



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICE – RECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES DE SALUD**

Trabajo especial de grado

**Conocer el Grado de Satisfacción que Tiene los
Empleados que Laboran en la Clínica Albarregas C.A.
Mérida Edo. Mérida**

Presentado a la Universidad Católica Andrés bello por:

Ana Esperanza Castillo Sánchez

**Como requisito parcial para optar el grado de Especialista en Gerencia
de los Servicios Asistenciales de Salud.**

Realizado con la Asesoría del Profesor Ramón Jáuregui

Caracas, Abril 2006

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Justificación.....	6
Alcances.....	6
Limitaciones.....	7
CAPÍTULO II	
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	
Marco Teórico.....	8
Bases Teóricas.....	10
Marco Conceptual.....	29
Definición de variables.....	32
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación.....	33
Tipo de Investigación.....	33
Población y Muestra.....	35
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	35
Descripción para obtener la validez y la confiabilidad del instrumento.....	37

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
 Tablas y Gráficos..... 38

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES..... 46
RECOMENDACIONES..... 47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 48
ANEXOS..... 50

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICE – RECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES DE SALUD**

Trabajo especial de grado presentado como requisito parcial para optar al grado de Especialista en gerencia de los Servicios Asistenciales de Salud.

**Conocer el Grado de Satisfacción que Tiene los
Empleados que Laboran en la Clínica Albarregas C.A.
Mérida Edo. Mérida**

AUTOR: Ana E. Castillo S.
ASESOR: Prof. Ramón Jáuregui
TUTOR: Prof. Jorge Bastidas
FECHA: Enero 2006

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es conocer el grado de satisfacción de los empleados que laboran en la Clínica Albarregas, C.A. Mérida, Estado Mérida. Este estudio es un proyecto factible, apoyado en la investigación descriptiva de campo. La muestra conformada por 36 empleados, es decir toda la población, en la recolección de los datos se aplicó un cuestionario, conformado por 24 ítems, construido de acuerdo con la escala de Likert con cinco alternativas de respuestas. Los resultados obtenidos demostraron que a todos les gusta el trabajo que desempeñan. Con relación a los factores de motivación opinaron no estar satisfechos. En relación con los factores de Higiene están satisfechos. Con la remuneración, posición, condiciones laborales, condiciones físicas se apreciaron diferencias muy significativas, el problema más resaltante esta en relación a la comunicación que tienen los coordinadores y la Junta Directiva con el personal que dirige, lo que refleja que un 29% opinó que rara vez sus decisiones eran juntas y que rara vez se comunicaban directamente con sus empleados, por lo tanto, rara vez había motivación. Se recomienda la realización de talleres de comunicación efectiva donde participen, la Junta Directiva, Coordinadores y empleados en generales que sirvan de estrategias para el mejor funcionamiento de la institución.

AGRADECIMIENTO

Cuando se desea algo en la vida, el amor la constancia y voluntad vencen, a pesar de todos los obstáculos que se presentan.

Pero al pasar por mi mente el camino recorrido quiero brindar mi agradecimiento a las lindas personas que me apoyaron en este nuevo recorrido. Por eso es justo hoy agradecer.

A la Universidad Católica Andrés Bello por ofrecerme esta oportunidad para realizar un sueño de mi vida.

A los profesores Ramón Jáuregui y Jorge Bastidas; por aportarme sus conocimientos, confianza, dedicación y guía para realizar mi trabajo final para culminar mi triunfo.

A todos los profesores de Post grado que me impartieron sus conocimientos muchas gracias.

A mis amigos Dayra y Wladimir que de una u otra forma me ayudaron y me orientaron en momentos dados.

Al personal que labora en la Clínica Albarregas, por haber colocado un granito de su tiempo en dar opinión para hacer posible el trabajo final de grado. Gracias compañeros. Mi triunfo también es de ustedes.

A la Doctora Rosa Briceño de Ferrer por haber colaborado, orientado en realizar el instrumento aplicado al personal de la Clínica Albarregas para dar posibles resultados al trabajo final. Muchas Gracias.

A todos mis compañeros de salón que de una u otra forma nos dimos fuerza, valor, paciencia, comprensión, aliento para alcanzar nuestra meta propuesta.

A todas aquellas personas y amigos (as) que no menciono pero que de alguna manera me estimularon para seguir adelante. Para ustedes mi agradecimiento.

DEDICATORIA

Un triunfo pertenece no sólo a quien lo alcanza, sino a todas aquellas personas que contribuyeron a que este se hiciera realidad, a los cuales doy gracias en este día tan especial.

- A Dios y a la Santísima Virgen, mis guías espirituales quienes siempre han estado conmigo, iluminando mi destino y el sendero del saber. A ellos les doy las gracias.
- A mis padres pilares fundamentales de mi vida, que con paciencia y amor me han dado la fuerza necesaria para seguir adelante. Los quiero mucho.
- A mi hijita Ana Cristina, el regalo más hermoso que Dios me ha dado, motivo de mi lucha, perseverancia, quien con su inocencia y sonrisa ilumina todos los días de mi vida. Te amo.
- A mis hermanos para compartir conmigo momentos de Alegría y felicidad y por recibir siempre de ustedes una palabra alentadora. Este triunfo es de ustedes. Los quiero mucho.
- A mi esposo Jesús (chucho) a quien quiero mucho, quien siempre ha estado a mi lado, compartiendo momentos buenos y malos. Te amo.
- A mis sobrinos (as) por los grandes momentos de felicidad, deseo y espero que mi triunfo sea para ustedes ejemplo de amor, dedicación y sacrificio.
- A la memoria de mi hermano Juan, quien hoy no puede compartir esta alegría. Se que donde estás brillarán tus ojos de felicidad y celebrarás conmigo este momento.

- A mi amiga Antonieta, amiga incondicional que de una u otra manera nos ayudamos para no flaquear y seguir adelante en los momentos difíciles. Juntas celebramos este triunfo.
- A todas aquellas personas que de una u otra manera me ayudaron a culminar esta meta. Gracias por estar conmigo.

INTRODUCCIÓN

El mundo de hoy se encuentra afectado por una serie de cambios estructurales, sociedades enteras son modificadas completamente en formas y modos de vida, por consiguiente, el ser humano modifica sus actitudes y conductas que de una u otra manera afectan el buen funcionamiento de las organizaciones a las cuales pertenecen y en las que pasan su existencia trabajando, enfrentando innumerables desafíos al luchar por cumplir las tareas diarias.

El presente estudio es un caso práctico, como es el conocer el grado de satisfacción que tienen los empleados de la Clínica Albarregas C.A. Estado. Mérida, dedicada a dar salud, teniendo en consideración las variables satisfacción laboral, factores motivadores y factores de higiene, con la finalidad de aportar conclusiones y recomendaciones a una realidad específica.

La medición de la satisfacción laboral es importante porque representa un sistema de diagnóstico que permite conocer la salud de una empresa y gracias a eso se obtienen resultados que pueden ayudar a identificar los problemas de mayor preocupación, las causas de descontento del personal, los factores de motivación e higiene que aportan a la satisfacción en general.

Considerando la importancia que tiene la satisfacción laboral dentro de nuestra empresa, se estructura el trabajo de la siguiente manera.

El Capítulo I, contiene lo referente al planteamiento del problema, justificación, objetivos generales y específicos, alcances, limitaciones.

El Capítulo II antecedentes de la investigación, bases teóricas que sostienen la investigación, marco conceptual.

En el Capítulo III, se encuentra la definición de las variables en estudio, marco metodológico, diseño de la investigación, tipo de investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, descripción para obtener la validez y la confiabilidad del instrumento.

El análisis, interpretación de datos, se describe en el Capítulo IV, donde se presentan mediante gráficos, los resultados de la investigación de campo.

En el Capítulo V, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, posteriormente las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los cambios que viven las organizaciones empresariales, son objeto de estudio por parte de innumerables analistas de la Administración del comportamiento humano, quienes tratan de obtener información con respecto de su incidencia en la marcha de las empresas y organizaciones. Estos cambios exigen una demanda distinta de creatividad y de comportamiento que estén constituidos por una serie de sucesos y experiencias que utilicen el conocimiento de los individuos y el comportamiento de grupos que faciliten esos cambios que se buscan.

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 relacionados entre si, que corresponderían a diversos aspectos del empleo. Por ejemplo, una medición popular de satisfacción en el trabajo es el índice descriptivo del trabajo, que mide la satisfacción en términos de cinco aspectos específicos del empleo de una persona: la remuneración, los ascensos, la supervisión o evaluación, el trabajo en si mismo y los compañeros. Es obvio que un empleado esté satisfecho con algunos aspectos y al mismo tiempo descontento con otros. Las fuentes de satisfacción y descontento del trabajo varían de una persona a otra. La fuente que se consideraron importantes para muchos empleados incluyendo el reto del trabajo, el grado de interés de las labores para la persona, el grado de actividad física necesaria, las características de las condiciones de

trabajo, los tipos de estímulos que la organización brinda, la comunicación entre el gerente y los empleados. Estos factores hacen necesarios este estudio en la Clínica Albarregas C.A., Mérida Estado Mérida, con la finalidad de lograr los objetivos específicos propuestos para lograr así una mayor satisfacción laboral.

OBJETIVOS

Objetivo General

Conocer el grado de satisfacción de los empleados que laboran en la Clínica Albarregas C.A. Mérida Estado. Mérida.

Objetivos Específicos:

- Detectar el grado de satisfacción de los empleados de la Clínica Albarregas C.A. Mérida Estado. Mérida.
- Buscar cuales son los factores motivadores de higiene que nos afectan para estar satisfechos en nuestras áreas de trabajo.
- Elaborar recomendaciones de acuerdo a los resultados sobre el grado de satisfacción laboral de los empleados que laboran en la Clínica Albarregas C.A. Mérida Estado. Mérida.

JUSTIFICACIÓN

La investigación se realiza porque se hace necesario proporcionar mejoras en la Clínica Albarregas C.A., la misma coadyuva a que quienes dirigen la Institución asuman actitudes adecuadas para orientar al Recurso Humano que labora bajo su dirección, permitiendo que los objetivos sean alcanzados con mayor exactitud y armonía, lo que significa posibilidad de creatividad, disposición a ejecutar la tarea diaria y satisfacción durante la práctica laboral, beneficiando en última instancia a los trabajadores de dicha institución. También se justifica desde el punto de vista organizacional, lo que va a permitir conocer la salud de la Clínica y gracias a eso se obtendrán resultados que puedan ayudar a identificar los problemas, de mayor preocupación, como las causas de descontento del personal, los factores de motivación e higiene que aportan a la satisfacción en general.

ALCANCES

La presente investigación permite conocer el grado de satisfacción de los empleados que laboran en la Clínica Albarregas C.A. Mérida Estado. Mérida, tomando en consideración la variable satisfacción laboral, relacionado con los factores de motivación e higiene laboral, y a partir de ellos, aportar recomendaciones que permitan a la clínica, la implementación de estrategias para mejorar su desempeño organizacional, así como contribuir con la investigación sobre el tema en nuestro medio, abriendo nuevos horizontes de estudio y estimular la necesidad de contar con mayor número de profesionales dedicados a la rama gerencial.

LIMITACIONES

En el desarrollo de la investigación de campo se presentó cierta dificultad referida a la falta de tiempo para la realización de la misma, así mismo, por lo extenso del tema a tratar lo concerniente a la satisfacción laboral fue imposible abarcar todos los enfoques acerca de esta investigación.

Las personas encuestadas trabajan en diferentes turnos y fue algo difícil la entrega del instrumento pero se logró con esfuerzo del propio investigador logrando aplicarla a 36 empleados.

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La revisión bibliográfica ha permitido encontrar algunos trabajos realizados a nivel Internacional.

Torres, C. (1987). Su investigación es acerca de la satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el Hospital E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo durante su ejercicio profesional.

Se llegó a la conclusión que el 65% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, el 35% experimentan satisfacción, los factores que determinan la insatisfacción laboral, son los extrínsecos: organización, salario y ambiente físico; comparando la satisfacción laboral entre las enfermeras de ambas Instituciones se tiene: En el Hospital E. Rebagliati, el 60 por ciento de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, mientras que en el Hospital Dos de Mayo el 90 por ciento de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional en un ambiente laboral satisfactorio.

Palma, S. (1999), reportó una muestra de 952 trabajadores en cinco grupos un nivel de satisfacción promedio en trabajadores dependientes en Lima Metropolitana, siendo los factores intrínsecos los de mayor satisfacción, las diferencias por género favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción laboral; así también a los trabajadores que atienden directamente al público, siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.

Estas investigaciones presentadas anteriormente sirven como modelo a utilizar en el presente trabajo, sirviendo de apoyo para orientar el desarrollo del marco teórico, la operacionalización de las variables, así como también para los aspectos referidos a la estadística y como orientación en la parte metodológica.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2002; realizó una encuesta en donde confirman que los trabajadores españoles manifiestan un nivel medio de satisfacción en el trabajo, al situarse en 6,70 puntos, en una escala de 0 a 10, en la que cero es ninguna satisfacción y 10 muy satisfecho. Los datos anteriores forman parte de los resultados obtenidos por la tercera encuesta de calidad de vida en el trabajo, que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha realizado en el 2001. El 89.7% de los entrevistados respondieron que estaban satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, lo que significa una mejora con respecto a la valoración sobre el mismo tema de años anteriores: 89.1 % en 1.999 y un 86.7% en el 2000. Las principales fuentes de gratificación laborales que mencionan los entrevistados son: El gusto para la realización de su trabajo (24,5%). El compañerismo (11.8%), el sueldo (7.7%). el buen horario (7,5%) y el desarrollo personal (7.4%).

BASES TEÓRICAS

La importancia de la satisfacción Laboral es de gran interés porque indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y demás, por los siguientes motivos: Existen muchas evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado.

Además, la satisfacción laboral es de gran interés "en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales". (Palma 1.999 p. 24).

Es más probable que los empleados satisfechos sean ciudadanos satisfechos, estas personas adoptarán una actitud más positivas ante la vida en general y representaban para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos.

Actualmente se presta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento. Subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio. (Pereiro, 1996, p. 344).

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tarea monótona, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes. (Atalaya, 1999, p. 50).

Breve reseña de las facetas de la satisfacción laboral según algunos autores.

BEER	LOCKE (1976)	GRAFFIN Y BATEMAN (1986)	JHOND (1988)	PALMA (1999)
Compañía	Eventos o condiciones de trabajo	Trabajo	Reconocimiento	Condiciones físicas
Trabajo mismo	Salario	Paga	Beneficios	Remuneración
Compañeros	Promoción	Supervisión	Condiciones de trabajo	Políticas administrativas
Objeto del contexto	Reconocimiento	Beneficios	Supervisión	Relaciones sociales
Del trabajo	Beneficios	Oportunidades de promoción	Compañeros de trabajo	Desarrollo personal
		Condiciones de trabajo	Políticas de empresas	Desempeño de tareas
	Agentes de satisfacción	Compañeros prácticas de la organización		Relación con la autoridad
	Supervisión			
	Compañeros			
	Compañía			
	Dirección			

El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población.

Halloran y Benstosn (1997), encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional.

Los determinantes más importantes de la satisfacción laboral son:

Edad

La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño, y en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral.

Hacia los 60, la persona experimenta un declive de sus capacidades y horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja.

Género:

En investigaciones realizadas en Estados Unidos se ha demostrado que mujeres se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario. Algunos resultados de la investigación indican que están más insatisfechas que los varones, Se sabe que les interesan aspectos de trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. Por ejemplo, las mujeres con desventajas se preocupaban más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, ellos sentían más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones trabajo.

Es natural que haya distintas fuentes de satisfacción para quienes hacen carrera en el mundo de los negocios y las que trabajan a fin de contribuir al ingreso familiar. Las motivaciones y satisfacciones de las

mujeres profesionales se parecen más a las de los ejecutivos. Ellos obtienen más satisfacción con su trabajo las madres no lo consideran el principal centro de su vida, pues se sienten realizados en su papel de madre, esposa y ama de casa. (Schuitz, 1998, p. 264).

Palma, S. (1.999) en un estudio realizado en Perú en la ciudad de Lima Metropolitana, la diferencia por género favorece a la mujer quien tiene un mejor nivel de satisfacción laboral.

Experiencia Laboral

La misma explicación se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo puede Llevar a cambiar nuevamente de empleo.

Nivel Ocupacional

En cuanto al nivel ocupacional de la persona. Mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional Como existe una asociación

directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al salario más que el nivel de Calificaciones. "En términos generales a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras (descritas por Herzberg) y más autonomía, interés y responsabilidad". (Dunnette, 1998, p. 266).

Nivel dentro de la Organización

Finalmente, la relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen. En primer lugar, los profesionales y gerente muchos de los cuales son también propietarios gozan de mucho mayor autonomía que los empleados de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los trabajadores de nivel inferior.

Podemos concluir que la autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta orientación significa adicionalmente un mayor ingreso, entonces el nivel organizacional más alto permite lograr una mayor satisfacción.

Trabajo Eventual 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 como se están desempeñando. Los trabajos que tienen

muy poco desafío provocan aburrimiento pero un 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 acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro no todo el mundo busca el dinero. Mucha gente acepta con gusto menos dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o en un trabajo menor demandante, o de tener mayor discreción en su puesto o de trabajar menos horas. Pero la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia. De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción.

Condiciones favorables de Trabajo

Los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambiente físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberán estar tampoco en el extremo - por ejemplo, tener demasiado calor y muy poca luz. Además, la mayoría de los empleados prefieren trabajar relativamente cerca de la casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado.

Colegas que brinden apoyo

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. No es de sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.

Personalidad

Holland expone que la gente con tipos de personalidad congruentes con sus vocaciones escogidas poseería talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Por tanto, es probable que sean más exitosos a esos trabajos y, debido a este éxito, tengan una mayor probabilidad de lograr una alta satisfacción en su trabajo.

Factores laborales

El rendimiento laboral puede definirse según el diccionario Everest Coronel (1973): "como el producto o utilidad de que dé una cosa (Pp. 838 y 1226) en este caso es perteneciente al trabajo o actividad laboral que realiza un empleado; Cuando un empleado es eficiente y productivo en la empresa para la cual trabaja, es porque esta ha sabido identificar y suplir sus necesidades; la mayoría de los problemas que conlleva al descontento laboral tienen mucho que ver con el incumplimiento evidente del contrato psicológico; para un empleado es importante conocer el rol que jugará dentro

de la empresa, por lo que es vital para él, sentirse lo más satisfecho y así la empresa obtendrá las expectativas esperadas.

Teorías Humanísticas Asociadas a la Motivación y Satisfacción Laboral

En toda organización los empleados quieren que se les recompense por sus aportes, esperan que los administradores traten de satisfacer las necesidades de los empleados, sus requisitos básicos para vivir y trabajar en forma productiva. Conforme la población de trabajadores de las organizaciones se van diversificando cada vez más, se va volviendo importantísimo reconocer la individualidad de las necesidades, identificarlas y responder a ellas se convierte en un tema crítico para la buena Administración o Gerencia.

Existen algunas teorías referidas a la motivación que pueden servir de apoyo para el desarrollo de la presente investigación, en cuanto a la satisfacción laboral se refiere. Entre ellas se pueden mencionar la teoría de la Pulsión de Hull, la de Tomam, la de McClelland, la de Atkinson, la teoría de Frederick Herzberg entre otras. Todas ellas intentan explicar qué es la motivación, algunas se relacionan entre sí, otras discrepan por tener puntos de vista diferentes, pero todas contribuyen a que las generaciones actuales comprendamos la importancia de este tema en el campo de la conducta humana.

La Teoría de la Pulsión de Hull

Hull, psicólogo norteamericano perteneciente a la escuela de Yale, utilizó los experimentos del reflejo condicionado de Pavlov y otros investigadores. Hizo hincapié en el proceso de condicionamiento, pero, a la

luz de nuevos y detallados conocimientos sobre las respuestas condicionadas, presentó un sistema de definiciones, postulados y teoremas con lo que se podía cerrar el vacío que existía entre el condicionamiento y las formas más complejas de aprendizaje.

Según autores como Kimble y Mankeliunas (citados por Flores, 1999), los principales aspectos que caracterizan la teoría de Hull, se pueden resumir en los siguiente: a) Utilizó un modelo de mecánica Newtonian. b) Consideró su método como hipotético - deductivo. c) Utilizó el sistema deductivo para explicar los fenómenos del condicionamiento clásico. d) Interpretó la Ley del efecto Thorndike como reducción del impulso. e) Consideró al aprendizaje como un proceso gradual.

Hull elaboró una ecuación para definir la motivación, propuso que la relación multiplicativa entre la Fuerza de Hábito (H) y la Pulsión (P) determinaba el grado de Potencial de Excitación (PE) o motivación requerida para producir un determinado comportamiento, así $PE = H \times P$.

La Fuerza de Hábito es el grado de asociación existente entre un estímulo y una respuesta. Este grado de asociación se determina por el número de ensayos de aprendizaje que se dieron para establecer la relación conductual entre estímulo (E) y la respuesta (R).

Pulsión es una condición de excitación que se genera en el organismo y que contiene la capacidad de energizar o promover comportamientos tanto aprendidos como no aprendidos. La ejecución del comportamiento así energizado reduce o elimina la fuerza de la pulsión. La teoría de Hull se incluye dentro del grupo de las homeostática por tratar los asuntos relacionados con el equilibrio interno - externo del organismo, como vías para

reducir la pulsión. Los aportes de esta teoría han contribuido a la elaboración y avances de la teoría motivacional, permitiendo las aclaratorias en relación con el hecho de que no todas las necesidades humanas deben tener su origen puramente en lo biológico.

La Teoría de Tolman

Es un teórico cognoscitivo, que influyó en la Psicología del aprendizaje en la década de los treinta. Su teoría recibe la interacción entre el ser y el medio. Los puntos sobresalientes de ella, tomados en los reportes de Kimbte, Wasna, Toro y Cabrera (Citados por Flores, 1999) son:

- a)** Consideró el aprendizaje como la adquisición de conocimientos
- b)** Propuso que la ruta conduce del signo al significado.
- c)** Introdujo el concepto de expectativa.
- d)** Relacionó conocimiento y expectativa.
- e)** Consideró la teoría de la expectativa como una teoría del no refuerzo.
- f)** Diferenció el aprendizaje de la ejecución.
- g)** Sostuvo que el acondicionamiento era una forma limitada de aprendizaje.

Tolman en su teoría plantea que se produce una interacción de todas las fuerzas activas en el medio circundante, relacionándose estados interiores con nuevos estímulos intrínsecos o extrínsecos. El modelo de Tolman contiene tres conceptos básicos.

El sistema de necesidades, la matriz convicción - valor, el espacio de comportamiento inmediato y concreto, también distingue entre matriz modal y matriz activada. La matriz modal convicción - valor contiene las experiencias

hechas en situaciones anteriores. La matriz activada es el resultado de los impulsos específicos desencadenados en el momento y de los estímulos que obran. Las condiciones de pulsión y estímulo determinan la magnitud momentánea de las necesidades y por ende de los objetivos definidos. El espacio concreto de comportamiento se compone de los objetos del medio percibidos en forma inmediata, recordados y esperados, junto con sus valencias positivas y negativas, así como las relaciones situacionales, percibidas y esperadas, de esos objetos entre sí y consigo mismo del sujeto del comportamiento.

La teoría de las motivaciones sociales de McClelland

Fue aplicada por el mismo a la interpretación del desarrollo económico trabajando con diferentes países, culturas y religiones. Para este autor la motivación estaría constituida por grupos de expectativas o asociaciones que se forman y crecen alrededor de las experiencias afectivas; de ahí que en las redes asociativas de las experiencias infantiles que Llegaron a integrarse a la personalidad del individuo, se encontrará la raíz profunda, el origen determinante de las diferentes formas de conducta en las cuales, finalmente, se satisface el impulso por la motivación. Los puntos más importantes en esta teoría son:

- a)** Basa su teoría en un modelo que distingue entre los valores afectivos y su medio situacional
- b)** El primero se refiere a las expectativas producto de la experiencia, es decir a la situación potencial, teórica y el otro a la situación actual real.
- c)** Los valores afectivos positivos conducen a un comportamiento de aproximación.
- d)** Los valores afectivos negativos a un comportamiento de evitación.

- e) En las motivaciones intervienen amplias relaciones temporales (pasado, presente y futuro).
- f) También intervienen los reflejos de experiencias cognoscitivas y emocionales que son activados por la situación actual y se manifiestan en las expectativas con miras al objeto de la acción.

McClelland considera tres motivaciones sociales relevantes.

Motivación de poder: es la necesidad interior que determina la conducta de un individuo para influenciar a otro ser humano o a un grupo de ellos. Se manifiesta la necesidad de poder a través de acciones que impliquen ejercer influencias, éstas pueden ser acciones fuertes y poderosas que afectan a los demás, tales como asaltos, ataques, persecuciones y represiones verbales. Este tipo de acción niega la relación afectiva.

La motivación de afiliación: es una forma de conducta social que responde a un impulso que se satisface mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con otra u otras personas. La meta perseguida es la de alcanzar una relación basada en una amistad recíproca. Se evidencia cuando se manifiesta preocupación por gustar y ser aceptado y cuando las personas dan señales de querer establecer amistades.

Motivación al logro: Es la necesidad que manifiesta el ser humano de actuar en la búsqueda de metas realistas que lo satisfagan, realizando actividades en términos de calidad y excelencia. El trabajar continuamente por estas metas, lo lleva a trazarse nuevas opciones que le permitan escalar día a día posiciones diferentes dentro de su contexto social.

El gran aporte de McClelland lo constituye la definición y el estudio en toda su dinámica de la motivación al logro, encontrando una metodología apropiada para medirla, tanto cualitativa como cuantitativamente.

La Teoría de Atkinson

Su estudio se centró en los motivos que utiliza la gente en relación con el desempeño. Las características sobresalientes de su modelo las podemos resumir, utilizando los reportes de Mankeliunas y Atkinson (citado por Flores, 1990):

- a)** Trabajó específicamente con la motivación al logro.
- b)** Definió un modelo lineal de la motivación.
- c)** Utilizó el término incentivo dentro del enfoque motivacional.
- d)** Planteó que el éxito y el fracaso se presentan en proporción diferente en cada individuo.

Según este autor, la motivación al logro estaría dada por la tendencia a la búsqueda del éxito menos la tendencia a evitar el fracaso. El principio general del cuál parte es que el Motivo para alcanzar el éxito (Me), se combina con dos situaciones importantes. Por un lado la fuerza de expectativas o la Probabilidad de éxito (Pe); y por el otro el valor inventivo para el éxito de una actividad en particular (Ie). Este motivo hacia el éxito es generalmente medido con el Test de Apercepción Temática (TAT) de Murrria. Por lo tanto, la tendencia hacia el éxito (Te) se puede expresar así: $Te = Me \times Pe \times Le$. La primera variable (Me), es una característica relativamente general y estable de una persona en cualquier situación conductual. Pero los valores de las otras dos variables, (Pe y Le), dependen de las experiencias anteriores (individuales) en situaciones específicas a las que él aporta.

Se asume que, en adición a la tendencia general por la búsqueda del éxito, existe también una tendencia para evitar el fracaso (T_{ef}). El motivo para evitar el fracaso (m_{ef}) puede ser concebido como la capacidad para reaccionar con vergüenza y dificultad ante el fracaso, cuando la persona sabe que será evaluada y el fracaso es una posibilidad, el resultado será de ansiedad y tenderá a retirarse de la situación.

Este motivo es medido por lo general a través del Test de ansiedad como el de Sarason. La probabilidad de fracaso (P_f) es fuerte cuando la expectativa o probabilidad de éxito (P_e) es débil y viceversa. Se asume que la probabilidad de éxito (P_e) más la probabilidad de fracaso (P_f) es igual a 1. El I_f indica el valor que el individuo le asigna a un evento que quiere evitar; en consecuencia, a $I_f = -(1 - P_f)$, se le asigna un valor negativo, puesto que se presume que el fracaso es aversivo. La tendencia a evitar el fracaso estaría representada por la siguiente ecuación: $T_{ef} = M_{ef} \times P_f \times I_f$.

El resultado será siempre número negativo. Esta suma representa la intención del individuo a no ejecutar la actividad. Por lo tanto, la tendencia hacia el logro sería definitivamente: $(T)_{log} = (M_e \times P_e \times I_e) + (M_{ef} \times P_f \times I_f)$. Si la tendencia hacia el éxito (T_e) es mayor que la tendencia a evitar el fracaso (T_{ef}), la persona realizaría la acción, mientras que si la (T_{ef}) es mayor que la (T_e), la persona evitará la situación que exige la conducta de logro.

La Teoría de Abraham Maslow

Denominada Jerarquía de las Necesidades de Maslow, ordena las necesidades desde los niveles más bajos y más básicos, hasta las de niveles más altos; primero entran las necesidad fisiológicas referidas al

alimento, agua, cobijo, sexo; las necesidades de seguridad y protección describen el afán de la persona por disfrutar la seguridad y tener protección, la necesidad de pertenencia y amor que se concentra en los aspectos sociales de las situaciones laborales y no laborales, la necesidad de valoración que incluye la preocupación de la persona por alcanzar la maestría, la competencia y el status. El individuo anhela que se reconozcan sus logros y lucha por demostrar su eficiencia personal; la necesidad de realización personal refleja el deseo de la persona por crecer y desarrollar su máximo potencial. Las teorías de Alderfer y Maslow guardan una relación estrecha respecto a su contenido, prácticamente miden lo mismo pero estructurado de manera diferente por cada autor, así como también van dirigidos en mejor manera a evaluar a todas las personas independientemente de que sean trabajadoras o no; Mc Clelland desarrolló una teoría con opciones de necesidades muy amplias y permite ser utilizada en una investigación que se dirija a medir la parte motivacional de los directivos más que a los subalternos, puesto que aporta elementos acerca del por qué estas personas están ubicadas en ese alto cargo, se determinaría si por el deseo de ser poderoso, porque tiene padrinos que lo mantienen alto es porque realmente él lo merece y es útil en ese puesto de trabajo.

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

Entre las teorías principales ya mencionadas sólo falta la teoría de los dos factores de Herzberg, que es la seleccionada como apoyo para el desarrollo de la satisfacción laboral en este trabajo, su selección es debido a que está dirigida únicamente a elevar la satisfacción laboral en lugar de motivar a los trabajadores explícitamente para que mejoren su desempeño,

constituyéndose de esta forma como la teoría humanística de apoyo al desarrollo de la investigadora con respecto a la satisfacción laboral.

La teoría que ha estimulado quizá el mayor interés en los últimos años ha sido la de este autor. En varios aspectos es semejante a la jerarquía de necesidades de Maslow puesto que propone dos clases de factores que coinciden aproximadamente con las categorías de nivel superior y nivel inferior del marco referencial de Maslow. Herzberg basó sus estudios tomando en cuenta el campo motivacional, relacionándolo con el laboral. Se ha dedicado de lleno al estudio profundo de las relaciones entre individuos e instituciones.

Gordón (1997), en su libro Comportamiento Organizacional señala con respecto a la Teoría de Frederick Herzberg y sus colaboradores, llamada también teoría de los dos factores. La misma se concentró en la manera de llevar la satisfacción laboral, en lugar de motivar a los trabajadores explícitamente para que mejoraran su desempeño.

Los aspectos más sobresalientes de su teoría son:

- Su experiencia se centra en el campo laboral.
- Considera que el trabajo es la actividad más importante del individuo.
- A través del trabajo el hombre puede satisfacer necesidades sociales de autoestima y aprobación.
- El comportamiento individual está condicionado por la geografía del ámbito vital.

La satisfacción e insatisfacción personal en el ambiente laboral se debe a factores motivacionales e higiénicos. Herzberg dividió su trabajo en

dos tipos de elementos, los de la primera clase son llamados Factores Motivadores y los de la segunda clase los denominó factores de higiene.

En los factores motivadores, se inducen elementos vinculados al empleo como la realización, el reconocimiento y la promoción, características del contenido del puesto, entre ellas responsabilidad, autoestima, autonomía y crecimiento.

Al final de cuentas, si se aumentan los motivadores, la persona se verá motivada para invertir mayor esfuerzo y obtener mejores resultados. Los gerentes pueden aumentar los motivadores de una tarea cambiando la forma de ejecutarla, de tal manera que las personas puedan gozar de mayor autonomía, responsabilidad y creatividad.

En los factores de higiene se incluyen cosas como la política y administración de la compañía, la supervisión técnica, y condiciones de trabajo; son las características del contexto de trabajo, las políticas de la compañía, las costumbres, los sueldos y salarios, las prestaciones y las condiciones laborales. Cuando se mejoran los factores de higiene, disminuye la insatisfacción de las personas con su situación laboral, y en última instancia, permiten que los motivadores tengan impacto. Aun cuando estos factores no llevan a la persona a realizar un esfuerzo mayor, deben estar dentro de un nivel aceptable para que los motivadores puedan producir consecuencias positivas. Por ejemplo, ofrecer autonomía y responsabilidad cuando las condiciones laborales y otros factores del contexto no están resueltos, produce insatisfacción en los trabajadores y limita la presencia de la motivación.

Según la teoría de Herzberg, el gerente trata de elevar la satisfacción laboral, significa reducir la insatisfacción y al mismo tiempo aumentar la satisfacción. El sólo hecho de mejorar las condiciones laborales no aumentará la motivación de los trabajadores porque tan solo disminuirá la insatisfacción, sin aumentar la satisfacción (Gordon, 1997. p. 124).

Cuadro Resumen de la Teoría de Herberg

Los Motivadores	Los factores de Higiene
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo significativo y desafiante ▪ Reconocimiento de los logros ▪ Sentimiento de realización. ▪ Mayor responsabilidad. ▪ Oportunidad para crecer y progresar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneración. ▪ Posición. ▪ Seguridad. ▪ Condiciones laborales ▪ Relaciones interpersonales.

Fuente: Gordón, 1997

Herzberg realizó un estudio que sirvió como base para el desarrollo de la teoría, entrevistó a 200 ingenieros y contadores en nueve compañías, quienes describieron varias experiencias anteriores de trabajo en los cuales se sintieron excepcionalmente bien o excepcionalmente mal con respecto a sus empleos. Además debían indicar en qué grado habían influido positiva o negativamente sobre ese sentimiento cada una de las experiencias que describían.

Los investigadores a cargo de Herzberg tomaron los datos de las entrevistas y los dividieron en Unidades de Pensamiento, tales como: "Me siento fresco y entusiasta, listo para venir al trabajo" o "Me gusta saber que hay una razón para hacer el trabajo". Cinco mil declaraciones de este tipo se

clasificaron luego en categorías como realización, condiciones de trabajo y trabajo mismo. Además, los hechos o unidades de pensamiento se compararon para determinar si se asociaban con actitudes de trabajo altas o bajas.

MARCO CONCEPTUAL

Actitud Laboral: Aspectos positivos o negativos en la actitud de un trabajador frente a una tarea concreta.

Actividades Necesarias: Las tareas formalmente asignadas a un grupo.

Aptitud: Capacidad para hacer bien las cosas a partir de un aprendizaje teórico o práctico.

Comunicación: Intercambio de información, ideas, conceptos, sentimientos, etc., entre dos a más personas.

Descontento Laboral: Término usado por F. Herzberg para describir situaciones, que no ayudan a mantener la motivación del empleado Cf. Clima organizacional; decisión de participar; factores de mantenimiento; gratificante.

Efectividad: En el proceso de dirección, organización, óptima entre cinco elementos: producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad y desarrollo.

Empleado: Vocablo de sentido general que abarca a todas aquellas personas que trabajan por un sueldo o salario y que prestan sus servicios a un empresario.

Necesidades Motivacionales: Fuerzas psicológicas que afectan el pensamiento y comportamiento (por ejemplo, la necesidad de auto actualización, pertenencia, sentimientos de seguridad). Una teoría desarrollada por A. Mastow destaca las necesidades motivacionales de un individuo, jerarquía de necesidades.

Incentivo: Estímulo hacia una mayor actividad o eficiencia.

Ocupación: Actividad profesional de una empresa

Organización: Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran.

Remuneración: Ingresos en forma de sueldos u otros incentivos recibidos por los trabajadores.

Responsabilidad: Obligación que tiene una persona frente a una cosa, impuesta por la Ley.

Relaciones laborales: Término genérico, que engloba las materias de interés común para empresarios y trabajadores.

Seguridad: Protección contra el riesgo.

Salario: Compensación percibida por un empleado como contraprestación por los servicios durante un periodo determinado. Sueldo.

Satisfactorio: P. E. R. criterio de efectividad que se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades de sus empleados.

Como resultado de análisis, los investigadores Llegaron a la conclusión de que ciertos hechos de trabajo "factores motivadores Llevan a la satisfacción con el empleo cuando ellos están presentes pero no causan insatisfacción cuando están ausentes; otros hechos del trabajo "factores higiénicos producen insatisfacción con el empleo si están ausentes, pero no aumentan la satisfacción si están presentes.

Resultados como estos han llevado a Herzberg a la conclusión de que sólo el cumplimiento de los factores motivadores pueden dar por resultado satisfacción positiva con el empleo. En cuanto a la satisfacción de los factores higiénicos, ellos pueden evitar que el empleado se sienta insatisfecho, pero no contribuir a una satisfacción positiva. Según esta manera de ver la investigación, la satisfacción y la insatisfacción no se consideran como extremos opuestos de un mismo continuo, sino más bien como factores distintos. Lo contrario de satisfacción es no satisfacción, mientras que lo contrario de insatisfacción es satisfacción.

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente:

Satisfacción laboral.

Variables Dependientes:

Factores Motivadores: referidos directamente al empleo como la oportunidad, trabajo significativo, mayor responsabilidad, oportunidad para crecer y progresar dentro de la organización.

Factores de Higiene Laboral: referidos a las políticas de remuneración, posición, seguridad, condiciones laborales, relaciones interpersonales, comunicación dentro de la organización.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para obtener los datos que se requieren, deben seleccionarse los distintos métodos y técnicas que permitan obtener la información. Por consiguiente, todo proyecto de investigación contiene un marco metodológico que guía el conjunto de procedimientos lógicos, técnicos y operaciones implícitas en todo proceso de investigación, con el objeto de sistematizarlos, ponerlos de manifiesto para así descubrir y analizar los supuestos del estudio.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollo como no experimental, Hernández (1997) señala al respecto lo siguiente; "la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables" (p. 189). Lo que se hace en esta investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. No provocará intencionalmente ninguna situación.

En conclusión el diseño de la investigación es no experimental, descriptivo.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Existen varios tipos de investigación, sin embargo, para el presente se tomó en cuenta los aportados por Hernández (1997) y por el Manual de Trabajo de Grados de Maestría y Tesis Doctoral de la Universidad

Pedagógica Experimental Libertador (1998). Según este último, la Investigación de campo se define de la siguiente manera: "Consiste en el análisis sistemático de problemas con el propósito de descubrirlos, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza y factores constituyentes. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad por el propio investigador (p. 6).

La investigación se ubicó como un estudio de campo, puesto que se tomaron datos en forma directa a los empleados que laboran en la Clínica Albarregas. C.A. del Estado Mérida, se realizó a través de un instrumento creado y aplicado por el propio investigador.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Amau, citado por Hurtado en (1998), indica que "la población se refiere a un conjunto de elementos, seres o eventos, recordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de las cuales se desea obtener una información" (p. 142).

En atención a lo anterior, la población para este estudio está conformada por un total de 42 trabajadores de la Clínica Albanegas.

Muestra

Hurtado (1998), la define como "una población que se toma para realizar el estudio, la cual se considera representativa de la población" (p.144).

De acuerdo a lo que dice Hurtado los empleados que laboran en la Clínica Albarregas, C.A. Mérida, Estado Mérida, no sobrepasan de personas que conforman el equipo de trabajo, no puede tomarse una muestra sino la población completa para realizar la recopilación de datos.

TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta de opinión, ésta según Hurtado (1998), tiene sus instrumentos propios, los cuales son "el cuestionario, la escala, la prueba de conocimiento y el test" (p. 449).

Un instrumento de recolección de datos, según Hernández (1997), es aquel que registra datos observados que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente (p. 242).

Con base a lo antes señalado se diseñó un instrumento en escalamiento Likert para medir el grado de satisfacción laboral de los empleados de la Clínica Albarregas, C.A. que quedó constituido por 24 ítem, en los cuales se emplearon cinco alternativas de respuestas: Siempre (1), Casi Siempre (2), Algunas Veces (3), Rara Vez (4), Nunca (5), lo que significan:

Siempre: nivel muy alto de los aspectos que se señalan en el cuestionario.

Casi Siempre: nivel alto de los aspectos que se señalan en el cuestionario.

Algunas Veces: nivel moderado de los aspectos que se señalan en el cuestionario.

Rara Vez: nivel bajo de los aspectos que se señala en el cuestionario.

Nunca: nivel muy bajo de los aspectos que se señalan en el cuestionario.

Por otra parte, cada instrumento se acompañó por una hoja de presentación donde se identifica la universidad, aparece el título del cuestionario, lugar, también se incorporó una comunicación de presentación dirigida a la persona que contestó el cuestionario donde se le especificó con qué fines se hacía dicha investigación.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Según Kerlinger (1984), para que una prueba sea válida, "debe medir lo que el creador de la prueba quiere medir y piensa que está midiendo" p.139. Esta es la validez de contenido.

Para Hernández (1997), la validez de un contenido se refiere "al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de los que se mide" p. 243.

En la presente investigación la validez llevada a efecto fue la contenida de los ítems, la misma se centró en medir la coherencia de los objetivos con el contenido teórico y sus variables; para esto se realizó una prueba piloto, realizando 5 cuestionarios a diferentes empleados de la clínica y luego se realizó mediante un juicio de 2 expertos, quienes basándose en su capacidad de discernimiento revisaron estos aspectos emitiendo un criterio respecto a los ítems, así como también, realizando observaciones para llevar a cabo la realización de algunos ajustes que fueran necesarios.

CONFIABILIDAD

Para Hurtado (1998), "la confiabilidad es uno de los requisitos de la investigación y se fundamenta en el grado de uniformidad con que el instrumento de medición cumple su finalidad. P. 240.

En la presente investigación, la confiabilidad para el instrumento se realizó con una prueba piloto antes mencionada.

CAPITULO IV

ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

En este capítulo se ordenaron los resultados obtenidos aplicados a los empleados que laboran en la clínica Albarregas C.A. Mérida, Estado, Mérida. Tomando en consideración los indicadores correspondientes en función de cada uno de los ítems incluidos. Los resultados se representan en las siguientes páginas mediante el empleo de tablas que contienen las frecuencias y en la grafica nos muestra el porcentaje que permitió la interpretación final para lograr una mejor visualización de lo ocurrido.

CUADRO N° 1

Estadísticas Descriptivas

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Tip.	Varianza
EDAD	38	24	58	37,26	6,39	40,794
SEXO	38	1	2	1,13	,34	,117
AÑO SSER	38	0	17	9,63	4,74	22,455
N. válido (según / Lista)	38					

Fuente: Encuesta aplicada en Clínica Albarregas, elaborada por el Autor.

CUADRO N° 2

Correlaciones

		EDAD	SEXO	AÑO SSER
EDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N.	1,000 , 38	-560 ,000 38	,846 ,000 38
SEXO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-560 ,000 38	1,000 , 38	-,602 ,000 38
AÑO SSER	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N.	,846 ,000 38	-,602 ,000 38	1,000 , 38

**** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)**

Fuente: Encuesta aplicada en Clínica Albarregas, elaborada por el Autor.

ANÁLISIS DE LOS CUADROS 1 y 2

Los cuadros 1 y 2 muestran las estadísticas descriptivas de la encuesta realizada a los empleados de la clínica Albarregas lo cual muestra lo siguiente:

- La edad promedio de los empleados es de 37 años, con una edad máxima de 58 y una edad mínima 24 con desviación estándar de 6 años.
- Hay predominio del personal femenino.
- La cantidad promedio en años de servicio es de 9 años con una desviación de 5 años aproximadamente.
- Existe una correlación significativa entre la edad, sexo, y los años de servicio con un nivel de confianza del 1 %.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Esta encuesta se realizó para un total de 36 personas encuestadas en las cuales se midió lo siguiente:

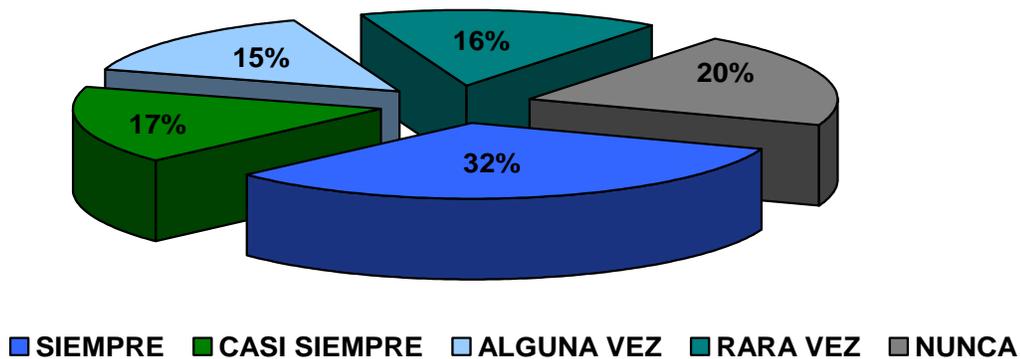
- La satisfacción personal.
- Los niveles de estrés al cual el personal de la Clínica Albarregas está sometido.
- Satisfacción de la empresa del trabajo individual realizado.
- Satisfacción en cuanto a evaluación y supervisión de los trabajadores
- Satisfacción en cuanto a condiciones laborales y estado físico de la empresa.
- Satisfacción en cuanto a la comunicación con los demás compañeros de trabajo.

CUADRO N° 3
SATISFACCIÓN PERSONAL DE LOS EMPLEADOS
DE LA CLINICA ALBARREGAS

	P-1	P-6	P-10	P-12	P-13	P-18	P-23
SIEMPRE	31	2	4	2	9	23	10
CASI SIEMPRE	5	0	0	17	10	6	4
ALGUNA VEZ	0	4	9	7	8	2	7
RARA VEZ	0	11	11	4	5	1	7
NUNCA	0	19	12	6	4	4	6

Fuente: Encuesta aplicada en la Clínica Albarregas, Ana C., 2005

GRAFICA N° 1



Esta gráfica muestra que en cuanto a satisfacción personal solo un 32% del personal se halla satisfecho con el trabajo que realizan y el cargo que ocupan además de la confianza depositada por el coordinador con respecto al trabajador, mientras que un 20% asegura que debido a que la empresa nunca a dado muchas oportunidades y estímulos para mejorar la capacitación del trabajador; esta grafica también muestra que el 16% de los trabajadores opinan que rara vez se toman en cuenta sus opiniones por parte de los superiores, en cuanto a sueldos y salarios, el 17% opinó que casi siempre los sueldos son comparables con otras clínicas del estado, mientras que un 15% manifiesta algunas veces ha estado satisfecho en el plano personal.

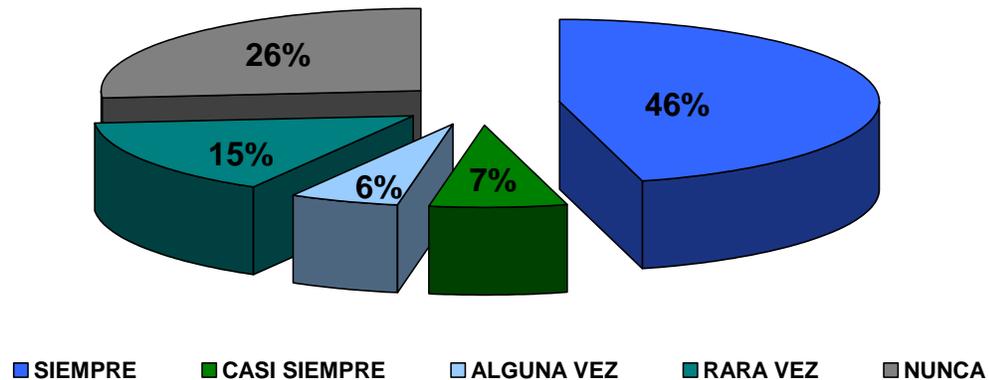
CUADRO N° 4

NIVEL DE ESTRÉS DE LOS EMPLEADOS DE LA CLÍNICA ALBARREGAS

	P-8	P-24
SIEMPRE	31	2
CASI SIEMPRE	5	0
ALGUNA VEZ	0	4
RARA VEZ	0	11
NUNCA	0	19

Fuente: Encuesta aplicada en la Clínica Albarregas, Ana C., 2005

GRAFICA 2



La gráfica muestra los niveles de estrés que manejan por parte del personal que labora en la Clínica Albarregas dando como resultado lo siguiente: el 46% manifestó que se sienten presionados y estresados en el trabajo, el 26% de los encuestados expresó que el exceso de trabajo nunca le producía estrés. El 15% de los encuestados manifestó que rara vez se sentían estresados.

Esto nos permite expresar que los niveles de estrés en la Clínica Albarregas son altos ya que un 46% de los encuestados manifestó padecerlo, las causas que determinan el estrés son múltiples sin embargo, los trabajadores manifestaron que el exceso de trabajo era una causa primordial para que se produzca este tipo de padecimiento.

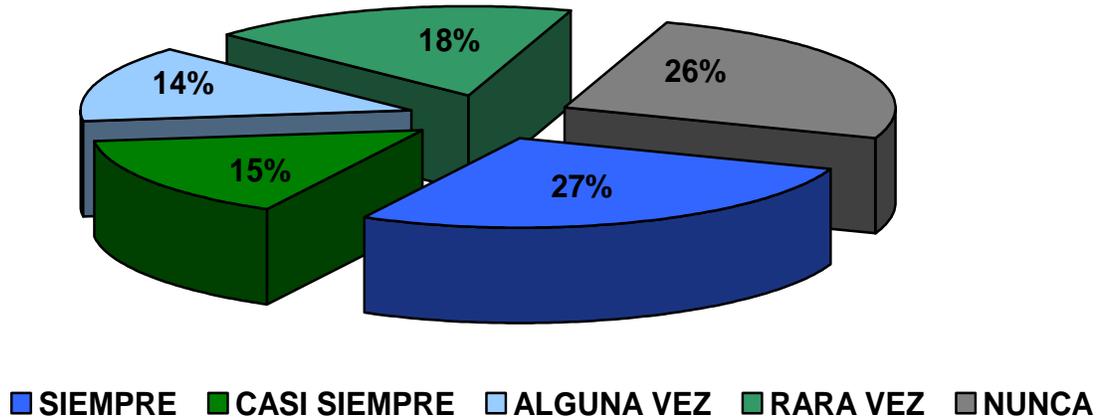
CUADRO N° 5

SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO REALIZADO

	P-1	P-6	P-10	P-12
SIEMPRE	31	2	4	2
CASI SIEMPRE	5	0	0	17
ALGUNA VEZ	0	4	9	7
RARA VEZ	0	11	11	4
NUNCA	0	19	12	6

Fuente: Encuesta aplicada en la Clínica Albarregas, Ana C., 2005

GRAFICA N° 3



Este gráfico refleja los niveles de satisfacción por el trabajo realizado mostrando una paridad en cuanto a la opinión expresada por los trabajadores encuestados; un 29% opinó que las decisiones de la Junta Directiva rara vez eran justas y que rara vez se comunicaban con sus empleados; por lo tanto rara vez había motivación por parte de la Junta Directiva para con sus trabajadores por el desempeño del trabajo realizado. Mientras que un 19% expreso que resultaba más importante para la empresa la cantidad de trabajo realizado que la calidad del mismo.

CUADRO N° 6

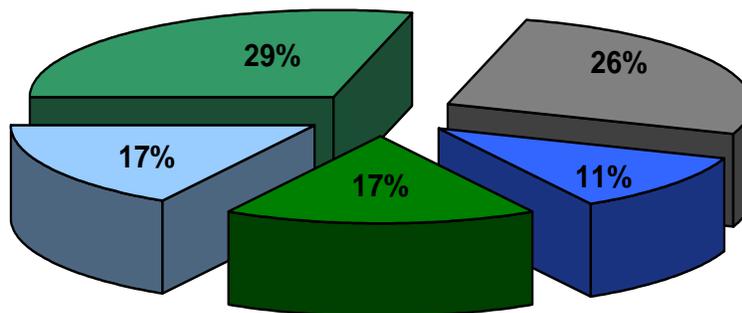
SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA EVALUACIÓN Y LA SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJADORES POR PARTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CLÍNICA ALBARREGAS

	P-3	P-11
SIEMPRE	3	5
CASI SIEMPRE	7	5
ALGUNA VEZ	8	4
RARA VEZ	8	13
NUNCA	10	9

Fuente: Encuesta Aplicada en la Clínica Albarregas, Ana C., 2005

GRAFICA N° 4

SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA EVALUACIÓN Y LA SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJADORES POR PARTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CLÍNICA ALBARREGAS



■ SIEMPRE ■ CASI SIEMPRE ■ ALGUNA VEZ ■ RARA VEZ ■ NUNCA

Aquí se muestra que hay poca satisfacción por parte del trabajador con respecto a los supervisores ya que un 29% de los trabajadores opinó que rara vez eran evaluados por el coordinador lo cual implica poca ayuda por parte de ellos a fin de mejorar la calidad del servicio, mientras que un 26% de los encuestados opinó que nunca evaluaban las actividades realizadas por el trabajador, todo esto refleja una falta de interés por parte de la supervisión.

CUADRO N° 7

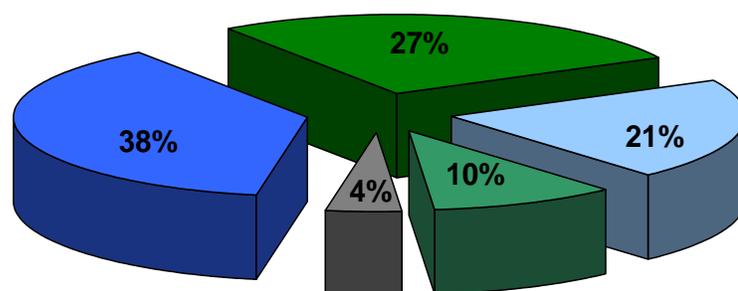
SATISFACCIÓN EN CUANTO A LAS CONDICIONES LABORALES EN EL ÁREA FÍSICA DE LA CLÍNICA ALBARREGAS

	P-1	P-6	P-10	P-12
SIEMPRE	16	14	18	6
CASI SIEMPRE	10	11	7	11
ALGUNA VEZ	6	5	7	12
RARA VEZ	3	5	2	5
NUNCA	1	1	2	2

Fuente: Encuesta Aplicada en Clínica Albarregas, Ana C., 2005

GRAFICO 5

SATISFACCIÓN EN CUANTO A LAS CONDICIONES LABORALES EN EL ÁREA FÍSICA DE LA CLÍNICA ALBARREGAS



■ SIEMPRE ■ CASI SIEMPRE ■ ALGUNA VEZ ■ RARA VEZ ■ NUNCA

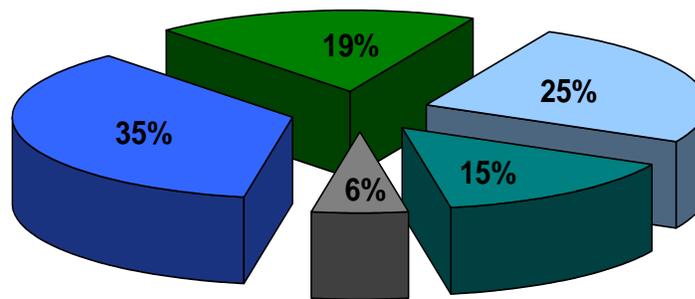
La gráfica muestra que un 38% está satisfecho con las condiciones laborales en cuanto al área física se refiere, eso incluye el buen estado de los equipos, la disponibilidad de los mismos, además del buen estado físico de la clínica, mientras que el 27% expreso que el ambiente físico laboral es casi siempre adecuado para el desempeño eficiente, tomando en cuenta que la opción siempre y casi siempre representan un 65% de aceptación por parte de los encuestados contra sólo un 14% de rechazó el cual lo forman las opciones rara vez y nunca.

CUADRO N° 8
SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA COMUNICACIÓN CON LOS
COMPAÑEROS DE TRABAJO DE LA CLINICA ALBARREGAS

	P-5	P-9	P-21	P-22
SIEMPRE	10	9	21	18
CASI SIEMPRE	6	10	5	9
ALGUNA VEZ	15	12	8	6
RARA VEZ	4	1	17	2
NUNCA	1	4	3	1

Fuente: Encuesta Aplicada en la Clínica Albarregas, Ana C., 2005

GRAFICO 6
SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA COMUNICACIÓN
CON LOS COMPAÑEROS DE LA CLÍNICA ALBARREGAS



■ SIEMPRE ■ CASI SIEMPRE ■ ALGUNA VEZ ■ RARA VEZ ■ NUNCA

El 35% de los encuestados expresó que la comunicación dentro de la institución siempre es satisfactoria al igual que la atención asistencial en la clínica, mientras que un 25% opinó que los compañeros de trabajo alguna vez son cooperadores y el 15% de los encuestados expreso que rara vez trabajan en equipo con sus compañeros.

CAPITULO V

CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El Grado de la satisfacción laboral de los empleados de la Clínica Albarregas C.A., Estado. Mérida, se puede considerar regular, tomando en cuenta las variables en estudio como son los factores de motivación e higiene laboral. Con relación a los factores de motivación que incluyen: oportunidad, trabajo significativo, responsabilidad, oportunidad para crecer y progresar dentro de la organización, evaluación, opinaron no estar satisfechos y relacionados con los factores de higiene que incluyen remuneración, posición, seguridad, condiciones laborales, relaciones interpersonales, comunicación, condiciones físicas, se aprecian diferencias muy significativas. Con respecto a la remuneración están satisfechos, el problema más resaltante está en relación a la comunicación que tienen los coordinadores y la Junta Directiva con el personal que dirigen, lo que refleja que un 29 % opinó que rara vez sus decisiones eran justas y que rara vez su comunicaban directamente con sus empleados, por lo tanto rara vez había motivación.

A nivel general uno de los factores que favorece la satisfacción en el trabajo de la Clínica Albarregas es el desempeño del trabajo que el 100 % demostró que le gusta la actividad que realiza en función de nuestra institución.

RECOMENDACIONES

- Dar a conocer los resultados a nivel gerencial (Junta Directiva), y Coordinadores de tal manera que aprecien los resultados obtenidos para posibles decisiones o cambios que se puedan realizar.
- Realizar una encuesta sobre el estilo de Supervisión impartido en la organización, así como los mecanismos que utilizan para el manejo de personal (retroalimentación, refuerzo, etc).
- Realizar talleres de comunicación efectiva donde participen Junta Directiva, Coordinadores y Empleados en general que nos sirva de estrategias para mejor funcionamiento de nuestra institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atalaya, M.C. (1999). **Satisfacción laboral y Productividad**. Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos. Año II N° 5, 45 ~ 76.
- Gordón R, Judith (1997). **Comportamiento Organizacional**. 5^{ta}. Edición Prentice. Hall. México.
- Hellriegel. Slocum Woodman. **Comportamiento Organizacional**. 8^{va} Edición. Soluciones Empresariales.
- Hernández, S. Roberto, Fernández C. Carlos, Baptista L. Pila (1997). **Metodología de la Investigación**. Mc Graw Hill. México.
- Hurtado, Jacqueline (1998). **Metodología de la Investigación holística**. SYPAL. Caracas. Venezuela.
- J. M. Roseberg (1998). **Diccionario de Administración y Finanzas**. Océano Centrum.
- Krygier, Alberto (1993). "**Sentido de Cambio y Competitividad**. Revista Investigación y Gerencia. Vol. X. N° 1.
- Palma, S. (1999). **Elaboración y Validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana**. Revista Teoría e investigación en Psicología, Vol IX, N° 1, 27-34.
- Pereiro, José María y Otros (1996). **Tratado de Psicología del Trabajo**. Vol Vol. I. La Actividad laboral en su contexto. (1^{era} edición). Madrid: Ed. Síntesis.
- Schultz, D. (1998). **Psicología industrial**. (3^{era} edición.) México: Ed: Mc Graw Hill.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (1990). **Manual de Trabajos de Grado de Maestría y Tesis Doctoral**. Caracas.

<http://www.coachingempresarialk.com/dicumentos/satisfaccioneneltrabajo.htm>
>mayo.2002).

ANEXOS

**CRONOGRAMA DE TRABAJO
SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2005**

Planificación	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Semanas																
Recolección información				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Revisión Bibliográfica					X	X	X			X		X	X			
Planteamiento del problema						X	X	X								
Asesorías			X		X		X		X		X		X		X	
Antecedentes						X	X	X	X							
Elaboración y aplicación del instrumento												X	X			
Análisis de resultados														X		

Realizado: Lic. Ana E. Castillo S.

Mérida, Noviembre de 2005

**ESTIMADO DIRECTOR
EDINOCKY ALVAREZ
JUNTA DIRECTIVA
PRESENTE.-**

Reciba usted el más expresivo saludo, deseándole un cúmulo de éxitos en la abnegada labor que realiza.

Es para mi vital importancia hacer de su conocimiento que en la expectativa de contribuir en alguna forma con el crecimiento personal e institucional, se está desarrollando un trabajo de investigación a nivel de postgrado, titulado GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA CLÍNICA ALBARREGAS C.A. EDO. MÉRIDA, dicho estudio corresponde a la especialidad de Gerencia de los Servicios Asistenciales de Salud que ofrece la Universidad Católica Andrés Bello. Para la feliz culminación de la misma se hace necesario que los empleados respondan un cuestionario de opinión el cual es de carácter individual y me permitirá obtener la información requerida.

Por otra parte, el cuestionario no exige la identificación de la persona que lo responda, por tanto, se asegura su confidencialidad.

Expresándole con anterioridad mi profundo agradecimiento.

Atentamente,

**Lic. Ana E. Castillo S.
C.I. 10.103.948**

Mérida, Noviembre de 2005

Estimado Compañero:

Presente.-

Reciba usted el más expresivo saludo, deseándole un cúmulo de éxitos en la abnegada labor que realiza.

Ex para mi vital importancia hacer de sus conocimientos que en la expectativa de contribuir en alguna forma con el crecimiento personal e institucional, se está desarrollando un trabajo de investigación a nivel de postgrado, titulado GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA CLÍNICA ALBARREGA C.A. EDO. MÉRIDA, dicho estudio corresponde a la especialidad de Gerencia de los Servicios Asistenciales de Salud, que ofrece la Universidad Católica Andrés Bello. Para la feliz culminación de la misma se hace necesario que los empleados respondan un cuestionario de opinión el cual es de carácter individual y me permitirá obtener la información requerida.

Por otra parte, el cuestionario no exige la identificación de la persona que lo responda, por tanto, se asegura su confidencialidad.

Expresándole con anterioridad mi profundo agradecimiento.

Atentamente,

Lic. Ana E. Castillo S.

C.I. 10.103.948

ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS DE LA CLÍNICA ALBARREGAS C.A. DEL ESTADO MÉRIDA

El análisis de la opinión interna de los empleados nos va a permitir medir el grado de satisfacción que tiene de estar trabajando en esta institución, se les agradece su colaboración prestada al llenar esta encuesta con sinceridad total.

Instrucciones: Marque con una X lo que considera más cercano a su nivel de aceptación de la pregunta o declaración. No escriba su nombre. Gracias por su cooperación.

1. Siempre
2. Casi Siempre
3. Algunas veces
4. Rara vez
5. Nunca

Siempre: Nivel muy alto de los aspectos.

Casi siempre: Nivel alto de los aspectos.

Algunas veces: Nivel moderado de los aspectos.

Rara vez: Nivel bajo de los aspectos.

Nunca: Nivel muy bajo de los aspectos.

EDAD: _____ SEXO: M F

Instrucción o Profesión: _____

Año de servicio: _____

	ENCUESTAS	1	2	3	4	5
1	Me gusta el trabajo que realizó.					
2	Resulta más importante a la empresa la cantidad del trabajo que realizo a la calidad del mismo.					
3	Se evalúan periódicamente mis actividades en el trabajo.					
4	Las condiciones de los equipos que uso para cumplir con mi trabajo está en buenas y seguras condiciones.					
5	Mis compañeros de trabajo son cooperadores y de agrado.					
6	Se me ha dado en la empresa oportunidades y estímulos para mejorar mi capacitación para desempeñar el trabajo.					
7	Dispongo fácilmente de los equipos necesarios para poder cumplir con las actividades de mis funciones laborales.					
8	Me siento presionado y estresado en mi trabajo.					
9	Trabajo en equipo con mis compañeros.					
10	Mis opiniones y participaciones son tomados en cuenta por mis superiores.					
11	El coordinador del departamento donde trabajo evalúa mis actuaciones más positivas y me ayuda a resolver cualquier problema que tenga.					
12	Los sueldos y beneficios son comparables con otras clínicas del estado.					
13	El trabajo se distribuye equitativamente en mi departamento.					
14	Estoy de acuerdo con la política de vacaciones.					

15	La clínica tiene buen mantenimiento físico.					
16	Las decisiones tomadas por los directivos son juntas.					
17	La junta directiva se comunica de manera directa con los empleados.					
18	Dentro de la empresa el cargo que ocupo es de importancia en el proceso productivo.					
19	El ambiente físico laboral de la institución es adecuado para el desempeño eficiente.					
20	Me siento motivado por los gerentes (Junta Directiva) para el desempeño del trabajo que realizo.					
21	La comunicación dentro de la clínica es satisfactoria para su desempeño.					
22	La atención asistencia de la clínica la observó tan satisfactoria que la recomiendo con facilidad y orgullo a familiares y amigos.					
23	Mi coordinador confía en la ejecución de mis funciones en el cargo que ocupo.					
24	El exceso de trabajo en mi área me produce estrés.					

Con su opinión en esta encuesta le ayuda a la Gerencia de la Clínica, a ser mejor lugar para trabajar.

Muchas gracias por su opinión.

“Un trabajador contento es un buen trabajador”

Mérida, Noviembre 2005

Estimado

Lic. Carolina Alvarez

Presente.-

Luego de saludarle y expresar el mejor de los éxitos por la labor ejecutada en su digno cargo, deseo hacer de su conocimiento que motivado a que es un profesional preparado a nivel de magíster y como tal reúne una serie de conocimientos importantes, ha sido seleccionado como validador de un instrumento de medición. Para la cual se le agradece altamente su colaboración.

El instrumento se creo párale desarrollo del trabajo de postgrado denominado GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENEN LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA CLÍNICA ALBARREGA C.A. EDO. MÉRIDA, el mismo se presentará para obtener el título de Especialista en Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud, el instrumento está dirigido a los empleados para medir el grado de satisfacción laboral.

El proceso de validación consiste en realizar una revisión exhaustiva que abarca la coherencia de los objetivos específicos, el contenido del marco teórico con relación ala variables en estudio, contiene una escala para que emita su apreciación cualitativa sobre la presentación del instrumento, claridad en la redacción de los ítems, pertenencia de las variables con los indicadores.

Agradeciendo su colaboración.

Atentamente,

Lic. Ana E. Castillo S.
C.I. 10.103.948

TITULO DEL TRABAJO: GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENE LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA CLÍNICA ALBARREGAS C.A. EDO. MÉRIDA

INSTRUMENTO PARA LA APRECIACIÓN CUALITATIVA

CUESTIONARIO PARA LOS EMPLEADOS

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	(Marque con una X)			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación en el Instrumento,	X			
Claridad en la redacción de los ítems.	X			
Pertinencia de las variables con lo indicadores.	X			
Observaciones:	_____			

Validado por: _____

Cédula de Identidad: _____

Profesión: _____

Firma: _____