes tipos de empleados generan diferentes tipos de necesidades y en la teoría de Herzberg, la satisfacción con los ingresos forma parte del factor higiénico. Los ingresos no producen motivación sin embargo su ausencia es causa de insatisfacción. Cuando un colaborador está satisfecho con sus ingresos la empresa garantiza el obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

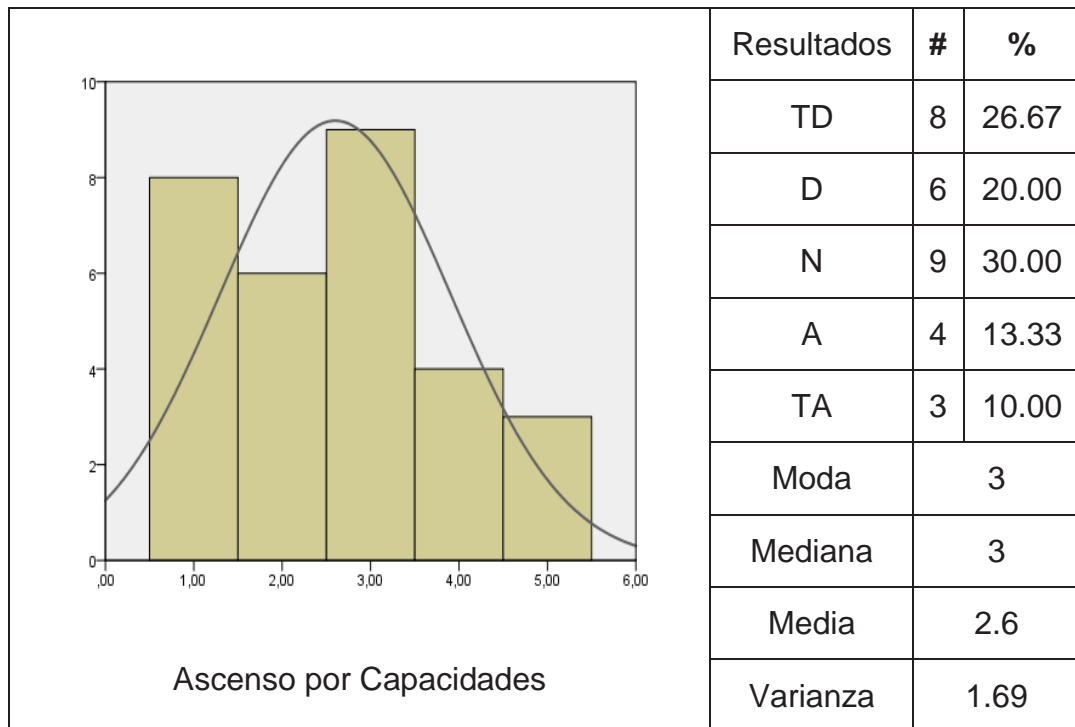
Los resultados vistos desde una perspectiva global evidencian que los colaboradores aprecian de manera positiva la compensación otorgada, sin embargo cabe destacar que los valores de indiferencia y negación son considerables. Haciendo uso de los valores centrales se puede señalar que la sección presenta un nivel de satisfacción media con un 64,67% de aceptación por parte de los colaboradores hacia la organización. El salario, presenta una tendencia hacia la indiferencia y negación, donde los colaboradores no consideran aceptable ni justa la remuneración salarial que perciben, no obstante se observa que estos si están cocientes de que es la organización del ramo de farmacias de autoservicio presenta que mejor compensación con sus trabajadores. Los beneficios (H.C.M., cesta tiques, tiques de juguetes, tiques escolares, descuentos de empleados, créditos, descuentos en otras organizaciones) si son apreciados por la mayoría.

## Satisfacción con las oportunidades de ascenso

La satisfacción con las oportunidades de ascenso abarca cuatro ítems en el instrumento, los cuales fueron denominados ascenso por capacidad, ascenso por formación profesional, ascenso por emprendimiento y política de ascenso justa.

### Ascenso por Capacidad

Cuadro Nro. 10 Resultados del Ítem Nro. 9



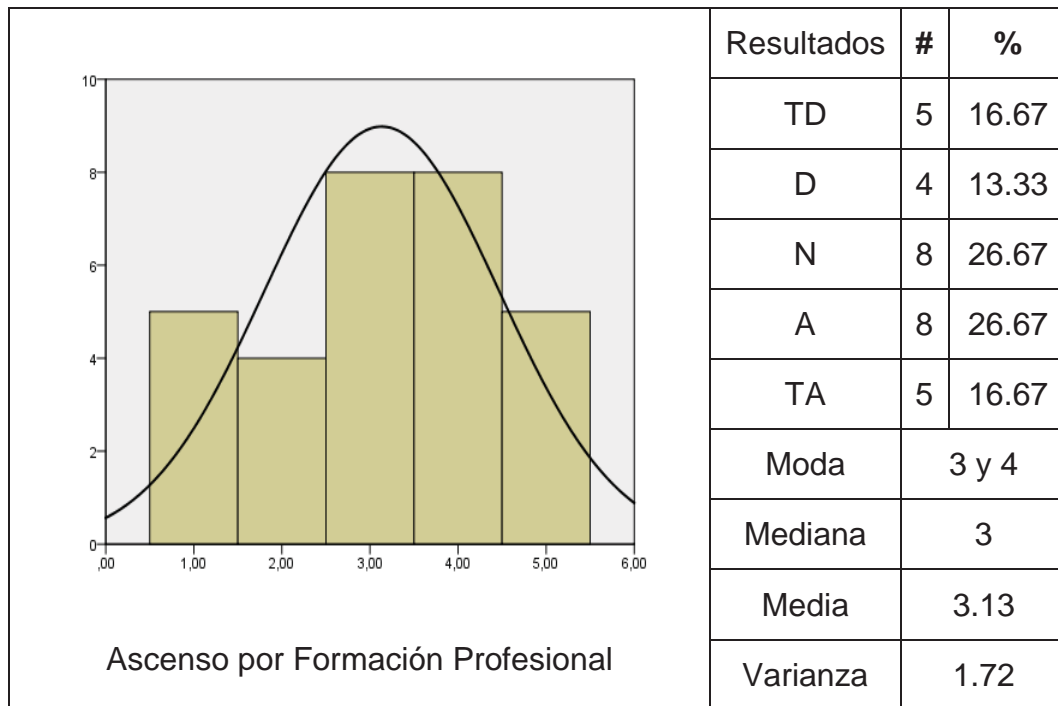
Fuente: elaboración propia

En lo relativo a ascensos por capacidad, se buscaba indagar el nivel de apreciación que tienen los colaboradores en respecto a si los ascensos que realiza la organización los efectúa por capacidades demostradas en está, los resultados obtenidos generaron una distribución sesgada a la

derecha, donde la tendencia central está centrada en la indiferencia. Sin embargo, al omitir la tendencia central y estudiar el resto de la distribución se tiene que la acumulación porcentual de los valores negativos fue de 46.67% mientras que los valores positivos obtenidos son de 23.33% determinándose allí la diferencia, argumento por el cual se puede decir que la apreciación es negativa.

### Ascenso por Formación Profesional

Cuadro Nro. 11 Resultados del Ítem Nro. 10



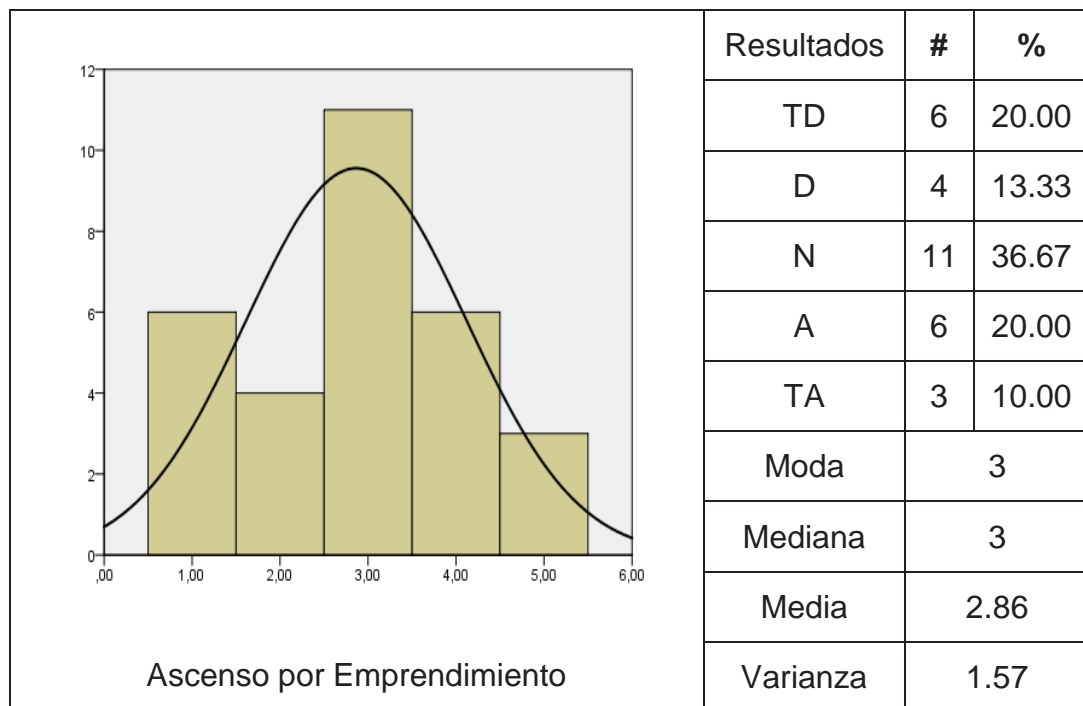
Fuente: elaboración propia

En lo referente a la formación profesional, donde se buscaba averiguar el nivel de apreciación que tienen los colaboradores en respecto a que la organización fomenta la formación profesional para ascender luego dentro de esta, los resultados obtenidos generaron una distribución bimodal, donde las

opciones neutral (N) y la opción de acuerdo (A) son los valor que se repiten con más frecuencia. Sin embargo al omitir la opción neutral la cual representa la indiferencia y observar nuevamente la distribución que evidencia una mayor carga en estar de acuerdo con 43,34% mientras que los que están en desacuerdo suman un 30%, argumentos por el cual se puede decir que la apreciación es positiva.

### Ascensos por Emprendimiento

Cuadro Nro. 12 Resultados Ítem Nro. 11



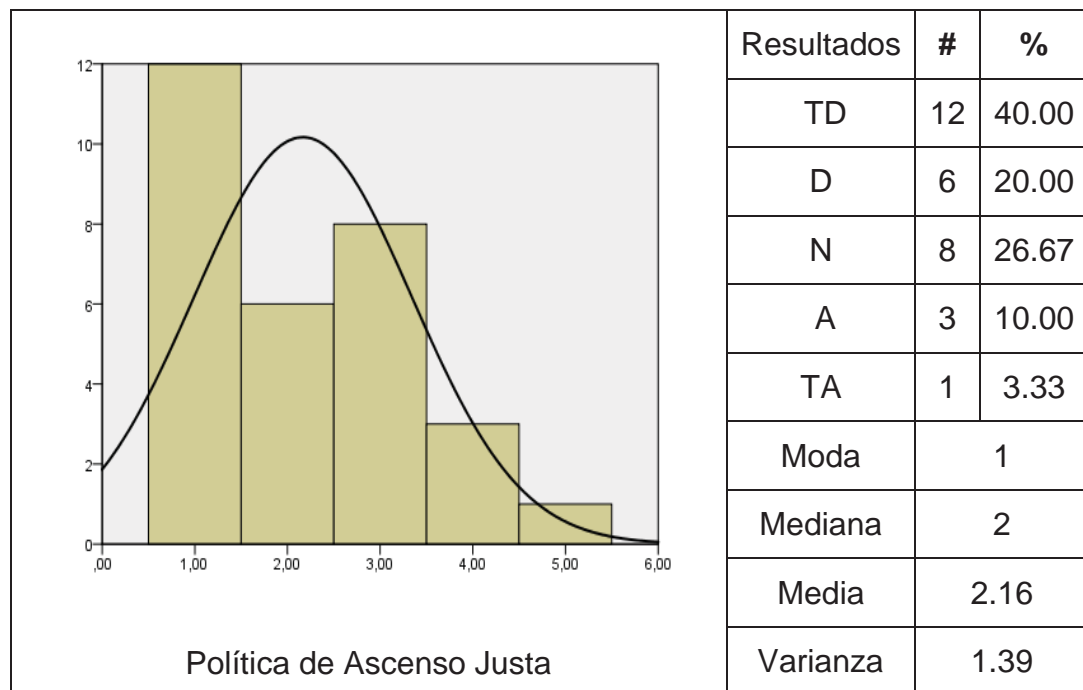
Fuente: elaboración propia

En lo relacionado a los ascensos por emprendimiento, donde el ítem buscaba medir el nivel de apreciación que tienen los colaboradores sobre las posibilidades de ascender dentro de la organización si estos se lo proponen, la respuesta generó una distribución sesgada a la derecha, donde el valor

con mayor frecuencia fue neutral (N) haciendo que la tendencia mayor sea hacia la indiferencia. Sin embargo, al estudiar el resto de la distribución se tiene que la acumulación porcentual de los valores negativos fue de 33.33% mientras que los valores positivos obtenidos son de 30%, argumento por el cual se puede decir que la apreciación es negativa.

### Política de Ascenso Justa

Cuadro Nro. 13 Resultados del Ítem Nro. 12



Fuente: elaboración propia

En lo concerniente a la política de ascenso justa, el ítem buscaba medir el nivel de apreciación que tiene los colaboradores sobre la rectitud con que son aplicadas las políticas de ascenso dentro de la organización, la respuesta generó una distribución sesgada a la derecha, donde el valor con mayor frecuencia fue totalmente en desacuerdo (TD), y con una acumulación porcentual de los valores negativos de 60%, la indiferencia de

26.67% y los valores positivos un 13.33%. Argumentos por lo cual se puede señalar que la apreciación es negativa.

Al examinar los resultados referidos a esta sección se apreciaron diferentes aspectos de ésta, que al ser evaluados de manera global permiten aseverar el nivel de aceptación en esta sección es de tendencia negativa, siendo la indiferencia el otro valor de peso en las repuestas obtenidos.

Así mismo, haciendo uso de los valores centrales se puede señalar que la sección presenta un nivel de satisfacción media baja con un 53.83% de aceptación por parte de los colaboradores hacía la organización.

La satisfacción con las oportunidades de promoción es un elemento que puede ser visto desde la perspectiva de la teoría de Maslow como necesidades de estima, ya sea de orgullo y/o de reconocimiento y la necesidad de autorrealización desde el punto de vista de crecimiento personal; de la teoría de Herzberg como un factor de motivación que generan impulsos internos que le dan al colaborador el sentimiento de control en el ambiente; y de las McClelland como necesidades de logro y de poder, relacionadas con una norma de logro asumida por el propio colaborador.

La satisfacción con las oportunidades de promoción es la relación entre la percepción que tienen los individuos sobre cómo satisfacer sus necesidades de superación personal dentro de la organización y las oportunidades que esta ofrece.

Esta variable al ser estudiada desde el punto de vista de las diferentes teorías, se pudiese catalogar como un factor generador de insatisfacción dentro de la organización.

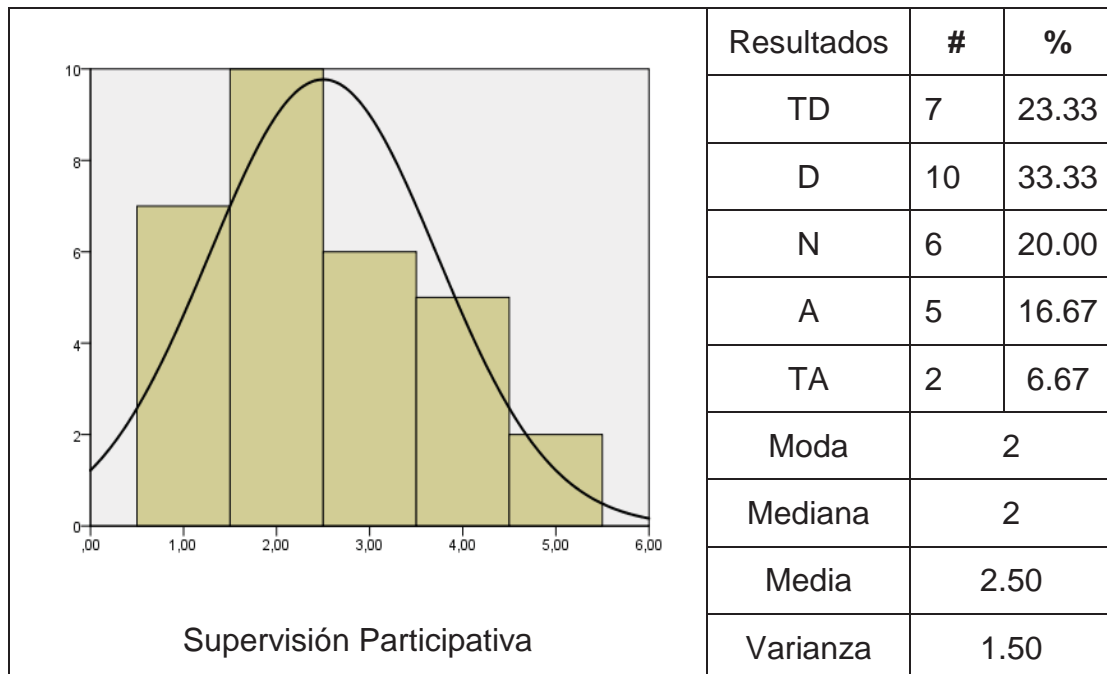


## Satisfacción con la supervisión

La satisfacción con la supervisión, fue examinada mediante cuatro ítems que permitirían saber la apreciación que presentan los colaboradores respecto a la labor que realiza el personal de supervisión en la organización. Los ítems son supervisión participativa, apreciativa, asistencial y equitativa.

### Supervisión Participativa

Cuadro Nro. 14 Resultados Ítem Nro. 13



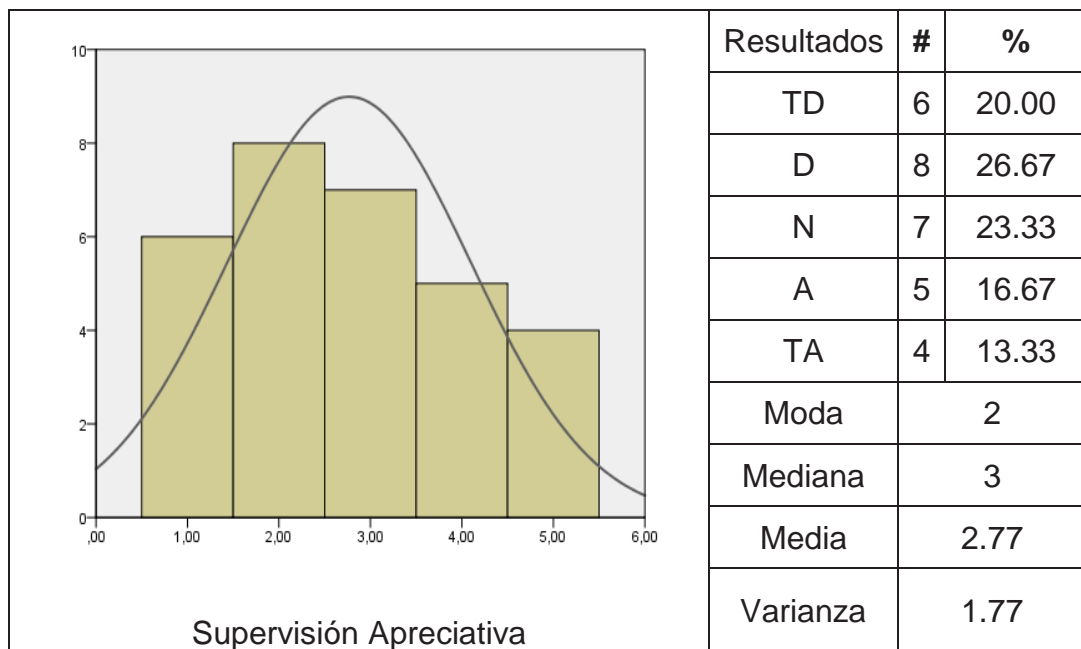
Fuente: elaboración propia

En lo relacionado con la supervisión participativa, el ítem buscaba medir el nivel de apreciación que tiene los colaboradores sobre la participación que les otorgan los supervisores en la toma de decisiones, la respuesta generó una distribución sesgada a la derecha, donde el valor con mayor frecuencia fue en desacuerdo (D), y con una acumulación porcentual

de los valores negativos de 56.67%, la indiferencia de 20% y los valores positivos un 23.33%. Argumentos por lo cual se puede señalar que la apreciación es negativa.

### Supervisión Apreciativa

Cuadro Nro. 15 Resultados del Ítem Nro. 14

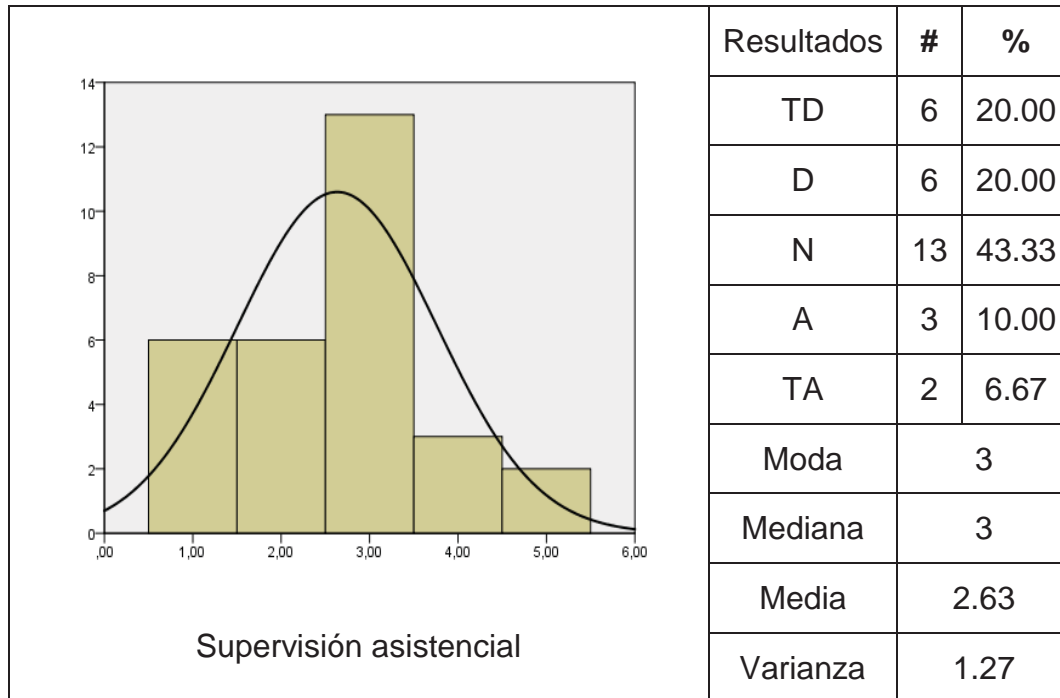


Fuente: elaboración propia

En lo referente a la supervisión apreciativa, donde se indagaba medir el nivel de apreciación que tienen los colaboradores respecto a la estimación que les otorgan los supervisores por la realización de su labor, la respuesta generó una distribución sesgada a la derecha, donde el valor con mayor frecuencia fue en desacuerdo (D), y con una acumulación porcentual de los valores negativos de 46.67%, la indiferencia de 23.33% y los valores positivos un 30%. Argumentos por lo cual se puede señalar que la apreciación es negativa.

## Supervisión Asistencial

Cuadro Nro. 16 Resultados Ítem Nro. 15

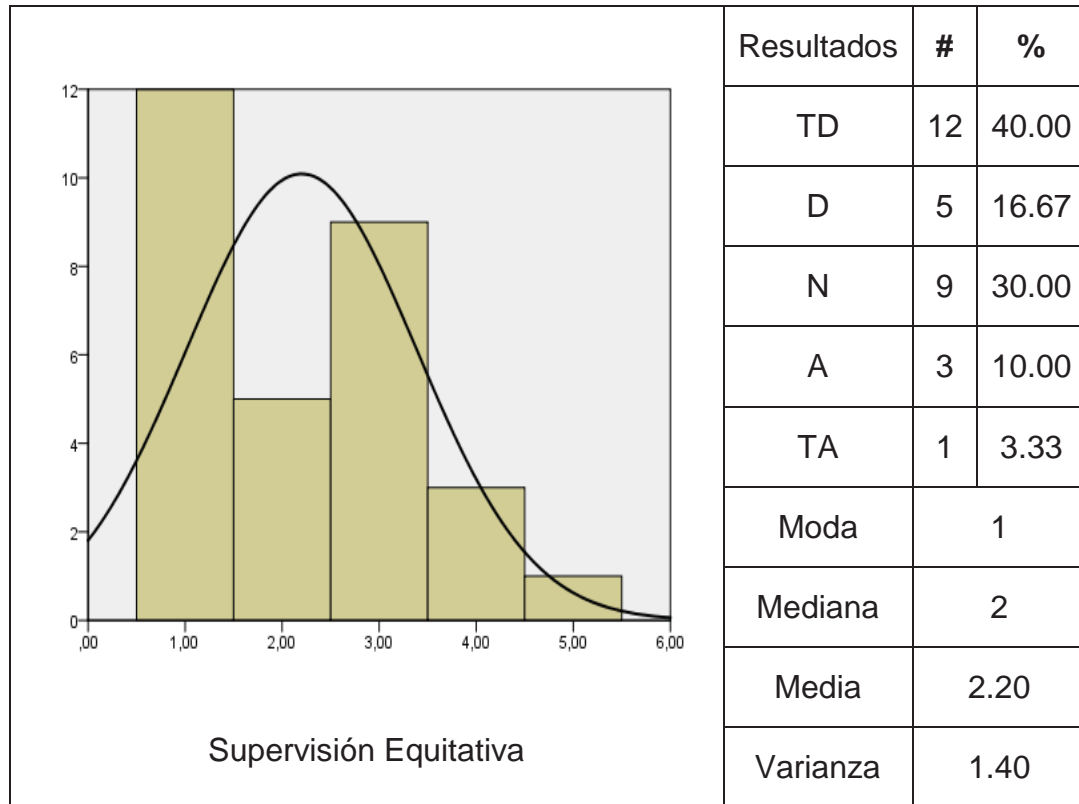


Fuente: elaboración propia

En lo concerniente a la supervisión asistencial, donde el ítem indagaba el nivel de apreciación que tienen los colaboradores en cuanto a la capacidad que poseen los supervisores para solucionar los problemas que se presentan en la organización, la respuesta generó una distribución sesgada a la derecha, donde el valor con mayor frecuencia fue neutral (N) haciendo que la tendencia mayor sea hacia la indiferencia. Sin embargo, al omitir la tendencia central y estudiar el resto de la distribución tenemos que la acumulación porcentual de los valores negativos fue de 40% mientras que los valores positivos obtenidos son de 16.67% determinándose allí la diferencia, argumento por el cual se puede señalar que la apreciación es negativa.

## Supervisión Equitativa

Cuadro Nro. 17 Resultados del Ítem N° 16



Fuente: elaboración propia

En lo referente a la supervisión equitativa, donde el ítem donde el ítem indagaba el nivel de apreciación que tienen los colaboradores en cuanto a la igualdad de trato por parte de los supervisores así los éstos, la respuesta generó una distribución sesgada a la derecha, donde el valor con mayor frecuencia lo obtuvo totalmente en desacuerdo (TD), y con una acumulación porcentual de los valores negativos de 56.67%, la indiferencia de 30% y los valores positivos un 13.33%. Argumentos por lo cual se puede señalar que la apreciación es negativa.

Al inspeccionar los niveles expuestos a esta variable se apreciaron diferentes aspectos de ésta, que al ser evaluados de manera global los resultados conseguidos permiten aseverar que la tendencia es negativa, seguida de la indiferencia, valor que predomina luego de tendencia principal.

En tal sentido, haciendo uso de los valores centrales se puede señalar que la variable presenta un nivel de satisfacción media baja con un 50.50% de aceptación por parte de los colaboradores así la organización.

La satisfacción con la supervisión, es una variable que presenta diferentes puntos de vista de los cuales puede ser examinada.

En la teoría de Maslow, la satisfacción con la supervisión está relacionada con las necesidades de estima en lo relacionado al reconocimiento, y con la necesidad de autorrealización desde el punto de vista de la participación en la toma de decisiones. Desde la perspectiva de la teoría de Herzberg la satisfacción con la supervisión está catalogada dentro del factor higiénico, lo que nos argumenta que en sí no genera satisfacción, sin embargo una mala supervisión genera insatisfacción.

Visto desde la perspectiva de la teoría de McClelland la retroalimentación de los supervisores puede generar satisfacción de las necesidades de logros. Es importante recalcar que dependiendo la forma en que sea ejercida la supervisión y sea percibida por los trabajadores generará satisfacción o insatisfacción.

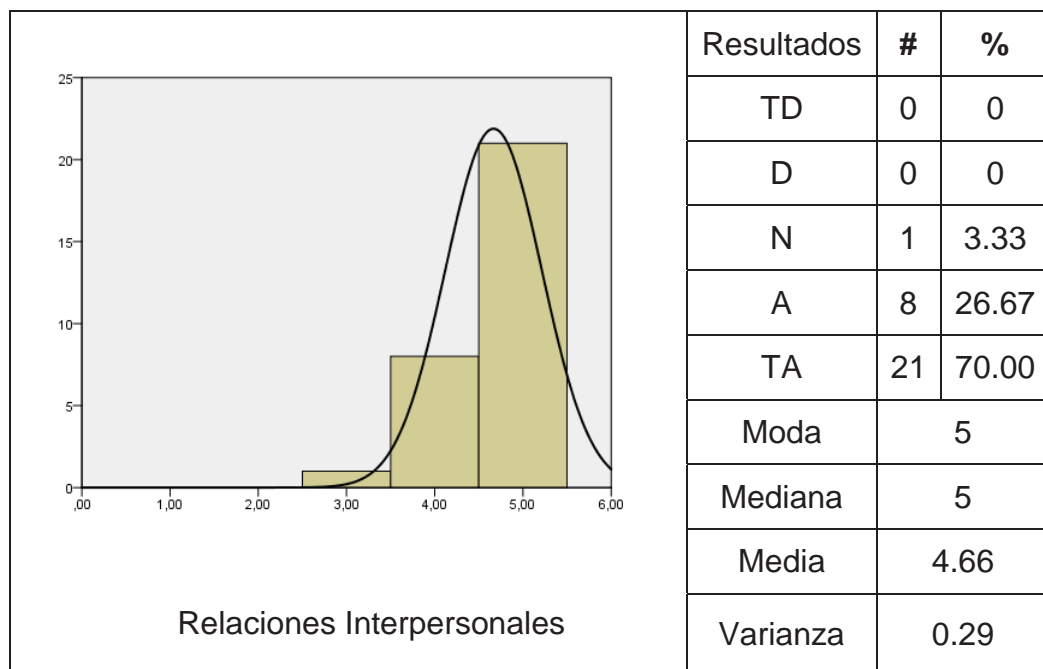
Asimbaya (2011) explica que el comportamiento de los supervisores en el trabajo es uno de los factores determinantes de la satisfacción de los colaboradores. Kinicki y Kirtirt (2003) aseveran que una supervisión que brinde retroalimentación positiva genera pertenencia, disecciona el esfuerzo y comportamiento dentro de la organización.

## Satisfacción con los compañeros

La satisfacción con los compañeros de trabajo fue evaluada mediante cuatro ítems que fueron desarrollados en función a determinar el nivel de apreciación en las relaciones interpersonales, la referida a los equipos de trabajo, la comunicación y la colaboración existente en la población estudiada.

### Relaciones Interpersonales

Cuadro Nro. 18 Resultados del Ítem Nro. 17



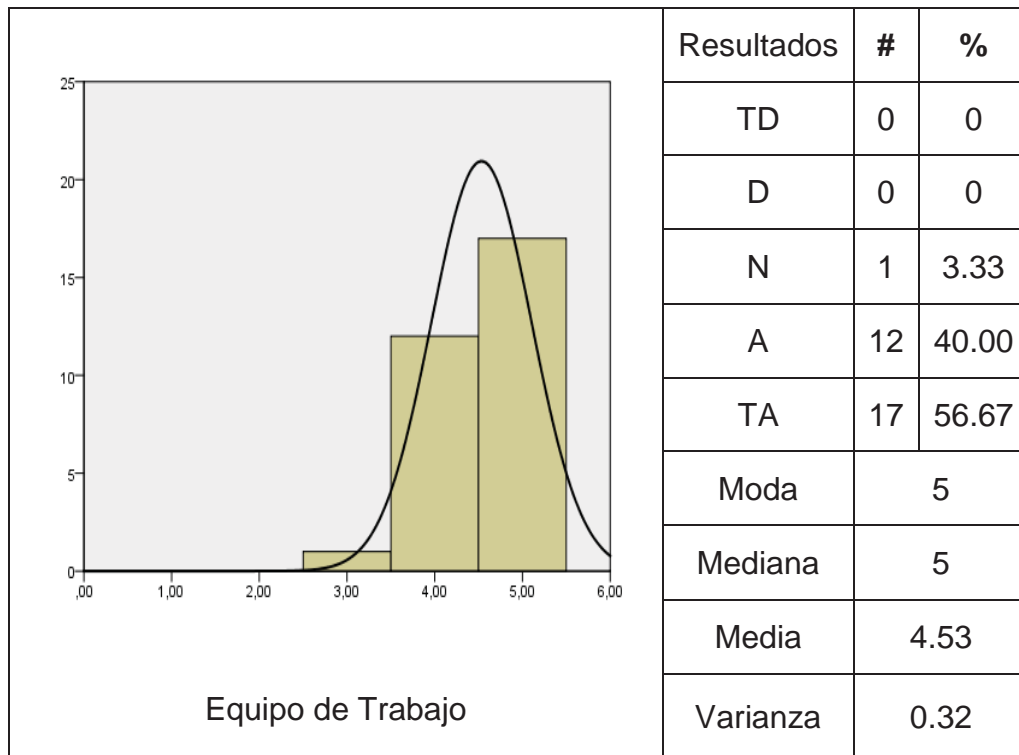
Fuente: elaboración propia

En lo relacionado a las relaciones interpersonales, donde el ítem indagaba el nivel de apreciación que tienen los colaboradores sobre la afinidad que sienten con el grupo de colaboradores, la respuesta generó una distribución sesgada a la izquierda, donde el valor con mayor frecuencia lo obtuvo totalmente de acuerdo (TA), con ausencia de valores negativos, un

3,33 en indiferencia y una acumulación en los valores positivos de 96.67%. Manifestación por lo cual se puede señalar que la apreciación es positiva.

### Equipo de Trabajo

Cuadro Nro. 19 Resultados del Ítem N° 18

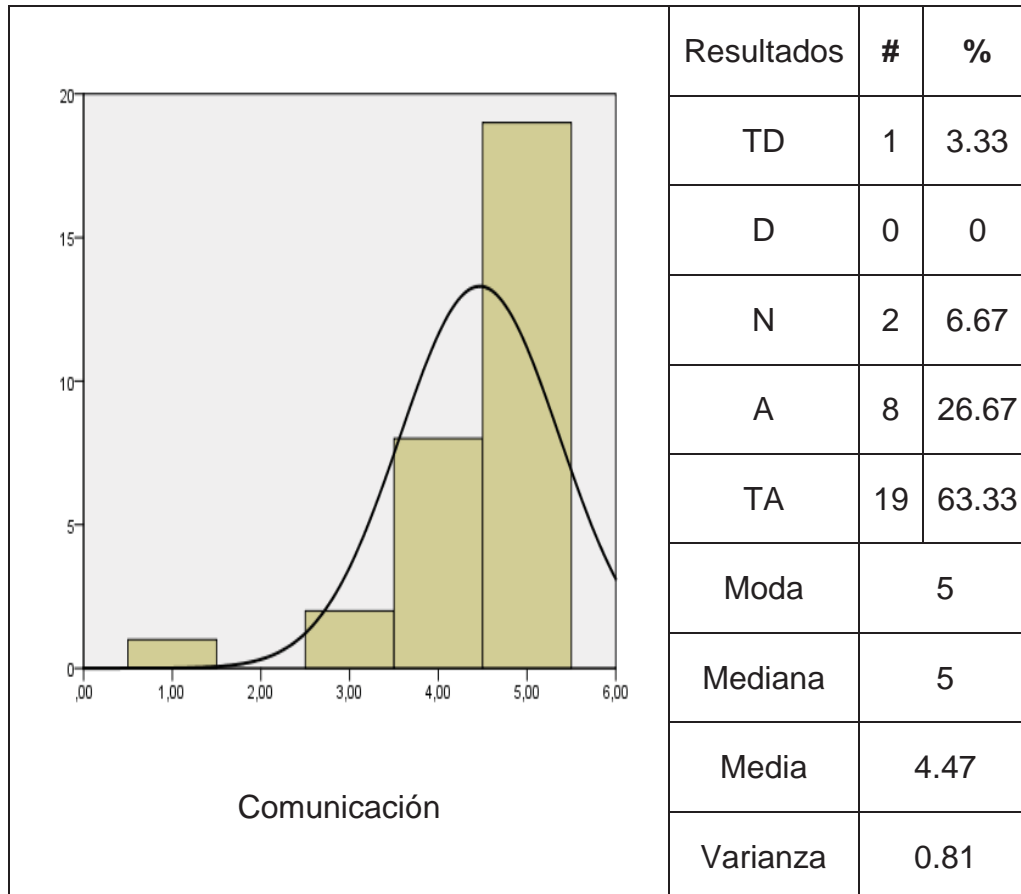


Fuente: elaboración propia

En lo relacionado a las equipo de trabajo, donde el ítem indagaba el nivel de apreciación que tienen los colaboradores acerca de pertenecer a un equipo de trabajo dentro del grupo de la organización, la respuesta generó una distribución sesgada a la izquierda, donde el valor con mayor frecuencia lo obtuvo totalmente de acuerdo (TA), con ausencia de valores negativos, un 3,33 en indiferencia y una acumulación en los valores positivos de 96.67%. Manifestación por lo cual se puede señalar que la apreciación es positiva.

## Comunicación

Cuadro Nro. 20 Resultados del Ítem Nro. 19



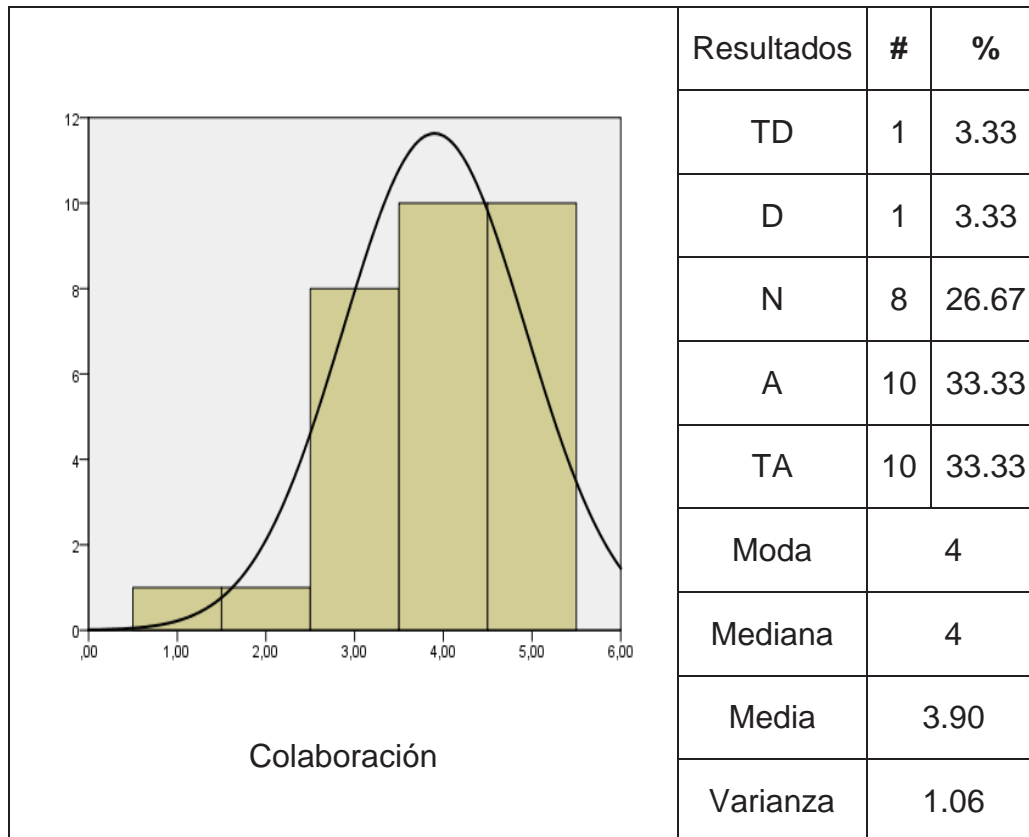
Fuente: elaboración propia

En lo relacionado a las relaciones interpersonales, donde el ítem indagaba el nivel de apreciación que tienen los colaboradores sobre la facilidad para expresar sus ideas a sus compañeros, la respuesta generó una distribución sesgada a la izquierda, donde el valor con mayor frecuencia lo obtuvo totalmente de acuerdo (TA), con un 3,33% de valores negativos, un 6.67% en indiferencia y una acumulación en los valores positivos de 90%. Manifestación por lo cual se puede señalar que la apreciación es positiva.



## Colaboración

Cuadro Nro. 21 Resultados Ítem Nro. 20



Fuente: elaboración propia

En lo relacionado a la colaboración, donde el ítem indagaba el nivel de apreciación que tienen los colaboradores acerca de la asistencia que se presta entre compañeros cuando se presentan de contratiempos, la respuesta generó una distribución bimodal, donde los valores con mayor frecuencia lo obtuvieron de acuerdo (D) y totalmente de acuerdo (TA), con un 6.67% de valores negativos, un 26.67% en indiferencia y una acumulación en los valores positivos de 66.66%. Manifestación por lo cual se puede señalar que la apreciación es positiva.

Al explorar lo concerniente a esta sección se apreciaron aspectos de está, que al ser evaluados de manera global los resultados obtenidos permiten aseverar que la tendencia es positiva, seguida de la indiferencia pobre, y de la ausencia casi total de los valores negativos dentro de la población estudiada.

Haciendo uso de los valores centrales se puede señalar que la sección presenta un alto nivel de satisfacción positiva con un 87,83% de aceptación por parte de los colaboradores asía la organización.

La satisfacción con los compañeros, es una variable que presenta diferentes tópicos desde los cuales puede ser examinada según las diferentes teorías. Desde la perspectiva de la teoría de Maslow se puede considerar como parte de la necesidad de afiliación, desde la teoría de Herzberg se considera como un factor higiénico.

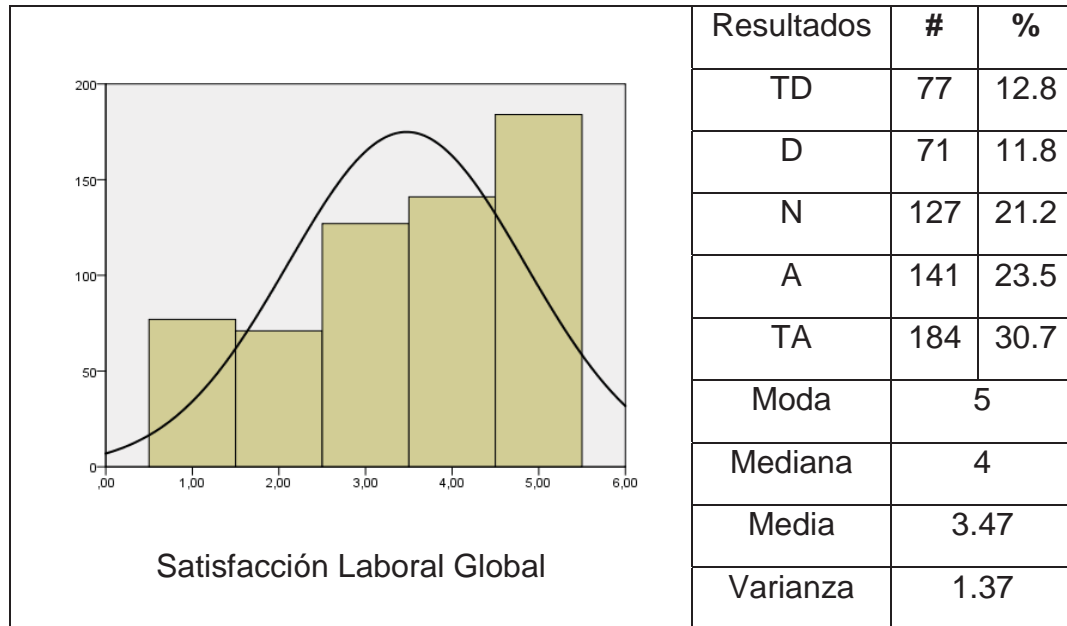
Desde la perspectiva de la teoría de McClelland se pueden considerar que buscar la aprobación de los demás, y la búsqueda del reconocimiento dentro del grupo, puede generar satisfacción de las necesidades de afiliación.

Cada una de estas teorías presenta el deseo de establecer y mantener amistades y relaciones interpersonales entre colaboradores, y dependiendo la percepción que tengan las personas de la cohesión grupal se generara satisfacción o insatisfacción con sus compañeros de trabajo.

Como indica Mossholer, Settoon y Henagan (2005) y Cosmas (1991) citados por Aamoondt (2010), las personas que disfrutan trabajar con sus compañeros tienden a estar más satisfechos con sus empleos.

## Satisfacción Laboral Global

Cuadro Nro. 25: Satisfacción Laboral Global



Fuente: elaboración propia

Una vez descrito todos los ítems del instrumento, haciendo uso de los resultados se puede decir que nivel de satisfacción general con la organización, genera una distribución sesgada a la izquierda, donde el valor con mayor frecuencia lo obtuvo totalmente de acuerdo (TA), con un 24.6% de valores negativos, un 21.2% en indiferencia y una acumulación en los valores positivos de 54.2%. Argumentos por lo cual se puede señalar que la apreciación global de la satisfacción laboral es positiva.

En tal sentido, haciendo uso de los valores centrales se puede señalar que la combinación de las variables exhibe un nivel de satisfacción media con un 69.47% por parte de los colaboradores hacía la organización.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En lo relativo a diagnosticar el nivel de satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, desde la perspectiva de los trabajadores, ubicada en el municipio Naguanagua de estado Carabobo, se determinó que el nivel global de la satisfacción laboral es medio y está ubicado en un 69,47% de apreciación positiva hacia esta. A nivel de los factores expuestos individualmente se obtuvo un nivel de apreciación alto en las variables satisfacción con el trabajo en si con un 90,5% y un 87,83% en satisfacción con los compañeros de trabajo. La variable satisfacción con los ingresos obtuvo un nivel medio de satisfacción con una apreciación de 64,67%. Las variables satisfacción con las oportunidades de promoción y satisfacción con la supervisión se obtuvieron niveles medios bajos al obtener 53,83% y 50,50% respectivamente.

Al caracterizar el nivel de satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, desde la perspectiva de los trabajadores, ubicada en el municipio Naguanagua de estado Carabobo, la satisfacción laboral presentó un 54% de valoración positiva, un 21.2% en indiferencia y una acumulación en los valores negativos de 24,6%.

La satisfacción con el trabajo se caracterizó por obtener valores positivos en su totalidad, donde los colaboradores afirman poseer el conocimiento necesario para la realización de sus funciones en el puesto de trabajo en un 96,67%; consideran tener las habilidades requeridas para realizar las funciones en sus puestos de trabajo en un 100%; sienten orgullo por formar parte de la organización en un 90%; y perciben que trabajar dentro de la organización los hace crecer como personas en un 83,33%.

La satisfacción con los ingresos se caracterizó por obtener valores

variados en sus ítems, con una leve tendencia a los valores positivos, solo el 33,33% considera que la remuneración salarial es buena; los beneficios si son apreciados como buenos por un 56,67% de la población, solo en 26,67% considera justa la remuneración salarial que perciben, y un 60% están cocientes de que la organización presenta que mejor compensación con sus colaboradores que la competencia.

La satisfacción con las oportunidades de promoción se caracterizó por obtener valores que tienden a la indiferencia y a ser negativos, solo el 33,33% considera que los ascensos que realiza la organización los efectúa por capacidades demostradas; un 43,34% considera que la organización fomenta la formación profesional para ascender dentro de esta, un 30% considera que si pueden ascender dentro de la organización si se lo proponen; y solo el 13,33% de los colaboradores consideran que las políticas de ascenso se aplican de manera justa.

En lo relacionado con la satisfacción con la supervisión la caracterizaron por obtener valores de indiferencia y negativos. Un 23,64% consideran que los supervisores los toman en cuenta en la toma de decisiones; un 30% piensa que los supervisores les dan retroalimentación de sus tareas realizadas; un 16,67% considera que los supervisores tienen la capacidad solución los problemas que se presentan en la organización; y solo el 13,33% creen que los supervisores tienen el mismo trato con todos los colaboradores por igual.

La satisfacción con los compañeros de trabajo se caracterizó por obtener valores positivos en su totalidad. Un 96,67% siente que tiene afinidad con sus compañeros de trabajo; Un 96,67% afirma que pertenecer a un equipo de trabajo; un 90% considera que le es sencillo comunicarse dentro de su grupo de trabajo y un 66,66% afirma que cuando se presentan

contratiempos en las tareas asignadas existe colaboración entre ellos.

Al determinar la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, desde la perspectiva de los trabajadores, ubicada en el municipio Naguanagua de estado Carabobo, se puede manifestar que debido a la versatilidad de las características que presentan los factores que componen la satisfacción laboral, ésta se debe de exponer de manera desglosada.

Dadas las características que presenta la satisfacción con el trabajo, se puede interpretar como una variable generadora de satisfacción entre los colaboradores. Estos consideran estar identificados con sus tareas, tener las habilidades y la autonomía que requiere su puesto de trabajo. Es importante señalar que es una de las fortalezas que tiene la satisfacción laboral dentro de la empresa.

La satisfacción con los ingresos dada la complejidad en la que fue caracterizada, se puede determinar que este factor es fuente de insatisfacción y a su vez de confusión. Los colaboradores consideran de injusta la retribución que tiene la empresa con estos. Sin embargo, estos consideran que los beneficios que brinda la organización son buenos. La insatisfacción que presentan los colaboradores con su salario es más un efecto de agentes externos (situación país) que por una arbitrariedad en la retribución salarial.

La satisfacción con las oportunidades de promoción presenta características que indican una insatisfacción con los aspectos que componen la variable. El hecho de que los colaboradores consideren que la organización no fomenta la formación profesional, que no pueden ascender si demuestran interés, que las personas que han ascendido no lo hicieran por

las capacidades demostradas y que sea considerada de injusta la forma en que son aplicadas las políticas de ascenso dentro de la organización, expone una insatisfacción general así la variable, e incluso al ser vista desde el punto de vista de las diferentes teorías, se pudiese catalogar como un factor generador de insatisfacción.

Otra variable que demostró una tendencia hacia la insatisfacción, fue la que se denominó satisfacción con la supervisión, donde los colaboradores consideraron que no se le toma en cuenta para la toma de decisiones, no se le da retroalimentación positiva, consideran que los supervisores no poseen las capacidades para solucionar problemas dentro de la empresa y que el trato no es igual para todos los colaboradores.

La satisfacción con los compañeros de trabajo es segundo factor que puede ser considerado como fortaleza dentro de la organización al presentar valores que tienden hacia la satisfacción en un nivel alto. Los colaboradores consideran se consideran afines entre sí, sintiendo que son parte de un equipo de trabajo que colabora entre si y que tiene una buena comunicación, permite catalogar a la satisfacción en el trabajo como satisfactoria y fuente generadora de satisfacción.

Finalmente, en lo relacionado a sugerir estrategias correctivas orientadas a la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio, desde la perspectiva de los trabajadores. Ubicada en el municipio Naguanagua de estado Carabobo, tomando como referencia las conclusiones ya expuestas se presentan a continuación algunas recomendaciones que podrían contribuir a incrementar el nivel de satisfacción del personal:

Fomentar acciones por parte del personal de supervisión donde se

estímule el sentido de pertenencia de los colaboradores en función de fortalecer y mantener el la satisfacción con el trabajo en sí.

Implementar la realización de talleres de crecimiento personal, desarrollo de inteligencia emocional y nuevos conocimientos enfatizados en sus respectivas áreas de trabajo

En lo pertinente a la satisfacción con los ingresos realizar un estudio comparativo del costo de la vida con el salario otorgado por la organización para determinar si la calidad del salario que brinda a disminuido respecto a años anteriores.

Realizar una campaña de concientización de los colaboradores, donde se les recalque que la organización es la que está mejor posicionada en el mercado laboral en lo referente a la compensación salarial.

Realizar un estudio de los ascensos realizados por la organización en los últimos dos años donde se reevalúen las fortalezas por las que fueron ascendidos los colaboradores, en la búsqueda de irregularidades.

Realizar una campaña en las que se le demuestre a los colaboradores que el emprendimiento propio y la formación profesional forman parte de las políticas de ascenso y que son valorados por la organización.

Planificación y realización de las actividades establecidas por la lopcymat de recreación, utilización del tiempo libre, ocio, descanso y turismo social, cuyo objetivo sea fortalecer las relaciones entre los colaboradores y se fomentar las relaciones entre el personal base y el personal de supervisión.



## LISTA DE REFERENCIAS

- Aamodt, Michael (2010) Psicología Industria/organizacional. Wadworth Cenage Learning, S.A. Distrito Federal, México.
- Asimbaya, Diana (2011). La relación de la satisfacción laboral con el clima laboral en la empresa INTERSA S.A. Trabajo de pregrado, no publicado. Universidad Central de Ecuador. Quito, Ecuador
- Barriguete, Gilberto (1994), Hombre, trabajo y relaciones industriales. Alhambra Mexicana, S.A. Distrito Federal, México.
- Barón, Robert (1997). Psicología. Allyn and Bacon. México
- Bolívar, María y Marcano María (2010). La Motivación: uno de los factores Fundamentales de la Conducta. En Delgado y Colombet (comp.) Relaciones Industriales: Reflexiones teóricas y prácticas (pp 327-338). Dirección de medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Chiang, Margarita, Martín, María y Núñez, Antonio (2010) Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. R.B. Servicios Editoriales. Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España. Libro en línea: <https://books.google.co.ve/books?isbn=8484683052>. Consulta: 2015, Enero, 18 de 2015.
- Chiavenato, Idalberto (2002) Administración en los Nuevos Tiempos. McGRAW-HILL. INTERAMERICANA, S.A. Bogotá, Colombia.
- Chiavenato, Idalberto (2002) Gestión del Talento Humano. McGRAW-HILL. INTERAMERICANA, S.A. Bogotá, Colombia
- Delgado, María; Di Antonio Ana (2010). La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso. Trabajo de pregrado, no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Delgado, Yamile; Colombo Leyda y Orfila, Rosmel (2003) Conduciendo la Investigación. Comala.com. Caracas, Venezuela.
- Feldman, Robert (2005). Psicología con Aplicaciones en Países de Habla Hispana. McGraw-Hill Interamericana. Distrito Federal, México.
- Guerra, Pablo (2001). Sociología del trabajo. Fundación de la cultura Universitaria. Montevideo, Uruguay.

- Guevara, Wilmer (2010). Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores de una empresa petrolera Maturín, Monagas junio/Noviembre 2008. Trabajo de grado, No publicado. Universidad Experimental de Guayana, Maturín
- Hernández, Jenny; Rondón, Ruth; Ariza, Nelly y Manrique, Fred (2010), Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá. Trabajo de Investigación, publicado en la revista Salud Historia y sanidad. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Boyaca, Colombia.
- Ibañes, Jose (2014). Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica. Libro en línea: <https://books.google.co.ve/books?isbn=8490318484> Consulta Febrero, 5 2015
- Kinicki, Angelo y Kreitner Rober (2003). Comportamiento Organizacional, conceptos, problemas y prácticas. McGraw-Hill. Interamericana, S.A. D.F. México
- Lander, Manuel T. (1991). Historia Amena de Venezuela. Editorial Histamena, C.A. Caracas, Venezuela.
- Marcano, María (2003). La Ciencia de la Psicología en el Nuevo Milenio. Editorial Rivalta. Valencia, Venezuela.
- Mendoza, Leonire; Rojas, Mary (2010). Estudio de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de una Empresa del Sector Químico. Trabajo de pregrado, no publicado. Universidad de Carabobo, Barbula.
- Moreno, María (1987). Introducción a la metodología de la investigación educativa Editorial Progreso. Libro en línea <https://books.google.co.ve/books?isbn=9684364873> Consulta Febrero, 2 2015
- Morris, Charles y Maisto, Albert (2005) Psicología. Pearson Educación. México
- Newstrom, John (2007). Comportamiento humano en el trabajo. McGraw-Hill. Interamericana, S.A D.F. Mexico
- Rodríguez, María (2010). Trabajo: evolución desde la sociedad moderna a la emergente. En Delgado y Colombet (comp.) Relaciones Industriales: Reflexiones teóricas y prácticas (pp 65-90). Dirección de medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Santrock, Jhon (2004) Introducción a la Psicología. McGraw-Hill Interamericana. Distrito Federal, México.

Sierra Bravo, Restituto (1989) Técnicas de investigación Social Teoría y Ejercicios. Editorial Paraninfo S.A. Madrid

## **Anexos**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



Estimado Colaboradores

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre el nivel de satisfacción que presenta hacia diferentes factores que están presentes en su trabajo, para diagnosticar el nivel de la satisfacción laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio.

Por tal motivo se le agradece su valiosa colaboración, respondiendo el cuestionario con el mayor grado de responsabilidad y sinceridad posible. Los datos obtenidos son confidenciales. El cuestionario consta de 20 afirmaciones cerradas tipo Likert de opciones múltiples lo cual permitirá un análisis cuantitativo de sus respuestas, en forma lógica y coherente.

**Instrucciones:**

- Lea cuidadosamente cada afirmación antes de responder y marque con una X su opción.
- El cuestionario es estrictamente individual.
- Trate de responder todas las afirmaciones.

A continuación se presenta una serie de afirmaciones que pretenden arrojar información referidas a los diferentes factores influyentes en el nivel de la satisfacción laboral.

El Instrumento presenta una escala de valores asignadas a las siguientes categorías: Totalmente desacuerdo (TD), En desacuerdo (D), Neutral (N), De Acuerdo (A), Totalmente de acuerdo (TA) marque con una X la opción que Ud. Considere

N°	Ítems	T D	D	N	A	T A
1)	Tengo conocimiento para desarrollar las funciones de mi puesto de trabajo					
2)	Tengo las habilidades para desarrollar las funciones de mi puesto de trabajo					
3)	La compensación salarial que recibo por parte de la empresa es buena					
4)	El paquete de beneficios que me otorga la empresa es bueno					
5)	Considero justa la remuneración que tengo por parte de la empresa					
6)	Comparado con otras organizaciones similares, la compensación por mi trabajo es mejor en la empresa donde laboro					
7)	Mis supervisores me dan reconocimiento cuando realizo bien mi trabajo					
8)	Como trabajador me siento orgulloso(a) de pertenecer a esta empresa					
9)	Trabajar en esta organización me permite crecer como persona					
10)	La organización fomenta mi formación profesional para tener crecimiento dentro de esta					

N°	Ítems	T D	D	N	A	T A
11)	Si demuestro iniciativa por ascender dentro de la empresa, esta lo toma en cuenta					
12)	Los ascenso dentro de la organización se realizan por las capacidades demostradas					
13)	La política de ascenso que tiene la organización se aplica de manera justa					
14)	Mis supervisores toman en cuenta mis sugerencias para la toma de decisiones					
15)	Mis supervisores solucionan los problemas laborales que se presentan en la empresa					
16)	Mis supervisores tiene igual consideración con todos los empleados de la empresa					
17)	La relación con mis compañeros de trabajo es agradable					
18)	Me siento parte de un equipo de trabajo					
19)	Me resulta fácil expresar mis opiniones a mis compañeros de trabajo					
20)	Existe colaboración entre mis compañeros de trabajo cuando se presentan atrasos en el cumplimiento de las tareas					

### FORMATO DE VALIDACIÓN

**Investigación:** Análisis de la Satisfacción Laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio.

Aspectos Relacionados con Los Ítems	1. La redacción del ítem es clara		2. El ítem tiene coherencia interna		3. El ítem induce a la respuesta		4. El ítem mide lo que se pretende		
	N° Ítems	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	✓		✓			✓	✓		
2	✓		✓			✓	✓		
3	✓		✓			✓	✓		
4	✓		✓			✓	✓		
5	✓		✓			✓	✓		
6	✓		✓			✓	✓		
7			✓			✓	✓		
8	✓		✓			✓	✓		
9	✓		✓			✓	✓		
10	✓		✓			✓	✓		
11	✓		✓			✓	✓		
12	✓		✓			✓	✓		
13	✓		✓			✓	✓		
14			✓			✓	✓		
15			✓			✓	✓		
16			✓			✓	✓		
17	✓		✓			✓	✓		
18	✓		✓			✓	✓		
19	✓		✓			✓	✓		
20	✓		✓			✓	✓		



ASPECTOS GENERALES	Si	No	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones para su solución.	✓		
2. El número de ítems es adecuado.	✓		
3. El ítem permite el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.	✓		
4. Los ítems están presentados en forma lógica-secuencial.	✓		
5. El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera el ítem que falta.	✓		
<b>OBSERVACIONES:</b>			
Validado por: <i>GILDA TALAVERA</i>	CI:	Grado Académico:	
	<i>3-921189</i>	<i>Pro. en Ciencias Sociales</i>	
Firma: <i>Gilda Talavera</i>	Correo:	Teléfono:	
		<i>0414-4116976</i>	
Fecha: <i>21-04-2015</i>	VALIDACIÓN		
	NO APLICABLE		
	APLICABLE:		
Correo electrónico: <i>gildatalavera@hotmail.com</i>	APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES		✓

### FORMATO DE VALIDACIÓN

**Investigación:** Análisis de la Satisfacción Laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio.

Aspectos Relacionados con Los Ítems	1. La redacción del ítem es clara		2. El ítem tiene coherencia interna		3. El ítem induce a la respuesta		4. El ítem mide lo que se pretende		
	Nº Ítems	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	✓			✓				✓	
2	✓			✓				✓	
3	✓✓			✓				✓	
4	✓			✓				✓	
5			✓	✓				✓	
6	✓			✓				✓	
7	✓			✓				✓	
8	✓			✓				✓	
9	✓			✓				✓	
10	✓			✓				✓	
11	✓			✓				✓	
12	✓			✓				✓	
13	✓			✓				✓	
14	✓			✓				✓	
15	✓			✓				✓	
16	✓			✓				✓	
17	✓			✓				✓	
18	✓			✓				✓	
19	✓			✓				✓	
20	✓			✓				✓	

ASPECTOS GENERALES	Si	No	OBSERVACIONES
1. El instrumento contiene instrucciones para su solución.	✓		Para las escalas, colocarlas cada una en una línea.
2. El número de ítems es adecuado.	✓		
3. El ítem <sup>los</sup> permite el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.	✓		
4. Los ítems están presentados en forma lógica-secuencial.	✓		
5. El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera el ítem que falta.	✓		
OBSERVACIONES:			
Validado por: <i>Jesús Useche</i>	CI: <i>16895.066</i>	Grado Académico: <i>Magister</i>	
Firma: <i>[Firma]</i>	Correo: <i>usechej@gmail.com</i>	Teléfono: <i>04244344997</i>	
Fecha: <i>29/04/15</i>	VALIDACIÓN		
	NO APLICABLE		
	APLICABLE:		
Correo electrónico:	APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES		✓

### FORMATO DE VALIDACIÓN

**Investigación:** Análisis de la Satisfacción Laboral en una empresa del sector terciario, del ramo de farmacias de autoservicio.

Aspectos Relacionados con Los Ítems	1. La redacción del ítem es clara		2. El ítem tiene coherencia interna		3. El ítem induce a la respuesta		4. El ítem mide lo que se pretende		
	Nº Ítems	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	✓			✓			✓	✓	
2	✓			✓			✓	✓	
3	✓			✓			✓	✓	
4	✓			✓			✓	✓	
5			✓	✓			✓	✓	
6	✓			✓			✓	✓	
7	✓			✓			✓	✓	
8	✓			✓			✓	✓	
9	✓			✓			✓	✓	
10	✓			✓			✓	✓	
11	✓			✓			✓	✓	
12	✓			✓			✓	✓	
13	✓			✓			✓	✓	
14	✓			✓			✓	✓	
15	✓			✓			✓	✓	
16	✓			✓			✓	✓	
17	✓			✓			✓	✓	
18	✓			✓			✓	✓	
19	✓			✓			✓	✓	
20	✓			✓			✓	✓	

ASPECTOS GENERALES	Si	No	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones para su solución.			
2. El número de ítems es adecuado.			
3. El ítem permite el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico.			
4. Los ítems están presentados en forma lógica-secuencial.			
5. El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera el ítem que falta.			
<b>OBSERVACIONES:</b>			
Validado por: <i>Patro Pineda</i>	CI: <i>10253703</i>	Grado Académico: <i>Exp. Gerencia Tecnológica</i>	
Firma: <i>[Firma]</i>	Correo: <i>ppineda@uc.edu.ve</i>	Teléfono: <i>0426-5124979</i>	
Fecha:	VALIDACIÓN		
	NO APLICABLE		
	APLICABLE:		
Correo electrónico: <i>ppineda@uc.edu.ve</i>	APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES		✓

Resultados Obtenidos																					Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
	afirmación 1	afirmación 2	afirmación 3	afirmación 4	afirmación 3	afirmación 4	afirmación 5	afirmación 6	afirmación 12	afirmación 10	afirmación 11	afirmación 13	afirmación 14	afirmación 7	afirmación 15	afirmación 16	afirmación 17	afirmación 18	afirmación 19	afirmación 20	
sujeto 1	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	4	3	4	2	3	5	5	5	5	5	82
sujeto 2	5	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	66
sujeto 3	5	4	5	5	2	4	3	5	4	3	2	2	3	2	3	2	5	5	5	4	73
sujeto 4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	4	4	5	4	55
sujeto 5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	85
sujeto 6	4	4	4	4	2	4	2	3	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	64
sujeto 7	5	5	5	5	2	4	1	4	2	5	4	1	1	1	1	1	5	5	5	4	66
sujeto 8	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	3	72
sujeto 9	4	5	3	3	4	4	3	3	1	1	2	1	2	2	3	1	5	5	5	4	61
sujeto 10	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	92
sujeto 11	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	1	4	3	1	3	4	5	5	80
sujeto 12	4	5	5	4	1	2	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	4	4	3	4	53
sujeto 13	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	2	1	4	2	2	3	5	5	5	4	77
sujeto 14	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	72
sujeto 15	5	5	5	4	3	3	1	1	1	2	2	1	2	3	4	1	5	4	4	3	59
sujeto 16	5	5	4	5	1	3	3	5	1	1	1	1	2	1	3	1	5	4	1	1	53
sujeto 17	4	4	4	5	3	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	5	5	4	5	58
sujeto 18	5	5	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	5	4	5	5	65
sujeto 19	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	67
sujeto 20	4	5	4	3	2	4	2	4	1	4	3	1	2	2	1	1	5	5	5	4	62
sujeto 21	5	5	5	5	3	4	3	1	1	3	1	1	2	4	3	1	5	5	5	5	67
sujeto 22	2	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	1	3	2	2	4	4	5	3	65
sujeto 23	5	5	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	3	48
sujeto 24	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	1	5	5	4	4	69
sujeto 25	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	4	72
sujeto 26	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	86
sujeto 27	5	5	5	5	1	3	2	5	2	5	1	1	1	3	1	1	5	5	5	3	64
sujeto 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	95
sujeto 29	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	87
sujeto 30	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	69
Total	139	143	134	127	89	108	88	103	78	94	86	65	75	83	79	66	140	136	134	117	2084