TESIS
UCAB

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICE-RECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

Presentado para optar al título de:

ESPECIALISTA EN

OPCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL UNIVESITARIO DE CARACAS.

AUTOR:

María J. Aguiar

Caracas, 15 de Junio de 2004.

DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA. HOSPITAL UNIVESITARIO DE CARACAS.

Autor:

María J. Aguiar

Tutor:

Prof. Miguel Leal

Asesor Metodológico:

Prof.Eugenia Csoban

AGRADECIMIENTO

Agradezco ampliamente a los profesores de la Universidad Católica Andrés Bello por su enseñanza , al personal Directivo del Hospital Universitario de Caracas por darme la oportunidad de realizar este curso de especialización, al profesor Miguel Leal por su orientación, y en especial quiero hacer mención a la Profesora Eugenia Csoban por su valioso apoyo en el desarrollo de este trabajo de Investigación así como a los trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Universitario de Caracas por su consentimiento para llenar el cuestionario..... Gracias.

INDICE GENERAL

	Página
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	3
MÉTODO	15
ANÁLISIS DE RESULTADOS	23
RESULTADOS	26
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	50

INDICE DE TABLAS

Página

Tabla N° 1. Características de los sujetos 27

Tabla N° 2. Características de los sujetos según edad y antigüedad 28

Tabla N° 3. Satisfacción laboral global y por factores 29

Tabla N° 4. Nivel de satisfacción laboral global por sexo 31

Tabla N° 5. Nivel de satisfacción laboral global según categoría laboral 32

Tabla N° 6. Nivel de satisfacción laboral global según edad 33

Tabla N° 7. Nivel de satisfacción laboral global según antigüedad 34

Tabla N° 8. Nivel de satisfacción laboral global según condición laboral 35

Tabla N° 9. Nivel de satisfacción laboral global según nivel educativo 36

Tabla N° 10 Regresión múltiple : Resumen del modelo 38

Tabla N° 11. ANOVA[b] 38

Tabla N° 12. Coeficientes[a] 39

INDICE DE GRÁFICOS

Página

Gráfico N° 1. Distribución del nivel de satisfacción laboral global 30

Gráfico N° 2. Nivel de satisfacción laboral global por sexo 31

Gráfico N° 3. Nivel de satisfacción laboral global según categoría laboral 32

Gráfico N° 4. Nivel de satisfacción laboral global según edad 33

Gráfico N° 5. Nivel de satisfacción laboral global según antigüedad 34

Gráfico N° 6. Nivel de satisfacción laboral global según condición laboral 35

Gráfico N° 7. Nivel de satisfacción laboral global según nivel educativo 37

RESUMEN

En el presente trabajo se diagnosticó el nivel de satisfacción laboral global y por factores en 138 trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Universitario de Caracas, 14 hombres y 124 mujeres entre 20 años y 66 años de los cuales el 62,5% correspondió a la categoría de Obreros y el 35,5% empleados. Se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá (S21/26) que mide la satisfacción laboral a través de una escala dicotómica. Entre las variables que fueron objeto de estudio además de satisfacción laboral como variable dependiente, se consideró otras variables (independientes) como: sexo, edad, categoría ocupacional, antigüedad, condición laboral y nivel educativo.

Los resultados se analizaron con parámetros de estadística descriptiva y se estimó mediante regresión múltiple el peso de las variables en la predicción del nivel de satisfacción laboral.

A la vista de los resultados, se puede decir que los trabajadores, obreros y empleados del Departamento de Nutrición y Dietética, se encuentran medianamente satisfechos en su trabajo. Entre las dimensiones menos valorada por los participantes fue el factor relacionado con la remuneración y las prestaciones, este tiene que ver con el salario, oportunidades de promoción, formación, ascenso y cumplimiento del convenio y leyes laborales y las dimensiones o factores mejor valorados es el de la supervisión y participación en la organización y el relacionado con su trabajo en sí. Las variables que mejor

predicen el grado de satisfacción laboral total en este estudio es el nivel educativo y antigüedad.

PALABRAS CLAVES:

Satisfacción Laboral, Trabajadores, Departamento de Nutrición y Dietética, Organización.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva de la gestión de personal, la organización viable es la que no sólo consigue captar y aplicar adecuadamente sus recursos humanos, sino también mantenerlos satisfechos a largo plazo en la organización. Esto es un elemento importante en la definición de la permanencia de las personas en la organización, y más que eso, en su motivación para el trabajo y la consecución de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2002).

La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes (Robbins, 1999): compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional.

La satisfacción en el trabajo trata de una "acumulación de actitudes que tiene un trabajador hacia sus labores" (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1999, p.54). Es de gran interés para la comprensión del comportamiento organizacional, así como compromiso con la organización. Las fuentes de satisfacción y descontento del trabajo varían de una persona a otra. Altos niveles de descontento contribuyen a que los gerentes identifiquen problemas organizacionales que exigen atención. El descontento en el trabajo se vincula estrechamente con el ausentismo, la rotación y los problemas de salud física y mental; los niveles de ausentismo por ejemplo, son costosos para las organizaciones. Por lo que es

importante que las organizaciones se preocupen por la satisfacción del empleado en el trabajo (Hellriegel y cols. 1999).

Tomando en cuenta la repercusión que el nivel de satisfacción laboral pudiera representar para la Institución, se pretende con este proyecto de investigación realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral del personal obrero y empleados que actualmente laboran en el Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Universitario de Caracas a través de un instrumento válido y confiable.

Los resultados de esta investigación proporcionarían un aporte al Departamento ya que pueden ayudar a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas de descontento del personal, los factores que aportan a la satisfacción en general. Ayudaría a desarrollar alternativas de solución, apoyados en los principios del Desarrollo y Cambio Organizacional. Entender los efectos de la satisfacción laboral es importante para el aumento de la productividad, disminuir los costos por rotación y ausentismo y mantener una fuerza laboral saludable. Por otro lado, este trabajo de investigación sería un valioso aporte para la Institución Hospitalaria abriendo nuevos horizontes de estudio en este campo.

II. MARCO TEÓRICO

La satisfacción laboral es uno de los aspectos que ha captado el interés de los psicólogos organizacionales. Al principio dicha atención se centró en los efectos de ésta sobre otras variables como el rendimiento, ausentismo, accidentabilidad y el cambio o abandono de la organización (Algag y Brief, 1978 c.p. Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás, 1990). Con posterioridad y desde una orientación en la que los intereses se centraron en torno a calidad laboral, la investigación ha tomado la satisfacción laboral como una dimensión valiosa en sí misma para la intervención organizacional (Quinn y Gonzáles, 1979 c.p. Meliá y cols. 1990).

Robbins (1999) hace referencia al término satisfacción en el trabajo, el cual la define como "la actitud general de un individuo hacia su empleo" (p.142). Así mismo, Hellriengel y cols. (1999) se refieren al término como "la actitud general hacia el trabajo o hacia el empleo" (p.53). Otros autores (Davis y Newstrom, 2003) definen la satisfacción laboral como el "Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados ven su trabajo" (p.246); se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Las actitudes " son los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con

las acciones que se pretenden y, en ultima instancia, su comportamiento" (Davis y Newstrom, 2003, p.246).

En ocasiones las personas consideran la satisfacción en el trabajo como un concepto aislado; es decir, una persona está o no está satisfecha con el trabajo. Sin embargo en realidad se trata de una acumulación de actitudes hacia el trabajo, relacionadas entre sí que corresponderían a diversos aspectos del empleo. Por ejemplo una medición popular de la satisfacción del trabajo -índice descriptivo del trabajo, mide la satisfacción en términos de cinco aspectos específicos del empleo de una persona: la remuneración, los ascensos, la supervisión, el trabajo en sí mismo y los compañeros (Hellriegel y cols. 1999, Davis y Newstrom, 2003).

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción en la vida. La naturaleza del ambiente del empleado fuera de su centro de trabajo influye de manera indirecta en sus sentimientos en el trabajo. Así mismo, el trabajo es parte importante de la vida de muchas personas, de modo que la satisfacción en él influye en su satisfacción general con la vida. El resultado es que existe un efecto de cascada, que ocurre en ambas direcciones, entre la satisfacción en el trabajo y en la vida, por lo que a veces se requiere que los gerentes no sólo observen el trabajo y el ambiente laboral inmediato, sino también las actitudes de sus empleados hacia otros sectores de la vida (Davis y Newstrom, 2003).

Existen variables relacionadas con el trabajo que determinan la satisfacción en el trabajo (Robbins, 1999; Hellriegel y cols. 1999). Los factores más importantes son: trabajo mentalmente desafiante (reto del trabajo), recompensas justas (premios equiparables), las condiciones de trabajo favorable, colegas que brinden apoyo. También se debe agregar la importancia de una buena personalidad- la compatibilidad con el trabajo y la disposición genética del individuo.

Trabajo mentalmente desafiante: Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se está desempeñando. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados experimentará placer y satisfacción.

Recompensas justas: Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acorde con sus expectativas. 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, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos.

Condiciones favorables de trabajo: Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. Así mismo, la temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar en el extremo.

Colegas que brinden apoyo: Las personas obtienen del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es compresivo y amigable, ofrece halago por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: Esto se basa en la teoría del ajuste de la personalidad al trabajo, propuesta por Jonh Holland (c.p. Robbins, 1999) en la cual hace referencia del ajuste entre las características de la personalidad individual y su ambiente ocupacional. Él identifica seis tipos de personalidad y propone que la satisfacción y la propensión a abandonar el trabajo dependen del grado en el cual los individuos acoplan exitosamente su personalidad al ambiente ocupacional.

Disposición genética: Aproximadamente el 30% de la satisfacción de un individuo podría explicarse por la herencia. Un análisis de los datos relativos a la satisfacción de una muestra de individuos, llevado a cabo durante un período de más de 50 años, encontró que los resultados individuales eran estables con el tiempo, aun cuando estas personas cambiaban con el tiempo y de ocupación. Estas investigaciones sugieren que una porción significativa de la satisfacción de algunas personas se determina genéticamente. Esto quiere decir la disposición del individuo hacia la vida- positiva o negativa- se establece por su composición genética (Robbins, 1999).

El interés de los gerentes en la satisfacción en el trabajo tiende a centrarse en sus efectos sobre el desempeño del empleado o en los diversos comportamientos que se dan en el trabajo (Robbins, 1999; Hellriegel y cols. 1999). Aunque la satisfacción en el trabajo no conduce por fuerza a que la persona desempeñe bien una tarea específica, es importante por varias razones. La satisfacción representa un resultado de la experiencia del trabajo, por lo que altos niveles de descontento contribuyen a que los gerentes identifiquen problemas organizacionales que demandan atención. Por otro lado, el descontento en el trabajo se vincula estrechamente con el ausentismo, la rotación, problemas de salud física y mental y la productividad.

Satisfacción y Ausentismo: Se encontró una consistente relación negativa entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación es moderada, por lo común menos de 0.40. Aun cuando ciertamente tiene sentido que los empleados insatisfechos probablemente falten más al trabajo, otros factores tienen un impacto en la relación y reducen el coeficiente de correlación.

Satisfacción y Rotación: La satisfacción igualmente está relacionada negativamente con la rotación, pero la correlación es más fuerte que la encontrada para el ausentismo. Pero, igualmente, otros factores como las condiciones del mercado laboral, las expectativas de oportunidades opcionales de trabajo y la antigüedad en la organización son restricciones importantes con la necesidad real de dejar el trabajo actual.

Satisfacción y productividad: El sentido común indica que la satisfacción en el trabajo conduce de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas; sin

embargo numerosos estudios han demostrado que con frecuencia no existe un vínculo sencillo, directo, entre las actitudes en el trabajo y en el desempeño en el mismo (Hellriegel y cols. 1999). Sin embargo, investigaciones más recientes, proporcionan un soporte renovado para la relación original satisfacción-desempeño. Cuando los datos sobre satisfacción y la productividad se reúnen para la organización como un todo, más que a nivel individual, se encuentra que las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos. Puede ser probable entonces, que los estudios realizados en la década de los cincuenta y sesenta, se hayan enfocado en los individuos más que en la organización y que las mediciones de la productividad a nivel individual no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo (Robbins,1999).

La insatisfacción del empleado se expresa de diversas formas (Robbins, 1999) las cuales se definen como: Salida, expresión, lealtad y negligencia.

Salida: Insatisfacción expresada por medio del comportamiento directo de dejar la organización.

Expresión: Insatisfacción expresada por medio de intentos activos y constructivos de mejorar las condiciones.

Lealtad: Insatisfacción expresada mediante la espera pasiva de que mejoren las condiciones.

Negligencia: Insatisfacción que se expresa permitiendo que empeoren las condiciones.

Medición de la Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada (Cantera, s.f). Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo. Desde el que se conoce como el primer intento de Hoppock en 1935, se emplean diversos soportes:

- Auto descripciones verbales con escalas tipo Likert, Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos.
- Escalas para la auto evaluación de algunas tendencias de conducta.
- Sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta.
- Entrevista; generalmente individual, esta tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración.
- La técnica más común es el cuestionario generalmente voluntario y anónimo, el cual se suele distribuir entre los empleados de la planta o la oficina o enviarlo a su domicilio.

Existen métodos directos para investigar la satisfacción laboral, entre ellos, el Índice general de la satisfacción laboral de Brayfield A. Rothe H (1951) e índices descriptivos, el cual parte del análisis de la actitud del individuo frente a diferentes facetas de su trabajo (Cantera, s.f).

Entre los métodos indirectos, llamados así por no analizar de forma tan directa la variable satisfacción, sino a través del análisis de los buenos y malos recuerdos y a veces de diferentes actitudes referidas al dipolo placer-displacer, se menciona el método de los incidentes críticos llamado también Teoría Biofactorial de la satisfacción, cuyas principales investigaciones en esta línea se deben a Hezberg y su teoría de los dos factores o de los balances paralelos y la cual está considerada como la contribución más importante al desarrollo de los modelos de satisfacción laboral. Otro método indirecto, es el modelo aditivo o sustractivo de la satisfacción laboral, en el cual la satisfacción laboral es una función sumatoria de la satisfacción de diferentes necesidades en el propio trabajo.

Según Cook, Hepworth, Wall y Warr,1981 (c.p Meliá y cols.1990) se han desarrollado múltiples instrumentos de medida de la satisfacción laboral que se han clasificados en medidas globales y medidas de aspectos específicos. Las primeras permiten obtener algún tipo de estimación general del nivel de satisfacción. Este tipo de medidas se pueden clasificar en tres subtipos: A) Las que contienen ítems referidos a diferentes aspectos del trabajo, obteniéndose así el nivel de satisfacción como un promedio o suma de puntuaciones a lo largo de la escala; b) Las que promedian ítems a partir de variantes de una única pregunta del tipo " ¿Cuán satisfecho está usted con su actual trabajo?" preguntas en las que no se consideran aspectos puntuales del trabajo, y ; c) Las que combinarían las dos aproximaciones, utilizando ítems que medirían aspectos específicos e ítems

que medirían aspectos generales de la satisfacción, pudiéndose promediar estos en una escala global.

Robbins (1999) refiere que la evaluación de un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho está con su trabajo es una suma compleja de un número de elementos discretos de trabajo, planteando entonces los dos métodos más ampliamente utilizados: **la escala global única y la calificación** de **la suma formada por numerosas facetas del trabajo.** El primer método consiste en pedir a los individuos que respondan una pregunta de ¿Cuán satisfecho está con su trabajo?, donde los participantes contestan encerrando un número entre uno y cinco, que corresponden a las respuestas desde "altamente satisfecho" hasta "altamente insatisfecho". En cuánto al método de la suma de las facetas del trabajo, es más complejo. Identifica los elementos claves en un trabajo y pregunta a los empleados acerca de sus sentimientos sobre cada uno de los factores: la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de ascenso y las relaciones de los compañeros de trabajo. Estos factores se estiman sobre una escala estandarizada y luego se suman para crear una calificación total sobre la satisfacción en el trabajo.

Para efectos de este trabajo de investigación se utilizará como instrumento el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, J.L. Meliá (1998).

El cuestionario S21/26 es un instrumento para la medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales, versión Española. Pertenece a una familia de

cuestionarios para la medición de la satisfacción laboral desarrollados con diversos propósitos específicos e interrelacionados entre sí. Ofrece una medida sencilla de bajo costo, con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems. Se caracteriza por un formato dicotómico de respuesta (verdadero o falso). Ha sido sometido a un análisis de componentes principales que soportó seis componentes: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, satisfacción con las remuneraciones y las prestaciones básicas, satisfacción intrínseca con el trabajo, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido y satisfacción con la calidad de producción en el trabajo (Meliá y cols. 1990).

La versión S21/26 del Cuestionario de Satisfacción Laboral, es una forma reducida del cuestionario S4/82 de Meliá y Peiró (1998). Está compuesto por 26 ítems, mantiene una consistencia interna (fiabilidad) apreciable (Alfa 0.90) en la escala total y los factores oscilan entre 0.73 y 0.89, considerado como muy satisfactorio (Meliá y cols. 1990).

A pesar de tener un número de ítems menor que la versión original y presentar un formato de respuesta dicotómico, presenta un Alfa de Cronbach sólo ligeramente menor que la versión original S4/82. Presenta unos niveles de validez satisfactorios con criterios externos. Además, presenta una validez de contenido bien fundamentada, permitiendo un diagnóstico diferencial en un conjunto de dimensiones principales de satisfacción laboral (Meliá y cols. 1990).

Es importante hacer mención sobre el cuestionario S4/82, el cual consta de 82 ítems, con un muestreo sistemático de las diversas facetas de la vida organizacional Española, que permite obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral y con un ámbito de aplicación muy amplio a través de diferentes tipos de organizaciones y de roles. Ha sido desarrollado cuidando especialmente su validez de contenido y su utilidad como fuente de diagnóstico minucioso en investigación y en la consultoría (Meliá y Peiró, 1989). Permite evaluar seis factores: (1) satisfacción Con la supervisión y la participación en la organización; (2) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; (3) satisfacción con las prestaciones materiales y recompensa complementarias; (4) Satisfacción intrínseca del trabajo; (5) Satisfacción en la remuneración y las prestaciones básicas y (6) Satisfacción con las relaciones interpersonales.
El alfa del S4/82 como escala global es 0.95 y por factores va de 0.74 a 0.91.Los coeficientes alfas mencionados corresponden al estudio original con una muestra de 226 (Meliá y Peiró 1998).

En vista de los costos de tiempo debidos a la longitud del cuestionario y los costos motivacionales debido a lo exhaustivo del contenido, surgió nuevas formas de cuestionarios más breves evitando ítems demasiados específicos, y manteniendo la utilidad diagnóstica general, la fiabilidad y la validez, elaborados por el mismo autor de la versión original (Meliá y Peiró, 1989), donde se encuentra el cuestionario S21/26, y el cual ha sido seleccionado por el investigador de este proyecto.

Descrito en que consiste el instrumento a utilizar, es importante hacer mención que el mismo será aplicado al personal del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Universitario de Caracas.

El Departamento de Nutrición y Dietética de esta Institución, tiene la responsabilidad de brindar Atención Nutricional que comprende desde el Servicio de Alimentación a Pacientes hospitalizados así como la Asistencia Nutricional tanto a los usuarios hospitalizados como ambulatorios, con el objeto de atender sus necesidades nutricionales. Simultáneamente se llevan a cabo actividades docentes y de investigación.

Para llevar a cabo sus objetivos cuentan con un numeroso personal, el Obrero, que interviene en el proceso de producción y distribución, y empleados (asistentes, Nutricionistas, secretarias).

Los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo en el trabajo y de esta interacción con la organización en este caso representado por el Departamento de Nutrición y Dietética, depende que su paso por el mismo sea satisfactorio o también pudiera ser insatisfactorio.

III. MÉTODO

Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Universitario de Caracas tomando en cuenta la categoría ocupacional, sexo, edad, antigüedad, condición laboral y nivel educativo?.

Objetivo General

Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral del personal del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Universitario de Caracas, en función de las variables categoría ocupacional, sexo, edad, antigüedad, condición laboral y nivel educativo.

Objetivos específicos

- Conocer la satisfacción global del Departamento de Nutrición y Dietética tomando en consideración los factores que definen la satisfacción: Supervisión y Participación en la Organización, Remuneración y Prestaciones, con el Trabajo en sí, Cantidad y Calidad del trabajo.
- Analizar y comparar el nivel de satisfacción laboral en función de las variables: Categoría ocupacional, sexo, edad, antigüedad, condición laboral y nivel educativo.

- Determinar el peso de las variables categoría ocupacional, sexo, edad, antigüedad, condición laboral y nivel educativa en la predicción del nivel de satisfacción laboral.

Variables

Variable Dependiente

Satisfacción Laboral

Definición Conceptual: Una actitud general hacia el trabajo; la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que debería recibir (Robbins, 1999).

Definición operacional: Es la puntuación media de las repuestas dadas por el trabajador a los 26 ítems del cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 elaborado por Meliá (1998), referidos a distintos aspectos del trabajo en que se desempeñan y de la organización para la cual se trabaja. Cuanto mayor sea el puntaje promedio obtenido en el cuestionario, mayor será la satisfacción laboral del trabajador. El cuestionario está formado por seis dimensiones o factores relacionados con: 1) Supervisión y participación en la organización 2) Remuneración y las prestaciones 3) Satisfacción intrínseca con el trabajo 4) Ambiente físico de trabajo 5) Cantidad de producción de trabajo 6) Calidad de producción en el trabajo

Los ítems son afirmaciones relacionadas con el trabajo y las repuestas a estas afirmaciones se contestarán en forma dicotómica, Verdaderas (V) o Falsas (F),

donde las verdaderas se le asignará un valor de 1 (satisfecho) y las falsas de 0 (insatisfecho).

Variables Independientes

Sexo

Definición Conceptual: Es el atributo adjudicado a las personas para diferenciarlos entre sí, según su género, en masculino y femenino (Quillet, 1976 c.p Vásquez, 2001).

Definición Operacional: Categoría de respuesta indicada por el trabajador dada las opciones o categorías de respuesta: Masculino (1) o Femenino (2)

Edad

Definición Conceptual: Período que abarca desde el nacimiento hasta la fecha de realización del estudio.

Definición Operacional: Edad cronológica reportada por el sujeto.

Antigüedad

Definición Conceptual: Es el período de tiempo expresado en años que ha permanecido la persona dentro de la organización en la que trabaja, desde la fecha de ingreso a la organización hasta la fecha de realización del estudio.

Definición Operacional: Es el tiempo reportado por el trabajador de acuerdo al número de años y meses que ha permanecido en la empresa hasta la fecha actual. (Vásquez, 2001).

Categoría Ocupacional

Definición Conceptual: Cargo que ocupa las personas de acuerdo a la jerarquía de la organización.

Definición operacional: Categoría de respuesta marcada por el trabajador según las opciones: empleados y obreros.

Nivel educativo

Definición Conceptual: Grado de instrucción obtenido por el sujeto.

Definición operacional: Respuesta marcada por el trabajador según nivel de formación Educativa de acuerdo a las opciones: Primaria, Bachillerato, Superior.

Condición laboral

Definición conceptual: Situación administrativa actual del cargo.

Definición operacional: Condición expresada por el sujeto para el momento de la realización del estudio de acuerdo a las opciones: fijo e interinato.

Tipo y Diseño de Investigación

El presente trabajo se clasifica como un estudio descriptivo cuyo propósito consiste en describir situaciones, eventos y hechos; lo que quiere decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno (Hernández, 2003; Méndez, 2001). Se miden, evalúan y recolectan datos sobre aspectos y componentes del fenómeno. Es de corte transversal, en un solo momento de medición.

Esta investigación utilizó como técnica de recolección de datos el cuestionario instrumento de medida de la satisfacción laboral.

Población y muestra

La población y la muestra estuvo representada por todos los trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Universitario de Caracas. Se consideró como criterio de selección estar activo en el momento del estudio excluyendo al personal cuya condición es de suplente rotativo. Esto hasta el momento constituye un total de 225 trabajadores, de los cuales: veintiuno (21) se ubican en la categoría de profesional (Nutricionistas), Cuarenta y tres se ubican en la categoría de empleados (Asistentes de Dietética y Secretarias) y ciento sesenta y uno (161) como obreros (Ayudantes de cocina, Cocineros, Repartidoras de alimentos.

Instrumento

Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá, (S21/26)

El instrumento de satisfacción laboral que se utilizó en esta investigación es el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Anexo 1), elaborado por Meliá (1998), el cual está compuesto por 26 ítems referidos a distintos aspectos del trabajo que se desempeña y la organización para la que se trabaja. Este es una versión más breve del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82 elaborado por Meliá y Peiró (1998). El instrumento S21/26 es una versión extraídos a partir de los 82 ítems del cuestionario original, mediante un proceso interactivo de análisis y selección de ítems guiado por orientaciones conceptuales y resultados empíricos. Este instrumento se caracteriza por un formato dicotómico de respuesta verdadero

falso. Tiene una estructura de seis (6) factores (Anexo 2) : 1. Satisfacción con la supervisión y participación con la organización (9 items); 2. Satisfacción con las remuneraciones y las prestaciones básicas (6 items); 3. Satisfacción intrínseca con el trabajo (4 items); 4. Satisfacción con el ambiente físico (4 items); 5. Satisfacción con la cantidad y ritmo de trabajo exigido (2 items) y 6. Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo (2 items). La confiabilidad de la escala total medido por alfa de Crombach fue de 0.90 y para las subescalas o factores, osciló entre 0.73 a 0.89 lo cual señala una confiabilidad alta del instrumento.

Características Biográficas

Además de los 26 items, se anexó un conjunto de preguntas sobre datos descriptivos (ocupación, sexo, edad, nivel educativo, condición laboral, antigüedad). En cuanto a las preguntas relacionadas con estudios, situación laboral fueron ajustadas en función a lo establecido en la institución objeto de estudio.

Se acompañan estas preguntas con unas instrucciones generales y el instrumento se aplica en el mismo orden para todos los sujetos.

Procedimiento

Las fases para la recolección de los datos fueron las siguientes:

- Delimitación de la muestra, es decir, elaboración de la lista de las diferentes categorías de personal que serían encuestados.

- Selección y entrenamiento de los facilitadores.
- Se informó a los trabajadores objeto de estudio los objetivos del cuestionario de una manera amplia y apropiada, con toda la información que fue precisa.
- Se garantizó a los encuestados la confiabilidad de los resultados.
- Se procedió a reproducir el número de cuestionarios en función del total de la muestra, en forma nítida, entendible, sin tachaduras o enmiendas.
- Se conformaron grupos para la aplicación del cuestionario en las categorías con mayor número de personal, contando con la orientación del facilitador e investigador.
- Finalmente la recolección de los datos se realizó en el ambiente de trabajo, en un sitio cómodo y adecuado para el proceso.
- El investigador y facilitadores dieron las instrucciones y recordaron el carácter confidencial.
- Luego de la recolección de la información, se elaboró una base de datos en el programa SPSS para llevar a cabo el análisis al vaciado de las mismas en una hoja de cálculo, de acuerdo a las categorías de respuesta, creando una base de datos.

Consideraciones éticas

Se informó a los trabajadores de que trataba el estudio y los objetivos con el fin de obtener su consentimiento. No se identificó con el nombre del trabajador, es

decir, el informante se mantiene en el anonimato. Se guardará la confidencialidad de los datos.

IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El procesamiento de datos estuvo formado por las operaciones de codificación, procesamiento estadístico y análisis de los resultados.

La codificación se realizó mediante la asignación de números a las observaciones individuales en una hoja de cálculo, donde se ingresó y almacenó los datos.

Para el procesamiento estadístico de los resultados obtenidos en la muestra objetivo se utilizó el Programa Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) versión 10.0

Mediante este programa se realizó:

1) Análisis estadístico descriptivo: Se muestran tablas de frecuencia y estadísticos de tendencia en aquellas variables continuas. Se realizó una tabla de frecuencia para las variables sexo, categoría laboral, condición laboral, nivel educativo.

   Para las variables continuas como edad y antigüedad se estimó las medidas de tendencia central, de variabilidad y de forma.

2) La satisfacción global de los encuestados se estimó a partir del Promedio (X) del puntaje obtenido en todo el cuestionario. Luego se calculó el Promedio por cada factor. Los estadísticos descriptivos estimados fueron: frecuencia y porcentajes, media y desviación estándar, Kurtosis y asimetría.

3) Se describen los resultados de la satisfacción global en tablas y gráficos en función de las variables independientes medidas en este estudio.

4) Se calculó una regresión múltiple para predecir satisfacción laboral, en función de las variables.

Una vez procesado los datos, se procedió a la interpretación y discusión de los resultados obtenidos, apoyado por la documentación teórica, para así finalizar con la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

La escala de satisfacción total es dicotómica, de verdadero o falso, con 26 items, lo que significa que verdadero corresponde a satisfecho y falso insatisfecho. La puntuación o calificación máxima es de 26 y la mínima de 0; donde la mayor puntuación mayor satisfacción.

Para evaluar la satisfacción por factores se tomó en cuenta la puntuación promedio por cada factor, donde cada uno está compuesto de un número de items comprendida en la escala total de 26 items. El factor I, se refiere a la satisfacción con la supervisión y participación en la organización comprendiendo 9 items, la puntuación máxima es 9 y mínima de 0, en la medida que el resultado se acerque a la puntuación máxima, se refleja mayor satisfacción.

El factor II, se relaciona con la satisfacción con la remuneración y las prestaciones incluyendo 6 items, la puntuación máxima es de 6 y mínima de 0; en la medida que se aproxime a la puntuación máxima, hay mayor satisfacción.

El factor III, se refiere a la satisfacción intrínseca con el trabajo, compuesta por 4 items; la puntuación máxima es de 4 y la mínima de 0, en la medida que se acerque a la puntuación de 4 mayor satisfacción. El factor IV, satisfacción con el

ambiente físico de trabajo comprende 4 items, escala máxima de cuatro y mínima de 0, hacia 4 mayor satisfacción, hacia 0 menor satisfacción.

El factor V, satisfacción con la cantidad de producción en el trabajo, comprende 2 items, siendo el puntaje máximo 2 y mínimo 0. Por último, el factor VI, se refiere a la satisfacción con la calidad de producción en el trabajo, comprende 2 items, siendo el puntaje máximo de 2 y mínima de 0.

V. RESULTADOS

Descripción de la muestra

Del total de la población a estudiar, lo cual para el momento del estudio estaba constituida por 225 trabajadores, se llegó a realizar un total de 147 encuestas, de las cuales se llegó a procesar 138, ya que fueron eliminadas aquellas que tenían varios datos sin llenar. Esto representó el 61% de la población estudiada.

Descripción de las variables

Como se puede observar en la Tabla N°1, del total de trabajadores que respondió el cuestionario, el 89,9% correspondió al sexo femenino y un 10,1% al sexo masculino. De acuerdo a la categoría laboral el 64,5% estaba conformado por obreros y el 35,5% por empleados. El 78,3% es personal fijo y el 21,7% interinato (personal contratado, trabajo especial, interino en cargo vacante). Según el perfil educativo, el 59,4% estudió bachillerato, completo (30,4%) e incompleto (29,0%); el 22,5% con primaria y el 18,1% educación superior.

Al considerar la edad, se observa que el mayor porcentaje corresponde al grupo entre 36 años a 50 años, con un 43,55%, el 30,4% entre 20 años y 35 años y el 26,1% a los trabajadores entre 51 y 66 años (Tabla N°2). La media de edad es

de 42,20% con una desviación estándar de 11,10 años, con una mediana de 42 años.

Con respecto a la antigüedad, el porcentaje más alto, con un 41,3% corresponde a aquellos trabajadores que llevan laborando entre 1 a 8 años, le sigue el grupo de 9 a 17 años con un 33,3% y el grupo con una antigüedad mayor de 18 años está representado con el 25,4%. Los años promedio en la institución de 11,54 con una desviación estándar de 8,05 años con una mediana de 12 años (Tabla N°2).

Tabla N°1. Características de los sujetos

VARIABLE		FRECUENCIA	%
SEXO	Masculino	14	10.1
	Femenino	124	89.9
CATEGORÍA LABORAL	Empleado	49	64.5
	Obrero	89	35.5
CONDICIÓN LABORAL	Fijo	108	78.3
	Interinato	30	21.7
NIVEL EDUCATIVO	Primaria	31	22,5
	Bachillerato	82	59,4
	Superior	25	18,1

Tabla N°2. Características de los sujetos según edad y antiguedad

VARIABLE		FRECUENCIA	%	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
EDAD (años)	20 - 35	42	30,4		
	36 - 50	60	43,5		
	51 - 66	36	26,1		
				42,20	**11,10**
ANTIGUEDAD (años)	1 - 8	57	41,3		
	9 - 17	46	33,3		
	18 - 35	35	25,4		
				11,59	**8,05**

Satisfacción laboral global y por factores

La escala de satisfacción laboral general es dicotómica, de verdadero o falso, con 26 items, lo que significa que verdadero corresponde a satisfecho y falso insatisfecho. La puntuación o calificación máxima es de 26 y la mínima de 0; donde la mayor puntuación mayor satisfacción.

Para evaluar la satisfacción por factores se tomó en cuenta la puntuación promedio por cada factor, donde cada uno está compuesto de un número de items comprendida en la escala total de 26 items.

Se realizó el análisis de confiabilidad, se usó el alfa de Crombach, un coeficiente de consistencia interna que arrojó un valor de 0.87, lo que indica alta confiabilidad, así mismo los items tienen altas correlaciones entre si.

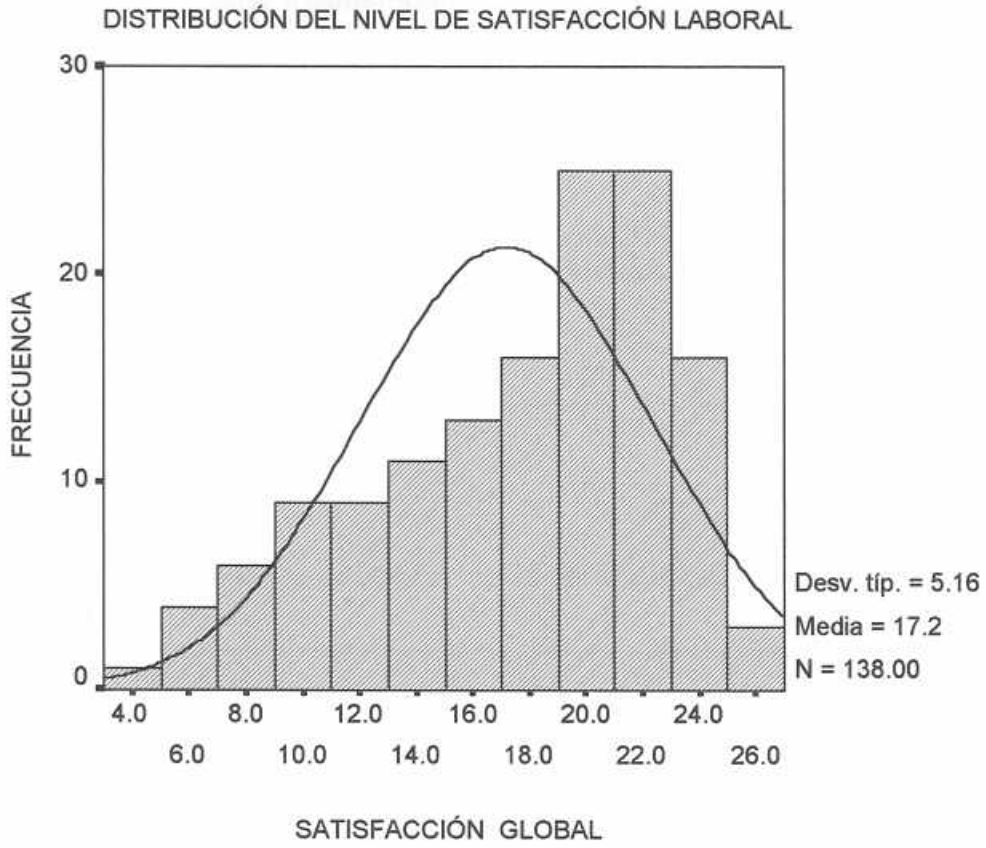
Al evaluar los resultados, la puntuación media de la satisfacción global (Tabla N° 3 Gráfico N° 1), fue de 17,15 con una desviación estándar de 5,15; y

una mediana de 18,53., un mínimo de 4 y un máximo de 25, por lo que se puede decir que los trabajadores están ligeramente por encima del punto medio, lo que indica medianamente satisfacción en el trabajo. Al analizar la satisfacción laboral por factores, se observa que el factores menos valorado fue el de la Remuneración y las Prestaciones, con una media de 2,29, una desviación estándar de 1,60 y una mediana de 6,11 el que tiene que ver con la calidad de producción en el trabajo con una puntuación media de 0,86 con una desviación estándar de 0,62 y una mediana de 1,00 y el factor relacionado con el ambiente físico de trabajo con una puntuación media de 2,12 y con una desviación estándar de 1,11. Los factores más valorados son los de la satisfacción con la supervisión y participación en la organización con una media de 5,09, una desviación estándar de 2,03 y una mediana de 6,11 y el relacionado con la satisfacción intrínseca del trabajo con una media de 2,97 y una desviación estándar de 1,11 con una mediana de 3,25.

Tabla N°3. Satisfacción laboral global y por factores

VARIABLE	MEDIA	MEDIANA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Supervisión y participación en la organización	5,09	6,11	2,03
Remuneración y Prestaciones	2,29	2,00	1,60
Satisfacción intrínseca con el trabajo	2,97	3,25	3,25
Ambiente físico de trabajo	2,12	2,25	1,11
Cantidad de producción en el trabajo	1,19	1,50	0.49
Calidad de producción en el trabajo	0,86	1,00	0,62
Satisfacción laboral global	17,15	18,53	5,15

Gráfico N°1. Distribución del nivel de satisfacción laboral global



NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GLOBAL SEGÚN VARIABLES

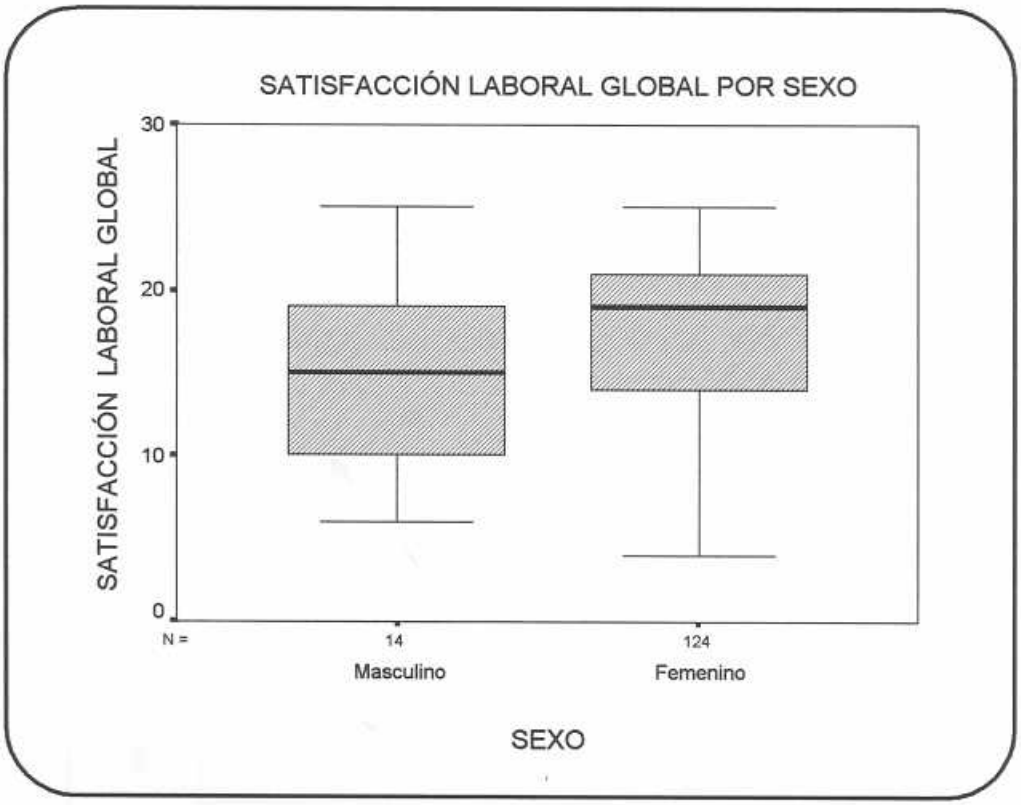
Al observar los resultados según sexo (Tabla N° 4, Gráfico N° 2) se observa que el grupo femenino tiene una puntuación media de 17,4 con desviación estándar de 5,00, con un mínimo de 4,00 y una puntuación máxima de 25,04, con una distribución asimétrica negativa, mientras que el sexo masculino, tiene una puntuación media de 14,82 con una desviación estándar de 6,12, con una

puntuación mínima de 6,00 y máximo de 25,04, observándose mayor tendencia en los masculinos a estar insatisfecho.

Tabla N°4. Nivel de satisfacción laboral global por sexo

SEXO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MÍNIMO	MÁXIMO
Masculino	14,82	6,12	6,00	25,04
Femenino	17,42	5,00	4,00	25,04

Gráfico N° 2. Nivel de satisfacción laboral global por sexo

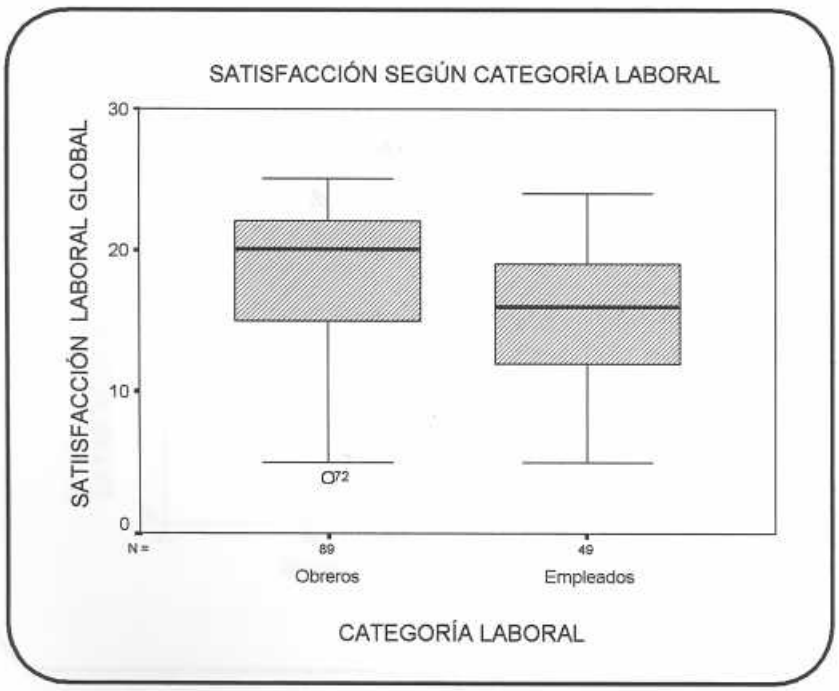


De acuerdo la categoría laboral se observa (Tabla N° 5, Gráfico N° 3) que el personal obrero tiene una puntuación media de 18,15 con una desviación estándar 5,15, con una puntuación mínima de 4,00 y máxima de 25,04 con una distribución asimétrica negativa y el personal empleado tiene una puntuación de 15,36 con una desviación estándar de 4,72, un mínimo de 5,00 y una puntuación máxima de 24,04, apreciándose mayor satisfacción en el personal obrero.

Tabla N° 5. Nivel de satisfacción laboral global según categoría laboral

CATEGORÍA LABORAL	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MÍNIMO	MÁXIMO
Obrero	18,15	5,15	4,00	25,04
Empleado	15,36	4,72	5,00	24,04

Gráfico N°3. Nivel de satisfacción laboral global según categoría laboral

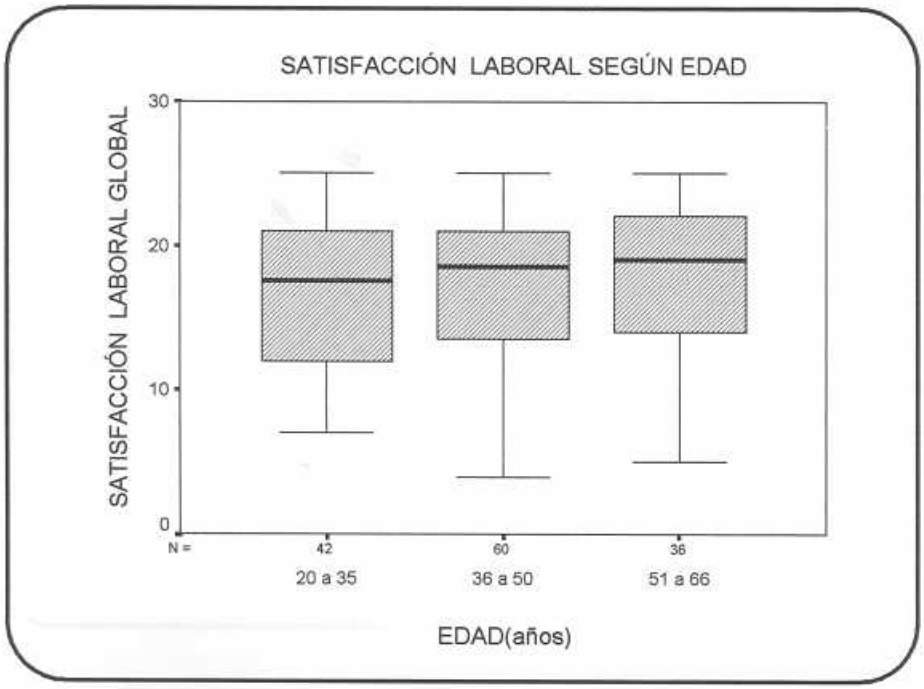


En cuanto a la edad, se observa una puntuación media de 16,84 con una desviación estándar 5,14 con una mediana de 19,03 en el grupo de 20 a 35 años (Tabla N° 6, Gráfico N° 4) mientras que el grupo de 51 a 66 años muestra mayor valoración con una puntuación media de 17,95 con una desviación estándar de 4,86, con un mínimo de 5,00 y un máximo de 25,04 y una mediana de 19,53, con una distribución asimétrica.

Tabla N° 6. Nivel de satisfacción laboral global según edad

EDAD (años)	MEDIA	MEDIANA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MÍNIMO	MÁXIMO
20 - 35	16,84	19,03	5,14	7,04	25,04
36 - 50	16,90	19,03	5,37	4,00	25,04
51 - 66	17,95	19,53	4,86	5,00	25,04

Gráfico N°4. Nivel de satisfacción laboral global según edad

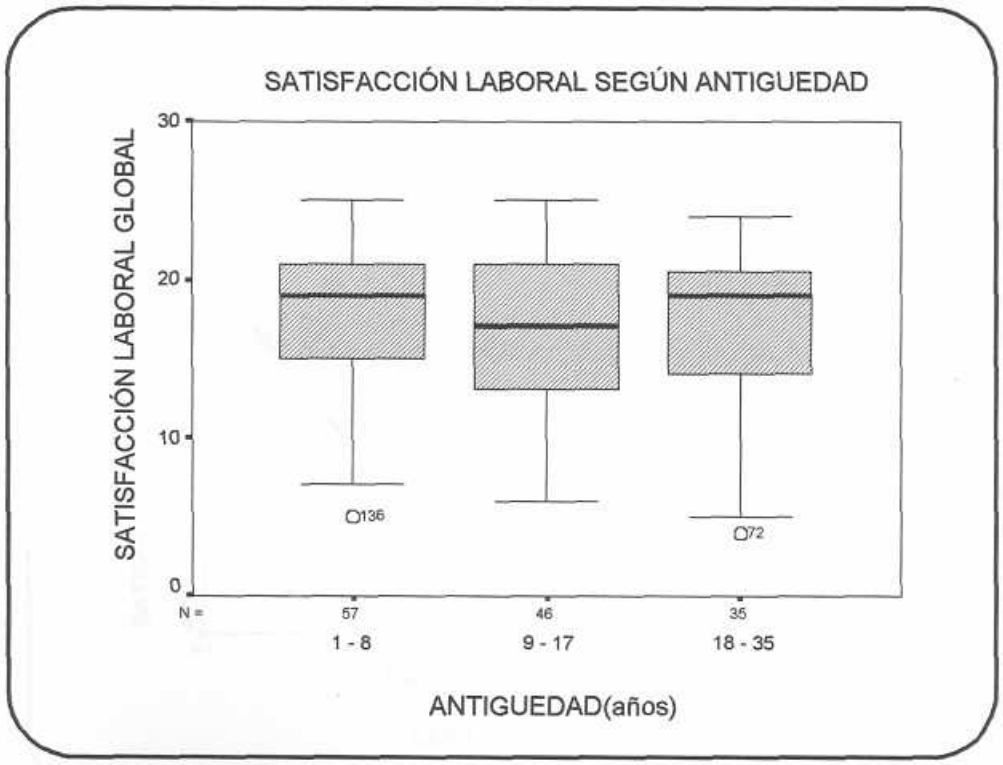


Con respecto a la antigüedad se observa un puntaje menor en los trabajadores entre 9 y 17 años de servicio en la institución, con una media de16,82 con una desviación estándar de 5,14 y un puntaje ligeramente mayor tendiendo hacia mayor satisfacción en el grupo de 1 a 8 años de antigüedad con una media de 17,51 con una desviación estándar de 5,11(Tabla N°7, Gráfico Nº 5).

Tabla N° 7. Nivel de satisfacción laboral global según antigüedad

ANTIGÜEDAD (años)	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MÍNIMO	MÁXIMO
1 - 8	17,51	5,11	5,04	5,04
9 - 17	16,82	5,14	6,00	25,04
18 - 35	17,04	5,37	4,00	24,04

Gráfico N° 5. Nivel de satisfacción laboral global según antigüedad

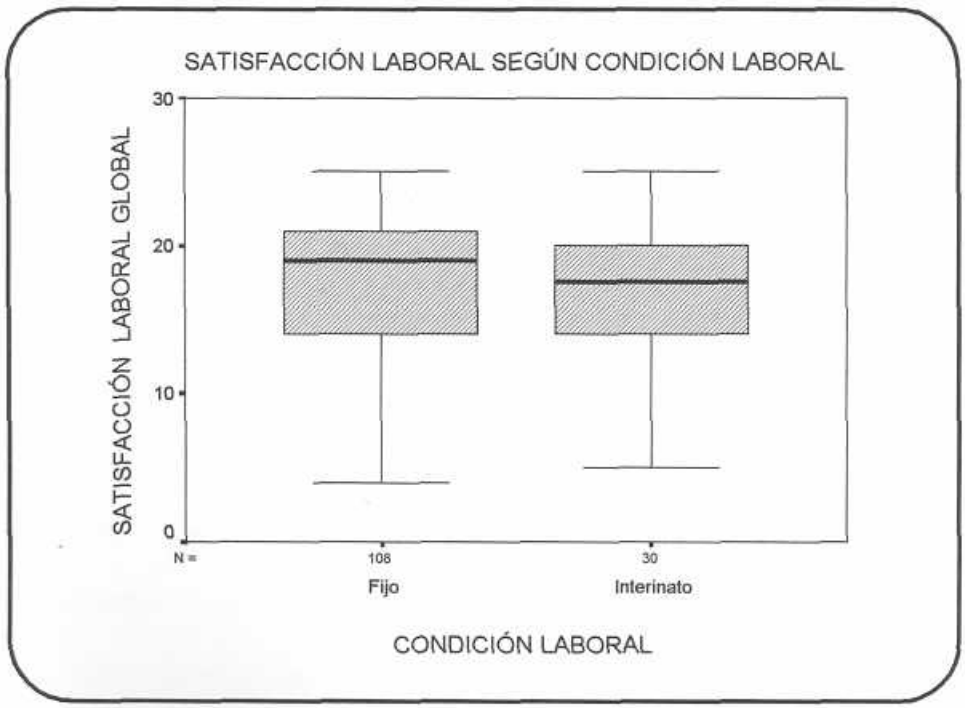


En cuanto a la condición laboral ambos grupos, fijos y en interinato, muestran similar puntuación donde los trabajadores fijos tienen una puntuación media de 17,19 con una desviación estándar de 5,29 y los trabajadores en interinato 17,03 con una desviación estándar de 4,73, observándose similar grado de satisfacción.(Tabla N°8, Gráfico N° 6).

Tabla N° 8. Nivel de satisfacción laboral global según condición laboral

CONDICIÓN LABORAL	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MÍNIMO	MÁXIMO
Fijo	17,19	5,29	4,00	25,04
Interinato	17,03	4,73	5,04	25,04

Gráfico N° 6. Nivel de satisfacción laboral global según condición laboral

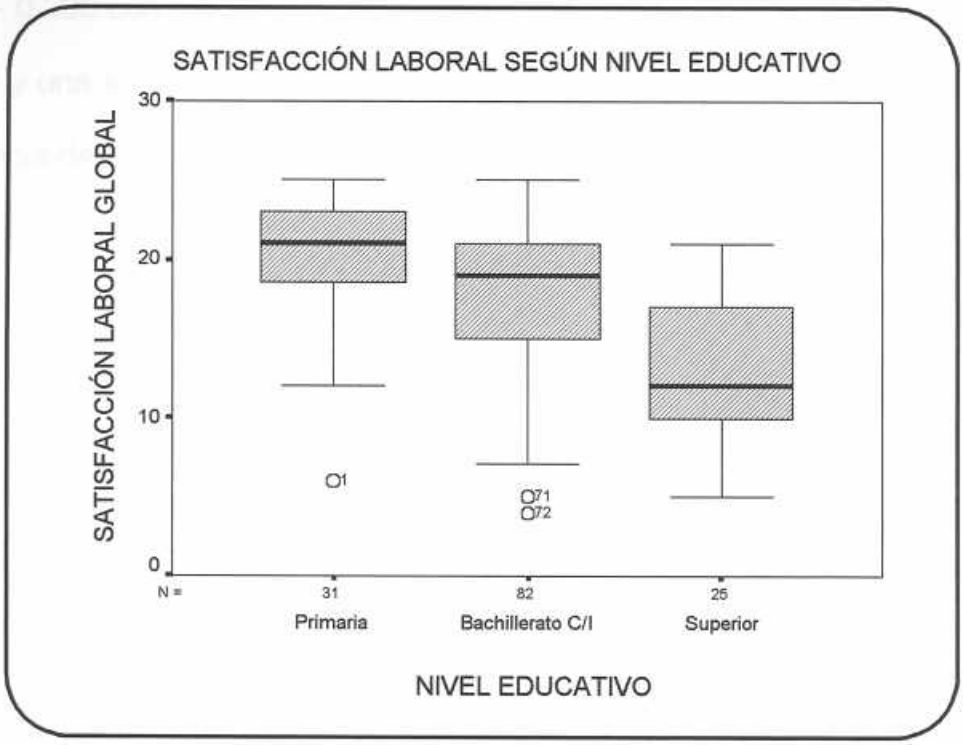


De acuerdo al nivel educativo se puede observar que el grupo que refleja un mayor puntaje de satisfacción es el que cursó primaria solamente, con una media de 19,84 con una desviación estándar de 4,29 (Tabla N° 9, Gráfico Nº 7), y el grupo que expresó menor satisfacción con una media de 12,83 con una desviación estándar de 4,43 fueron aquellos con educación superior, los trabajadores con bachillerato (completo e incompleto) muestran cierta satisfacción obteniéndose una media de puntuación de 17,43 con una desviación estándar de 4,87.

Tabla N° 9. Nivel de satisfacción laboral global según nivel educativo

NIVEL EDUCATIVO	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MÍNIMO	MÁXIMO
Primaria	19,84	4,29	6,00	25,04
Bachillerato (completo e incompleto)	17,46	4,87	4,00	25,04
Superior	12,83	4,43	5,00	21,04

Gráfico N° 7. Nivel de satisfacción laboral global según nivel educativo



Por último, los resultados de la regresión múltiple para reconocer la influencia de las variables sobre la satisfacción laboral arrojaron un valor para la correlación múltiple (R) de 0.542 (Tabla N° 10) y el porcentaje de varianza explicada por las variables independientes incluidas en el modelo (R^2) fue de 26,2%, resultando una F de 9,102 y con un nivel de significancia de 0,000 (Tabla N° 11), esto quiere decir que las variables tienen poder para predecir a la variable dependiente. Con respecto a la contribución de las variables sexo, edad, antiguedad, nivel educativo y condición laboral para la explicación de la satisfacción laboral, se observa que del conjunto de variables, atendiendo a los coeficientes Beta y el nivel de significancia fueron el nivel educativo, con un valor

beta (β) – 0,426 y nivel de significancia de 0,000; la antigüedad con un valor beta(β) – 0,285 con un nivel de significancia de 0,011, la edad con un valor beta de 0,270 y una significancia de 0,016 y el sexo con un valor beta de 0,184 y una significancia de 0,020 (Tabla N° 12).

REGRESIÓN MÚLTIPLE

Tabla N° 10. Resumen del modelo

MODELO	R	R^2	R^2 AJUSTADO	ERROR ESTÁNDAR
1	0,542[a]	0,294	0,262	4,4311

a Predictores: (constante), sexo, antigüedad, nivel educativo, condición laboral, categoría laboral, edad

Tabla N° 11. ANOVA[b]

MODELO		SUMA DE LOS CUADRADOS	MEDIA DE LOS CUADRADOS	F	SIG.
1	Regresión	1072,267	178,711	9,102	0,000[a]
	Residual	2572,142	19,635		
	Total	3644,410			

a. **Predictores: (Constante), Sexo, antigüedad, nivel educativo, condición laboral, categoría laboral, edad**

b. **Variable dependiente: Satisfacción total**

Tabla N° 12. Coeficientes[a]

Modelo	Coeficiente estandarizado	t	Sig.
	Beta		
(Constante)			
Antigüedad		4,229	0,000
Categoría laboral	-0,285	-0,2569	0,011
Condición laboral	-0,041	-0,375	0,708
Edad	0,103	1,097	0,275
Nivel educativo	0,270	2,439	0,016
Sexo	-0,426	-3,874	0,000
	0,184	2,363	0,020

a. Variable dependiente: Satisfacción global

VI. DISCUSIÓN

El índice de respuesta obtenida se sitúa en el 61%, por lo que pudiera decirse que está suficientemente representada la población de estudio, conformada por los trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Universitario de Caracas.

A la vista de los resultados, se puede decir que los trabajadores, obreros y empleados del Departamento de Nutrición y Dietética, se encuentran medianamente satisfechos en su trabajo.

Al evaluar la satisfacción por factores, se puede decir que la dimensión menos valorada por los participantes es el factor relacionado con la remuneración y las prestaciones, este tiene que ver con el salario, oportunidades de promoción, formación, ascenso y cumplimiento del convenio y leyes laborales.

Los motivos fundamentales de esta valoración probablemente sea el hecho de que el personal obrero y empleado en el tiempo que llevan desempeñándose en la institución son muy pocos los incentivos y reconocimientos recibidos; muy pocas oportunidades de adiestramiento y generalmente para el logro de la cancelación de las deudas laborales se logra a través de presiones por parte de los mismos.

La calidad de producción en el trabajo y el factor que tiene que ver con el ambiente físico de trabajo son otras dimensiones menos valoradas y se refiere

fundamentalmente con los medios materiales para hacer el trabajo, el entorno físico, espacio y condiciones del mismo que disponen.

Las dimensiones o factores mejor valorados son los de la supervisión y participación en la organización, el cual tiene que ver con la supervisión, evaluación de tareas, relaciones con los supervisores y grupo de trabajo. Otro factor valorado positivamente es el relacionado con su trabajo en sí, su satisfacción con las actividades o tareas que vienen realizando según la categoría ocupacional, cantidad de trabajo y ritmo del mismo, es decir el trabajador se siente a gusto con las tareas o funciones que hace.

Como se puede observar, la satisfacción laboral en este estudio está determinada más por los factores intrínsecos del trabajo que por los extrínsecos tales como: beneficios laborales, remunerativas y condiciones físicas (Davis y Newstrom, 2003).

Cuando se considera el grado de satisfacción laboral global según las variables sexo, categoría laboral, condición laboral, nivel educativo, edad y antigüedad, se observa que las mujeres muestran una satisfacción ligeramente mayor que los hombres, sin embargo, hay que hacer la observación de que el grupo del sexo masculino estuvo representado con un 10,1%, por lo que la mayor cantidad de trabajadores estuvo representado por el sexo femenino (89,9%).

De acuerdo a la categoría laboral, el personal obrero mostró mayor satisfacción que los empleados. Davis y Newstrom (2003), refieren que es predecible que las personas con nivel ocupacional más alto, tienden a estar más satisfechos con su trabajo, ya que según lo que sería usual, estarían mejor

pagados, deberían tener mejores condiciones de trabajo y el puesto les permitiría aprovechar mejor sus capacidades, no obstante, observando los resultados de este estudio, ocurre lo inverso, los empleados tienden a estar menos satisfechos, estando incluido en este grupo los profesionales, asistentes, personal administrativo, que se caracteriza por un nivel educativo superior y medio.

Según la edad, se puede ver que los valores ligeramente mayor lo mostró el grupo entre 51 años y 66 años. Según Davis y Newstrom (2003), a medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, al parecer reducen sus expectativas a niveles más realistas y se ajustan mejor a su situación laboral.

De acuerdo a la antigüedad se muestran similares valores entre el grupo con 1 a 8 años de antigüedad y el de 18 a 35 años, los cuales muestran mayor grado de satisfacción que el grupo comprendido entre 9 a 17 años. Con relación al primer grupo pudiera decirse que generalmente al principio en los primeros años de experiencia laboral todo parece nuevo e interesante además de destacar que muchos de los trabajadores en esta categoría están en condición de interinato, en espera del cargo.

En cuanto al nivel educativo, se observa que el grupo con nivel educativo superior muestra menor satisfacción laboral en el trabajo y según la condición laboral los valores resultaron similares en cuanto al nivel de satisfacción.

Al relacionar las variables con el nivel de satisfacción laboral, se puede ver que las variables que mejor predice el grado de satisfacción es el nivel

educativo y antigüedad. Robbins (1999) hace una ligera referencia en cuanto a evidencia que indica que la antigüedad y la satisfacción están relacionados en forma positiva.

Aún cuando no son comparativos por el tipo de instrumento aplicado y el grupo estudiado, es bueno hacer referencia a algunos estudios de satisfacción laboral, y señalar algunos aspectos en los cuales coinciden con este.

Un estudio de diagnóstico de satisfacción laboral realizado en obreros y empleados en una empresa textil Peruana (Hernández, 2000), cuyos resultados destacan que la satisfacción laboral en dicha empresa estuvo determinada más por los factores intrínsecos de trabajo que los externos (beneficios laborales y remunerativos, condiciones físicas de trabajo) lo que en cierta forma se asemeja a este estudio, igualmente con respecto al nivel ocupacional donde los empleados resultaron menos satisfechos en forma global que los obreros.

Otro estudio (Fernández y cols. 2002), evaluaron la satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 de INSALUD de Madrid, encontraron que una de las dimensiones peor valorada por la muestra objeto de estudio fue la promoción profesional.

Así mismo Salinas, Laguna y Mendoza (1994), realizaron un estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores de diferentes áreas (Médicos, Enfermeras, Trabajo Social, Dietología, Mantenimiento y Servicios Generales, Personal Administrativo y Cuerpo Directivo) encontrando que el grupo con mayor grado de satisfacción fue el personal médico y el menos satisfecho el personal

administrativo, y una de las dimensiones menos valoradas fue insuficiente reconocimiento al trabajo.

Si bien es cierto que los estudios citados anteriormente no se pueden comparar con este trabajo objeto de estudio, pudiera decir que coinciden con los resultados aquí hallados en cuanto a una de las dimensiones menos valoradas por los trabajadores como son los beneficios remunerativos y laborales.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Los trabajadores, obreros y empleados del Departamento de Nutrición y Dietética, mostraron medianamente satisfacción laboral global.
- La dimensión menos valorada por los participantes es el factor relacionado con la remuneración y beneficios laborales y las dimensiones o factores mejor valorados es el de la supervisión y participación en la organización y el relacionado con su trabajo en sí.
- Los obreros tienden a estar más satisfecho que los empleados.
- Los trabajadores con nivel educativo superior muestran menor satisfacción laboral en el trabajo.
- Las variables que mejor predicen el grado de satisfacción laboral total en este estudio es el nivel educativo y antigüedad.

Recomendaciones

- Extender este tipo de estudio tomando en cuenta una muestra representativa de todos los trabajadores del Hospital Universitario de Caracas(Profesional, administrativo, técnicos, obreros y cuerpo directivo).

- Dar a conocer los resultados a nivel gerencial y de mandos medios de tal manera que se consideren en la planificación y estrategias a seguir en el área de Desarrollo Organizacional.
- Adaptar un instrumento de evaluación de la satisfacción laboral para los trabajadores Hospital Universitario de Caracas de tal forma que pueda ser aplicado cada cierto tiempo.

Por último, la información que nos proporciona este tipo de estudio es de gran utilidad para los gerentes de hoy y del mañana, para tomar decisiones adecuadas tanto para prevenir como para resolver diversas situaciones que se pueden presentar con los trabajadores. Así mismo, la aplicación del instrumento de diagnóstico en sí permite el flujo de comunicación, se pueden identificar necesidades de capacitación, para la planeación y seguimiento de nuevos programas.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cantera, F.J. (s.f). Evaluación de la satisfacción Laboral: métodos directos e indirectos. Revisión de Octubre 26,2003 de la W.W.W: http://www.siafa.com.ar/notas/nota32/arriba
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Davis,K; Newstrom, J.(2003). Comportamiento humano. México: Editorial McGraw Hill
- Fernández, M; y cols (2002).Satisfacción Laboral de los Profesionales de Atención del Area 10 del Insalud de Madrid. Revista Española de Salud Pública. Revisión de Octubre 07, 2003 de http://www.msc.esc/.es/salud/epidemiologia/resp/200002/satisfaccion.htm
- Hernández, M.(s.f). Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil Peruana. Revisión de Octubre 07, 2003 de http://www.monografias.com/trabajos 13/emtex/emtx.html
- Hernández, R; Fernández C., Baptista P.(2003). Metodología de la Investigación México: McGraw Hill
- Hellriegel, D; Slocum, J; Woodman, R (1999). Comportamiento Organizacional. (Octava Edición). México: International Thomsom Editores.
- Melíá, J.L;(1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26. Revisión de Octubre 07, 2003 de la W.W.W: http://www.uv.es/seguridadlaboral

- Meliá, J.L; Peiró, J.M (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82. Revisión de Octubre 07, 2003 de la W.W.W: http://www.uv.es/seguridadlaboral
- Meliá, J.L; Peiró, J.M (1998). Factores del Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82. Revisión de Octubre 07, 2003 de la W.W.W: http://www.uv.es/seguridadlaboral
- Meliá, J.L; Peiró, J.M (1989).El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 4 (11), 179-187. Revisión de Octubre 07,2003 de la W.W.W.: http://www.uv.es/seguridadlaboral
- Meliá, J.L.; Pradilla, J.F.; Martí, N.; Sancerni, M. D.; Oliver, A. y Tomás, J.M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de satisfacción 21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. Revista de Psicología, Universitas Tarraconensis, 12(1/2), 25-39. Revisión de Octubre 02, 2003 de la W.W.W.: http://www.uv.es/seguridadlaboral
- Méndez, Carlos (2001), METODOLOGIA Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Colombia: McGraw Hill.
- Robbins, S P. (1999). Comportamiento Organizacional. (Octava edición). México: Prentice Haal.

- Salinas, C; Laguna, J.; Mendoza, M.(1994). La satisfacción Laboral y su papel en la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. Salud Pública de México 36: 22-29.
- Vásquez F, S. (2001). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. Predictores de la intención del empleado de dejar la organización. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Católica Andrés Bello.Caracas.

ANEXOS

ANEXO 2

DIAGNÓSTICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL POR FACTORES

FACTOR I: SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

10. Estoy satisfecho de la formación que recibo de la empresa (Hospital).
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.
13. La satisfacción que ejercen sobre mi es satisfactoria.
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento, sección o servicio.
17. Me gusta la forma en que mis supervisores evalúan mi tarea.
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.

FACTOR II: SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÒN Y LAS PRESTACIONES

4. Mi salario me satisface.
9. En mi empresa (hospital) tengo unas satisfactorias. oportunidades de promoción y ascenso.
10. Estoy satisfecho de la formación que recibo de la empresa.

ANEXO 1

Estimados compañeros,

El motivo de la presente es con la finalidad de solicitar su colaboración para llenar este cuestionario dónde su opinión es muy importante y cuya información se requiere como parte de un trabajo de investigación de especialización en gerencia. Para su completa tranquilidad sus datos son confidenciales, el cuestionario es absolutamente anónimo sin que pueda ser identificado usted.

Muchas gracias por su colaboración

Datos Descriptivos.
Marque con una X en la alternativa que lo describa:

1. Cargo que ocupa:
   Obrero ☐ Especifique: _____

   Empleado
   a) Profesional ☐
   b) Apoyo ☐

2. Sexo: Masculino ☐
   Femenino ☐

3. Edad. (Escriba su edad en años)_____

4. Señale aquellos estudios que usted llegó a completar.
   a) Ninguno ☐
   b) Primaria incompleta ☐
   c) Primaria completa ☐
   d) Bachillerato incompleto ☐
   e) Bachillerato completo ☐
   f)Técnico Superior ☐
   g) Universitario incompleto ☐ Especifique_____
   h) Universitario completo ☐

5. Situación Laboral:
   Fijo ☐
   Trabajo especial ☐
   Contratado ☐
   Suplente rotativo ☐

6. ¿Cuántos años tiene trabajando en el hospital? Años_____ y Meses _____

Este cuestionario es una adaptación del cuestionario original S21/26 J.L Meliá (1998).

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presentan aspectos que nos resultan satisfactorios y otros que no lo son. A continuación encontrará una lista de 26 afirmaciones relacionadas con su trabajo. Decida si estas afirmaciones son, en su caso, verdaderas M o más bien falsas (F). Para responder, marque con un círculo la respuesta V ó F que usted escoja. CALIFIQUE EN CONSECUENCIA LA SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN QUE LE PRODUCE.

Para su completa tranquilidad el cuestionario es absolutamente anónimo y los datos que usted aporte serán usados sólo con fines de investigación sin que pueda ser identificado usted. Por ello puede usted responder con toda sinceridad y confianza. Es preferible carecer de un dato que tener un dato falso.

1. Me gusta mi trabajo	V	F
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco	V	F
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan	V	F
4. Mi salario me satisface	V	F
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen	V	F
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	V	F
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas	V	F
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios	V	F
9. En mi empresa (hospital) tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso	V	F
10. Estoy satisfecho de la formación que recibo de la empresa (hospital)	V	F
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes	V	F
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa (hospital) sobre aspectos laborales me satisface	V	F

13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria	V	F
14. Estoy satisfecho cómo mi empresa (hospital) cumple el convenio, y las leyes laborales	V	F
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen	V	F
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento, sección o servicio	V	F
17. Me gusta la forma en que mis supervisores evalúan mi tarea	V	F
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo	V	F
19. Mi empresa (hospital) me trata con buena justicia e igualdad	V	F
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores	V	F
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo	V	F
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros de trabajo	V	F
23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me da la empresa (hospital)	V	F
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios	V	F
25. Estoy satisfecho del nivel de calidad que obtenemos	V	F
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea	V	F

12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.

14. Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.

23. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que meda la empresa (hospital).

FACTOR III: SATISFACCIÓN INTRISECA CON EL TRABAJO

1. Me gusta mi trabajo.

2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo me destaco.

3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.

18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo.

FACTOR IV: SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO

6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.

7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar d trabajo están bien reguladas.

8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.

24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.

FACTOR V: SATISFACCIÓN CON LA CANTIDAD DE PRODUCCIÓN EN EL TRABAJO

5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.
26. Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea.

FACTOR VI: SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE PRODUCCIÓN EN EL TRABAJO

24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.
25. Estoy satisfecho del nivel de calidad que obtenemos.