



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título:

**RELACIÓN ENTRE LOS BENEFICIOS Y SATISFACCIÓN
 DE LOS EMPLEADOS DE C.A. EDITORA EL NACIONAL
 DURANTE EL AÑO 2011**

Realizado por:

KAREL ALEXANDRA PEREZ BATISTA

Profesor guía:

TRINA BARBERO

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de: DIECISEIS (16) puntos.

Nombre: Pedro Vicente Navarro

Firma:

[Firma manuscrita]

Nombre: TRINA BARBERO

Firma:

[Firma manuscrita]

Nombre: TRINA BARBERO

Firma:

[Firma manuscrita]

Caracas 26 de OCTUBRE de 2011





UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

TRABAJO DE GRADO

**RELACIÓN ENTRE LOS BENEFICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS
EMPLEADOS DE C.A. EDITORA EL NACIONAL DURANTE EL AÑO 2011**

Trabajo de investigación presentado por:

KAREL PÉREZ

Como un requisito parcial para obtener el título de Licenciada en Relaciones Industriales

Profesor Guía:

TRINA BARBERO

Caracas, septiembre 2011

DEDICATORIA

En primer lugar me gustaría dedicarles este trabajo de grado a mis abuelas y a mi abuelo, por ser mi pilar a lo largo de mi vida y a estar conmigo en las buenas y en las malas sin importar nada, son un gran ejemplo a seguir y tratare siempre de que estén orgullosos de mis actos y mis logros.

A mis padres, por nunca dejarme sola, por enseñarme lo que siempre he necesitado en la vida y por su carácter para ayudarme a ser mejor persona a lo largo de mi vida.

A mis hermanas, que han hecho de mí su ejemplo y que me motivan a hacer las cosas como son por ellas, por siempre escucharme y darme el apoyo que necesito y por hacer que siempre tenga una sonrisa al momento de hablar con ellas.

A mi novio, que me ha ayudado a superar las barreras en el tiempo que tenemos juntos, por no dejarme sola y cuidarme a cada instante, por quererme tanto como siento que me quiere, por hacerme sentir cada día como seria la vida con él.

Por último a mi tío Cesar, que a pesar de que no esta físicamente presente para ver la culminación de esta etapa de mi vida, se que desde el cielo está muy contento por lo que he logrado y que está muy orgulloso de mí... fuiste mi inspiración para sobreponerme a todo lo malo sin importar los obstáculos y siempre mantener la cabeza en alto a pesar de lo difícil que puede ser. Me enseñaste a ser fuerte y grande, era tu característica y así lo mantendré. Te extraño mucho.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por no abandonarme y por estar siempre ahí cuando lo he necesitado.

A todos los que me ayudaron a lograr este objetivo, profesores, amigos y compañeros, los cuales nunca dudaron de mis capacidades y oportunidades para llegar a la meta.

A mi tutora por su dedicación y tiempo para ayudarme a obtener este resultado tan valioso para mí.

A mi casa de estudio por enseñarme que a pesar de las barreras que nos imponen podemos seguir adelante todos juntos y con la frente en alto por lo que tenemos.

RESUMEN

La presente investigación se centra en describir la relación que hay entre los beneficios ofrecidos por una empresa venezolana dedicada al medio impreso y la satisfacción que sienten los trabajadores de la misma, está prevista que se realice con los trabajadores pertenecientes a una de las dos sedes que actualmente tiene C.A. Editora el Nacional, específicamente, la ubicada en Los Cortijos, adicionalmente a esto las personas que van a participar deben tener un año o más de antigüedad y ser miembros fijos de la misma, ya que así se podrá tener una percepción adecuada. Este estudio se trata de una exploración de tipo correlacional, transeccional y no experimental ya que se quiere estudiar una relación entre dos variables en un mismo momento sin manipular ninguna de éstas. La investigación se llevara a cabo utilizando como técnica de recolección de datos la encuestas y el instrumento es el cuestionario, a fin de conocer si existe correlación y en qué medida entre las variables de estudio; la elaboración de dicho instrumento se basara en las teorías seleccionadas para ambas variables que servirán de sustento teórico para esta investigación y que se pueden apreciar más detalladamente en el capítulo referido al marco teórico de la investigación y en el marco metodológico.

Palabras Claves: beneficios laborales, satisfacción laboral, empleado, empresa.

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	v
INDICE DE FIGURAS/GRAFICOS	viii
INDICE DE CUADROS / TABLAS	x
INTRODUCCION.....	12
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
OBJETIVOS	21
1 Objetivo general:.....	21
2. Objetivos Específicos:	21
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	22
1. Antecedentes de la investigación:	22
2. Compensación Integral:.....	24
3. Retribución	25
4. Beneficios sociales:	25
4.1. Tipos de beneficios sociales:.....	27
4.2. Clasificación de beneficios sociales:.....	27
4.3. Objetivos de los beneficios sociales:	28
5. Satisfacción:	29
5.1 Motivación:	31
5.2. Teoría de la jerarquía de necesidades (Abraham Maslow):	32
5.3. Teoría de los factores (Frederick Herzberg):	34
5.4. Teoría de la existencia, relación y crecimiento (Clayton Aldelfer):	36
5.5. Teoría de la administración científica (Frederick Taylor):	37
5.6. Teoría de la administración clásica (Henry Fayol)	38
5.7. Teoría del comportamiento humano (Elton Mayo):.....	38

5.8. Teoría X-Y (Douglas McGregor).....	39
5.9. Teoría de las tres necesidades básicas (David McClelland).....	40
5.10. Teoría de la fijación de metas (Edwin Locke).....	41
MARCO REFERENCIAL.....	43
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	47
1 Tipo y Diseño de la Investigación	47
2. Población	48
3. Muestra.....	49
4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	50
5 Validez y Confiabilidad del instrumento:.....	51
6. Operacionalización y definición de las variables:	53
7 Factibilidad de la investigación:	54
8 Consideraciones éticas:	55
CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS	56
1 Descripción de la muestra:	56
1.1 Género:	56
1.2. Edad:	59
1.3. Nivel de Instrucción:	61
1.4. Nivel de Cargo:	63
1.5. Antigüedad:	65
2 Satisfacción Laboral:	68
2.1 Satisfacción con la Supervisión:.....	68
2.2. Satisfacción con el ambiente físico:	72
2.3. Satisfacción con las prestaciones:	75
2.4. Satisfacción Intrínseca:	78
2.5. Satisfacción con la Participación:.....	82
3. Beneficios:	85
3.1. Tipos de Beneficio:	86

3.1.1.	Comedor:.....	86
3.1.2.	Estacionamiento:.....	88
3.1.3.	Utilidades:	89
3.1.4.	Promociones y Eventos:	91
3.1.5.	Caja de Ahorros:.....	92
3.1.6.	Servicio Medico:	94
3.1.7.	Bono Vacacional:.....	95
3.1.8.	Tarjeta de Alimentación:.....	97
3.1.9.	Salario (Fijo y Variable):.....	98
3.1.10.	Póliza HCM:.....	100
CAPITULO V: DISCUSION DE LOS RESULTADOS		102
CONCLUSIONES.....		106
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS		107
ANEXOS		112
	Anexo A: Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23.....	112
	Anexo B: Cuestionario de Beneficios Laborales.....	115
	Anexo F: Matriz de Correlaciones de Dimensiones de Satisfacción Laboral con Beneficios.....	116

INDICE DE FIGURAS/GRAFICOS

Figura 1: Puzzle de la compensación integral.	24
Figura 2: Tipos y Clasificación de los beneficios sociales	28
Figura 3: Pirámide de jerarquía de necesidades de Maslow.....	33
Figura 4: División de factores motivacionales según Herzberg.	34
Figura 5: Comparación entre las teorías de Maslow y Herzberg.....	35
Figura 6: Comparación de los modelos de Maslow, Herzberg y Aldelfer	37
Figura 7: Teoría X-Y (Douglas McGregor)	40
Figura 8: Elementos de la teoría de fijación de metas	42
Figura 9: Organigrama General de la empresa.....	44
Grafico 1: Distribución porcentual de la muestra según el género.....	57
Grafico 2: Satisfacción según género.....	57
Grafico 3: Satisfacción por dimensiones según género.....	59
Grafico 4: Distribución porcentual de la muestra según el grupo de edad.....	60
Grafico 5: Satisfacción según el grupo de edad.	61
Grafico 6: Distribución porcentual de la muestra según el nivel de instrucción.....	62
Grafico 7: Satisfacción según el nivel de instrucción.....	62
Grafico 8: Satisfacción por Dimensiones según el nivel de instrucción.....	63
Grafico 9: Distribución porcentual de la muestra según el nivel de cargo.....	64
Grafico 10: Satisfacción según el Nivel de Cargo.....	64
Grafico 11: Satisfacción por Dimensiones según el Nivel de Cargo.....	65
Grafico 12: Distribución porcentual de la población según la antigüedad.....	66
Grafico 13: Satisfacción según Antigüedad.....	67
Grafico 14: Satisfacción por Dimensiones según la Antigüedad.....	67
Grafico 15: Promedio de variable Satisfacción según dimensiones.....	68
Grafico 16: Satisfacción con la supervisión.....	69

Grafico 17: Satisfacción según el ambiente físico.....	72
Grafico 18: Satisfacción según las prestaciones.....	76
Grafico 19: Satisfacción Intrínseca.....	79
Grafico 20: Satisfacción según la participación.....	83
Grafico 21: Promedio de Satisfacción de Beneficios.....	85
Grafico 22: Ventajas Comedor.....	87
Grafico 23 Desventajas Comedor.....	88
Grafico 24: Ventajas Estacionamiento.....	89
Grafico 25: Desventajas Estacionamiento.....	89
Grafico 26: Ventajas Utilidades.....	90
Grafico 27: Desventajas Utilidades.....	91
Grafico 28: Ventajas Promociones y Eventos.....	92
Grafico 29: Desventajas Promociones y Eventos.....	92
Grafico 30: Ventajas Caja de Ahorros.....	93
Grafico 31: Desventajas Caja de Ahorro.....	94
Grafico 32: Ventajas Servicio Médico.....	95
Grafico 33: Desventajas Servicio Médico.....	95
Grafico 34: Ventajas Bono Vacacional.....	96
Grafico 35: Desventajas Bono Vacacional.....	97
Grafico 36: Ventajas Tarjeta de Alimentación.....	98
Grafico 37: Desventajas Tarjeta de Alimentación.....	98
Grafico 38: Ventajas Salario.....	99
Grafico 39: Desventajas Salario.....	99
Grafico 40: Ventajas Póliza HCM.....	100
Grafico 41: Desventajas Póliza HCM.....	101

INDICE DE CUADROS / TABLAS

Cuadro 1: Alpha de Crombach del cuestionario de Satisfacción Laboral.....	52
Cuadro 2: Alpha de Crombach del cuestionario de Beneficios Laborales.....	52
Cuadro 3: Desviación estándar de instrumentos.....	53
Cuadro 4: Operacionalización y definición de variables.....	54
Tabla 1: Distribución de la muestra por género.....	57
Tabla 2: Satisfacción Laboral por dimensión según género.....	58
Tabla 3: Distribución de la muestra por grupo de edad.....	60
Tabla 4: Distribución de la muestra por Nivel de Instrucción.....	61
Tabla 5: Distribución de la muestra por Nivel de Instrucción.....	63
Tabla 6: Distribución de la muestra según su nivel de cargo y nivel de instrucción.....	65
Tabla 7: Distribución de la muestra por Antigüedad.....	66
Tabla 8: Distribución respuestas Pregunta 13.....	70
Tabla 9: Distribución respuestas Pregunta 14.....	70
Tabla 10: Distribución respuestas Pregunta 15.....	71
Tabla 11: Distribución respuestas Pregunta 16.....	71
Tabla 12: Distribución respuestas Pregunta 18.....	72
Tabla 13: Distribución respuestas Pregunta 6.....	73
Tabla 14: Distribución respuestas Pregunta 7.....	74
Tabla 15: Distribución respuestas Pregunta 8.....	74
Tabla 16: Distribución respuestas Pregunta 9.....	75
Tabla 17: Distribución respuestas Pregunta 10.....	75
Tabla 18: Distribución respuestas Pregunta 4.....	77
Tabla 19: Distribución respuestas Pregunta 22.....	77

Tabla 20: Distribución respuestas Pregunta 23.	78
Tabla 21: Distribución respuestas Pregunta 1.	79
Tabla 22: Distribución respuestas Pregunta 2.	80
Tabla 23: Distribución respuestas Pregunta 3.	80
Tabla 24: Distribución respuestas Pregunta 5.	81
Tabla 25: Distribución respuestas Pregunta 11.	81
Tabla 26: Distribución respuestas Pregunta 12.	82
Tabla 27: Distribución respuestas Pregunta 17.	82
Tabla 28: Distribución respuestas Pregunta 19.	83
Tabla 29: Distribución respuestas Pregunta 20.	84
Tabla 30: Distribución respuestas Pregunta 21.	84
Tabla 31: Distribución porcentual de respuestas en cuanto a los beneficios.....	86
Tabla 32: Ventajas y Desventajas del Comedor.	87
Tabla 33: Ventajas y Desventajas del Estacionamiento.	88
Tabla 34: Ventajas y Desventajas de Utilidades.	90
Tabla 35: Ventajas y Desventajas de las Promociones y Eventos.....	91
Tabla 36: Ventajas y Desventajas de la Caja de Ahorros.	93
Tabla 37: Ventajas y Desventajas de Servicio Medico.	94
Tabla 38: Ventajas y Desventajas del Bono Vacacional.	96
Tabla 39: Ventajas y Desventajas de la Tarjeta de Alimentación.....	97
Tabla 40: Ventajas y Desventajas del Salario.	99
Tabla 41: Ventajas y Desventajas de la Póliza HCM.	100

INTRODUCCION

La presente investigación se realizó tomando en consideración la concepción tradicional de que “un trabajador feliz es un trabajador productivo”, a fin de conocer cómo se maneja este concepto dentro de una empresa del sector de medios de comunicación impresos, específicamente C.A. Editora El Nacional, y, de esta manera, conocer la correlación que existe las variables beneficios y satisfacción laboral.

Dicho estudio se encuentra dividido en tres capítulos fundamentales; el Capítulo I con el Planteamiento del Problema en el cual se habla del motivo de la investigación, haciendo alusión a la crisis mundial existente, sobre todo en materia laboral, y al papel que juegan los recursos humanos de las empresas en la misma, así como el modelo de gestión humana aplicado hoy en día en la mayoría de las empresas, y los aspectos que toma en cuenta a la hora de administrar personal.

En el Capítulo II Marco Teórico se explican las teorías que sirven de sustento teórico a la investigación, como lo son jerarquía de las necesidades de Maslow, la Teoría de Herzberg, de la existencia, relación y crecimiento de Clayton Aldelfer, la Teoría de la administración científica de Frederick Taylor, la Teoría de las administración clásica de Henry Fayol, la Teoría del comportamiento humano de Elton Mayo, la Teoría X-Y de Douglas McGregor y la Teoría de las tres necesidades básicas de David McClelland, para la variable de compensación y todo lo referido a los beneficios, su clasificación, así como la satisfacción de los empleados, etc., cabe destacar, que en este capítulo se presenta el Marco Referencial de la empresa que se va a someter a estudio.

En el Capítulo III se presenta el Marco Metodológico que se utilizo a lo largo de la investigación, especificando el tipo de investigación, el diseño, la población, el tipo de muestra en que se quiere trabajar, el método que se pretende utilizar para la recolección de datos a estudiar, la confiabilidad y validez del instrumento, la operacionalización de las variables, la factibilidad del proyecto y consideraciones éticas.

En el capítulo IV se presenta el análisis de los resultados obtenidos en cada una de las preguntas de la encuesta realizada, los mismos se presentan en dos partes, una referente a la satisfacción, que a su vez esta dividida por las dimensiones que se plantearon en la operacionalización, explicándose en cada una de ellas los ítems que la conforman, y en segundo lugar los beneficios laborales estudiados donde se puede observar los niveles de satisfacción obtenidos en cada uno así como las ventajas y desventajas que se manifestaron según los encuestados sobre los beneficios.

En el capítulo V se presenta la discusión de los datos obtenidos en el análisis, apoyados principalmente en las teorías que sirvieron de base para este estudio, así como de aspectos mencionados en otros estudios que guardan una relación con la presente investigación.

Para finalizar, se muestran las conclusiones de la investigación, así como las recomendaciones que se le formulan a la empresa y a los futuros investigadores, además de la bibliografía consultada como apoyo para la realización de esta investigación.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tanto en Venezuela como en el resto del mundo, el mercado laboral se ha tenido que adaptar a una crisis económica presente, afectando diversos aspectos económicos (Farmacéutico, bancario, medios de comunicación, etc.) y no económicos, como la calidad de vida de las personas, oportunidades de estudio, etc., causando que sean las empresas las que ayuden a las personas a sobrellevar dicha crisis sin que esto signifique el fin de las mismas; uno de los efectos más evidentes en Venezuela en cuanto a esta crisis sería el estancamiento del mercado laboral, mayormente en sectores como el manufacturero, el de construcción y el del comercio, siendo estos los que más oportunidades de empleo generan en el país.

Este problema a su vez produce de manera directa un efecto en como las organizaciones manejan tanto su ambiente externo (problemas demográficos, legales, tecnológicos, etc.) cómo su ambiente interno (recursos, capacidades y aptitudes); en este último, dicho efecto se puede ver en la cantidad o calidad de los beneficios que ofrece la empresa a los trabajadores, los cuales son los principales afectados cuando una crisis económica surge.

Cabe destacar, que en Venezuela estos estancamientos laborales y cambio en economías internas de las empresas no solo se debe a la crisis económica que afecta a nivel mundial, sino también a la situación política interna que afecta al país actualmente, tal y como lo señala Conindustria en la prensa nacional (Salmeron, 2009).

Siendo cualquiera de estas dos razones la fundamental para el debilitamiento del mercado laboral en el país, las organizaciones y empresas pasan a enfocar su atención en el factor más eficiente para la mejora de la competitividad, siendo estos la calidad de sus empleados y del clima organizacional que ofrecen; y es que, según afirman autores “las organizaciones exitosas proporcionan a las personas un ambiente de trabajo acogedor y agradable con plena autonomía y libertad de elegir la manera de realizar su trabajo.” (Chiavento, 2002, p. 37) Esto lo hacen no solo empleando al personal mejor capacitado

para sus necesidades en el mercado, sino manteniéndolo satisfecho ofreciéndole unos beneficios adecuados con sus necesidades y objetivos personales; logrando así que se den unos mayores resultados por parte de los empleados en la consecución de los objetivos organizacionales.

Tal y como son definidos por Ríos, los beneficios son el “conjunto de bienes o servicios, de índole no dineraria, que se le facilitan al trabajador y que suponen un ahorro de gasto; proporciona directamente el disfrute y uso del bien, en vez del dinero para su adquisición” (Ríos, 1999, p. 95) y la satisfacción como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.” (Ortiz Serrano, 2008).

Esta relación causa – efecto existente, entre la satisfacción de los objetivos personales de los empleados y por ende de los objetivos organizacionales, surgió poco después de la finalización de la segunda guerra mundial, cuando las organizaciones comenzaron a interesarse más en el efecto que tenía la psicología en sus trabajadores, siendo esto uno de los factores más importantes para el surgimiento de la psicología industrial y la organizacional, las cuales se basan en utilizar descubrimientos de la ciencia de la conducta (psicología) con el propósito de mejorar la eficacia de las organizaciones y, a su vez, contribuir a la mejor comprensión del comportamiento humano dentro de las mismas aprovechando al máximo la potencialidad de ejecución y satisfacción de personal; ya que antes las organizaciones solo se interesaban en el campo de la selección, colocación y condiciones de trabajo como único factor, relacionado con los empleados, encargado de aumentar la productividad y calidad de la misma (Guillén, 2003).

Este cambio que se dio en la visión que tenían las organizaciones con respecto a sus empleados, ganó una importancia relevante a nivel mundial a tal punto que las personas “constituyen la competencia básica de la organización y su principal ventaja competitiva en un mundo globalizado inestable, cambiante y competitivo en extremo” (Chiavento, 2002), significando esto el dejar de invertir directamente en los productos y servicios para comenzar a proporcionar mayor interés en la satisfacción y necesidades de las personas que forman parte de ellas y que tienen en sus manos la capacidad productiva.

Gracias a este cambio en la visión de la influencia de los trabajadores en la empresa, surgió el papel fundamental que hoy tiene en la misma los recursos humanos que,

según Ríos “son los recursos (capacidades, habilidades, conocimientos, experiencias...) que poseen las personas” (1999, p. XXV); y en la administración del mismo que pasa a basarse en asesorar a los gerentes para agregar valor a la empresa y a los empleados; esto en sí es denominado como “gestión del talento humano” para unos autores y “gestión de desempeño” para otros, la cual se refiere a un conjunto de políticas, conceptos y prácticas coherentes entre sí, como la cultura de la organización, la estructura organizacional, características del contexto ambiental, etc., con el propósito de alcanzar objetivos organizacionales de la empresa de manera eficiente y eficaz, esta es una de las grandes tareas realizadas por los recursos humanos ya que no solo se trata de la evaluación de los empleados por parte de sus supervisores o personal indicado, sino también todas las acciones necesarias para obtener un buen resultado en las tareas esperadas, es decir, tomar en cuenta también los factores motivacionales de los empleados y los efectos que tienen los beneficios dados por la empresa en los mismos, ya que estos no solo son recursos importantes para la empresa sino también, socios que forman parte y dependen de misma.

La gestión de talento humano está conformada principalmente por seis procesos: admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y monitoreo de personas; la buena o mala utilización de estos procesos pueden ser beneficioso o, por el contrario, perjudicial para la organización en general, ya que de esto depende con qué intensidad se deben aplicar los mismos y que el clima organizacional de la empresa sea del agrado de los trabajadores, ya que, según Guillén el clima organizacional es el que “determina la forma en la que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.” (2003, p. 70), afectando esto la competitividad de dicha empresa con respecto a otras en materia de personal, que es uno de los factores más importantes que tienen la misma.

Las empresas que hay actualmente en Venezuela, no escapan de esta situación, más aún el caso de los medios impresos, que, con la constante presión por parte del gobierno en cercenar la libertad que ellos tienen de publicar de manera no censurada las diversas noticias que se dan día a día en el país, siendo esto reflejado en diversas publicaciones periódicas nacionales y universales, como por ejemplo el diario El Universal de México que en su edición del Miércoles 18 de agosto de 2010 en el que se puede leer:

“En una nueva ofensiva contra la prensa, la justicia venezolana prohibió ayer al matutino El Nacional, publicar imágenes que contengan “mensajes sobre muertes y violencia”, en el marco de una investigación

iniciada en la víspera, como consecuencias de la reproducción del diario de unas fotos de la morgue Bello Monte, en su edición del sábado pasado

El Nacional "no podrá reproducir imágenes que utilicen contenidos de guerra o mensajes sobre muertes y decesos que puedan alterar el bienestar psicológico de niños, niñas y adolescentes" según el fallo de la sala 12 del tribunal de infantes de Venezuela. Con todo, el diario ratificó que mantendrá su postura. "El Nacional no cambiará su línea editorial, a pesar de la prohibición y de las medidas que se han tomado" aseguró Miguel Henrique Otero, director y editor responsable del matutino (...)

A lo largo de su gestión, la relación del gobierno del presidente Hugo Chávez con los medios ha sido siempre conflictiva. Desde la no renovación de la licencia para RCTV, en 2006, hasta las acciones contra Globovisión, pasando por las multas a Tal Cual en el 2008. Justamente este periódico denunció ayer que también recibió el anuncio de "una acción de protección" de parte de la Defensoría del Pueblo, por haber reproducido en su portada del lunes la misma foto que El Nacional, en una muestra de solidaridad con el periódico" (Vales, 2010)

Es por esta razón que varias empresas de comunicación del país han tenido que implementar distintas medidas para poder tener dicha libertad y, a su vez sobrevivir al ambiente político que se enfrenta actualmente dentro de nuestras fronteras, ejemplo de esto es la empresa C.A. Editora El Nacional, que con más de 60 años de trayectoria en los cuales se ha mantenido informado constantemente al público sobre lo que acontece en el país y siguiendo unos lineamientos de ética y libertad de expresión fundamentales para toda empresa que se dedique al sector de medios impresos, recientemente ha tenido que tomar medidas sobre una más acentuada presión por parte del gobierno gracias a una publicación realizada el día 13 de agosto del 2010; significando esto cambios no solo a nivel legal y financiero de la empresa sino en materia de recursos humanos, es por esto que resulta de gran importancia este estudio ya que nos permite ver el efecto que están causando los mismos en la satisfacción de sus empleados, para así determinar si el objetivo que persigue la empresa de mantenerse pionera en el mercado sorteando todos los factores

externos que la perjudiquen y así seguir informando al país de las noticias que se dan diariamente, está siendo conseguido o no.

La presente investigación se refiere a los aspectos organizativos y cómo están siendo manejados en C.A. Editora El Nacional los procesos de compensación, desarrollo y mantenimiento de personas, ya que tienen estrecha relación con los beneficios, clima organizacional, oportunidades de adiestramiento, etc., de la empresa. Estos procesos a los cuales se hace referencia por su importancia en el estudio están definidos claramente de la siguiente manera:

***“Compensación de personas:** procesos utilizados para incentivar personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales.*

***Desarrollo de personas:** procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluye entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de carreras, y programas de comunicación e integración.*

***Mantenimiento de personas:** procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, y mantenimiento de relaciones sindicales.”* (Chiavento, 2002, p. 14)

En nuestro país, el proceso de compensación está regido mayormente por la Ley Orgánica del Trabajo, en la cual se establecen reglas para la estipulación de beneficios como prestaciones sociales, bonos vacacionales, utilidades, etc.; sin embargo, debido a factores económicos y políticos existentes en el país, este sistema de remuneraciones ha sido afectado en la mayoría de las empresas, ya que en éstas han disminuido los recursos necesarios para llevar a cabo el pago de remuneraciones o pagos de bonos, etc., lo que ha creado un clima de tensión entre los trabajadores con estos problemas y las mismas, traduciéndose esto en huelgas, paros, o el simple descontento por parte de éstos, siendo esto una de las razones de interés para realizar este estudio y ver cómo se desarrolla este proceso de la gestión del talento humano en C.A. Editora El Nacional. En cuanto al desarrollo de personas, en Venezuela, se presenta la situación de que, por ejemplo, se

cuenta con los cursos necesarios para los requerimientos que las empresas piden a sus empleados, sin embargo, las empresas cotizan al INCES y éste les da derecho a contar con los aprendices a cambio de recibir capacitación de dicho instituto, no es una política obligatoria de las mismas ofrecer facilidades para que sus empleados asistan dichos cursos lo cual ayude al desarrollo de los estudios y de aumentar sus conocimientos en general, ésta situación no es característica de todas las empresas aun cuando debería serlo; por último, el proceso de mantenimiento de personas en Venezuela, en parte está regido por la LOPCYMAT (Ley Orgánica de Prevención, Condiciones, y Medio Ambiente de Trabajo) puesta en vigencia en Gaceta Nacional el 26 de julio del 2005, la cual se encarga de regular la salud y seguridad laboral de los trabajadores en el país, haciendo que la mayoría de los factores que comprenden este proceso, estén en constante supervisión y por ende, en las condiciones ideales para el trabajador y la empresa, sin embargo, la seguridad e higiene no son los únicos factores que se deben mantener en optimas condiciones, ya que factores como la calidad de vida y el mantenimiento de las relaciones sindicales, son constantemente afectados, principalmente, por el clima económico y político que enfrenta el país en la actualidad, y que deja con pocas opciones a la empresa para mejorarlo (Robbins, 2004).

Considerándose lo anteriormente expuesto y lo explicado al comienzo sobre el efecto de factores como la crisis económica mundial y la política interna existente en el país, se desea analizar las fortalezas y debilidades que hay con respecto a esos procesos en C.A. Editora El Nacional, específicamente se tiene mayor interés en los beneficios otorgados a los empleados y cómo afectan los mismos en la satisfacción organizacional, entendiéndose ésta como “la actitud general de un empleado hacia su trabajo” (Robbins, 2004, p. 78) y que su fin no compete solo a los trabajadores sino a las empresas, que además de generar beneficios puede contribuir a mejorar la productividad en la misma; surgen preguntas como ¿Qué tan contentos están los empleados con su organización?, ¿En qué grado cubre ésta las necesidades de los empleados?, ¿sienten éstos que son parte fundamental de la empresa y su competitividad entre otras?, etc.

La investigación se quiere llevar a cabo, para así poder determinar si existe relación que se tiene, y en qué medida, entre los beneficios otorgados por la organización y la satisfacción que presentan sus trabajadores; planteando así la pregunta de investigación de la siguiente manera:

¿Cómo influyen los beneficios otorgados por una de las empresas pertenecientes al sector de medios de comunicación impresos, C.A. Editora El Nacional, en la satisfacción de sus empleados, para el año 2011?

OBJETIVOS

Para dar respuesta a la pregunta antes señalada, es fundamental establecer unos objetivos de trabajo que ayuden a lograr tal fin, como lo son:

1. Objetivo general:

Determinar cómo influyen los beneficios otorgados por una de las empresas pertenecientes al sector de medios de comunicación impresos, C.A. Editora El Nacional, en la satisfacción de sus empleados, para el año 2011

2. Objetivos Específicos:

- Determinar los beneficios ofrecidos por la empresa que tengan más impacto positivo y negativo para los trabajadores de una de las empresas pertenecientes al sector de medios de comunicación impresos, C.A. Editora El Nacional.
- Determinar el nivel de satisfacción del personal de una de las empresas pertenecientes al sector de medios de comunicación impresos, C.A. Editora El Nacional.
- Determinar la influencia de los beneficios otorgados por una de las empresas pertenecientes al sector de medios de comunicación impresos, C.A. Editora El Nacional; en la satisfacción de los trabajadores de la empresa.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

1. Antecedentes de la investigación:

Este apartado está dirigido a destacar algunas de las investigaciones anteriores que se han realizado sobre alguna de las dos variables planteadas -beneficio y/o satisfacción- para así tener mayor soporte de información para este estudio o realizar posibles comparaciones entre la investigación actual y las presentadas.

López, (2009) realizó un trabajo de investigación, con el fin de optar por el título de Magíster Scientiarum en Gerencia empresarial, titulada “La gestión humana orientada a optimizar la satisfacción laboral de los funcionarios de carrera adscritos al nivel operativo de la región capital del servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria (SENIAT)” en el cual se utilizó una investigación de campo, descriptiva, no experimental, con base en el cuestionario como instrumento para la obtención de datos. Dicha investigación permitió diseñar una propuesta en materia de gestión humana, para la empresa estudiada, basándose en primer lugar, en el trabajo en equipo de cada persona de cada unidad de la institución con el fin de lograr la realización de los objetivos de la misma; en segundo lugar, en el enriquecimiento de los puestos y la capacitación adecuada para desempeñar el mismo de manera adecuada; en tercer lugar, crear un sistema de evaluación que tomó en cuenta no sólo el cumplimiento de tareas sino también aspectos como la iniciativa y el trabajo en equipo, y por ultimo crear un sistema de reconocimiento y recompensas que motivaran más al empleado y que lo hicieran sentirse más a gusto con su trabajo ya que las personas que fueron estudiadas expresaron tener una percepción de serenidad pero con insuficiente motivación en cuanto a su trabajo por cuanto sus expectativas referentes al contexto en el cual se desarrolla su labor (tipo de supervisión, remuneraciones, relaciones humanas, entre otras) no son cubiertas a un nivel que les permita sentirse a gusto con ella, sin embargo se destaca también la tendencia mayoritaria a lo que el autor llama “compromiso basado en la lealtad” (López, 2009, p. 144) o la necesidad de logro, por medio de la realización personal de los empleados, el cual genera

vínculos que hacen que los trabajadores pongan más dedicación a su trabajo reduciendo así los efectos negativos de la insatisfacción que sienten hacia el mismo.

Zambrano (2001) en su tesis para optar por el título de especialista en desarrollo organizacional en la Universidad Católica Andrés Bello, titulada “estudio de la satisfacción laboral: diagnóstico organizacional: caso unidad de MWD de BHI”, cuyo objetivo principal era explorar el problema que enfrentaba la empresa de manera detallada y a fondo para identificar los factores que lo ocasionaban e influían en él con la finalidad de evaluar la satisfacción laboral en la unidad MWD de Baker Hughes Inteq. Utilizó un cuestionario basado en dimensiones como: liderazgo, manejo de conflicto, motivación, comunicación, desarrollo de carrera, trabajo en equipo y estructura organizacional; que sirvieron como base, junto con otras dimensiones planteadas, para la elaboración del instrumento que, a su vez, se quiere utilizar para este estudio, ya que, a pesar de tener este antecedente 9 años de antigüedad, se considera de gran importancia para lograr los objetivos planteados en esta investigación.

Butrón & Caballero (2005), realizaron una tesis titulada “Secuelas del Proceso de Fusión de la Banca en la Convención Colectiva de sus Trabajadores: 1995 – 2004” con el fin de obtener el título de: Licenciado en Relaciones Industriales; la cual presentó como objetivo general el analizar el cambio en las convenciones colectivas de trabajo de Bancos Universales producto de la fusión bancaria con predominio de capital nacional en comparación a las fusiones bancarias con predominio de capital extranjero, entre el periodo anterior y posterior a la fusión (1995-2004), para determinar cual aporta mayor calidad de vida a los trabajadores expresada en su convención colectiva, para ello se compararon las convenciones colectivas que tenían, cada uno de los bancos que forman parte de esta fusión, antes y que pasaron a tener después de la misma, determinando cuales cláusulas han permanecido inalteradas tanto en las fusiones de bancos de capital extranjero como en las fusiones que tuvieron lugar en las de capital nacional, que factores relevantes tienen las mismas, y que efecto, positivo o negativo, tuvo en la calidad de vida de los trabajadores, determinando así cuál de estas fusiones tuvo mejor efecto en los mismos. En cuanto a la metodología de trabajo utilizada, ésta se trata en una investigación de tipo documental y descriptivo no experimental. La realización de la tesis permite deducir cuales factores son los más relevantes en el mantenimiento de la calidad de vida de los trabajadores a través de sus convenios colectivos, siendo estos factores de gran utilidad para el presente estudio

ya que da mayor amplitud a las dimensiones que se deben tomar en cuenta para la elaboración del instrumento, haciendo que este abarque, lo más posible, todas las variables que pueden determinar el grado de satisfacción de un empleado dentro de una empresa determinada. Esta investigación dio como conclusión que la Banca Nacional favorece más la calidad de vida de los trabajadores, según los convenios estudiados por las tesis, ya que, se pudo evidenciar que en éstos se incorporan cláusulas con incidencia económica e innovadora en beneficios laborales, no siendo el mismo caso en las entidades bancarias con predominio de capital extranjero, que si bien no desmejoran los beneficios a sus empleados, tampoco buscan mejorar los existentes o innovar en buscar nuevas propuestas para los mismos.

2. Compensación Integral:

Actualmente en la gestión de recursos humanos se utilizan herramientas estratégicas que ayudan a crear un mayor poder de atracción, retención y motivación por parte de los trabajadores hacia la empresa, este conjunto de herramientas es lo que Puchol (2007, p. 230), en su libro de “Dirección y Gestión de Recursos Humanos”, llama compensación integral que, tal y como se puede apreciar en el “puzzle de compensación integral” (Figura 1), presentado a continuación, está conformada por cuatro factores principales como lo son la retribución, la formación y el desarrollo, los beneficios y el clima organizacional.

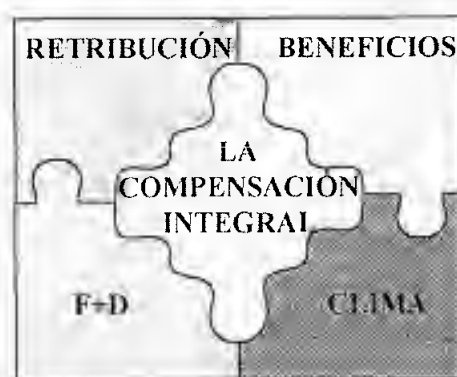


Figura 1: Puzzle de la compensación integral.

Fuente: Puchol (2007, p. 230)

Según dicho autor, la compensación integral tiene la finalidad de “atraer, retener y mantener motivados a personas validas para desempeñar los puestos de trabajos de las empresas” (Puchol, 2007, p. 228); ahora bien, al autor referirse a la Formación y

desempeño, hace mención a las actividades de desarrollo, previsión y preparación del trabajador para el desarrollo de su cargo como lo son formación, plan de carreras, evaluación de desempeño, entre otros; por otro lado, en cuanto al clima organizacional Puchol hace una separación del mismo entre interno y externo, estando compuesto el primero por la comunicación, participación y trabajo en equipo de los trabajadores; y el segundo por la imagen y prestigio de la empresa, así como su nivel en el mercado; la retribución él señala que está conformada por componentes metálicos (sueldos, incentivos y comisiones, etc.) y en especie (coches otorgados por la empresa, tarjetas de créditos, etc.), siendo delimitados los beneficios como planes de pensiones o jubilados, seguridad social seguros de vida y carros, etc., la diferencia entre éstos y las retribuciones según Puchol (2007) es que los beneficios “no se perciben por lo que se hace sino por lo que se es (un miembro de la organización)” (Puchol, 2007, p. 231) es decir que según el papel que juega el trabajador para la organización o la antigüedad que tenga en la misma sus beneficios serán de una manera determinada, pero según el cargo que tenga o las tareas que le sean asignadas, éste gozará de una retribución en específico con respecto a otro trabajador como lo puede ser un sueldo mayor.

Para la obtención de mejores resultados en esta investigación, se procederá a tomar en cuenta dos de los cuatro factores que conforman la compensación integral, siendo estos dos factores los beneficios y la retribución ofrecida por la empresa.

3. Retribución

En cuanto al aspecto retributivo de las empresas, Puchol (2007) hace un señalamiento de que se debe tomar en cuenta aspectos como el nivel salarial (¿Cuánto vamos a pagar a nuestro personal?), estructura salarial (¿Cuánto vamos a pagar a cada puesto en concreto en nuestra empresa?), retribución individual (sistema de incentivos y evaluaciones de desempeño), el método retributivo (por unidad de tiempo trabajada y en función de la producción), sistemas de incentivos y el feedback del sistema de retribución, para el buen funcionamiento del mismo.

4. Beneficios sociales:

Una vez citada la definición del término “beneficio”, realizado por Ríos (1999) en el apartado referido al planteamiento del problema de la presente investigación, se procede a

hacer referencia a los tres tipos de beneficios que dicho autor señala existentes como lo son los marginales, los sociales y los extra salariales.

En este caso de pasan a estudiar los beneficios sociales no solo por su carácter no remunerativo sino también por su carácter social, es decir, que todos los trabajadores de la empresa los pueden usar de igual manera. “Se denominan beneficios sociales a las prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, no remunerativas, no dinerarias, no acumulables ni sustituibles en dinero, que brinda el empleador al trabajador por sí o por medio de tercero, que tiene como objeto mejorar la calidad de vida del dependiente o de su familia a cargo” (Carribero, 2002) el objetivo de los mismos es el reducir la rotación y el ausentismo, elevar la moral y el reforzar de la seguridad de los trabajadores, es decir, ayudar a la obtención de la satisfacción y motivación en el trabajo y así traer ventajas tanto a la organización como a los empleados de la misma.

Por otro lado, autores como Chiavento, en su libro titulado “Gestion del talento Humano” hablan del este termino como: “ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados con pagos adicionales de los salarios (..) constituye un paquete de beneficios y servicios sociales que es parte integral de la remuneracion del personal” (2002, p. 84)

Según dicho autor, estos beneficios pueden influir en gran medida sobre factores como:

- La competencia por el talento humano que tienen las empresas actualmente.
- La actitud del personal de la empresa sobre la misma
- Problemas con sindicatos en cuanto al numero de exigencias y las convenciones colectivas de la empresa.
- Rendimiento laboral y calidad del trabajo realizado por parte de los empleados.
- Entre otros

Debido principalmente a estos factores de gran importancia para las organizaciones, las empresas comenzaron a tomar en cuenta los beneficios sociales, hasta el punto de que actualmente se analizan profundamente sus propositos, costos y valores, responsabilidad de su administracion, criterios de evaluacion, etc. Para la creacion de los mismos se deberian tomar dos criterios fundamentales los cuales se basan, en primer lugar, en el principio del retorno de la inversion, que se refiere a que todo beneficio debe ayudar a aumentar la

productividad de empleado, elevación de la calidad del trabajo, retención de talentos o cualquier otro factor que compense el costo de la aplicación de tal beneficio; en segundo lugar, se debe tomar en cuenta el principio de la mutua responsabilidad que trata de que conceder el mismo debe reposar en la solidaridad de ambas partes involucradas para promover el propósito del interés común. (Chiavento, 2002, p. 289)

4.1. Tipos de beneficios sociales:

Tomando en consideración la división que realiza Carribero (2002) sobre los beneficios sociales se pueden decir que existen tres tipos de planes de beneficios y servicios sociales, los cuales son (ver Figura 2):

"1) En el ejercicio del cargo: bonificaciones, seguro de vida, premios de producción, etc.

2) Fuera del cargo, pero dentro de la empresa: descanso, restaurante, bar, transporte, etc.

3) Fuera de la empresa, es decir en la comunidad: recreación, actividades comunitarias, etc." (Carribero, 2002)

4.2. Clasificación de beneficios sociales:

Tomando en consideración la clasificación planteada por Chiavenato (2002) se puede decir que en cuanto a sus exigencias existen los beneficios legales (sueldos anuales y complementarios, vacaciones, pensiones, etc.) y beneficios espontáneos o beneficios marginales (bonificaciones, seguro de vida, restaurantes, etc.) , según su naturaleza hay también dos clasificaciones, monetarios (S.A.C., vacaciones, pensiones) y no monetarios (Servicio de restaurante, asistencia médico- hospitalaria- odontológico, servicio social y consejería, etc.) ; Según sus objetivos se pueden clasificar en asistenciales (Asistencia médica, asistencia odontológica, asistencia financiera mediante préstamos, etc.), recreativos (Gremio o club, áreas de descanso en los intervalos de trabajo, música ambiental, etc.), y supletorios (Transporte o conducción del personal, restaurante en el lugar de trabajo, estacionamiento privado para los empleados, etc.) (Figura 2).

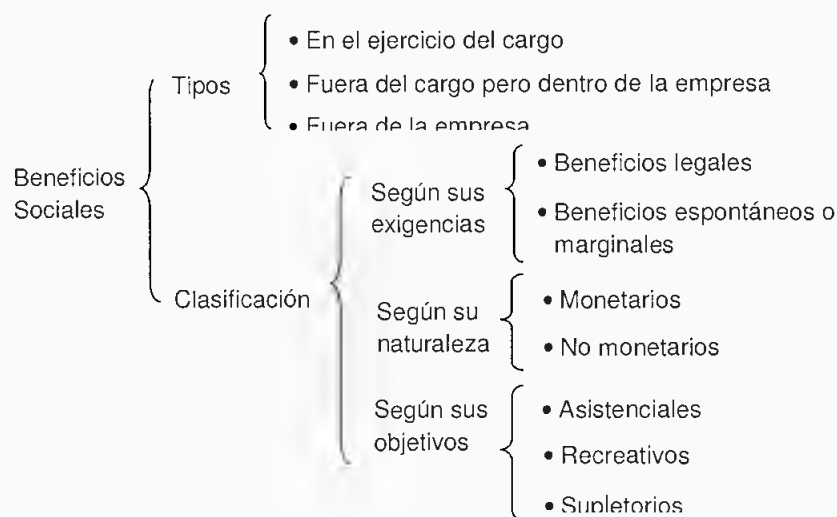


Figura 2: Tipos y Clasificación de los beneficios sociales

Fuente: Creación de la autora de la tesis, inspirada por (Chiavenato, 2002)

4.3. Objetivos de los beneficios sociales:

Generalmente las organizaciones definen su paquete de beneficios tomando en cuenta los perfiles de empleados y sus actividades, ya que éstos buscan satisfacer los objetivos individuales, económicos, sociales, etc. de dichas personas. Tomando en cuenta estos aspectos tan relevantes para la vida de los trabajadores se pueden trazar objetivos específicos para cada uno:

***“Objetivos individuales:** los beneficios tratan de atender las necesidades individuales de las personas, proporcionándoles una vida personal, familiar y laboral más tranquila y productiva. Tratando de suministrarles condiciones para que cada persona se pueda desligar de las preocupaciones diarias y concentrar en las actividades laborales, para satisfacer necesidades más elevadas (...) dentro de esta concepción de atención de necesidades humanas, los servicios y beneficios sociales deberían constituir un esquema integrado capaz de satisfacer los factores higiénicos y algunos de los factores de motivación*

Objetivos económicos: *los beneficios deben ser un elemento de atracción y mantenimiento de personal. En este sentido, los beneficios buscan:*

- *Reducir la fatiga física y la psicología de las personas.*
- *Apoyar el reclutamiento de personal y atraer candidatos.*
- *Reducir la rotación del personal y fijar a las personas en la empresa.*
- *Reducir el ausentismo.*
- *Mejorar la calidad de vida de las personas.*
- *Minimizar el costo de las horas trabajadas.*

Objetivos sociales: *en este sentido los beneficios buscan llenar diligencias, lagunas o ausencia de la previsión social del sistema educativo y de los demás servicios prestado por el gobierno o por la comunidad, como transporte, seguridad, etc. (...) en general los planes de beneficios sociales se planean y diseñan para ayudar al empleado en tres diferentes áreas de su vida:*

- *En el cargo: incluyen bonificaciones, premios de producción, seguro de vida, etc.*
- *Fuera del cargo pero en organizaciones: restaurante, cafetería, tiempo libre, transporte, etc.*
- *Fuera de la organización, en la comunidad: incluye recreación, actividades deportivas y comunitarias, etc." (Chiavento, 2002, p. 288)*

5. Satisfacción:

Como ya se menciono antes, en el planteamiento del problema de investigación, la satisfacción comprende todo lo que es la actitud del trabajador frente a su trabajo. La misma se puede dividir en dos tipos principales, como lo son la satisfacción general y la satisfacción por facetas, tal y como lo explica Ortiz Serrano (2008) en su trabajo sobre el estudio del clima y la satisfacción laboral de una empresa comercializadora:

"Satisfacción general indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.” (Ortiz Serrano, 2008)

Existen múltiples formas por parte de los empleados de demostrar su insatisfacción hacia su trabajo, estas pueden ser catalogadas, tal como lo expresa Robbins (2004), en cuatro dimensiones catalogadas como: constructivas o destructivas y activas o pasivas, estas dimensiones son definidas por dicho autor de la siguiente manera:

***“Salida:** es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.*

***Vocear:** tratar activa o constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical*

***Lealtad:** esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones; por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”*

***Negligencia:** dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardo crónico, por empeño o tasa elevada de errores” (Robbins, 2004, p. 82)*

Cabe destacar también los principales factores que determinan la satisfacción laboral que menciona Robbins (2004) en su libro “Comportamiento Organizacional” los cuales están definidos de la siguiente manera:

***Trabajo mentalmente estimulante:** los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que*

se incremente la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Remuneración equitativa: *los empleados quieren sistemas de pago y ascenso que le parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas (...)*

Condiciones laborales de apoyo: *los empleados se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico y cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.*

Compañeros que los respalden: *(...) tener compañeros amigables y que brinden apoyo ayuda a aumentar la satisfacción laboral (...) los estudios demuestran que la satisfacción del trabajador aumenta cuando el supervisor es inmediato es comprensivo y amigable, elogia el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra interés personal en ellos" (Robbins, 2004, p. 84)*

Estos factores son importantes a la hora de realizar el instrumento de medición ya que deben ser tomados en cuenta y reflejados en los mismos para medir de una manera optima la satisfacción laboral dentro de la empresa de estudio; de igual manera es importante conocer las diversas teorías que explican la satisfacción en las personas ya que son estas las que nos van a dar más pautas para medir la misma y así lograr los objetivos necesarios.

5.1. Motivación:

Antes de hablar de las teorías relacionadas con la satisfacción de las personas es importante destacar el concepto y lo referente a la motivación ya que éste está altamente relacionado con la satisfacción por cuanto a que ambos mueven la conducta de la persona en una determinada dirección exteriorizando dicha conducta en un comportamiento determinado. Según López, en su tesis del año 2009, la motivación es un concepto crucial en el estudio de las organizaciones ya que su relación con la satisfacción y productividad organizacional la ha convertido en un tópico esencial del comportamiento organizacional,

para esta autora “la motivación se le puede considerar como un proceso mediante el cual se inicia, se sostiene y se direcciona una conducta para alcanzar un incentivo que satisface una necesidad importante en ese momento para el individuo” (López, 2009, p. 28)

La motivación se puede dividir en tres tipos como lo son: la motivación intrínseca, que se refiere al hecho de realizar una actividad por placer y la satisfacción que se experimenta mientras la persona aprende, explora o trata de aprender algo nuevo; la motivación extrínseca, que se refiere a una variedad de conductas que son medios para llegar a un fin y no el fin en sí mismas, es decir, es la que hace que una persona realice una acción por las recompensas o castigos unidos a ellas; y por último la motivación trascendente; que es a la que nos referimos cuando se habla de generosidad o espíritu de servicio, siendo esta la que se refiere a las acciones indiferentes a las necesidades o a las satisfacciones de los seres vivos. (López, 2009, p. 30)

5.2. Teoría de la jerarquía de necesidades (Abraham Maslow):

Como ya fue mencionado anteriormente, existen múltiples teorías que indican, de una u otra manera, como una persona puede estar motivada o satisfecha en un entorno en general, la teoría de Maslow es una de ellas, llamada también “la teoría de las necesidades de Maslow”, en la cual, el autor de la misma divide las necesidades de los individuos en 5 niveles denominados como: fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización, ya que para él el ser humano es un organismo deseoso que siempre esta anhelando algo.

Estas 5 categorías de necesidades están organizadas jerárquicamente según el grado de importancia que, para Maslow, las mismas tienen en la existencia del ser humano, siendo el principal el de las necesidades fisiológicas por ser las referidas a las necesidades básicas para el sustento de la vida humana como las de respiración, alimentación, descanso, etc., el objetivo de esta definición es el diferenciar las distintas necesidades unas de otras ya que, según la teoría, las necesidades que se encuentran en los más altos ocupan nuestra atención solo cuando las ubicadas en los niveles inferiores están satisfechas.

En si estas categorías de necesidades son explicadas por Robbins en su libro sobre el Comportamiento organizacional (2004) de la siguiente manera:

***Fisiológicas:** hambre, sed y las necesidades de abrigo, sexo y otra de carácter orgánico.*

***De seguridad:** defensa y protección de daños físicos y emocionales*

***Sociales:** afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad.*

***De estima:** factores internos de estima, como el respeto por uno mismo, autonomía y realizaciones, así como los factores externos de estima como posición, reconocimiento y atención.*

***Autorrealización:** el impulso por convertirse en los que uno es capaz de ser. Crecimiento y desarrollo del potencial propio.” (Robbins, 2004, p. 156)*

Estas necesidades son organizadas, según el autor de la teoría, en forma de pirámide poniendo en su base las necesidades que el individuo trata de tener siempre satisfechas, es decir, las que se encuentran en el primer lugar de las jerarquías como se puede apreciar en la siguiente figura, el objetivo de esta organización es que las personas comprendan en que parte de la pirámide se encuentra ahora para centrarse en satisfacer las necesidades que se reflejan en niveles superiores.



Figura 3: Pirámide de jerarquía de necesidades de Maslow

Fuente: (Maslow, 2005)

5.3. Teoría de los factores (Frederick Herzberg):

Otras de las teorías existentes, y quizás la más importante para esta investigación ya que en base a esta se realizó la operacionalización de las variables en estudio, es la de Herzberg, llamada “teoría de los factores”, en la que se explica el comportamiento de las personas en su trabajo dependiendo los mismos de dos elementos a los que él llama factores higiénicos (extrínsecos) y factores motivacionales (intrínsecos), siendo los primeros los referentes al ambiente que rodea a las personas y como desempeñan su trabajo dentro de la organización, determinados por el salario, los beneficios, las condiciones de trabajo y demás aspectos de la relación laboral, evitando a su vez, la insatisfacción pero sin producir, por el contrario, la satisfacción o motivación de la persona; y los segundos, los que tienen que ver con los factores que el propio individuo controla, es decir, con los sentimientos de los mismos, estando muy ligados éstos con la satisfacción de los trabajadores por lo cual el autor los llama también “factores de satisfacción”, que tienen que ver con el reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, responsabilidad, etc., produciendo así que el trabajador se sienta satisfecho y a gusto con su actividad laboral, siempre y cuando la condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente; siendo de esta manera como ambos factores se relacionan para lograr la satisfacción laboral en los individuos de una empresa determinada.

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc.

Figura 4: División de factores motivacionales según Herzberg.

Fuente: (Pérez Bilbao & Fidalgo Vega, s.f)

Según Robbins (Robbins, 2005, p. 395) esta teoría propone que “la satisfacción y motivación en el trabajo se relaciona con los factores intrínsecos, en tanto la insatisfacción

en el trabajo se relaciona con los extrínsecos” siendo los primeros los referidos a la “realización, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad y promoción” (Ramió & Ballart, 1993, p. 282); y los segundos los que tienen que ver con “política y administración de la compañía, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales y salario” (Ramió & Ballart, 1993, p. 282). Y es por esto que, tal y como lo explica Camacho “la principal contribucion de la investigacion realizada por Herzberg, en donde la idea fue mostrar a los directivos de las empresas la mejora de los factores ambientales y economicos no sustituye a los factores de desarrollo personal.” (2006, p. 82).

A dicha teoría la diferencia entre ambos grupos de factores radica en que el sentir de los trabajadores de que han crecido depende de los resultados en tareas que tiene significado para los individuos, y como los factores higiénicos no están relacionados con la tarea, no pueden dar este significado al individuo, por ende, esta significación tiene que ver con los factores motivacionales que ofrecen la estimulación psicológica para que el individuo puede llevar a cabo sus necesidades de autorrealización.

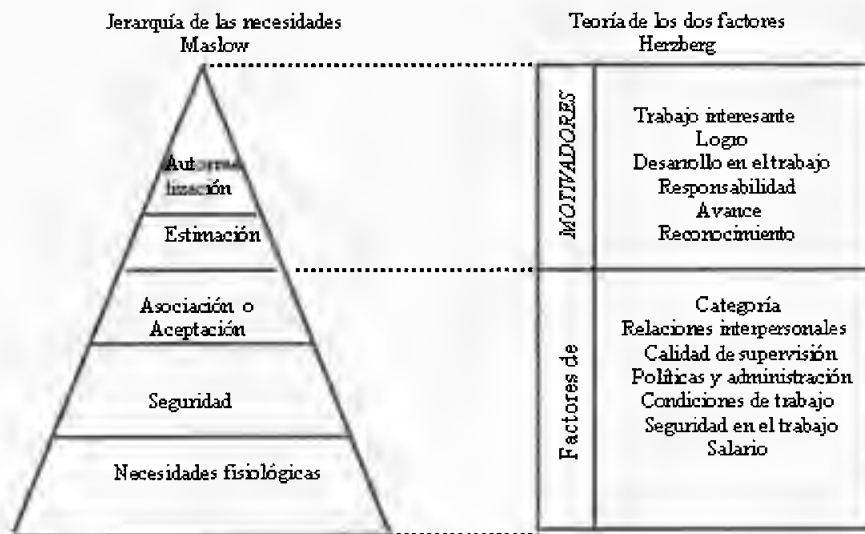


Figura 5: Comparación entre las teorías de Maslow y Herzberg

Fuente: (Correa, 2004)

Tal y como se puede apreciar anteriormente, en la figura 4, ambas teorías mencionadas, pueden relacionarse ya que los factores llamados por Herzberg como “factores higiénicos o de mantenimiento” están más dirigidos a la satisfacción de tres de las cinco necesidades principales planteadas por Maslow como lo son las necesidades

fisiológicas, de seguridad y de asociación o aceptación; mientras que, por otro lado, los factores motivadores de Herzberg son los más adecuados para cumplir con las necesidades de estimación y autorrealización planteadas por Maslow ya que, dichos factores, son los referidos a la labor y desempeño en el trabajo por parte de los que lo conforman.

5.4. Teoría de la existencia, relación y crecimiento (Clayton Aldelfer):

Clayton Aldelfer fue un psicólogo estadounidense especialista en psicología industrial que se ha encargado de estudiar a profundidad el comportamiento en las organizaciones, por lo que realizó un estudio de la teoría de las necesidades de Maslow, llegando a sus propias conclusiones y a la explicación de las mismas en la llamada "Teoría ERG", en la cual descompuso las necesidades en tres grupos, y no en cinco como lo hizo Maslow en su teoría, estos tres tipos son las necesidades de existenciales (E) que abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow, es decir, las que requieren la provisión de los requisitos materiales para la subsistencia del individuo; la necesidad de relación (R) que son las referentes a las que Maslow cataloga como necesidades sociales y una parte de las necesidades de estima, siendo estas las encargadas de mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de un grupo y dar y recibir afecto; por último, la necesidad es de crecimiento (C) que se basa en el anhelo interior de desarrollo personal y de tener un alto concepto de sí mismo, equivalentes a las necesidades de autoestima y autorrealización de Maslow.

Comparación entre las Teorías de Maslow, Herzberg y Alderfer

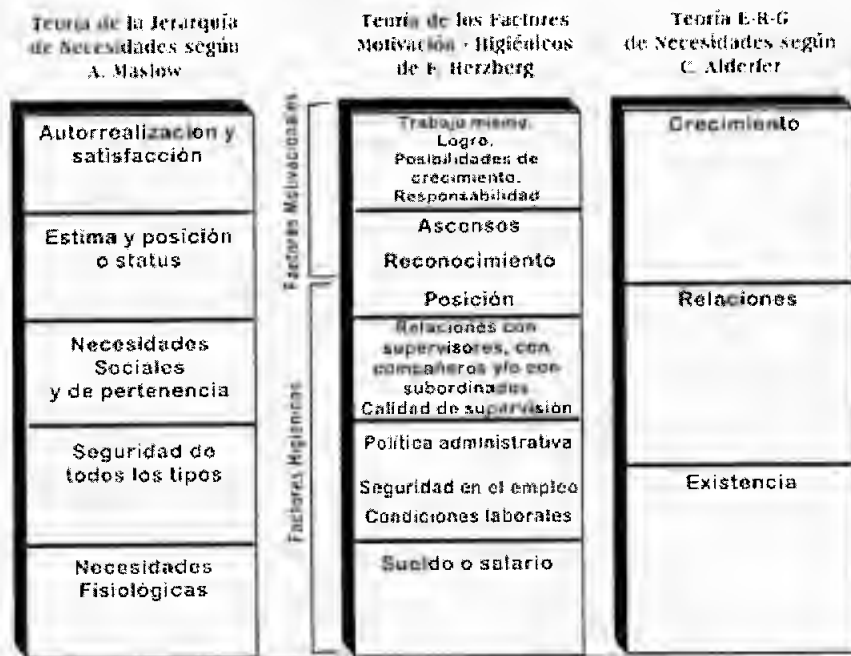


Figura 6: Comparación de los modelos de Maslow, Herzberg y Alderfer

Fuente: (Davis & Newstrom, 2003, p. 126)

5.5. Teoría de la administración científica (Frederick Taylor):

Frederick Taylor, después de la Revolución Industrial, creyó necesario cronometrar el trabajo de los empleados y establecer premios e incentivos cuando el trabajador superara los patrones de ejecución de su tarea, para así mantenerlos motivados a realizar las mismas de una manera más eficiente.

Al poner a la persona correcta en el trabajo con las herramientas y el equipo adecuado, se logra una motivación que se puede complementar con el incentivo económico, esta característica del hombre placentero, acentuó la creencia de la tesis a que dependiendo de los beneficios económicos así como los planes de incentivos salariales se puede tener a un trabajador mucho más motivado al momento de realizar las actividades propias de su cargo, teniendo esto además, efecto en la productividad de la empresa.

Cabe destacar, que las constantes críticas a esta teoría con respecto a la mecanización del hombre y a la falta de atención a los beneficios no económicos, ha hecho que esta

teoría pierda efectividad ya que no se toman en cuenta todos los factores que inciden en la satisfacción del trabajador sino solamente los beneficios económicos.

5.6. Teoría de la administración clásica (Henry Fayol)

Fayol realizó aportes a los diferentes niveles administrativos de la empresa por considerar ciertos patrones en las prácticas administrativas; la principal contribución de este autor es la división de las actividades industriales en seis grupos: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas.

Esta teoría clásica es más humanizada que la teoría realizada por Taylor (mencionada anteriormente) ya que ella plantea un ambiente propicio y de responsabilidad es asignadas a las diferentes áreas de la organización, buscando de esta manera el buen funcionamiento de la organización sin ser esta necesariamente el aumento de la producción; sin embargo, no se menciona el aspecto motivacional de los trabajadores.

La diferencia primordial entre ambas teorías, está en que la realizada por Taylor se interesa más en las funciones de la organización, mientras que la de Fayol se enfocaba más en la administración de la misma. Sin embargo, ninguna de las dos permite el crecimiento del empleado, ni su colaboración y creatividad como aporte a la organización.

5.7. Teoría del comportamiento humano (Elton Mayo):

Esta teoría, a diferencia de las otras, se aleja de la tendencia de deshumanizar al trabajo, ya que contemplaba que se debía tomar en cuenta no solo las motivaciones del trabajador sino también las reacciones de grupo a fin de obtener un mayor rendimiento.

Mayo encontró que los trabajadores actuaban según sentimientos y emociones, él creía que si se trataba al trabajador con respeto y se intentan resolver sus necesidades, se darían efectos beneficiosos tanto para el mismo como para la empresa, esto mediante la inclusión de horas de refrigerios como descanso y esparcimiento, escuchas sus quejas o ideas, tomar en consideración las experiencias previas, etc. Es con esta consideración que Mayo introduce la necesidad de las relaciones humanas en la gerencia y la concepción de que cuando un trabajador se siente importante y participativo se siente satisfecho.

Entre las principales aportaciones de Elton Mayo, se encuentran la demostración de que el aspecto psicológico es de gran importancia en las tareas administrativas, considerando así al individuo como una persona humana y no una máquina productiva.

5.8. Teoría X-Y (Douglas McGregor)

A pesar de los trabajos de Elton Mayo y demás aportes en la ciencia del comportamiento, no fue sino hasta los años sesenta cuando en verdad se valoraron las propuestas que pretendían darle mayor importancia a la parte humana de las organizaciones; entre éstas, la propuesta de McGregor cobro importancia ya que se encargó de recoger todo ese acervo de características humanas existentes pero no consideradas, dividiendo la teoría gerencial convencional como "Teoría X" y a su propuesta como "Teoría Y"

De esta propuesta emanan tendencias muy específicas en áreas de las empresas como: conducta organizacional, desarrollo organizacional, dinámicas de grupo en las empresas, etc.

Teoría X (Posición Tradicional). La concepción tradicional de la administración estaba basada en convicciones erróneas e incorrectas sobre el comportamiento humano, tales como: el hombre es indolente y perezoso por naturaleza, evita el trabajo o rinde el mínimo posible, a cambio de recompensas salariales o materiales, etc. En función a estas concepciones y premisas, esta teoría refleja un estilo de administración estricto, rígido y autocrático que considera a las personas como meros recursos o medios de producción y se limita a hacer que estas trabajen dentro de ciertos esquemas y estándares previamente planeados y organizados, teniendo en cuenta solo los objetivos de la organización. Por lo tanto, las personas deben ser persuadidas, recompensadas, castigadas coaccionadas y controladas para dirigirlos en función de los objetivos y necesidades de la empresa. (Robbins, 2005, p. 395)

Teoría Y (Posición Optimista). La concepción moderna de la administración se basa en ideas y premisas respecto a la naturaleza humana del hombre, tales como que el hombre no muestra desagrado innato hacia el trabajo, dependiendo de condiciones controlables, el trabajo puede ser una fuente de satisfacción y de recompensa, etc. El hombre debe poner la autodirección y el autocontrol al servicio de los objetivos que son confiados por la

empresa. Esta teoría desarrolla un estilo de administración altamente participativo y democrático, que cree en el individuo como un ser racional que le gusta trabajar y satisfacer las necesidades psicológicas, la tarea fundamental de la administración es crear las condiciones organizacionales para que estas personas puedan alcanzar más rápida y eficazmente sus objetivos personales. (Robbins, 2005, p. 395)

AMBIENTE SIN TRANSFORMAR Conducta según Teoría "X"	AMBIENTE TRANSFORMADO Conducta según Teoría "Y"
- Las personas no quieren trabajar y hacen todo lo posible por esquivar o evitar el trabajo.	- Los trabajadores responden bien a las condiciones favorables en la organización y tiene buena disposición al trabajo.
- Se utiliza la amenaza, la manipulación, el control estricto o bien terapia de "shock".	- Los trabajadores se automotivan y se identifican con la empresa. Entienden y comparten las metas de la organización.
- Las personas trabajan para obtener una seguridad, tienen poca ambición y no quieren asumir autoridad ni responsabilidades.	- El trabajador se involucra y se compromete en el trabajo y manifiesta iniciativa.
- Los trabajadores no se involucran y prefieren recibir ordenes claras.	- Al trabajador le gusta asumir responsabilidades, autoridad y desarrollar su propio liderazgo.
- Los trabajadores no son creativos ni innovadores; tienen capacidad intelectual limitada.	- Cada trabajador quiere mejorar profesional y personalmente. Se manifiesta la creatividad y la innovación.
- No pueden reaccionar bien a la demanda de necesidades cambiantes en su puesto de trabajo.	- La capacidad del trabajador es aprovechada cada vez más por él mismo y por la gerencia.

Figura 7: Teoría X-Y (Douglas McGregor)

Fuente: (Salazar, 2007)

5.9. Teoría de las tres necesidades básicas (David McClelland)

Esta teoría plantea que una vez que el trabajador satisfaga sus necesidades básicas o primarias (necesidades de seguridad o jerarquía según Maslow) la conducta del individuo puede depender de otro tipo de necesidades, como lo son las necesidades de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación.

Necesidad de logro: referida al impulso de sobresalir y de luchar para alcanzar el éxito, esta clasificación agrupa aquellas personas que prefieren asumir responsabilidades y des gusta el logro de méritos por azar, requieren de información periódica sobre su rendimiento y necesitan fijarse metas moderadas de logro evitando tareas fáciles o extremadamente difíciles, entre otras características. (Robbins, 2005, p. 396)

Necesidad de afiliación: se refiere al deseo de gozar de aprecio y la aprobación de los demás, estas personas están encaminadas a luchar por conquistar la amistad, buscar situaciones de cooperación en lugar de las que prime la competencia, pensar frecuentemente en la calidad de sus relaciones interpersonales, entre otros. Las personas con una fuerte necesidad de pertenencia o afiliación derivan su satisfacción cuando se sienten queridas y tienden a evitar la pena de verse rechazados por un grupo social. (Robbins, 2005, p. 396)

Necesidad de poder: se relaciona con la necesidad de controlar y manipular a otras personas y guarda una estrecha relación con la idea de alcanzar el estatus. Estas personas prefieren las situaciones competitivas y en las que esta presente el estatus, se preocupan por el prestigio mas que por el rendimiento adecuado, tienden a controlar a los demás y a manipularlos en función de sus propios fines. Las personas que tienen estas características buscan posiciones de liderazgo y por lo general son individuos energéticos, extrovertidos y existentes (Robbins, 2005, p. 396).

McClelland estableció que los realizadores excepcionales se diferencian de los buenos realizadores o individuos de rendimiento satisfactorio por que tienen una altísima motivación al logro más que por el nivel de conocimiento.

5.10. Teoría de la fijación de metas (Edwin Locke)

Edwin Locke destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo. Un trabajador con metas claras tendrá un mejor desempeño que otro que no las tenga o cuyas metas sean difusas. En esta forma, las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables, además, la consecución de las mismas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. La fijación de metas es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos principales mostrados en la siguiente figura:

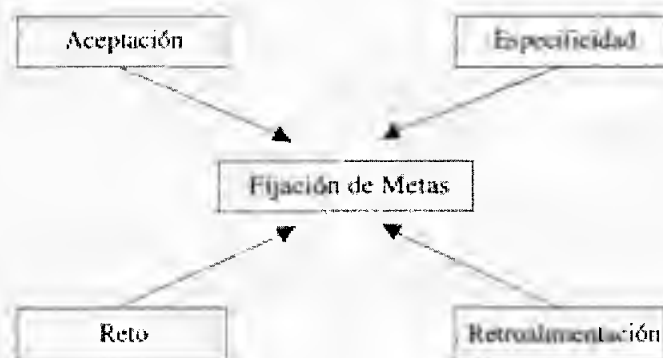


Figura 8: Elementos de la teoría de fijación de metas

Fuente: (Davis & Newstrom, 2003, p. 57)

Aceptación de la meta: los supervisores deben explicar el propósito de las tareas o metas a alcanzar y la necesidad que tiene la empresa por la realización de las mismas, especialmente si se tratan de tareas difíciles o de un periodo de realización prolongado.

Especificidad: las metas deben ser tan específicas y claras como para que los trabajadores sepan cuando se alcanzan, ello permite saber que buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

Reto: la mayoría de los trabajadores se ven más motivados cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que son un reto que incide en el impulso de logro, sin embargo éstas deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.

Retroalimentación: los trabajadores necesitan información sobre su desempeño, sino no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen en la consecución de las mismas.

La influencia de las metas es moderado por otros factores: el compromiso de la meta, la eficacia personal, el tipo de tareas, entre otros; es por esto que la fijación de metas debe tomar en cuenta las diferencias individuales al momento de determinar su especificad y su dificultad.

MARCO REFERENCIAL

La C.A. Editora El Nacional, es una empresa de comunicación privada de exitosa e innovadora, con un reconocido liderazgo editorial y comercial basado en lo mejor del talento periodístico del país, con un calificado recurso humano y con su posición de vanguardia y adaptación a los cambios del mercado local e internacional (C.A. Editora El Nacional, 2007).

El 3 de agosto de 1943 circula la primera edición de El Nacional, con el novelista Miguel Otero Silva en la jefatura de la redacción. Actualmente dicha empresa cuenta con dos sedes, una ubicada en las esquinas de Puente Nuevo a Puente Escondido, en el centro de la capital del país, que cuenta con el 21% de los trabajadores en total adscritos a la nómina de la empresa, siendo esto aproximadamente 126 personas; y otra sede ubicada en la zona industrial de los cortijos que cuenta con 600 empleados, 79% de la nómina, siendo esta la sede principal del periódico y donde se va a llevar a cabo el estudio (C.A. Editora El Nacional, 2007).

El Modelo de Negocio de C.A. Editora El Nacional se basa en un esquema de Unidades de Negocios que buscan la sinergia editorial, comercial y operativa, sin perder la particularidad de cada área, apoyadas por las Gerencias Corporativas; sin dejar a un lado la misión principal de la organización que se basa en ser una corporación nacional competitiva, rentable e innovadora, con conocimiento profundo de sus audiencias en las áreas de información, educación, entretenimiento y tiempo libre, proporcionando al mercado los mejores productos, en materia de publicidad, prensa, servicios de impresión y circulación, así como servicios de calidad internacional elaborados y brindados por un personal altamente calificado (C.A. Editora El Nacional, 2007).

Por otro lado, la visión de la empresa se puede delimitar corporación de primer nivel, enfocada en estrategias de comunicación innovadora y de calidad, utilizando y creando las mejores alternativas sobre las vías de información y entretenimiento, apoyados

en la excelencia de nuestra gente y el conocimiento del mercado; siguiendo valores fundamentales como el trabajo en equipo, la ética, la comunicación, la orientación al cliente y la innovación (C.A. Editora El Nacional, 2007).

A continuación se presenta el esquema actual de la empresa donde se puede apreciar la división interna que se tiene en la misma de tres (3) Unidades de Negocios y una (1) Gerencia Corporativa, en la cual se encuentra la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos, encargada de gestionar el personal, y entre otras cosas, mantener la satisfacción de los mismos sin desmejorar los beneficios que se le pueden ofrecer por la situación política y económica del país.

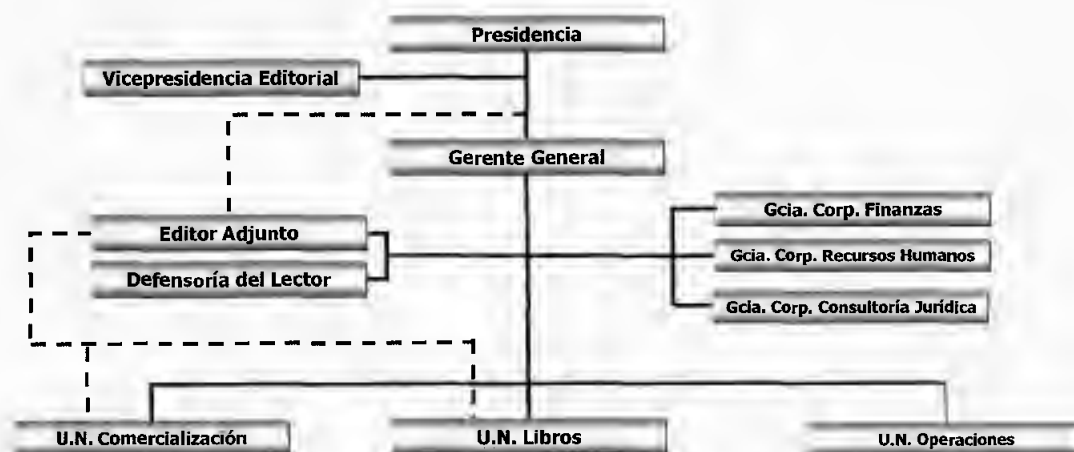


Figura 9: Organigrama General de la empresa.

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos C.A. Editora El Nacional

En cuanto a beneficios económicos la empresa, en sus diferentes manuales y políticas internas se mencionan los siguientes como primordiales:

“1) Utilidades: ya que se les reconoce lo equivalente a cuatro (4) meses de utilidades las cuales serán canceladas el 50% como anticipo, pagaderos en doce (12) mensualidades iguales y consecutivas, y el 50% restante que se cancelará en su totalidad el mes inmediato posterior a la fecha de cierre del Ejercicio Económico de la empresa.

2) Prestación de Antigüedad: Mientras el trabajador permanezca en la empresa los días correspondientes por prestación de antigüedad

mensual, se depositará y liquidará mensualmente, en forma definitiva en un fideicomiso individual contratado por la empresa para tal fin.

3) Bonos Vacacionales: *la empresa reconoce por cada año de servicio prestado, un período de descanso remunerado de 30 días continuos más el pago de treinta (30) días de salario, el cual le será cancelado al trabajador, en la oportunidad en que éste disfrute de su período vacacional, estos pagos comprenden en todo caso, todas las remuneraciones vacacionales a que se refiere la Ley Orgánica del Trabajo. Al retorno del período vacacional, se hará efectiva la cancelación de un pago único de BsF. 40,00.*

4) Caja de Ahorros: *la empresa contribuirá con un 80% sobre el aporte por parte del trabajador afiliado a la caja de ahorros. El aporte del mismo a la caja de ahorros tendrá un máximo del 10% de su salario básico mensual.*

5) Comisiones: *la empresa otorgara un porcentaje de las ventas realizadas en el mes por el personal de esta área según esquemas internos de la empresa. ' (Gerencia Corporativa de Recursos Humanos, 2011)*

Con respecto a los beneficios no económicos, dichos manuales reflejan los siguientes:

“1) Tarjeta de Alimentación: *la empresa conviene en otorgar al trabajador un instrumento para la provisión de comida, este beneficio social no se considerará salario. Y se toma en cuenta las siguientes condiciones para la asignación de éstos:*

a) *El personal temporal percibe ticket alimento según lo establecido en la ley (25% de la UT por 22 días).*

b) *El personal Administrativo y SNTP: se rigen de acuerdo a las escalas vigentes para el ejercicio, según la política salarial aprobada.*

2) Póliza de Vida: la empresa proveerá al trabajador de una póliza por muerte natural y muerte accidental, en beneficio de sus herederos legales, si es que éste no hiciese una designación distinta.

3) Póliza de hospitalización, cirugía y maternidad: El costo de la prima del trabajador, es asumido en su totalidad por la empresa. A su vez, éste puede incluir entre los beneficiarios las personas que se indican a continuación:

- a) Cónyuge e hijos hasta 25 años, si son estudiantes, con aporte por parte del trabajador del 50%, del monto total de la prima de cada uno.*
- b) Padres, hasta 80 años con un aporte por parte del trabajador del 100% del monto total de la prima de cada uno.” (Gerencia Corporativa de Recursos Humanos, 2011)*

Además de disponer de estacionamiento gratuito para los trabajadores dentro de las mismas instalaciones, un espacio reservado para el comedor y otro para el servicio médico donde cuentan con toda la dotación en cuanto a medicinas y a su vez, con un equipo constituido por un médico y una enfermera a la disposición de cualquier emergencia durante todo el día, así como también dispone de diversas promociones y convenios con diversas empresas que ofrecen descuentos o planes promocionales a los trabajadores (tal es el caso de la empresa Conferry, Digitel, Miga's, etc.); entre otros beneficios no económicos, ayudando así a que los empleados tengan un menor gasto y una mejor calidad de vida dentro y fuera de las instalaciones del periódico.

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

1. Tipo y Diseño de la Investigación

Una vez planteado el problema de investigación y los objetivos de la misma, se puede ajustar este estudio a un nivel de investigación explicativo, correlacional descriptivo o exploratorio, siendo definidos por Hernández y otros (1998) de la siguiente manera:

“Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no se han abordado antes.” (Hernández, 1998, p. 58)

“Los estudios descriptivos miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (...) para así (vélgase la redundancia) describir lo que se investiga.” (Hernández, 1998, p. 60)

“Los estudios correlacionales (...) tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables (en un contexto particular)” (Hernández, 1998, p. 62).

“Los estudios explicativos (...) están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales” (Hernández, 1998, p. 66).

En esta investigación se puede decir que al tratarse de la evaluación de una relación entre dos o más variables, en este caso la existente entre los beneficios y la satisfacción de una empresa, se puede definir la misma como una investigación correlacional.

En cuanto al diseño de investigación presente se puede decir que, según Kerlinger & Lee (2002) existen dos enfoques principales, el llamado experimental y el no experimental, los cuales son definidos por dicho autor de la siguiente manera:

“Un diseño experimental es aquel en que el investigador manipula por lo menos una variable independiente. (...)”

(...) La investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos debido a que las naturalezas de las variables es tal que imposibilita su manipulación’ (Kerlinger & Lee, 2002, p. 420)

En este caso, se puede decir que este estudio se basa en un tipo no experimental ya que, las variables mencionadas anteriormente no se modificaron ni se manipularon de ninguna manera, es decir, que lo que se hace es observar el fenómeno o la relación a estudiar en su ambiente natural para después analizarlos y dar cumplimiento a los objetivos dispuestos en la investigación.

A su vez, dichos diseños no experimentales se dividen en dos formas: transversal y longitudinales, que Hernández (1998) definen como:

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado. ’ (Hernández, 1998, p. 186).

“los diseños longitudinales (...) recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos especificados, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias’ (Hernández, 1998, p. 191).

Debido a que en esta investigación se quiere realizar para así analizar la relación de los beneficios y la satisfacción de los empleados en un momento dado, se procede a decir que estamos hablando de una investigación no experimental de tipo transeccional correlacional.

2. Población

Para esta investigación se tomará en cuenta los trabajadores que tengan un año o más de antigüedad en el periódico y sean miembros de la nomina fija de éste, ya que, con esto se quiere tratar de buscar una uniformidad e igualdad en los beneficios que reciben de la misma, y, a su vez, que estén ubicados en el área metropolitana de Caracas,

específicamente en la sede de Los Cortijos, durante el año 2011; en base a estas condiciones el número estimado de la población total es de 263 personas.

3. Muestra

Al referirnos al tipo de muestra que se quiere utilizar para la presente investigación podemos delimitar dos grandes ramas tal y como lo explica Hernández (1998) denominadas probabilísticas y no probabilísticas:

“En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos (...) en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.” (Hernández, 1998, p. 207)

En esta investigación se va a proceder a tomar una muestra probabilística, ya que, todos los sujetos que pertenezcan a la población delimitada anteriormente van a tener la misma probabilidad de ser escogidos como unidad de análisis, siempre y cuando tengan más de un año en la empresa y que sean personal fijo de la misma.

Para poder obtener una muestra representativa de la población mencionada se recurrió a la fórmula del muestreo probabilístico enunciada de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 PQN}{Z_{1-\alpha/2}^2 PQ + e^2(N-1)}$$

Donde:

Z: Valor tipificado de la confiabilidad (corresponde al 95% de confianza)

P: 0.5 probabilidad de éxito 50%

N: Población de 255 personas

Q: 0.5 probabilidad de fracaso 50%

e: 0.075 de error de estimación de 7.5%

A partir del cálculo de la presente fórmula se obtuvo que el tamaño de la muestra a utilizar para este estudio es de 92 unidades muestrales o trabajadores, tomando en cuenta un error de 0.075% y en intervalo de confianza de 95%.

4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para lograr los objetivos planteados anteriormente se van a utilizar como técnica la encuesta y se va a utilizar como instrumento de análisis el cuestionario a un número determinado de trabajadores, siendo definido el término “instrumento de recolección de datos” de la siguiente manera:

“ los instrumentos de recolección de datos hacen referencia a los soportes donde los investigadores o sujetos de investigación, dependiendo de la metodología empleada, asientan los datos referidos a la variables objeto de estudio” (Butrón & Caballero, 2005, p. 59)

Por otro lado el término “cuestionario” es definido por García Córdoba como:

“ es un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesario a intervención del investigador.” (2004, p. 29)

El cuestionario consta de una hoja compuesta por la identificación del encuestado y el instrumento de satisfacción laboral (ver anexo A) complementado con un listado de beneficios que serán calificados según el encuestado (ver anexo B).

En el área de identificación se incluyeron los siguientes datos socio demográficos:

- Sexo con sus dos opciones de femenino (F=1) y masculino (M=2)
- Edad escrita en años
- Nivel Educativo con sus cuatro opciones de Bachiller (1), Técnico Superior Universitario (2), Universitario (3) y Postgrado o Maestría (4)
- Nivel de Cargo con sus dos opciones Supervisorio (1) y No Supervisorio (2)
- Antigüedad igualmente escrita en años de servicio a la empresa.

En el área del instrumento de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Meliá y Peiró (1989) S20/23 el cual es una versión más breve (23 preguntas) del original de 82 preguntas; la razón de ello es que la longitud de la prueba original conlleva costes de tiempo y motivacionales a la hora de su aplicación por la exhaustividad del contenido.

El cuestionario S20/23 cuenta con una serie de sentencias a las cuales el encuestado debe calificar según la opción que más se acerque, las opciones presentadas son: muy insatisfecho (1), bastante insatisfecho (2), algo insatisfecho (3), indiferente (4), algo satisfecho (5), bastante satisfecho (6) muy satisfecho (7).

Por otro lado, el área de Beneficios Laborales se refiere a un listado de 10 beneficios otorgados por la empresa, los cuales deben calificar con una puntuación comprendida entre el 1, asignado a los de menor puntuación, y el 5, referido a los beneficios que mejor calificación merecen según el encuestado, adicionalmente se presentan dos campos en los cuales se deben colocar una ventaja y una desventaja del beneficio mencionado.

5. Validez y Confiabilidad del instrumento:

El proceso para lograr obtener la validez del instrumento de la investigación se centra en medir la “validez de contenido” que se pretende lograr a través de opiniones de expertos en el tema laboral objeto de estudio.

Por otro lado, el criterio de confiabilidad del instrumento que, según Kerlinger & Lee (2002) es la que define la consistencia o estabilidad del instrumento y puede ser medido por los distintos métodos de comprobación que existen como el método de confiabilidad por test-retest, método de formas alternativas o paralelas, método de mitades partidas, el catalogado coeficiente KR-20 o el método de coeficiente de Alfa Crombach, siendo éste último el que se va a tomar en cuenta para medir este aspecto de la investigación, ya que, éste requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce, a su vez, valores que oscilan entre cero y uno (Hernández, 1998, p. 242) logrando que este proceso se haga de una manera más sencilla y rápida al momento de analizar los datos obtenidos.

El cuestionario de satisfacción demostró tener un coeficiente de confiabilidad (alpha de Cronbach) de 0.944, lo que indica una consistencia interna excelente (ver cuadro 1), de

lo cual se puede inferir, que dicho instrumento está dotado de una validez aparente teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación de los sujetos, por lo cual, el instrumento se cataloga como altamente confiable ya que los ítems que lo conforman miden lo que se necesita, al referirnos al instrumento de Beneficios Laborales, en el alpha de Cronbach, cuadro 2, se calculó una validez de un 0.747, considerándose aceptablemente confiable con respecto a los ítems que lo conforman, ambas herramientas son validas para ser aplicadas en la muestra determinada.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.946	23

Cuadro 1: Alpha de Cronbach del cuestionario de Satisfacción Laboral

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.747	.746	10

Cuadro 2: Alpha de Cronbach del cuestionario de Beneficios Laborales.

Por otro lado, como se puede apreciar en el cuadro 3, el promedio del puntaje de la encuesta de satisfacción laboral es de 5.49, lo cual indica que la percepción de la misma en la muestra encuestada fue satisfactoria, tomándose en cuenta que el máximo de respuesta es el 7, siendo éste calificado como “muy satisfecho” si se observa la desviación estándar, ésta es de 1.53, lo cual refleja el grado de dispersión de los datos con respecto al valor promedio, mientras que, al referirnos a la encuesta sobre los beneficios laborales, podemos observar que la desviación de la misma se encuentra de igual manera baja en relación a la media como en el caso del estudio de satisfacción laboral, concluyendo así que los valores obtenidos en ambos estudios se encuentran cercanos a la media, siendo estos satisfactorios en ambos casos; asimismo, se puede observar como el promedio de las respuestas se encuentran en un nivel que se puede catalogar como “satisfactorio” correspondiente al puntaje 4 del estudio, corroborando así los niveles de satisfacción con respecto a éstos, los cuales serán explicados más adelante en el siguiente capítulo.

lo cual se puede inferir, que dicho instrumento está dotado de una validez aparente teniendo en cuenta la formulación directa de una pregunta general acerca del grado de satisfacción o insatisfacción y la aceptación de los sujetos, por lo cual, el instrumento se cataloga como altamente confiable ya que los ítems que lo conforman miden lo que se necesita, al referirnos al instrumento de Beneficios Laborales, en el alpha de Cronbach, cuadro 2, se calculó una validez de un 0.747, considerándose aceptablemente confiable con respecto a los ítems que lo conforman, ambas herramientas son validas para ser aplicadas en la muestra determinada.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.946	23

Cuadro 1: Alpha de Cronbach del cuestionario de Satisfacción Laboral

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.747	.746	10

Cuadro 2: Alpha de Cronbach del cuestionario de Beneficios Laborales.

Por otro lado, como se puede apreciar en el cuadro 3, el promedio del puntaje de la encuesta de satisfacción laboral es de 5.49, lo cual indica que la percepción de la misma en la muestra encuestada fue satisfactoria, tomándose en cuenta que el máximo de respuesta es el 7, siendo éste calificado como “muy satisfecho” si se observa la desviación estándar, ésta es de 1.53, lo cual refleja el grado de dispersión de los datos con respecto al valor promedio, mientras que, al referirnos a la encuesta sobre los beneficios laborales, podemos observar que la desviación de la misma se encuentra de igual manera baja en relación a la media como en el caso del estudio de satisfacción laboral, concluyendo así que los valores obtenidos en ambos estudios se encuentran cercanos a la media, siendo estos satisfactorios en ambos casos; asimismo, se puede observar como el promedio de las respuestas se encuentran en un nivel que se puede catalogar como “satisfactorio” correspondiente al puntaje 4 del estudio, corroborando así los niveles de satisfacción con respecto a éstos, los cuales serán explicados más adelante en el siguiente capítulo.

	Muestra	Media	Desv. Estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción Laboral	95	5,49	1,53	1,00	7,00
Beneficios Laborales	95	3,77	1,05	1,00	5,00

Cuadro 3: Desviación estándar de instrumentos.

6. Operacionalización y definición de las variables:

Para este apartado cabe destacar que se tomaran teorías específicas a la hora de operacionalizar las variables estudiadas, estas teorías serán:

- Para la variable “beneficio”: la teoría dada por Chiavenato en su libro titulado Gestión del Talento Humano (2002)
- Para la variable “Satisfacción”: se tomara en cuenta la teoría de Teoría de los factores realizada por Frederick Herzberg.

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Beneficios	“conjunto de bienes o servicios, que se le facilitan al trabajador y que suponen un ahorro de gasto; proporciona directamente el disfrute y use del bien, en vez del dinero para su adquisición” (Ríos, 1999, p. 95)	Económicos	Utilidades Bonos vacacionales Caja de Ahorros Salario (fijo y variable)	
		No económicos	Tarjeta de Alimentación Póliza de HCM y Vida Colectiva Servicio Medico Estacionamiento Comedores Promociones y Eventos	
Satisfacción laboral	“Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud	Factores motivadores	Satisfacción de la Supervisión	13, 14, 15, 16 y 18
			Satisfacciones Intrínsecas	1, 2, 3, 5, 11, 12 y 17

está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.” (Ortiz Serrano, 2008)		Satisfacciones con la Participación	19, 20 y 21
	Factores higiénicos	Satisfacción del Ambiente Físico	6, 7, 8, 9 y 10
		Satisfacción de Prestaciones	4, 22 y 23

Cuadro 4: Operacionalización y definición de variables

Fuente: Elaboración de la autora de la tesis apoyada de: (Rios, 1999), (Ortiz Serrano, 2008), (Chiavento, 2002) y (Pérez Bilbao & Fidalgo Vega, s.f).

7. Factibilidad de la investigación:

Hoy en día el papel que juega recursos humanos dentro de la empresa es fundamental para el buen funcionamiento de la misma, así como los beneficios que le pueda brindar esta área a sus empleados, específicamente es de gran interés el realizar este estudio en una empresa que a pesar de ser la primera en su renglón de medios impresos y de la trayectoria que tiene esta siendo afectada por un gobierno que cada vez presiona más a las empresas de comunicación, para limitarles su derecho fundamental de informar siempre rigiéndose por la libertad de expresión.

Pudiera parecer que el estudio no es de fácil realización por la gran cantidad de empleados que tiene la empresa y por las diferencias que pueden existir entre las dos sedes a nivel de beneficios no económicos, sin embargo este estudio va a ser realizado solo en la sede ubicada en Los Cortijos para asegurar que la muestra se encuentre en ambientes lo más parecidos posible, y, además de esto, se pretende administrar el cuestionario a una muestra representativa.

En cuanto al tiempo de dedicación, recursos financieros, humanos y tecnológicos, así como la asesoría de expertos se cuenta con ellos para la realización del estudio, así como el acceso a la información.

8. Consideraciones éticas:

Para el desarrollo de la investigación se tomarán en cuenta todos los aspectos éticos como lo son el respeto a la integridad y confidencialidad de la información brindada por las fuentes encuestadas.

Además de este valor ético se puede decir que en todas las fuentes utilizadas se respetó el contenido, es decir, que se siguieron todas las premisas de un trabajo científico citando todos los autores que se colocaron como referencia, respetando así la propiedad intelectual de los mismos.

Por último, los resultados obtenidos de esta investigación solo serán utilizados únicamente con fines académicos.

CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se van a presentar los resultados de la encuesta aplicada a la muestra de personas de la empresa C.A. Editora El Nacional, así como el análisis cuantitativo y cualitativo de los mismos con la finalidad de satisfacer los objetivos planteados en la investigación.

En la primera sección se describen en frecuencia simple y porcentaje los datos socio demográficos de los 95 individuos de la muestra, relacionados con el sexo, la edad, el nivel educativo, el nivel de cargo, etc.

Posteriormente, en la tercera sección se presentan las tablas y en gráficos, los resultados obtenidos en cuanto a la variable de la satisfacción laboral, de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.

Finalmente, la cuarta y última parte de este capítulo, corresponde a los resultados obtenidos en la sección de los beneficios laborales presentada en la encuesta, también de forma numérica y grafica, así como las ventajas y desventajas más relevantes mencionadas por los encuestados.

1. Descripción de la muestra:

1.1. Género:

De los 95 sujetos evaluados, 57 pertenecen al género femenino (60%) y 38 pertenecen al género masculino (40%), según se evidencia a continuación en la tabla N° 1 y en el grafico N° 1:

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	57	60%
Masculino	38	40%
Total general	95	100%

Tabla 1: Distribución de la muestra por género

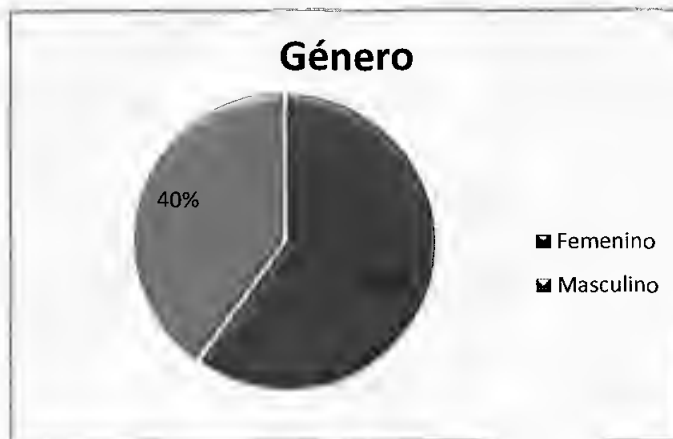


Gráfico 1: Distribución porcentual de la muestra según el género.

En el gráfico 2 se puede apreciar cómo se distribuye el nivel de satisfacción según el género de las personas encuestadas, con lo que se puede observar que las personas encuestadas pertenecientes al género femenino, manifestaron una satisfacción con un 5.53 de promedio, mientras que 5.44 refleja el nivel de satisfacción en los pertenecientes al género masculino, aun cuando ambas se pueden catalogar como “poco satisfechas” según la escala del instrumento utilizado.



Gráfico 2: Satisfacción según género.

Asimismo, también según la distinción del género se puede observar cómo fueron las percepciones de la satisfacción en cada dimensión estudiada de la misma, tal y como se presenta en el gráfico N° 3, en el cual puede observarse que las mujeres manifiestan encontrarse más satisfechas que los hombres en 3 de 5 dimensiones, las cuales son: satisfacción con el ambiente físico, satisfacciones intrínsecas y la satisfacción con la participación que tienen en la empresa, mientras que los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres en las 2 dimensiones restantes, observándose en la tabla N°2, que la diferencia entre la satisfacción con la participación con respecto al género, es la más significativa de todas, donde las féminas tienen un promedio de 5,87 mientras que las personas del género masculino, tienen un 5,42 de promedio de satisfacción en esta dimensión.

	Satisfacción Supervisión	Satisfacción Ambiente Físico	Satisfacción Prestaciones	Satisfacción Intrínsecas	Satisfacción Participación
FEMENINO	5,78	5,83	4,89	5,28	5,87
MASCULINO	5,94	5,58	5,03	5,22	5,42
DIFERENCIA FEMENINO vs. MASCULINO	-0,15	0,25	-0,14	0,06	0,45

Tabla 2: Satisfacción Laboral por dimensión según género.

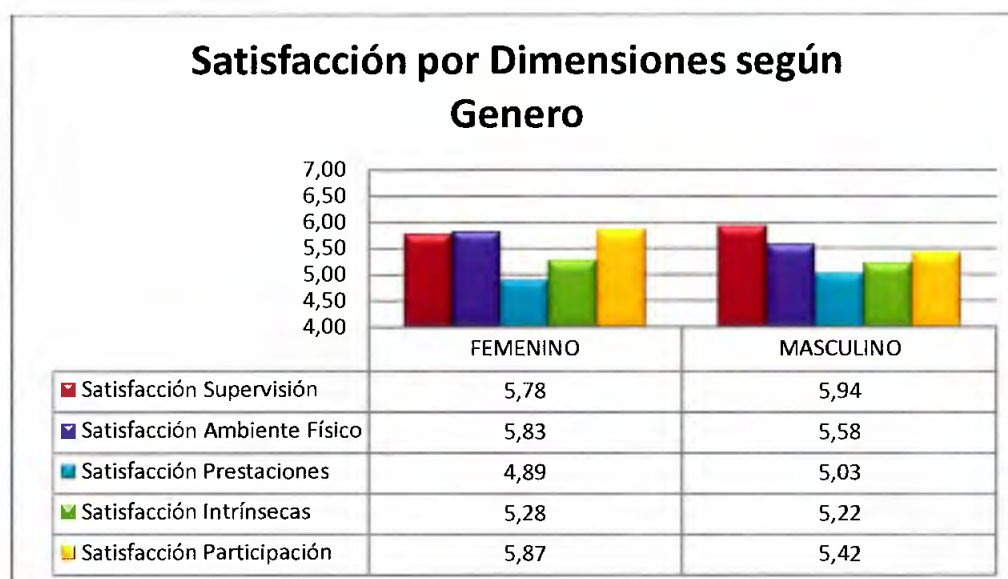


Grafico 3: Satisfacción por dimensiones según género.

1.2. Edad:

En cuanto a la distribución según edades el promedio de las mismas es de 33 años, su valor mínimo es de 20 mientras que el valor máximo es de 59, su desviación típica de calculó en 9 años lo cual indica que las edades se encuentran poco dispersas de la media, aproximadamente 9 años por encima de la misma y 9 años por debajo, sin embargo, para mejor análisis de las mismas, se agruparon de la siguiente manera:

- El grupo 1, contiene a las edades comprendidas entre 20 y 25 años, el cual está conformado por 16 personas de las 95 encuestadas, representando esto un 17% de la muestra total.
- El segundo grupo está compuesto por las personas que tienen edades comprendidas entre 26 y 30 años, el cual se conforma de 26 personas, siendo esto el 27% del total, reflejándose en este grupo el mayor porcentaje de ocupación.
- El tercer grupo es el perteneciente a las personas con edades comprendidas entre 31 y 35 años, las cuales 20 personas formando parte del 21% de la población.
- El grupo 4, es el referente a las personas edades entre los 36 y 40 años de edad, conformándolo 13 personas que representan el 14% de la población.
- El siguiente grupo está conformado por personas que tienen edades comprendidas de 41 a 45 años, aproximadamente 10 individuos tienen edades correspondientes a ese rango, siendo esto un 11% del total.

- El resto de la población está distribuida entre los últimos dos grupos, 7 pertenecientes a personas de 46 a 50 años (7%) y 3 que tienen más de los 51 años (3%).

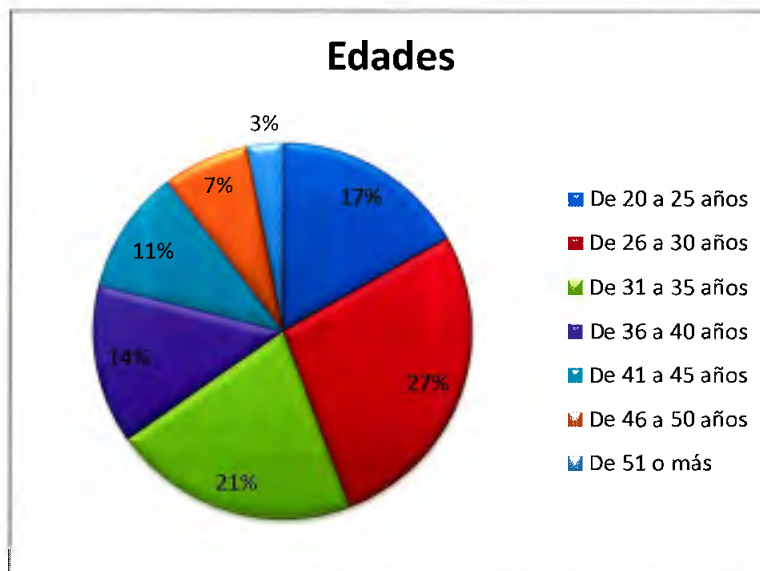


Gráfico 4: Distribución porcentual de la muestra según el grupo de edad.

Grupo de Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 25 años	16	17%
De 26 a 30 años	26	27%
De 31 a 35 años	20	21%
De 36 a 40 años	13	14%
De 41 a 45 años	10	11%
De 46 a 50 años	7	7%
De 51 o más	3	3%
Total general	95	100%

Tabla 3: Distribución de la muestra por grupo de edad.

En la tabla N° 3 y el gráfico N° 5, puede observarse detalladamente el nivel de satisfacción de los encuestados según el grupo de edad, con lo cual se observa que el grupo de 36 a 40 años de edad manifestó encontrarse más satisfecho de todos.



Gráfico 5: Satisfacción según el grupo de edad.

1.3. Nivel de Instrucción:

En cuanto al nivel de instrucción, tal y como se puede observar en la tabla N° 4 y el gráfico N° 6 la mayoría de la muestra se encuentra distribuida en los niveles de estudio universitario y de postgrado, específicamente 41 personas (43% de la muestra) y 22 personas (23% de la muestra) respectivamente, lo cual equivale entre ambas a un total de 66% de la muestra. Es importante señalar que el número de personas con grado de instrucción TSU también resulta significativo, lo que nos permite afirmar que un 88% de la muestra ha recibido como mínimo una formación universitaria.

Nivel Inst.	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	11	12%
TSU	21	22%
Universitario	41	43%
Postgrado	22	23%
Total general	95	100%

Tabla 4: Distribución de la muestra por Nivel de Instrucción.

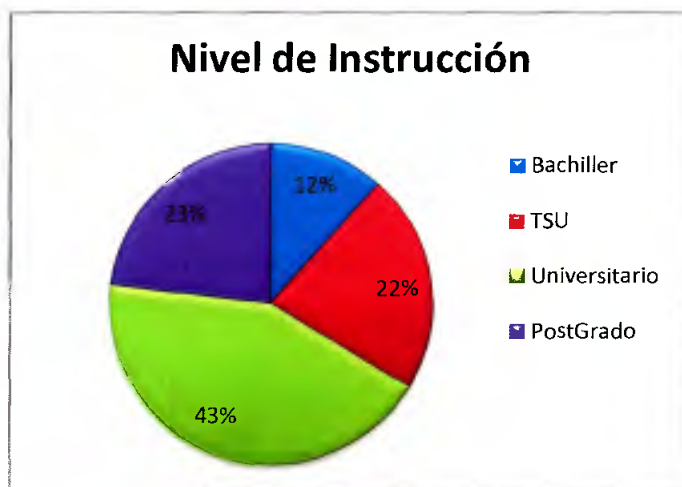


Gráfico 6: Distribución porcentual de la muestra según el nivel de instrucción.

Al analizar el gráfico que señala el promedio de satisfacción según el nivel de instrucción se observa que a nivel de TSU y de Postgrado la satisfacción encontrada es prácticamente la misma, sin embargo, al ver el promedio de las personas que solo tienen como grado de instrucción el bachillerato, se observa como este promedio aumenta siendo el mayor del grupo, sucediendo lo contrario con las personas que tienen un grado de instrucción universitario, que, en comparación con los otros tres grupos es el que presenta menor promedio.

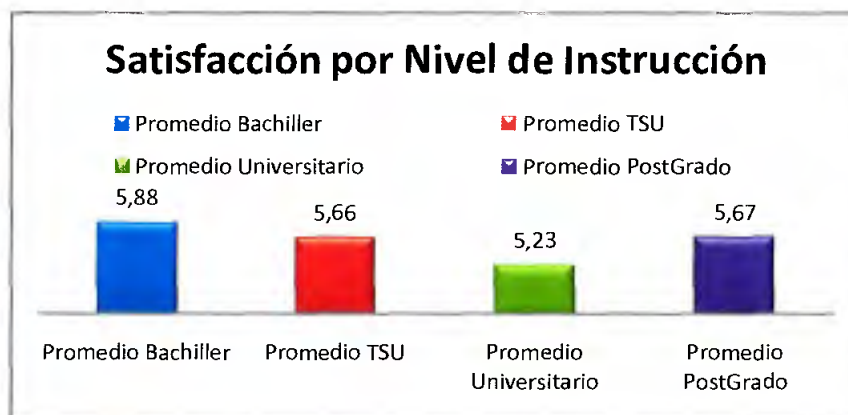


Gráfico 7: Satisfacción según el nivel de instrucción.

Ahora bien, al momento de analizar el gráfico que contiene los promedios de respuesta sobre la satisfacción por dimensiones y por grado de instrucción, podemos confirmar lo mencionado anteriormente en el gráfico N° 7, es decir, que las personas encuestadas cuyo grado de instrucción es bachiller están entre los más satisfechos en casi

todas las dimensiones a excepción de la correspondiente a las prestaciones, igualmente, el grupo de universitarios se muestra como el menos satisfecho en todas las dimensiones siendo algo significativo al tomar en cuenta, tal y como lo mencionamos en el grafico N° 15, que estas personas conforman el 43% de la muestra.

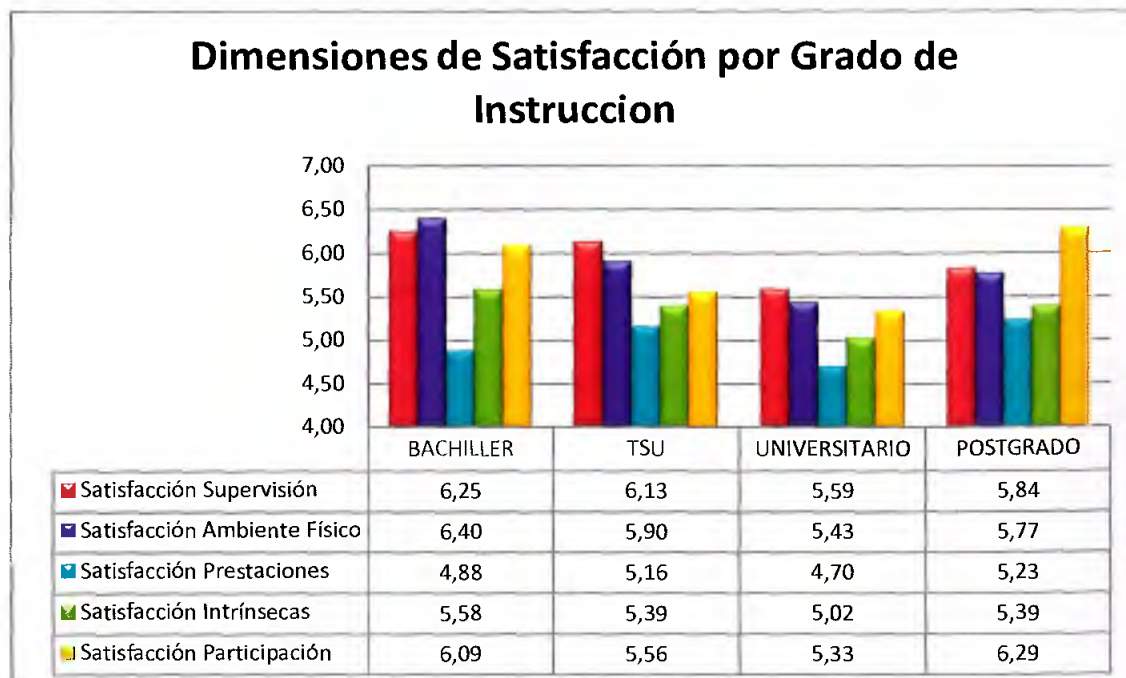


Grafico 8: Satisfacción por Dimensiones según el nivel de instrucción.

1.4. Nivel de Cargo:

Al momento de hablar de la descripción de la muestra según el nivel de cargo de los 95 encuestados, podemos ver que, según la tabla N° 5 y el grafico N°9, distribución sería de 50 personas en cargos supervisorios, 47% de la muestra encuestada, y 45 que actualmente poseen cargos no supervisorios, conformando un 53% del total encuestado.

Nivel cargo	Frecuencia	Porcentaje
Supervisorio	50	53%
No Supervisorio	45	47%
Total general	95	100%

Tabla 5: Distribución de la muestra por Nivel de Instrucción.



Gráfico 9: Distribución porcentual de la muestra según el nivel de cargo.

En el gráfico N° 10, se analiza el promedio de satisfacción general de las personas encuestadas, según su nivel de cargo, evidenciándose así que el nivel supervisorio se encuentra más satisfecho que el no supervisorio, aun cuando la diferencia entre ambos no es significativa en cuanto a valor.



Gráfico 10: Satisfacción según el Nivel de Cargo.

Al realizar este mismo gráfico pero dividido según las cinco dimensiones de la satisfacción, presentado en el gráfico N° 11, se evidencia la poca diferencia que existe entre las respuestas de los dos tipos de niveles de cargo, en la mayoría de las dimensiones, siendo superior la satisfacción con las prestaciones para las personas de cargos supervisorios, convirtiéndose en el promedio más significativo de todos los presentados en el gráfico.



Grafico 11: Satisfacción por Dimensiones según el Nivel de Cargo.

En la tabla N°6 se puede apreciar la relación que existe entre el nivel de cargo y el nivel educativo, donde se puede observar como los cargos supervisorios están conformados, en nuestra muestra, por personas con estudios universitarios o postgrado en su mayoría, mientras que en los cargos no supervisorios predominan los individuos cuyos estudios están entre TSU y universitario.

Nivel cargo	Nivel inst.	Frecuencia	Porcentaje
Supervisorio	Bachiller	2	4%
	TSU	7	14%
	Universitario	22	44%
	Postgrado	19	38%
Total Supervisorio		50	100%
No Supervisorio	Bachiller	9	20%
	TSU	14	31%
	Universitario	19	42%
	Postgrado	3	7%
Total No Supervisorio		45	100%

Tabla 6: Distribución de la muestra según su nivel de cargo y nivel de instrucción.

1.5. Antigüedad:

Al igual que el caso del estudio de la edad de las personas encuestadas, el análisis de su antigüedad en la empresa también se realizó agrupada por grupos, está a su vez presenta una media de 6 años y tiene una variación entre un máximo de 30 años y un mínimo de 1

año; tal y como se puede apreciar en el gráfico N° 12, los grupos que se crearon para dicho análisis son los siguientes:

- El primer grupo está conformado por las personas que tienen entre 1 y 5 años en la empresa siendo 54 personas las que entrarían en este grupo, conformando la mayoría de las personas encuestadas, un 57% del total.
- Por otro lado el segundo grupo está conformado por las encuestadas que tienen una antigüedad comprendida entre los 6 y 10 años, siendo 34 personas en total, lo cual corresponde a un 25% de la muestra.
- Los últimos dos grupos son los de 11 a 15 años y el de 16 años en adelante con un total de 11 personas (12% de la muestra) y 3 personas (6% de la muestra) respectivamente

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 5 años	54	57%
De 6 a 10 años	24	25%
De 11 a 15 años	11	12%
De 16 en adelante	6	6%
Total general	95	100%

Tabla 7: Distribución de la muestra por Antigüedad.

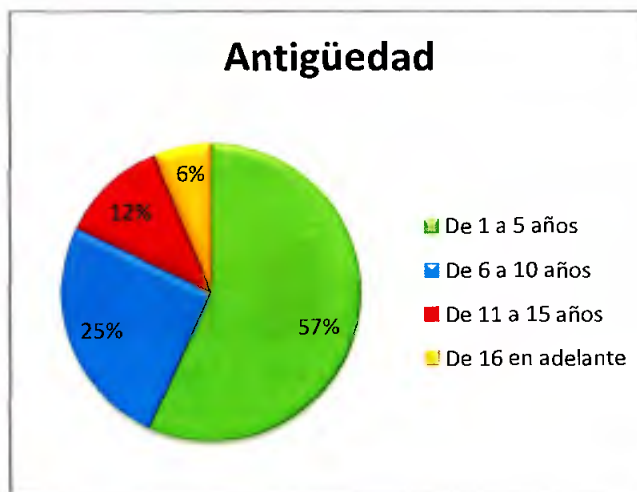


Gráfico 12: Distribución porcentual de la población según la antigüedad.

En cuanto al nivel de satisfacción general en los grupos determinados por la antigüedad en la organización se evidencio que el grupo que manifestó encontrarse más satisfecho es en el que se encuentran personas que tienen entre 1 y 5 años laborando en la

empresa, con un 5,69, mientras que con un 5,16 el menos satisfecho es el grupo de las personas que tienen entre 6 y 10 años en la empresa.

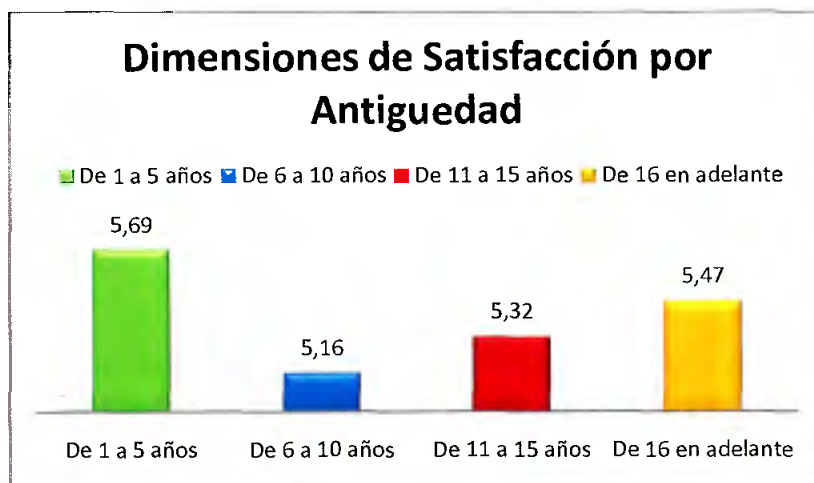


Gráfico 13: Satisfacción según Antigüedad.

En relación al nivel de satisfacción por dimensiones con respecto a los años de antigüedad, se puede observar que el grupo de 1 a 5 años manifestó encontrarse más satisfecho en cuando a la supervisión, a las prestaciones, la satisfacción intrínseca y con la participación, mientras que en la dimensión del ambiente físico los promedios encontrados son similares entre sí, demostrando poca variación entre los grupos.



Gráfico 14: Satisfacción por Dimensiones según la Antigüedad.

2. Satisfacción Laboral:

En cuanto a la variable de satisfacción laboral, en el gráfico N° 15, la cual refleja los porcentajes de satisfacción según las dimensiones estudiadas, se puede observar que las de mayor apreciación son las de la satisfacción con la supervisión, con un 5.84 de promedio, y las de la satisfacción del ambiente físico con un 5.73 de promedio; mientras que la satisfacción con las prestaciones y la satisfacción intrínseca obtuvieron 4.94 y 5.26 respectivamente.

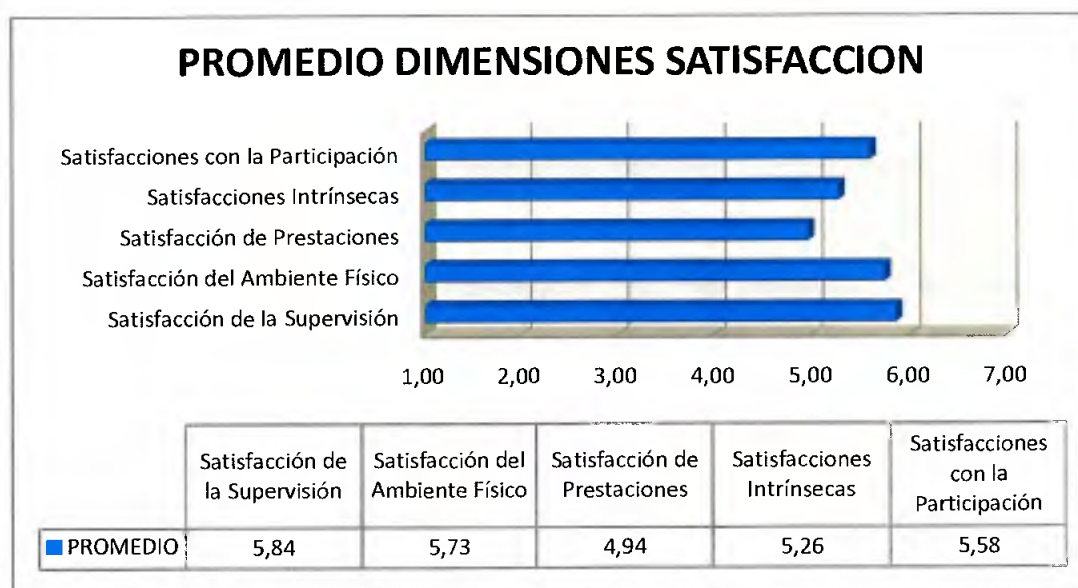


Gráfico 15: Promedio de variable Satisfacción según dimensiones.

Al enfocarnos más en cada una de las dimensiones mencionadas podemos observar que componentes estudiados de las mismas afectan en mayor o menor cantidad a la satisfacción de los encuestados.

2.1. Satisfacción con la Supervisión:

Con respecto a la dimensión de la satisfacción con la supervisión, la cual obtuvo el mayor puntaje de las cinco delimitadas, se puede apreciar en el gráfico presentado a continuación, que las preguntas correspondientes con las relaciones personales hacia su supervisor, el nivel de supervisión que éstos ejercen sobre los trabajadores y el apoyo que reciben de los mismos, son las mejor evaluadas por los encuestados, así mismo, cabe

destacar que las diferencias entre las 5 preguntas que conforman esta dimensión poseen un promedio de respuesta similar entre ellas reflejando la consistencia que puede haber en las percepciones de la satisfacción en esta dimensión.



Grafico 16: Satisfacción con la supervisión.

Ahora bien al observar las correlaciones que esta dimensión obtuvo con los beneficios laborales, ver anexo F, se puede observar que la misma tuvo un mayor índice con beneficios como Salario, Utilidades y Tarjeta de Alimentación, siendo todas mayor que 0.3, lo que se considera una correlación buena, así como se puede definir que su relación es directamente proporcional debido a que el signo que presenta es positivo.

Adicionalmente, al estudiar detalladamente cada uno de los ítems que conforman esta dimensión se puede encontrar lo siguiente:

- Las relaciones personales con sus supervisores (Pregunta 13):

Al ver la tabla N° 7, podemos observar cómo fueron las respuestas obtenidas por los encuestados en esta pregunta, en la que la categoría de bastante satisfecho y muy satisfecho, representan el mayor puntaje de respuestas con 36 personas (38% del total) y 35 encuestados (37% del total) respectivamente.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	0	0%
Bastante Insatisfecho	0	0%
Algo Insatisfecho	4	4%
Indiferente	4	4%
Algo Satisfecho	16	17%
Bastante Satisfecho	36	38%
Muy Satisfecho	35	37%
Total general	95	100%

Tabla 8: Distribución respuestas Pregunta 13.

- La supervisión que ejercen sobre usted (Pregunta 14):

En la tabla N° 8, se manifiestan las frecuencias y porcentajes obtenidos en base a las respuestas de los encuestados, las cuales se encuentran mayormente distribuidas entre los valores de bastante satisfecho, con 37 respuestas, es decir el 39% de los encuestados se describieron con ese nivel de satisfacción en esta pregunta, y muy satisfecho, con 31 respuestas representando el 33% del total.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	1	1%
Bastante Insatisfecho	1	1%
Algo Insatisfecho	2	2%
Indiferente	6	6%
Algo Satisfecho	17	18%
Bastante Satisfecho	37	39%
Muy Satisfecho	31	33%
Total general	95	100%

Tabla 9: Distribución respuestas Pregunta 14.

- La proximidad y frecuencia con que es supervisado (Pregunta 15):

En cuanto a la proximidad y frecuencia de supervisión 39 personas manifestaron estar bastantes satisfechos, un 41% del total de encuestados, mientras que en las tres categorías de insatisfacción se posiciono el 6% de las respuestas siendo esto un pequeño porcentaje con respecto al total, pudiendo inferir con esto que a la mayoría de los individuos les tiene un nivel de satisfacción adecuado con estos aspectos de la supervisión, observándose en mejor detalle en la tabla N° 9 presentada a continuación.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	2	2%
Bastante Insatisfecho	0	0%
Algo Insatisfecho	4	4%
Indiferente	6	6%
Algo Satisfecho	16	17%
Bastante Satisfecho	39	41%
Muy Satisfecho	28	30%
Total general	95	100%

Tabla 10: Distribución respuestas Pregunta 15.

- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea (Pregunta 16):

Al referirse a esta afirmación, en la tabla N° 10 se puede ver que el 39 de los encuestados respondieron estar bastante satisfecho (41% del total), así como 31 personas que contestaron el instrumento dijeron estar muy satisfechos con este aspecto, conformando el 33% de la muestra, haciendo que este aspecto en líneas generales se asume como satisfactorio entre la muestra al igual que los anteriores de esta dimensión.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	3	3%
Bastante Insatisfecho	1	1%
Algo Insatisfecho	4	4%
Indiferente	7	7%
Algo Satisfecho	10	11%
Bastante Satisfecho	39	41%
Muy Satisfecho	31	33%
Total general	95	100%

Tabla 11: Distribución respuestas Pregunta 16.

- El apoyo que recibe de sus supervisores (Pregunta 18):

El ultimo ítem de esta dimensión, refleja resultados similares a los anteriores, nuevamente observándose como la mayoría de las personas encuestadas calificaron esta afirmación como bastante satisfactoria y muy satisfactoria con un 36% y 29% respectivamente, tal y como se puede observar en la tabla N° 11.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	2	2%
Bastante Insatisfecho	5	5%
Algo Insatisfecho	8	8%
Indiferente	6	6%
Algo Satisfecho	13	14%
Bastante Satisfecho	34	36%
Muy Satisfecho	27	29%
Total general	95	100%

Tabla 12: Distribución respuestas Pregunta 18.

2.2. Satisfacción con el ambiente físico:

Por otro lado, en la dimensión de la satisfacción con el ambiente físico de la empresa, las correlaciones que se observaron más altas son las que hay con beneficios como utilidades y caja de ahorros las cuales obtuvieron un 0.408 y un 0.404 respectivamente considerándose la misma como buena, cabe destacar que a pesar de que existe dicha correlación al momento de procesar los datos, teóricamente la misma no se puede explicar tanto en esta dimensión como en la anterior, esto debido a que los factores que afectan a las mismas y por ende los factores considerados para evaluarlas son apreciativos, es de relevancia también, los resultados que se presentaron en promedios de aspectos como la iluminación y la ventilación, los cuales tienen la mejor percepción en los encuestados con un 6.02 y 5.88 respectivamente, siendo los menos puntuados la temperatura y la limpieza de las instalaciones, con 5.52 y 5.47 respectivamente esto se puede observar más detalladamente en el grafico N° 17, presentada a continuación:

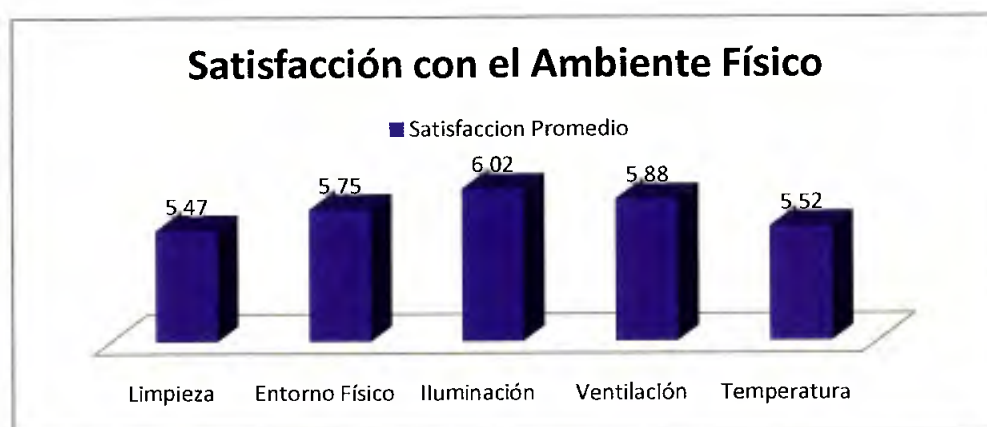


Grafico 17: Satisfacción según el ambiente físico.

Seguidamente, al ver cada uno de los ítems que conforman esta dimensión se puede corroborar como fueron las respuestas de las personas, dando como resultado lo mencionado anteriormente:

- Limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo (Pregunta 6):

Aspectos como los mencionados en esta pregunta, recibieron en su mayoría calificaciones como bastante satisfecho, realizadas específicamente por 40 personas, un 42% de la muestra, y muy satisfecho según 19 personas encuestadas, un 20% de la muestra, tal y como se puede apreciar en la tabla N° 12, donde nuevamente se puede observar como en las respuestas menos satisfactorias se presentó un muy pequeño porcentaje, aproximadamente un 12% del total de respuestas.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	1	1%
Bastante Insatisfecho	2	2%
Algo Insatisfecho	8	9%
Indiferente	7	7%
Algo Satisfecho	18	19%
Bastante Satisfecho	40	42%
Muy Satisfecho	19	20%
Total general	95	100%

Tabla 13: Distribución respuestas Pregunta 6.

- El entorno físico y el espacio de que dispone en su trabajo (Pregunta 7):

En la tabla N° 13 se puede apreciar como fue la distribución de las respuestas en esta pregunta del instrumento, en la cual el 68% de las mismas, exactamente 65 respuestas, se encuentran entre bastante satisfecho y muy satisfecho, mientras que el menor porcentaje de respuestas se encuentra en las categorías de muy insatisfecho y bastante insatisfecho con un 0%, es decir que no recibieron respuesta por parte de los encuestados.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	0	0%
Bastante Insatisfecho	0	0%
Algo Insatisfecho	12	13%
Indiferente	4	4%
Algo Satisfecho	14	15%
Bastante Satisfecho	31	32%
Muy Satisfecho	34	36%
Total general	95	100%

Tabla 14: Distribución respuestas Pregunta 7.

- La iluminación de su lugar de trabajo (Pregunta 8):

Así como en los ítems anteriores, las respuestas de los encuestados con respecto a la afirmación presentada en la pregunta 8, las respuestas estuvieron mayormente distribuidas entre bastante satisfecho, realizada por 25 personas (26% del total de la muestra), y muy satisfecho con 45 respuestas (48% de la muestra).

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	1	1%
Bastante Insatisfecho	1	1%
Algo Insatisfecho	3	3%
Indiferente	5	5%
Algo Satisfecho	15	16%
Bastante Satisfecho	25	26%
Muy Satisfecho	45	48%
Total general	95	100%

Tabla 15: Distribución respuestas Pregunta 8.

- La ventilación de su lugar de trabajo (Pregunta 9):

Con respecto a esta pregunta, se puede observar como las respuestas satisfactorias recibieron el mayor puntaje, aproximadamente un 90% de las respuestas, distribuidas de la siguiente manera, 19 personas mencionaron estar algo satisfechos, conformando un 20% de la muestra, 30 personas por otro lado, mencionaron estar bastante satisfechas con la ventilación (32% del total de la muestra), y por último, 36 personas que contestaron estar muy satisfecho siendo esto el 38% de la muestra.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	0	0%
Bastante Insatisfecho	2	2%
Algo Insatisfecho	4	4%
Indiferente	4	4%
Algo Satisfecho	19	20%
Bastante Satisfecho	30	32%
Muy Satisfecho	36	38%
Total general	95	100%

Tabla 16: Distribución respuestas Pregunta 9.

- La temperatura de su local de trabajo (Pregunta 10):

Por último, las respuestas en cuanto a la temperatura se distribuyeron de manera similar a las preguntas anteriores, siendo levemente mayor las respuestas obtenidas en la categoría de bastante satisfecho con 28 respuestas, la categoría de muy satisfecho fu puntuada por 27 personas (28% de la muestra), haciendo que el promedio de satisfacción de esta pregunta sea alto al igual que las anteriores pertenecientes a esta dimensión.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	1	1%
Algo Insatisfecho	12	13%
Indiferente	5	5%
Algo Satisfecho	22	23%
Bastante Satisfecho	28	30%
Muy Satisfecho	27	28%
Total general	95	100%

Tabla 17: Distribución respuestas Pregunta 10.

2.3. Satisfacción con las prestaciones:

La dimensión referente a las prestaciones fue la menos puntuada por los encuestados tal y como se menciona anteriormente, sin embargo cabe destacar que de los tres aspectos que componen dicha dimensión se puede observar que el referente al salario recibido, es el que genera menos satisfacción entre los encuestados, mientras que el ítem relacionado con el cumplimiento por parte de la empresa de los aspectos laborales obtuvo la mejor puntuación, pudiéndose relacionar el mismo con los pagos que puede determinar la Ley Orgánica del Trabajo como obligatorios para cualquier empresa para con el trabajador, tales como el pago de tarjetas de alimentación, utilidades, bono vacacional, así como los descuentos que se deben hacer de lo percibido por el trabajador también estipulados por la

ley como el Seguro Social Obligatorio, el Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda, entre otros, tales valores se pueden constatar en el cuadro de distribución porcentual de respuestas en la dimensión de la satisfacción de las prestaciones (grafico N° 18) donde se puede observar que la mayor incidencia de respuestas están en la catalogada como bastante satisfactoria, en el caso del ítem referido a salario y cumplimiento de aspectos laborales, y algo satisfactoria en el caso de las negociaciones de aspectos laborales.



Grafico 18: Satisfacción según las prestaciones.

Al referirnos al índice de correlación que obtuvo esta dimensión con cada uno de los beneficios laborales estudiados, se puede apreciar que la más alta y significativa de todas se presentó con el Salario siendo esta de 0.640, lo que la cataloga como excelente, esto debido a que las tres preguntas que conforman esta dimensión se basan en gran medida en cómo es percibido este beneficio y lo relacionado con el mismo, adicionalmente, se puede mencionar como correlaciones significativas las encontradas en el beneficio de utilidades y de tarjeta de alimentación mencionados anteriormente como dos de los implicados en el ítem de “cumplimiento de aspectos laborales”.

Ahora bien al estudiar cada una de las tres preguntas que conforman esta dimensión, se puede observar como fue la distribución de las respuestas determinando así cual categoría se ajusta de mejor manera a cada ítem.

- El salario que usted recibe (Pregunta 4):

En esta pregunta la mayor cantidad de respuestas se ubico en las categorías de algo satisfecho, con 28 respuestas (30% de la muestra), y la de bastante satisfecho con 25 respuestas (26% de la muestra), sin embargo, cabe destacar que las respuestas muy insatisfecho y algo insatisfecho conformaron el 22% de las respuestas, haciendo que el promedio de este ítem disminuyera posicionándose como la peor puntuada de la dimensión, tal y como menciono anteriormente.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	9	10%
Bastante Insatisfecho	7	7%
Algo Insatisfecho	11	12%
Indiferente	7	7%
Algo Satisfecho	28	30%
Bastante Satisfecho	25	26%
Muy Satisfecho	8	8%
Total general	95	100%

Tabla 18: Distribución respuestas Pregunta 4.

- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales (Pregunta 22):

Este ítem, tal y como se puede apreciar en la tabla N° 18, se catalogo como algo satisfactorio por 20 personas (21%), muy satisfactorio por 21 personas (22%), mientras que la categoría de bastante satisfactorio se posiciono con un 36% de la muestra, es decir 34 respuestas, siendo la más adecuada según el criterio de los encuestados.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	5	5%
Bastante Insatisfecho	1	1%
Algo Insatisfecho	11	12%
Indiferente	3	3%
Algo Satisfecho	20	21%
Bastante Satisfecho	34	36%
Muy Satisfecho	21	22%
Total general	95	100%

Tabla 19: Distribución respuestas Pregunta 22.

- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales (Pregunta 23):

La última afirmación perteneciente a esta dimensión, también posee el mayor número de respuestas entre las tres opciones más satisfactorias, específicamente la que obtuvo mayor incidencia de respuestas fue la categoría de bastante satisfecho, con 30 respuestas traduciéndose en 32% de la muestra que piensa que esta afirmación es bastante satisfactoria con respecto a la realidad.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	5	5%
Bastante Insatisfecho	6	6%
Algo Insatisfecho	11	12%
Indiferente	5	5%
Algo Satisfecho	20	21%
Bastante Satisfecho	30	32%
Muy Satisfecho	18	19%
Total general	95	100%

Tabla 20: Distribución respuestas Pregunta 23.

2.4. Satisfacción Intrínseca:

Con respecto a la dimensión referida a la satisfacción intrínseca, la cual se refiere a los aspectos motivacionales que afectan al empleado, se determino, en base a los resultados obtenidos en el Grafico N° 19, que el trabajo por sí mismo es el más satisfactorio para los encuestados, así como las oportunidades de destacarse o el realizar las cosas que a la personan le agradan en su día a día, es evidente también la poca satisfacción que tienen en los empleados la formación que les brinda la empresa para el desarrollo de carreras.

Al tomar en cuenta los valores obtenidos en las correlaciones realizadas (ver anexo F), se puede observar que los beneficios de mayor relación con la satisfacción intrínseca son los de salario con 0.604, la cual es la mayor correlación encontrada, utilidades con un 0,581, y la tarjeta de alimentación con un 0,471, todos factores económicos que pueden principalmente incentivar al empleado en mayor o menor medida.



Grafico 19: Satisfacción Intrínseca.

- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo (Pregunta 1):

Esta afirmación referida al trabajo por sí mismo, presento una frecuencia de respuestas donde la mayoría de las mismas están en la categoría de bastante satisfecho, exactamente 41 personas dijeron tener esta apreciación, representando un 43% de la muestra, mientras que en el nivel de satisfacción más alto se presentaron 28 respuestas, siendo esto un 30% del total de la muestra.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	2	2%
Bastante Insatisfecho	6	6%
Algo Insatisfecho	5	5%
Indiferente	0	0%
Algo Satisfecho	13	14%
Bastante Satisfecho	41	43%
Muy Satisfecho	28	30%
Total general	95	100%

Tabla 21: Distribución respuestas Pregunta 1.

- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que destaca (Pregunta 2):

Tal y como se puede apreciar en la tabla N°21, las frecuencias de respuestas obtenidas en esta afirmación, se ubicaron en su mayoría en los tres niveles superiores de satisfacción, siendo los primordiales el de bastante satisfecho con 38 respuestas (40% de

la muestra) y muy satisfecho con 24 respuestas representando esto el 25% del total de la muestra.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	5	5%
Bastante Insatisfecho	0	0%
Algo Insatisfecho	6	7%
Indiferente	2	2%
Algo Satisfecho	20	21%
Bastante Satisfecho	38	40%
Muy Satisfecho	24	25%
Total general	95	100%

Tabla 22: Distribución respuestas Pregunta 2.

- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que le gustan (Pregunta 3):

En este ítem se puede evidenciar según la tabla N° 22, como fueron las frecuencias de respuestas obtenidas según la encuesta aplicada, mediante las cuales se obtuvo que 41 personas de las 95 encuestadas manifestaron estar bastante satisfechos con lo planteado en la afirmación, lo cual equivale a un 43% de la muestra total, mientras que otras 23 personas dijeron sentirse muy satisfechos, siendo esto un 24% de la muestra.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	4	4%
Bastante Insatisfecho	3	3%
Algo Insatisfecho	4	4%
Indiferente	5	6%
Algo Satisfecho	15	16%
Bastante Satisfecho	41	43%
Muy Satisfecho	23	24%
Total general	95	100%

Tabla 23: Distribución respuestas Pregunta 3.

- Los objetivos, metas y tasas de producciones que debe alcanzar (Pregunta 5):

Con respecto a la pregunta 5 de la encuesta aplicada, se obtuvieron resultados similares a la anterior, donde 41 personas (43% de la muestra) se manifestaron sentirse bastantes satisfechos, mientras que 21 personas (22% de la muestra) optaron por la opción

de algo satisfecho para dicha afirmación, conformándose así la mayoría del porcentaje de la muestra estudiada, aproximadamente un 65%.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	2	2%
Bastante Insatisfecho	6	6%
Algo Insatisfecho	3	3%
Indiferente	8	9%
Algo Satisfecho	21	22%
Bastante Satisfecho	41	43%
Muy Satisfecho	14	15%
Total general	95	100%

Tabla 24: Distribución respuestas Pregunta 5.

- Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa (Pregunta 11):

En esta afirmación la mayoría de las personas a las que se les presento la encuesta calificaron estar algo satisfechos, específicamente un 27% de la muestra, sin embargo, el 17% de los encuestados, manifestaron estar algo insatisfechos, convirtiéndose estos en los mayores porcentajes de la tabla presentada.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	10	11%
Bastante Insatisfecho	8	8%
Algo Insatisfecho	16	17%
Indiferente	6	6%
Algo Satisfecho	26	27%
Bastante Satisfecho	15	16%
Muy Satisfecho	14	15%
Total general	95	100%

Tabla 25: Distribución respuestas Pregunta 11.

- Las oportunidades de promoción que tiene (Pregunta 12):

En esta afirmación del 100 % que se les presento la encuesta el 25 % calificaron estar algo satisfechos con las oportunidades de promoción que tienen en la empresa, mientras que un 23% de los encuestados, manifestaron estar bastante satisfecho, convirtiéndose estos en los mayores porcentajes de la tabla presentada ya que se puede observar que solo un 10% esta bastante insatisfecho

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	3	3%
Bastante Insatisfecho	9	10%
Algo Insatisfecho	11	12%
Indiferente	6	6%
Algo Satisfecho	24	25%
Bastante Satisfecho	22	23%
Muy Satisfecho	20	21%
Total general	95	100%

Tabla 26: Distribución respuestas Pregunta 12.

- La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su empresa (Pregunta 17):

En esta afirmación del 100 % que se les presento la encuesta el 36 % de la muestra calificaron estar bastante satisfechos en cuanto al trato que reciben en la empresa, mientras que un 29% da a conocer que se siente muy satisfecho con el trato que la empresa les ofrece, convirtiéndose estos en los mayores porcentajes de la tabla presentada, ya que, se puede observar que solo un 5% esta bastante insatisfecho.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	2	2%
Bastante Insatisfecho	5	5%
Algo Insatisfecho	8	8%
Indiferente	6	6%
Algo Satisfecho	13	14%
Bastante Satisfecho	34	36%
Muy Satisfecho	27	29%
Total general	95	100%

Tabla 27: Distribución respuestas Pregunta 17.

2.5. Satisfacción con la Participación:

Por último, la dimensión de participación, que forma parte de los factores intrínsecos, arroja como resultados los presentados en la grafico N° 29, donde se aprecia que el mejor puntuado por los encuestados es la autonomía que tienen en sus labores, lo cual hace suponer que la persona tiene más oportunidades de demostrar sus capacidades en cuando a las tareas asignadas sin que su jefe le transmita una sensación de presión y vigilancia constante.



Grafico 20: Satisfacción según la participación.

- Su capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo (Pregunta 19):

En la tabla presentada a continuación, 39% de la muestra calificaron estar bastante satisfechos en cuanto a su capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos en su trabajo, mientras que un 33% da a conocer que se siente muy satisfecho, convirtiéndose estos en los mayores porcentajes de la tabla presentada, ya que, se puede observar que solo un 5% esta bastante insatisfecho.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	1	1%
Bastante Insatisfecho	5	5%
Algo Insatisfecho	2	2%
Indiferente	1	1%
Algo Satisfecho	18	19%
Bastante Satisfecho	37	39%
Muy Satisfecho	31	33%
Total general	95	100%

Tabla 28: Distribución respuestas Pregunta 19.

- Su participación en la decisiones de su departamento o sección (Pregunta 20):

Por otro lado, en esta afirmación del 100 % que se les presento la encuesta el 35 % de la muestra calificaron estar bastante satisfechos en cuanto a su participación en las decisiones de su departamento o sección, mientras que un 29% da a conocer que se siente

muy satisfecho, convirtiéndose estos en los mayores porcentajes de la tabla presentada, ya que, se puede observar que solo un 5% esta bastante insatisfecho.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	4	4%
Bastante Insatisfecho	3	3%
Algo Insatisfecho	5	5%
Indiferente	3	3%
Algo Satisfecho	20	21%
Bastante Satisfecho	33	35%
Muy Satisfecho	27	29%
Total general	95	100%

Tabla 29: Distribución respuestas Pregunta 20.

- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa (Pregunta 21):

En esta afirmación del 100 % que se les presento la encuesta el 31 % de la muestra calificaron estar bastante satisfechos en cuanto a su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa, mientras que un 30% da a conocer que se siente muy satisfecho, convirtiéndose estos en los mayores porcentajes de la tabla presentada, ya que, se puede observar que solo un 5% esta bastante insatisfecho.

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Insatisfecho	4	4%
Bastante Insatisfecho	5	5%
Algo Insatisfecho	3	3%
Indiferente	7	7%
Algo Satisfecho	19	20%
Bastante Satisfecho	29	31%
Muy Satisfecho	28	30%
Total general	95	100%

Tabla 30: Distribución respuestas Pregunta 21.

3. Beneficios:

Con respecto al estudio hecho a 10 de los beneficios de la empresa, se presenta un gráfico de promedios generales obtenidos en cada uno, con el cual se observa que los 5 beneficios mejores puntuados son el comedor de la empresa con un 4,01, el estacionamiento con 3,99, las utilidades con un promedio de 3,94, las promociones y eventos realizados en la empresa con un 3,92 y por último la caja de ahorros con un 3,87, mientras que los que obtuvieron menor puntaje a la hora de evaluar su apreciación con los mismos son: el servicio médico con un 3,83, el bono vacacional con un promedio de 3,77, la tarjeta de alimentación con 3,74, el salario con un 3,37 y la póliza HCM con un 3,34; cabe destacar que el puntaje máximo de esta sección es de 5, lo cual indica que la percepción de los 10 beneficios se encuentra por encima de la media, entendiéndose esto como un nivel de satisfacción no desfavorable desde el punto de vista general

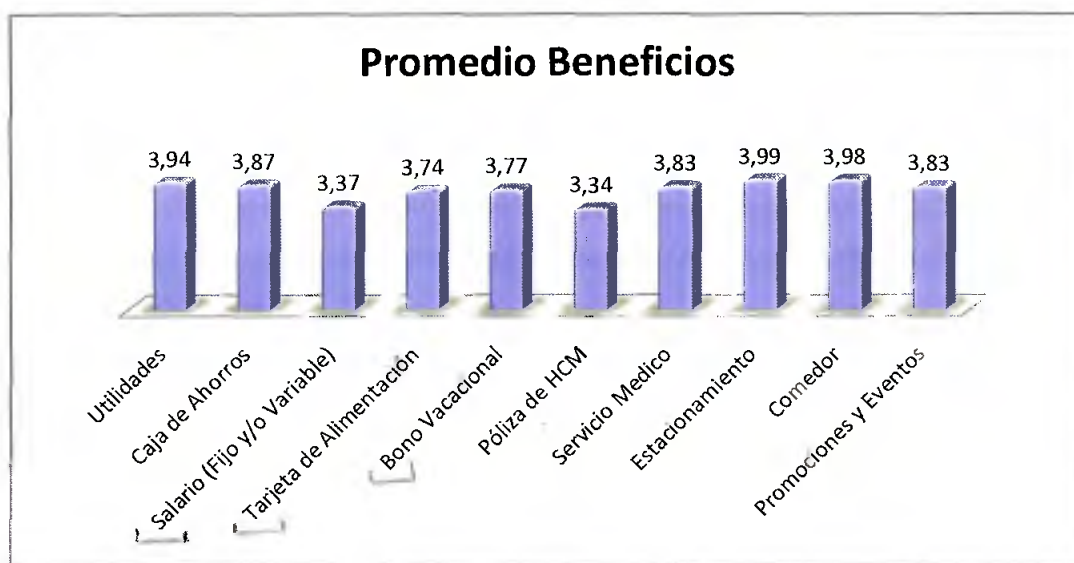


Gráfico 21: Promedio de Satisfacción de Beneficios.

Cabe destacar que a la hora de agrupar estos beneficios según su tipología (económicos o no económicos) que a nuestros efectos fue la presentada en la operacionalización de dicha variable, se puede observar que de los 5 beneficios mejores puntuados 3 se encuentran entre los denominados “No Económicos”.

3.1. Tipos de Beneficio:

	Beneficios	Ranking	1	2	3	4	5	TOTAL
Económicos	Utilidades	3°	3%	12%	5%	48%	32%	100%
	Caja de Ahorros	5°	2%	11%	17%	39%	32%	100%
	Salario (Fijo y/o Variable)	9°	6%	18%	22%	40%	14%	100%
	Tarjeta de Alimentación	8°	5%	8%	13%	55%	19%	100%
	Bono Vacacional	7°	3%	9%	16%	51%	21%	100%
No Económicos	Póliza de HCM	10°	8%	16%	20%	45%	11%	100%
	Servicio Médico	6°	3%	5%	19%	51%	22%	100%
	Estacionamiento	2°	4%	2%	20%	38%	36%	100%
	Comedor	1°	1%	11%	9%	47%	32%	100%
	Promociones y Eventos	4°	1%	7%	23%	44%	24%	100%

Tabla 31: Distribución porcentual de respuestas en cuanto a los beneficios.

Ahora bien, tomando en cuenta el orden de los beneficios según sus resultados, se pueden visualizar de mejor manera las ventajas y desventajas mencionadas por los mismos encuestados las cuales se hicieron a juicio propio y posteriormente se agruparon obteniendo los siguientes gráficos explicativos de cada una, los cuales se presentan según su posición en el ranking realizado en base a los promedios de respuesta antes explicados.

3.1.1. Comedor:

Con respecto a las ventajas sobre el comedor de la empresa, el cual fue el mejor puntuado de los 10 beneficios presentados, se puede inferir que las relacionadas con la facilidad y comodidad de uso así como el tamaño que se tiene destinado para el mismo son las más comunes entre las respuestas con un 39% y un 30%, cabe destacar que dichas respuestas se refieren más a las condiciones físicas del comedor y no al servicio otorgado por el restaurant ubicado en dicha área que también se tomo en cuenta al seleccionar este beneficio, sin embargo en 18% de las respuestas dan una visión de que les gusta del mencionado, las cuales se refieren al servicio recibido y a la variedad de comidas presentadas diariamente en el buffet que ofrece el establecimiento.

VENTAJAS COMEDOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FACILIDAD Y COMODIDAD	9	39%
SON AMPLIOS	7	30%
LIMPIEZA	3	13%
BUEN SERVICIO	2	9%
VARIEDAD DE COMIDAS	2	9%
Total general	23	100%

DESVENTAJAS COMEDOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCOS MICROONDAS	9	39%
PRECIOS ELEVADOS	6	26%
RUIDOSO	3	13%
POCA VARIEDAD	2	9%
POCO ESPACIO	1	5%
ILUMINACION	1	4%
TEMPERATURA MUY BAJA	1	4%
Total general	23	100%

Tabla 32: Ventajas y Desventajas del Comedor.

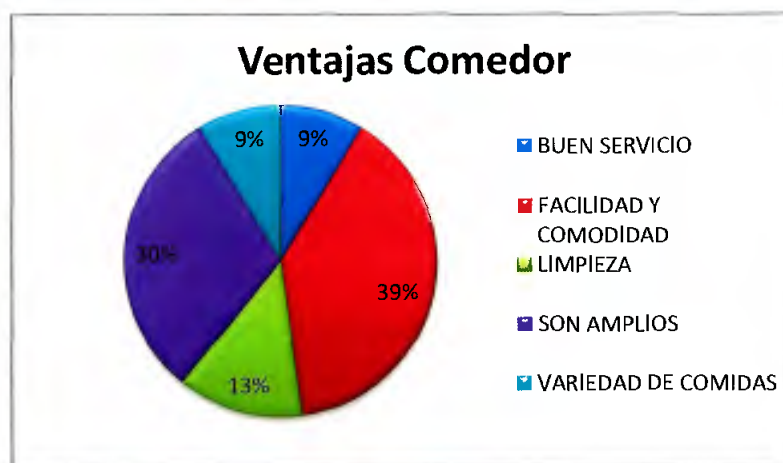


Grafico 22: Ventajas Comedor.

Ahora bien, al ver las desventajas mencionadas por los encuestados se pudieron observar 7 tipos de respuestas, donde las más comunes que mencionan son la poca cantidad de microondas, un 39% de las respuesta, usados por las personas que traen sus almuerzos desde sus hogares y por otro lado las personas que disfrutan de la comida ofrecida por el restaurant se quejan de los precios elevados que los mismos poseen ya que al ser un establecimiento independiente, que paga un alquiler determinado para funcionar dentro de las instalaciones del periódico, no recibe subsidio por parte del periódico para ofrecer la comida sin costo alguno a los empleados, derivándose así la desventaja mencionada que significo el 26% de las respuestas obtenidas, por último, cabe acotar que la mayor correlación obtenida en este beneficio, tal y como se muestra

en el Anexo F, se dio con la dimensión de las satisfacciones intrínsecas, asumiéndose con esto que la misma

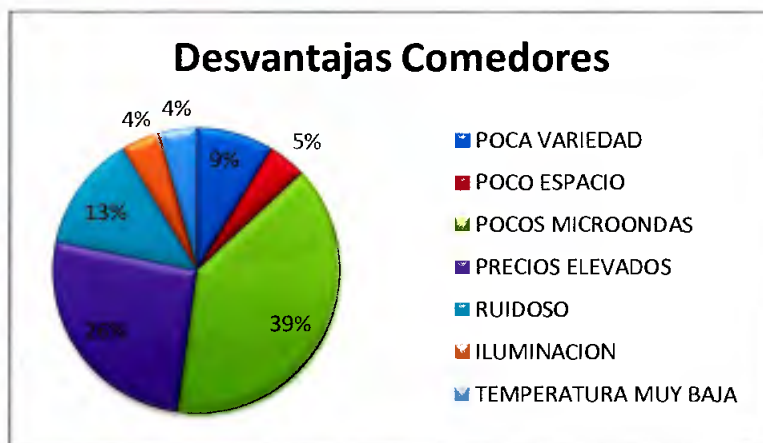


Gráfico 23: Desventajas Comedor.

3.1.2. Estacionamiento:

Con respecto al segundo beneficio mejor puntuado en la encuesta realizada, se pueden reflejar 5 ventajas obtenidas por los encuestados, entre las cuales se destacan las referentes a la seguridad que hay en él y lo gratuito que es el servicio ya que se trata de un estacionamiento propio del periódico.

VENTAJAS ESTACIONAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
GRATIS	7	28%
SEGURIDAD	7	28%
DISPONIBILIDAD DIARIA	5	20%
ESPACIOSO	5	20%
EXCELENTE CONDICIONES	1	4%
Total general	25	100%

DESVENTAJA ESTACIONAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO TIENE TECHO	6	75%
MUCHOS VISITANTES	1	12%
POCA ORGANIZACION	1	13%
Total general	8	100%

Tabla 33: Ventajas y Desventajas del Estacionamiento.

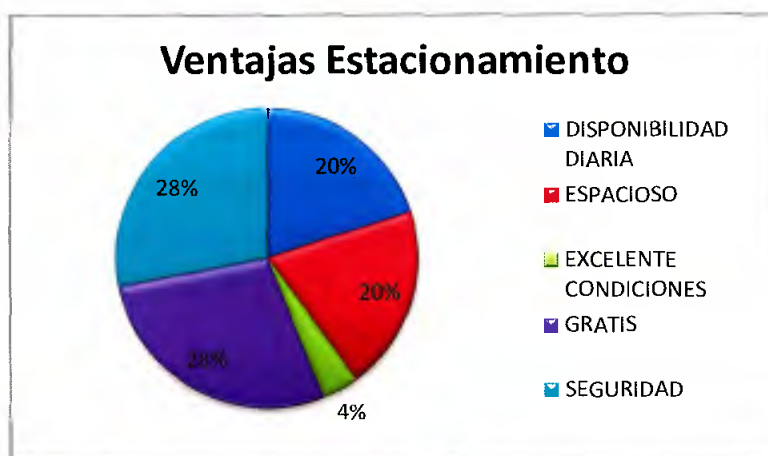


Gráfico 24: Ventajas Estacionamiento.

En cuanto a las desventajas, la que obtuvo mayor frecuencia de respuestas se refiere a la falta de techo del estacionamiento, que acarrea incomodidades tanto al momento de llover como en días soleados que tienen a deteriorar la pintura de los vehículos.



Gráfico 25: Desventajas Estacionamiento.

3.1.3. Utilidades:

Esta variable económica, la cual es la mejor puntuada del grupo económico y la tercera en general, lo cual se debe principalmente, según los encuestados, a la cantidad de meses otorgados por la empresa, los cuales tal y como lo explicamos en el marco referencial son 4 meses del salario promedio del empleado, entregándose dos meses de manera fraccionada durante el año, siendo esta otra ventaja que plantearon los encuestados, sin embargo, al ver el gráfico de las desventajas se puede observar como el 79% de los que

completaron este campo se refirieron a que la principal debilidad que perciben en este beneficio es la misma, cabe destacar que al ver ambos porcentajes en números reales se presenta que 17 personas de las encuestadas consideran la fracción como una ventaja mientras que 27 de los encuestados la consideran como una desventaja, esto se puede atribuir al deseo individual de cada persona a tener más liquidez mes a mes o bien a tener un mayor monto a finales de año según sea sus necesidades.

VENTAJAS UTILIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CANTIDAD DE MESES	17	44%
FRACCIONADAS	17	44%
OTRAS	4	10%
PAGO AL DIA	1	2%
Total general	39	100%

DESVENTAJAS UTILIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FRACCIONADAS	27	79%
BAJO MONTO	6	18%
LAS PAGAN MUY TARDE	1	3%
Total general	34	100%

Tabla 34: Ventajas y Desventajas de Utilidades.

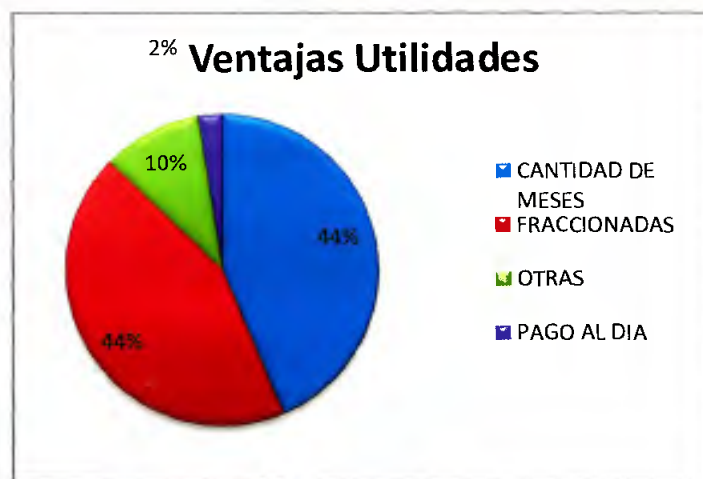


Grafico 26: Ventajas Utilidades.

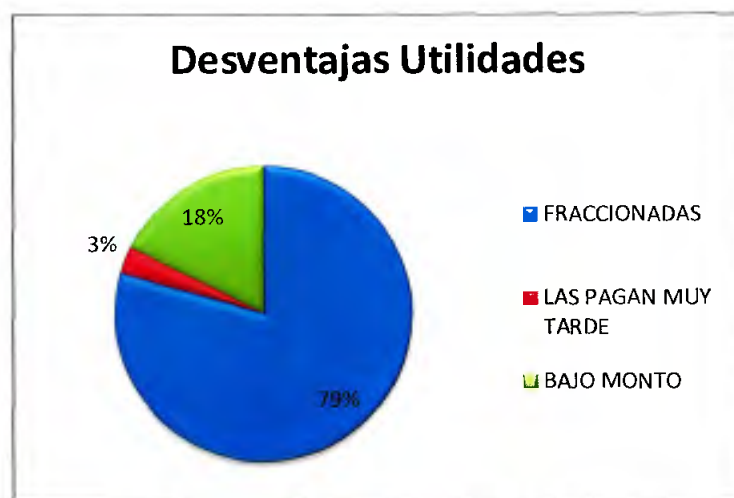


Grafico 27: Desventajas Utilidades.

3.1.4. Promociones y Eventos:

Las ventajas encontradas en las respuestas de los encuestados con respecto a este beneficio, se pueden resumir en las cinco presentadas en el grafico siguiente, de las cuales se puede resaltar la referente al entretenimiento que ofrecen las mismas a los empleados, las cuales hacen suponer que la naturaleza de las mismas es dinámica e inclinada a hacer cosas distintas a las habituales en la empresa dirigidas a todo tipo de público.

VENTAJAS PROMOCIONES Y EVENTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ENTRETENIMIENTO	6	33%
IGUAL PARA TODOS	3	17%
SE REALIZAN CONTINUAMENTE	3	17%
OTRAS	3	17%
BENEFICIOS TRABAJADOR	3	16%
Total general	18	100%

DESVENTAJAS PROMOCIONES Y EVENTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SON POCOS	8	57%
LO HACEN LOS FINES DE SEMANA	3	22%
SON MUY COSTOSOS	2	14%
POCO ESPACIO	1	7%
Total general	14	100%

Tabla 35: Ventajas y Desventajas de las Promociones y Eventos.



Grafico 28: Ventajas Promociones y Eventos.

Ahora bien, en cuanto a las desventajas mencionadas, de encontré como la más significativa la que corresponde a la cantidad de eventos que se realizan, mencionándose en la mayoría de respuestas que son muy pocos los eventos para lo deseado por los trabajadores a los que se les aplico la encuesta.



Grafico 29: Desventajas Promociones y Eventos.

3.1.5. Caja de Ahorros:

El quinto beneficio mejor puntuado por los encuestados, arroja que la ventaja más común que se menciona por los mismos en el instrumento, se refiere al ahorro mensual que la caja de ahorros brinda a los trabajadores, el cual, como se mencionó en el marco

referencial, es de un 80% sobre el aporte del trabajador que corresponde al 10% del salario base

VENTAJAS CAJA DE AHORROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AHORRO MENSUAL	21	57%
LA EMPRESA APORTA 80%	7	19%
COMPRA FINANCIADA	4	11%
OTRAS	4	11%
ACORDE AL MERCADO	1	2%
Total general	37	100%

DESVENTAJAS CAJA DE AHORROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLO SE REALIZAN PRESTAMOS, NO RETIROS	10	40%
EL MONTO ES MUY BAJO	6	24%
TARDAN MUCHO EN GENERAR PAGOS	6	24%
POCAS ALIANZAS	2	8%
LOS INTERESES DE LOS PRESTAMOS	1	4%
Total general	25	100%

Tabla 36: Ventajas y Desventajas de la Caja de Ahorros.

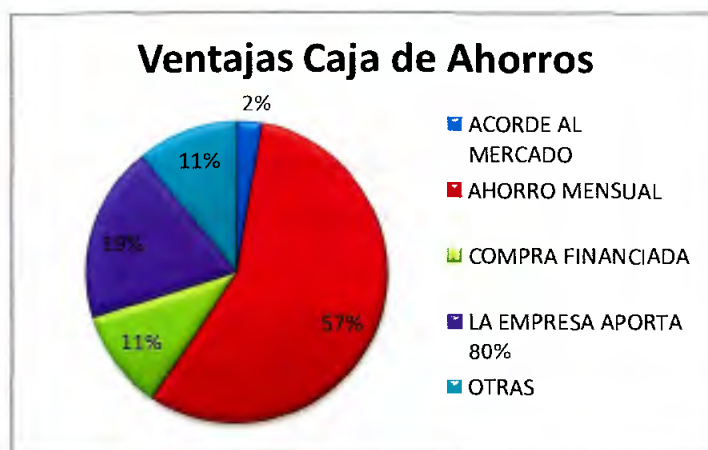


Gráfico 30: Ventajas Caja de Ahorros.

Sin embargo entre las desventajas reflejadas en el estudio se puede destacar que a pesar del ahorro que brinda este beneficio no se puede disponer de los mismos vía retiro sino mediante la solicitud de préstamos, así mismo se refleja que a la hora de solicitar los mismos toman mucho tiempo en proporcionar el monto requerido que, al ver la 3era desventaja más alta, se asume que el monto otorgado es muy bajo a lo que las personas desean, resumiéndose esto en poca autonomía al momento de disponer de los ahorros en cuanto a monto, tiempo y modalidad disponible para dicha acción.

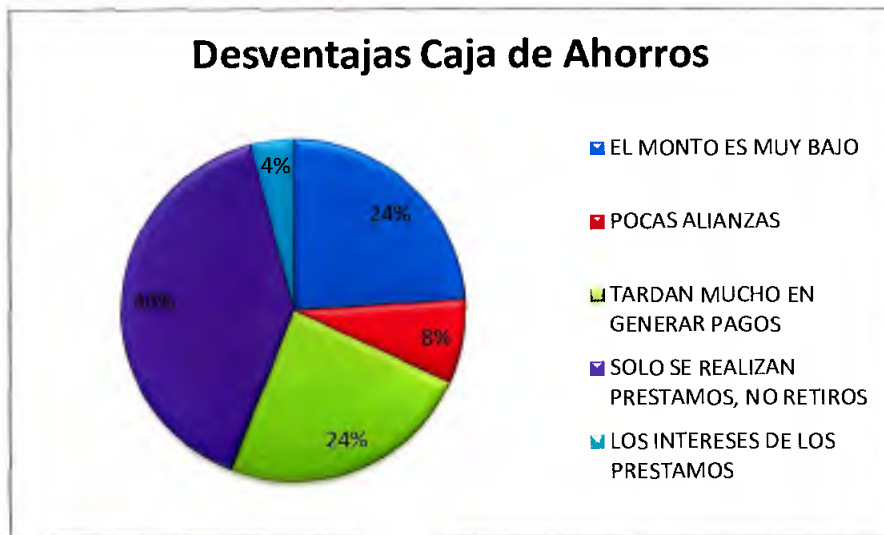


Grafico 31: Desventajas Caja de Ahorro.

3.1.6. Servicio Medico:

De las ventajas de este beneficio mencionadas por los encuestados, la principal fue el hecho de que el servicio médico se encuentra en la empresa, lo cual se traduce en facilidades para el empleado a la hora de cualquier necesidad u emergencia, asimismo, la buena atención y la inmediatez en la misma fueron también respuestas comunes entre los encuestados con respecto al mismo.

VENTAJAS DEL SERVICIO MEDICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SE ENCUENTRA EN LA EMPRESA	9	35%
BUENA ATENCION	7	27%
INMEDIATEZ	7	27%
NECESIDAD OPORTUNA	3	11%
Total general	26	100%

DESVENTAJAS DEL SERVICIO MEDICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO PROPORCIONAN MUCHAS MEDICINAS	7	46%
SIN ESPECIALISTAS	3	20%
MALA ATENCION	3	20%
LOS CAMBIOS DE PERSONAL	1	7%
HORARIO	1	7%
Total general	15	100%

Tabla 37: Ventajas y Desventajas de Servicio Medico.

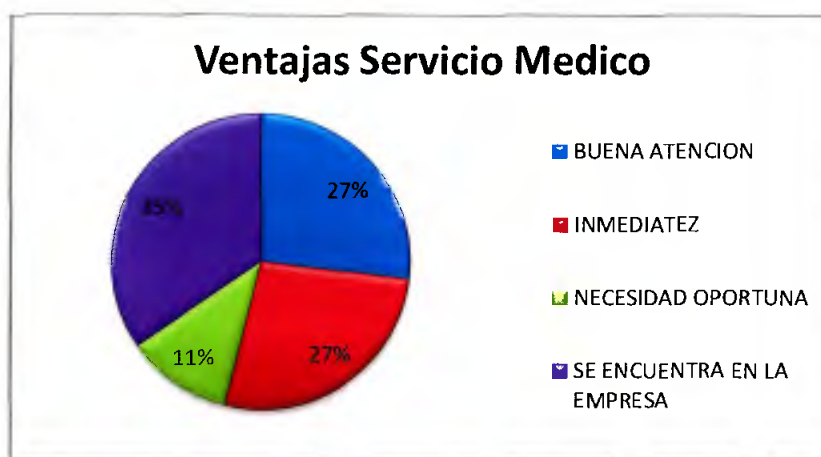


Grafico 32: Ventajas Servicio Médico.

En cuanto a las desventajas de este servicio, se puede destacar que según en 46 % de las respuestas de los encuestados, no se reciben muchas medicinas al momento de necesitarlas, debido a que el servicio médico no provee medicamentos sino que se les remite a clínicas o farmacias donde se dan descuento gracias al seguro colectivo de los empleados.

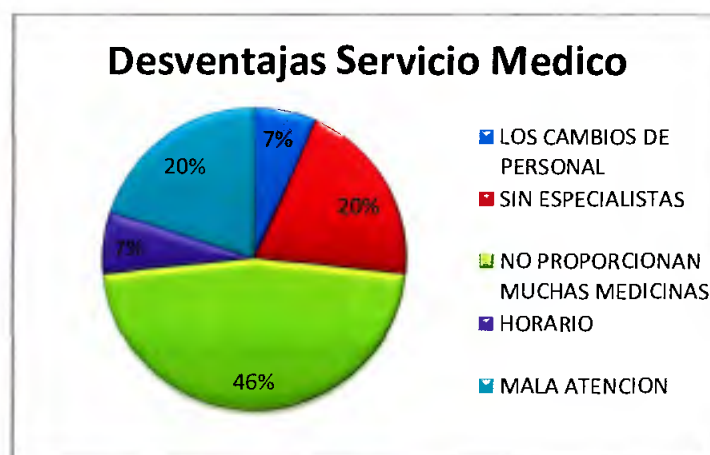


Grafico 33: Desventajas Servicio Médico.

3.1.7. Bono Vacacional:

La cantidad de bolívares que otorga la empresa de bono vacacional es equivalente a un mes de salario base para los empleados, es por este motivo que esta característica fue la ventaja más común entre los encuestados, con un 56%.

VENTAJAS BONO VACACIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CANTIDAD EN BOLIVARES	15	56%
SUPERA LA LOT	8	30%
PUNTUALIDAD	2	7%
OTRAS	2	7%
Total general	27	100%

DESVENTAJAS BONO VACACIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PODRIA SER MEJOR	2	46%
MUY BAJO	1	36%
CUANDO REGRESAS PASAS UN MES SIN COBRAR SALARIO	7	9%
NO LOS ABONAN CON ANTICIPACION	1	9%
Total general	11	100%

Tabla 38: Ventajas y Desventajas del Bono Vacacional.

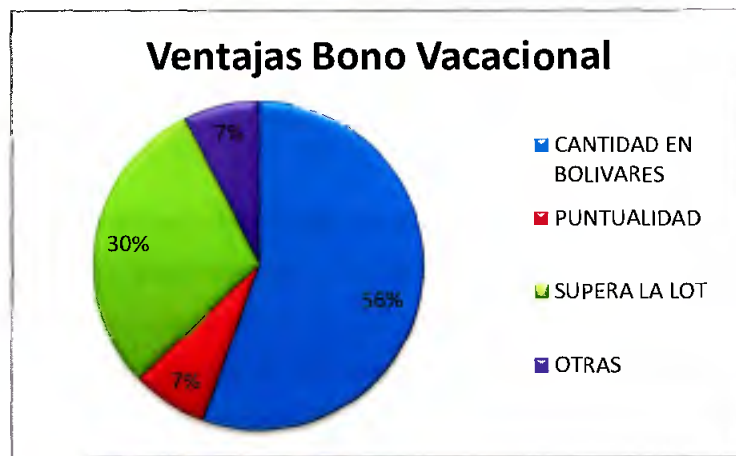


Grafico 34: Ventajas Bono Vacacional.

Sin embargo al ver las desventajas mencionadas por los encuestados se observa que el 64% menciona que cuando regresan de vacaciones pasan un mes sin recibir salario, esto debido a que la metodología de la empresa cuando una persona esta de vacaciones es cancelarle el mes vacacional por adelantado, haciendo que una consecuencia de esto sea el no cobrar inmediatamente al regresar de vacaciones, siendo esta la principal desventaja que plantean los encuestados.

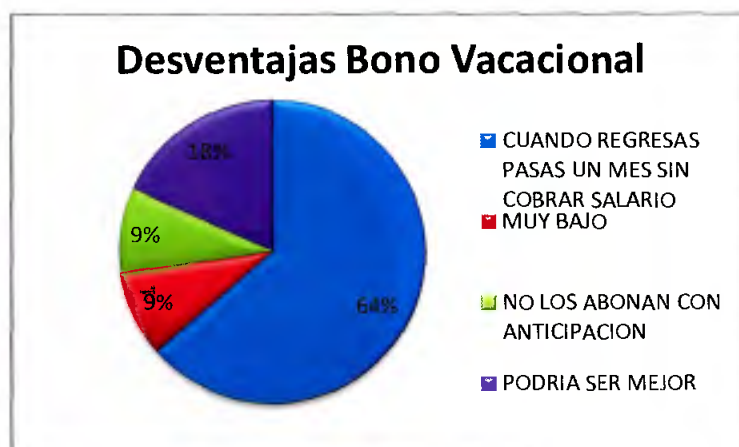


Grafico 35: Desventajas Bono Vacacional.

3.1.8. Tarjeta de Alimentación:

Al observar las ventajas y desventajas de este beneficio podemos observar que en el caso de las primeras la predominante entre todas las respuestas manifestadas por los encuestados es que la empresa usa la modalidad de tarjeta electrónica a diferencia de otras empresas que pueden usar tickeras u otros medios para otorgar el monto estipulado para esto, así mismo mencionan que el monto otorgado por la empresa es mayor al que indica la ley, sin embargo, a pesar de eso, en las desventajas, tal y como se presenta en el gráfico N° 46, la más común entre los que respondieron este aspecto es que el monto a pesar de estar por encima de la ley es muy bajo y no cubre las necesidades que pueden tener las personas debido a los altos costos de los alimentos.

VENTAJAS TARJETA DE ALIMENTACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TARJETA ELECTRONICA	10	29%
ES MAYOR AL MONTO ACORDADO POR LA LEY	9	26%
MAYOR INGRESO	7	21%
INGRESO DESTINADO SOLO A ALIMENTACION	4	12%
BENEFICIO ADICIONAL	2	6%
PUNTUAL	2	6%
Total general	34	100%

DESVENTAJAS TARJETA DE ALIMENTACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCO AJUSTADO A LAS NECESIDADES	13	57%
AJUSTAR LOS MONTOS	3	13%
NO ES ACEPTADA EN MUCHOS LOCALES	3	13%
NO FORMA PARTE DEL CALCULO DE PRESTACIONES	1	5%
NO HAY DIA FIJO DE DEPOSITO	1	4%
PAGAN TARDE	1	4%
POR DEBAJO DEL MERCADO	1	4%
Total general	23	100%

Tabla 39: Ventajas y Desventajas de la Tarjeta de Alimentación.



Grafico 36: Ventajas Tarjeta de Alimentación.

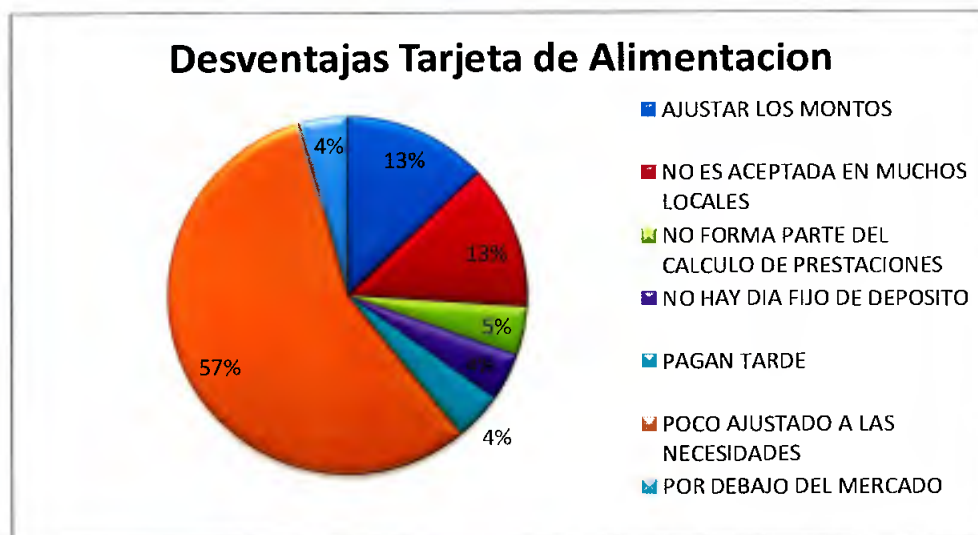


Grafico 37: Desventajas Tarjeta de Alimentación.

3.1.9. Salario (Fijo y Variable):

Este beneficio es el penúltimo menos puntuado de los 10 presentados, sin embargo al ver sus ventajas podemos observar que la más común entre las mencionadas por los encuestados es que en general este beneficio es para ellos una herramienta de planificación mensual, sin embargo, la desventaja que sin duda fue la más común entre las mencionadas, tal y como se aprecia en el Grafico N°48, trata sobre la percepción de las personas sobre que el mismo se encuentra por debajo del mercado salarial, pudiendo ser esta la razón por la cual se obtuvo el resultado en cuando a la satisfacción hacia el mismo.

VENTAJAS SALARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PLANIFICACION	7	41%
OTRAS	4	24%
BUENO EN COMPARACION AL MERCADO	4	23%
PUEDO CUBRIR MUCHOS GASTOS	2	12%
Total_eneral	17	100%

DESVENTAJAS SALARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POR DEBAJO DEL MERCADO	21	50%
MUY BAJO	4	33%
MODELO DE EVALUACION	2	7%
NO ACORDE AL NIVEL DE TRABAJO	2	7%
NO AJUSTADO	1	3%
Total_eneral	30	100%

Tabla 40: Ventajas y Desventajas del Salario.



Grafico 38: Ventajas Salario.



Grafico 39: Desventajas Salario.

3.1.10. Póliza HCM:

Este beneficio a pesar de ser el que tiene menor índice de satisfacción entre los empleados presenta como ventajas principales la cobertura, con un 29% de respuestas, y la percepción general de que es un buen seguro para los empleados, conformando esto el otro 29% de las respuestas.

VENTAJA POLIZA HCM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
COBERTURA	6	29%
ES UN BUEN SEGURO	6	29%
ESTAR ASEGURADO	3	14%
LA EMPRESA APORTA 100% AL TRABAJADOR	3	14%
OTRAS	3	14%
Total ,eneral	21	100%

DESVENTAJA POLIZA HCM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POCA COBERTURA	19	63%
LAS PRIMAS FAMILIARES SON ALTAS	6	20%
MAL SERVICIO	3	10%
RETRASOS EN PAGO DE REEMBOLSO	2	7%
Total ,eneral	30	100%

Tabla 41: Ventajas y Desventajas de la Póliza HCM.

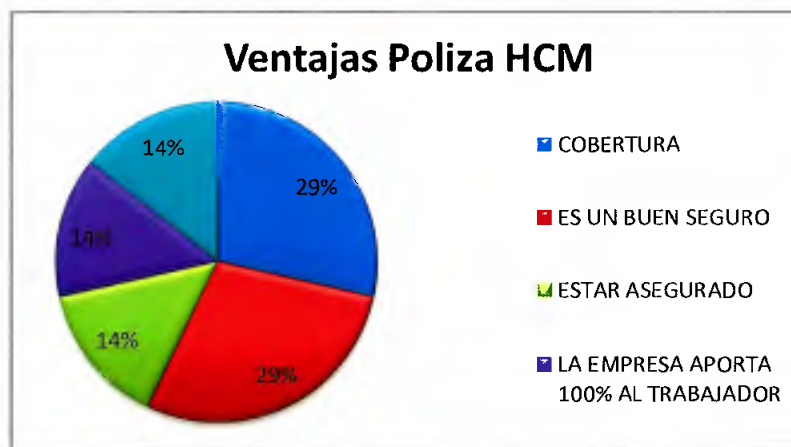


Gráfico 40: Ventajas Póliza HCM.

Por otro lado, la desventaja más relevante entre los encuestados, tiene de ase un poco confuso ya que se trata de la poca cobertura que ofrece este servicio, sin embargo, cabe destacar que al observar los números reales de las personas que contestaron esto (ver tabla N°) se puede ver que este aspecto de la poliza se menciona como desventaja exactamente

por 19 personas mientras que como una ventaja la mencionaron 6 personas de las encuestadas.

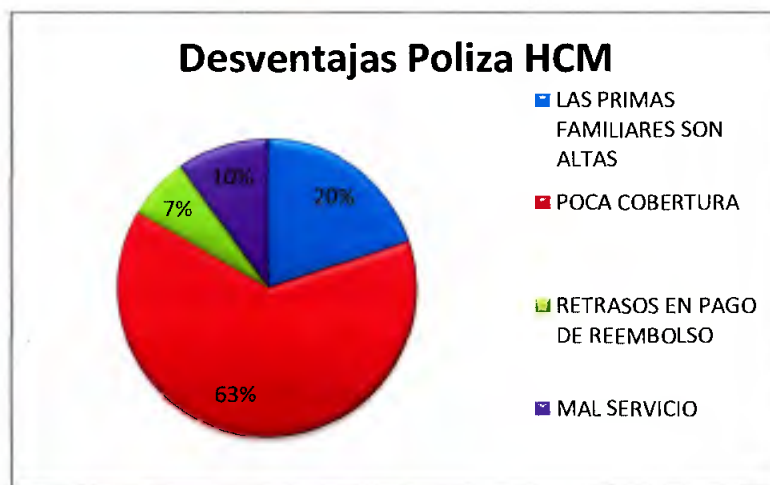


Grafico 41: Desventajas Póliza HCM.

CAPITULO V: DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Las diferencias obtenidas en los niveles de satisfacción con respecto al genero, tal y como se pudieron observar en el capitulo anterior, no son significativas entre ellas, lo cual se confirma con estudios como los de Alvarez, Arevalo, & Miles (2003) concluyendo asi, que no hay una asociacion significativa como para concluir que dependiendo el genero se tendra mas o menos satisfaccion, una de las principales razones de ello es que cada dia tanto hombres como mujeres tienen las mismas posibilidades de emplearse, de obtener altos niveles de salario, de ser ascendidos, de ocupar una posicion de alta direccion, etc., indistintamente del sexo del empleado.

Por otro lado, al referirnos al nivel de satisfaccion según la edad de los individuos de estudio, se observaron diferencias un poco mas acentuadas, ahora bien, al observar los resultados explicados en el capitulo anterior, se resalto el obtenido en las edades de 36 a 40 años y 51 años o mas, las cuales fueron los grupos de personas que manifestaron estar mas satisfechos que el resto del grupo, esto se puede atribuir a que a la edad de 36 a 40 años las personas se encuentran más estables a nivel laboral, familiar, etc., mientras que en edades inferiores las personas necesitan más recursos para así crear dicha estabilidad, por otro lado, en la edad comprendida entre 51 años o más las personas ya se encuentran en planes de jubilación o retiro los que le permiten no verse tan afectados por cómo pueden ser los beneficios otorgados en ese momento (Di Nardo, 2005), otra explicación para los resultados obtenidos entre los grupos de edades y la satisfacción es que si existiese relación entre ambas seria como una U invertida como la plantean Clarck, Oswald, & Warr (1996) donde mencionan que la misma tiene una regresion lineal, por otra parte, las personas de mas edad aun cuando no se encuentren satisfechas con sus actuales empleos, deben permanecer en ellos debido a la dificultad actual de encontrar otro, no solo por la situacion del pais, sino tambien por estar en franca competencia con otros muchos candidatos mas jovenes.

Ahora bien, en lo referente a el nivel de instrucción, la diferencia entre los bachilleres y los universitarios se puede explicar gracias a los niveles de exigencia que pueden tener las personas según su nivel de estudio, es decir, las personas de nivel bachiller puede que sean menos exigentes con beneficios como los económicos que las personas de nivel de instrucción universitario que son más exigentes por que ya son personas que se pueden comparar con un mercado laboral profesional (Di Nardo, 2005). esto es similar a lo reportado por Judge y Watanabe (1993) y Clarck, Oswald, & Warr (1996), quienes indican que el nivel educativo se correlaciona de manera negativa con la satisfacción laboral, de igual manera, Alvarez, Arevalo, & Miles (2003) reportan que a mayor nivel educativo, mayor probabilidad de insatisfacción laboral, ya que los empleados con mas nivel de estudios presentan mayores expectativas laborales, lo que genera una mayor exigencia del entorno para alcanzar determinado nivel de satisfacción.

Por otro lado, lo demostrado en los resultados de la satisfacción por niveles de cargo, se observa que en la empresa donde se aplico el instrumento las relaciones gerenciales suelen ser ocupadas por empleados con mas formación académica, tal y como se evidenció también en el estudio de Gutierrez & Sayago (2003), donde se hallo una relación significativa en instituciones públicas venezolanas entre ambas variables socio demográficas; con esto se apoya la noción general de que los cargos más altos, es decir, los que implican mayor responsabilidad o denominados "supervisorios" también suponen un mayor nivel educativo.

Con respecto a la satisfacción en términos generales, los altos puntajes reflejados son muy significativos ya que la misma ejerce una influencia en distintos y variados aspectos de la vida laboral, esto debido a que, una visión mas favorable de la satisfacción en el trabajo se asocia con una menos probabilidad de retiros voluntarios, una baja tasa de rotación, mayor productividad, ausencia de comportamientos destructivos en el trabajo, empleados saludables y actitudes positivas en el hogar y la sociedad (Judge & Watanabe, 1993) (Robbins, 2004) (Heslop, Smith, Metcalfé, & Macleod, 2002)

En cuanto a la dimensión de la satisfacción con la supervisión, lo resultados obtenidos van de la mano con lo planteado por Jablin (1979), quien reporta que los empleados tienen a estar mas satisfechos en sus trabajos cuando existe una mayor apertura y accesibilidad con la comunicación con su jefe inmediato, de igual manera, en el estudio realizado por Green, Blank, & Liden (1983) con empleados bancarios, en donde se obtuvo

una asociación significativa entre la satisfacción laboral y la satisfacción con el superior y los compañeros de trabajo.

La dimensión de la satisfacción con el ambiente físico se observó a lo largo del análisis de los resultados, que en general la muestra tiene una satisfacción alta, sin embargo vale la pena observar las afirmaciones que tuvieron un nivel de satisfacción más bajo para así mejorar los aspectos necesarios; por otro lado, al referirnos a la dimensión de la satisfacción con respecto a las prestaciones se puede observar que el índice de satisfacción es más bajo que las demás dimensiones, suponiendo esto que los requerimientos necesarios para aumentar dicho índice son mayores a las otras dimensiones, específicamente en el aspecto del salario, el cual fue el menos puntuado de todos los presentados.

En cuanto a las dos dimensiones restantes se pudo observar con los gráficos presentados que su nivel de satisfacción en general es catalogado como bastante satisfactorio, sin embargo, a pesar de este resultado al igual que en las otras dimensiones se pueden mejorar aspectos de los planteados en las afirmaciones correspondientes, haciendo que dicho nivel de satisfacción aumente.

Es importante destacar que según la teoría de Herzberg, la cual es la principal utilizada para la operacionalización de las variables de este estudio, la dimensión comentada anteriormente, junto con la que mide la satisfacción con el ambiente físico y la satisfacción con las prestaciones, conforman los llamados “factores higiénicos”, los cuales, tal y como se menciona en el marco teórico, son los referentes al ambiente que rodea a las personas y como desempeñan su trabajo dentro de la organización (Robbins, 2005, p. 335). Mientras que las dimensiones intrínseca y con la participación, forman parte de los llamados “factores intrínsecos” los cuales son los que agregan un gran valor motivacional a la persona ya que genera unas ganas de hacer lo que debe hacer y se pueden obtener resultados de mayor calidad y en menor tiempo (Robbins, 2005, p. 335).

Un aspecto importante que mencionar es el referente al poco nivel de satisfacción que se observó en la pregunta referente a las oportunidades de formación que ofrece la empresa, lo cual generó una gran curiosidad siendo esta investigada, entre parte de la población de la empresa, llegando a asumir que para el momento de la investigación este aspecto no era muy tratado en la empresa, debido a que no se tenía un plan de desarrollo de

carrera o de formación para el personal que ahí trabajaba por razones financieras del momento, debido a la casi ausencia de este aspecto en los empleados.

CONCLUSIONES

Al iniciar con esta investigación se esperaba encontrar una relación entre ambas variables, así como el determinar que impacto positivo y negativo podían tener los beneficios laborales en la variable de satisfacción, evidentemente se observó que el nivel general de satisfacción entre la muestra fue bastante satisfactorio, indicando que a pesar de las múltiples desventajas de los beneficios la satisfacción con respecto a ellos es alta.

Efectivamente se concluye que los beneficios laborales tienen un impacto positivo y a su vez, negativo en las satisfacciones, dependiendo de las ventajas o desventajas que cada persona considere y como se ajusta el beneficio a las mismas.

Asimismo, el nivel de satisfacción laboral de todas las dimensiones, están alrededor de el nivel 5, lo que se cataloga a efectos de la escala de la encuesta como un nivel bastante satisfactorio.

Con lo que se confirma la idea que se tenía al comienzo de la investigación de que la relación entre ambas variables era alta, contestando así, la pregunta realizada al comienzo de esta investigación como planteamiento del problema, ya que los beneficios estudiados si afectan positiva o negativamente la percepción de satisfacción del empleado, y en la medida en que estos beneficios se mantengan con más ventajas que desventajas para las personas se puede tener un mayor índice de satisfacción.

Finalmente, se tiene la certeza de que esta investigación podría ser de mucha utilidad como antecedente para futuros estudios que deseen emplear el estudio de satisfacción laboral de Melia y Peiro, junto con un estudio similar al aplicado acá sobre los beneficios más relevantes de la empresa donde se aplique el mismo, para así describir y relacionar ambas variables.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Para la empresa:

En primer lugar se recomienda a la empresa, prestar atención a las desventajas mencionadas por los encuestados y reforzar las ventajas de cada beneficio, a fin de mejorar la visión que tienen los trabajadores sobre los mismos, y por ende, mejorar la satisfacción que se manifiesta actualmente.

En segundo lugar se recomienda aplicar un estudio similar al aplicado, con una frecuencia de aproximadamente un año para así ver la evolución y el cambio que se tiene de la satisfacción de los empleados, en pro de mejorar la misma tanto como sea posible.

- Para los otros investigadores:

Se recomienda a las personas que deseen realizar estudios de este tipo aplicarlo en distintas empresas con la finalidad de obtener una visión mayor de que es lo que mantiene a las personas satisfechas y así poder recomendar las mismas o bien aplicarlas cuando se tenga la oportunidad en la empresa donde labora.

Se recomienda de igual manera si es posible realizar el estudio tanto en empresas publicas como en empresas privadas del mismo sector y si es posible que tengan la misma actividad económica para así comparar los resultados entre ambas llegando a conclusiones interesantes entre que beneficios en especifico y que ventajas poseen los mismos para tener a su personas satisfecho en caso de estarlo.

BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, I. (2002) *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Cordoba, G. F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. Mexico: Limusa.
- Davis, K., & Newstrom, M. (2003). *El comportamiento humano en el trabajo* (11a ed.). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Green, S., Blank, W., & Liden, R. (1983). *Market and organizational influences on bank employees work attitudes and behaviors*. *Journal of Applied Psychology* , 68, 298-306.
- Guillén, M. d. (2003). *La Gestión Empresarial. Equilibrando objetivos y valores*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Hernández, R. y. (1998). *Metodología de la Investigación (Segunda Edición)*. México: McGraw-Hill.
- Heslop, P., Smith, G., Metcalfe, C., & Macleod, J. (2002). *Change in job satisfaction and his association with self-reported strees, cardiovascular risk factors and mortality*. *Social Science & Medicine* , 54, 1589-1599.
- Jablin, F. (1979). *Superior-subordinate communication: The state of the art*. *Psychological Bolletin* , 86, 1202-1222.
- Judge, T., & Watanabe, S. (1993). *Another look at the lob satisfaction - Life satisfaction relationship*. *Journal of Applied Psychology* , 78, 939-948.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales (Cuarta Edición)*. México: McGraw-Hill.

- Maslow, A. H. (2005). El Management según Maslow. Barcelona: Paidós Ibérica, S.A.
- Puchol, L. (2007). Dirección y Gestión de Recursos Humanos (Séptima Edición). Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Ramíó, C., & Ballart, X. (1993). Lecturas de Teoría de la Organización Vol I. Colecciones Lecturas.
- Ríos, M. F. (1999). Diccionario de recursos humanos. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Robbins, S. (2005). Administración (Octava Edición). México: Pearson Education, Inc.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. (Décima Edición). México: Pearson Education, Inc.

Trabajos de Grado:

- Butrón, C., & Caballero, R. (Noviembre de 2005). Secuelas del Proceso de Fusión de la Banca en la Conversión Colectiva de sus Trabajadores: 1995 - 2004. Tesis de Relaciones Industriales. UCAB, Caracas.
- Di Nardo, Y. (2005). Satisfacción Laboral Comunicación Interna Sexo Edad Nivel Educativo Antigüedad y Nivel de Cargo: Un Análisis de Ruta. Trabajo de grado como requisito para optar al Postgrado en Psicología. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Gutierrez, M., & Sayago, E. (2003). Influencia de la estructura burocrática tensión laboral variables demográficas y sociodemográficas sobre la satisfacción en el trabajo. Trabajo de grado como requisito para optar a la licenciatura en Psicología. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- López, D. M. (Septiembre de 2009). La gestión humana orientada a optimizar la satisfacción laboral de los funcionarios de carrera adscritos al nivel operativo de la región capital del servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria

(SENIAT). *Tesis de grado de maestría no publicada*. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

- Zambrano, R. (2001). *Estudio de la satisfacción laboral día nostico organizacional. Caso: Unidad de MWD de BHI. Tesis de especialización no publicada*. UCAB. Caracas.

Publicaciones Web:

- Alvarez, G., Arevalo, R., & Miles, D. (2003). *Determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores españoles*. Recuperado el Agosto de 2011, de www.cpe.pymes-online.com/formacion
- Carribero, A. A. (Julio de 2002). *Sobre la Compensación y Salarios*. Recuperado el 15 de Enero de 2010, de la World Wide Web: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/planesbensocial.htm#mas-autor>
- Correa, F. (Enero de 2004). *Trabajo sobre Administración*. Recuperado el 17 de Enero de 2010, de la World Wide Web: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/adfercor.htm>
- Ortiz Serrano, P. e. (Julio de 2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. Recuperado el 16 de Enero de 2010, de la World Wide Web: http://scielo.bvs-psi.org.br/scielo.php?pid=S1870-350X2008000200017&script=sci_arttext&tlng=es
- Pérez Bilbao, J., & Fidalgo Vega, M. (S.f.). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Recuperado el 17 de Enero de 2010, de la World Wide Web: http://www.jmcprl.net/NTPs/@Datos/ntp_394.htm
- Salazar, A. (09 de Febrero de 2007). *Gerenciando hacia la excelencia*. Recuperado el 05 de Noviembre de 2010, de <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=971>

Publicación periódica:

- Camacho, M. (2006). *El enfoque humanista en la gerencia*. Caracas: Ediciones de la Universidad Ezequiel Zamora. Colección docencia universitaria.

- Gerencia Corporativa de Recursos Humanos. (2011). Manual General de C.A. Editora El
- Nacional (Modelo Tentativo), C.A. Editora El Nacional
- Puntos, S. T. (20 de Septiembre de 2009). Se apagan los motores del empleo. Recuperado el 6 de Diciembre de 2009, de El Universal (Prensa en línea) Sección Economía: http://calidaddevida.eluniversal.com/2009/09/20/eco_art_se-apagan-los-motore_1578411.shtml
- Salmerón, V. (09 de Noviembre de 2009). Empresas rechazan políticas económicas. Recuperado el 6 de Diciembre de 2009, de El Universal (Prensa en línea) Sección Economía: [http:// economia.eluniversal.com /2009/11/19/eco_art_empresas-rechazan-po_1660838.shtml](http://economia.eluniversal.com/2009/11/19/eco_art_empresas-rechazan-po_1660838.shtml)
- Vales, J. (18 de Agosto de 2010). Un diario de Caracas sufre censura. Recuperado el 05 de Noviembre de 2010, de El Universal.mx: <http://www.eluniversal.com.mx/internacional/69310.html>

Páginas WEB:

- C.A. Editora El Nacional. (2007). C.A. Editora El Nacional. Recuperado el 03 de 11 de 2010, de http://www.el-nacional.com/www/site/p_contenido.php?q=m/6/213/nodo/1591/La Empresa

ANEXOS

Anexo A: Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23

CUESTIONARIO

Objetivo: El instrumento que se presenta a continuación tiene por finalidad dar respuesta a una serie de interrogantes para mi trabajo de investigación, requisito indispensable para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad Católica Andrés Bello.

Es importante destacar que la información suministrada, será utilizada con fines académicos y estrictamente confidenciales, por lo que se agradece su valiosa colaboración y los aportes que pueda brindar, a fin de llevar a feliz término dicha investigación.

Instrucciones

- Lea cuidadosamente cada pregunta, antes de responder.
- Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.
- Se presentan una serie de preguntas cerradas y de selección múltiple, que deberán ser respondidas claramente en forma individual.
- No deje ninguna pregunta sin contestar.

Gracias por su colaboración.

Elaborado por: Karel A. Pérez. B.

I. Información demográfica:

Sexo: Femenino Masculino

Edad: _____

Nivel de Estudios: Bachiller TSU Universitario Postgrado

Nivel de cargo: Supervisorio No Supervisorio

Antigüedad: _____ años

II. Satisfacción laboral.

Las siguientes afirmaciones se refieren, a los sentimientos que ha tenido acerca de su trabajo durante el último año. Por favor indique cuan ciertas son cada una de las siguientes afirmaciones para usted, dadas sus experiencias en su trabajo actual. Para responder, lea atentamente cada declaración y señale la opción que mejor represente su opinión individual. Por favor responda a **todas** las afirmaciones.

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1.- Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3.- Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
4.- El salario que usted recibe							
5.- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
6.- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7.- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
8.- La iluminación de su lugar de trabajo.							
9.- La ventilación de su lugar de trabajo							
10.- La temperatura de su local de trabajo.							

	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
11.- Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
12.- Las oportunidades de promoción que tiene							
13.- Las relaciones personales con sus superiores							
14.- La supervisión que ejercen sobre usted							
15.- La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16.- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
17.- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							
18.- El apoyo que recibe de sus superiores							
19.- La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
20.- Su participación en las decisiones de su departamento o sección							
21.- Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa							
22.- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
23.- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales							

Anexo B: Cuestionario de Beneficios Laborales

III. Beneficios Laborales:

Indique en cada uno de los ítems presentados que grado de satisfacción tiene para usted según su opinión al momento de ser aplicada esta encuesta. Adicionalmente por favor indique brevemente **UNA** (1) ventaja y **UNA** (1) desventaja que a su parecer tiene cada beneficio.

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	indiferente	satisfecho	muy satisfecho	Ventaja	Desventaja
Utilidades							
Caja de Ahorros							
Salario (fijo y variable)							
Tarjeta de Alimentación							

Muchas gracias por tu apoyo y valiosa cooperación, todos tus comentarios serán tomados en cuenta.

