



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



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
TRABAJA EN UNA BIBLIOTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA**

Autoras:

Naranjo, María

Yáñez, Francys

Línea de Investigación: Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo

Bárbula, julio 2015



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



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
TRABAJA EN UNA BIBLIOTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA**

Autoras:

Naranjo, María

Yáñez, Francys

Bárbula, julio 2015



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



**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
TRABAJA EN UNA BIBLIOTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA**

Autoras:

Naranjo, María
Yáñez, Francys

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

Bárbula, julio 2015

Valencia, 5 de junio de 2015

Señores.

**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Reciba un cordial saludo.

La presente es con la finalidad de informarle el cambio de nombre del siguiente trabajo de grado:

Título del trabajo de grado:

Satisfacción laboral del personal administrativo que trabaja en una biblioteca pública universitaria como factor determinante de la calidad de servicio.

Nuevo título:

Satisfacción laboral del personal administrativo que trabaja en una biblioteca pública universitaria.

Agradeciendo su atención.

Themis Sandoval U.

C.I. N° 9.678.556



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE TRABAJA EN UNA BIBLIOTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales

Por: Licda.Themis Sandoval U.

C.I.: V-9.678.556

Bárbula, junio 2015



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



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE TRABAJA EN UNA BIBLIOTECA PUBLICA UNIVERSITARIA”**, presentado por las bachilleres Naranjo, María C.I.: V-21.531.323 y Yáñez, Francys C.I.: V-15.176.698, para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

A los _____ días del mes de _____ del año 2015.

Apellido	Nombre	C.I.	Firma
----------	--------	------	-------

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

DEDICATORIA

A mi Dios Todo poderoso por guiar mi vida, por su protección constante y por permitir que cumpliera esta meta manteniéndome sana y ayudándome a superar todas las situaciones difíciles.

A mis padres, por su apoyo incondicional, siempre dispuestos a ayudarme a superar y ser mejor persona.

A mi hermano Juan Fernando por todo su amor, espero ser un buen ejemplo e inspiración para ti.

A mi hermosa familia en general este es un logro y alegría de todos.

María F. Naranjo

DEDICATORIA

A mis padres por ser un gran apoyo y pilar fundamental en mi vida para alcanzar este título.

A mi hija, mi más hermosa inspiración, deseo que para ella mis logros sean motivo de orgullo.

Francys Yáñez.

viii

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme lograr esta meta.

A mis papitos Juan Miguel y Maggy por darme la vida, son mis pilares y ejemplo los amo sin límites... gracias por sus cuidados, consejos y amor incondicional siempre dispuestos a ayudarme. En especial a mi mamita por todas las noches que paso horas en la biblioteca mientras veía clases solo para cuidarme y estar pendiente todas las noches cuando llego a la casa.

A mi hermanito Juan Fernando quien estaba pendiente de mis exámenes para saber mis notas y por acompañarme a la universidad en muchas ocasiones para que no estuviera sola.

A mi abuela Rosa por tenerme siempre en sus oraciones, por darme palabras de aliento, alojarme en su casa mientras uso internet y por ver su sueño materializado en mí.

A mis queridos tíos y abuelo por creer en mí, por todo su amor y solidaridad.

A mi amado Manuel por ser mi primera opción, por ayudarme siempre, por viajar en muchas ocasiones solo a acompañarme y esperar horas en el estacionamiento mientras salía de clases, por transcribir trabajos mientras yo te dictaba para ahorrar tiempo, te amo mi cielo hiciste este camino más llevadero.

A mi querida amiga y compañera de trabajo de grado GRACIAS! Son varios semestres de amistad y buenas notas, de ser celosas con los cuestionarios, de anotar todo lo que se da en clases y de mucha confianza... me salvaste con el tema para la tesis y definitivamente solo me atreví a asumir este compromiso contigo por conocer todas tus cualidades. Te quiero mucho ami.

A la fabulosa profesora Themis por aceptarnos como tutora, por toda su disposición en estos tiempos difíciles, es admirable su labor y su calidad profesional se ganó mi aprecio y cariño.

A mi querida Universidad de Carabobo, desde siempre fue mi sueño estudiar allí y hoy es un orgullo ser egresada de tan prestigiosa institución, me llevo experiencias maravillosas.

María F. Naranjo

AGRADECIMIENTOS

A Dios y la Virgen María bajo la advocación de la Divina Pastora por mantenerme con vida y salud para el cumplimiento de esta meta.

A mis padres por estar siempre presente en cada momento que he necesitado de ellos.

A mi hija por entender que por estar estudiando muchas veces estuve distante.

A mi gran amiga, mi excelente compañera de trabajo de grado, eres el complemento académico perfecto para llevar a cabo este trabajo. Te quiero muchísimo!

A la Prof. Themis por su grandiosa colaboración y apoyo para el desarrollo de esta investigación y por convertirse en una amiga.

A mi comadre María Alejandra por acompañarme desde el comienzo de este sueño y estar pendiente de mis avances.

A la Universidad de Carabobo por ser el ámbito donde me he podido desarrollar en lo personal, profesional y académico, especialmente a mi Biblioteca Ciencias de la Vida y a mis compañeros de trabajo por todo el apoyo brindado para la realización de este sueño tan anhelado.

A todos los que con palabras de ánimo y mucho apoyo contribuyeron para que mi sueño se hiciera realidad.

Francys Yáñez.



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



SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE TRABAJA EN UNA BIBLIOTECA PÚBLICA UNIVERSITARIA

Autoras:

Naranjo, María
Yáñez, Francys

Tutora:

Licda. Sandoval U., Themis

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una biblioteca pública universitaria ubicada en el estado Carabobo, a modo de conocer las estrategias y los factores que la generan para poder señalar acciones de mejoras o mantenimiento de la misma, por lo cual fue necesario aplicar las técnicas de revisión documental, entrevista semi estructurada y una encuesta a través de un cuestionario en escala tipo Lickert, con 5 indicadores como son remuneración y beneficios sociales, puesto, oportunidades de ascenso, supervisor y compañeros de trabajo para un total de 40 ítems formulados a manera de afirmación con relación a los indicadores y aspectos que se incluyen en la I Convención Colectiva Única de Trabajadores del Sector Universitario que los rige, obteniendo como resultado que el nivel de

satisfacción predominante es el alto, valorando esto como una fortaleza para la dependencia donde se realizó el estudio. Se concluye que aunque la institución ofrece una gama beneficios a sus trabajadores y que la satisfacción que sobresale se encuentra en un nivel alto, es importante hacer hincapié en los indicadores que arrojaron un nivel bajo o de debilidad y ser abordados para garantizar el completo bienestar de los trabajadores.

Palabras claves: Satisfacción laboral, bibliotecas, personal administrativo.



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



JOB SATISFACTION OF ADMINISTRATIVE STAFF WORKING ON A PUBLIC UNIVERSITY LIBRARY

Authors:

Naranjo, María

Yáñez, Francys

Tutor:

Licda. Sandoval U., Themis

SUMMARY

This research was aimed to analyze the level of job satisfaction of administrative workers of a public university library located in Carabobo state, it has to be know the strategies and factors that generate it in order to make improvements or maintenance it, so it was necessary to apply the techniques of document review, semi-structured interview and a survey through a questionnaire in Likert-type scale with 5 indicators for a total of 40 items, which resulted in the prevailing level of satisfaction is high , assessing this as a strength to the unit where the study was conducted. It is concluded that although satisfaction is sticking at a high level is important to emphasize indicators that showed a low level or weakness to be addressed to ensure complete welfare of workers.

Keywords: Job satisfaction, libraries, staff.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTOS.....	ix
RESUMEN.....	xii
SUMMARY.....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xviii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	20
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	22
Planteamiento del problema.....	22
Objetivos de la investigación.....	27
Objetivo General.....	27
Objetivos Específicos.....	27
Justificación de la investigación.....	28
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	30
Antecedentes.....	30
Bases Teóricas.....	37
Teoría de las Necesidades de Maslow.....	38
Teoría de la motivación de los dos factores de Herzberg.....	42
	xv

Modelo Situacional de motivación de Vroom.....	46
La Teoría X y la Teoría Y de McGregor	48
Satisfacción Laboral	51
Factores indicadores de la satisfacción laboral	55
Efectos de la satisfacción laboral en el trabajo.....	58
Comportamiento Organizacional	61
Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción laboral	64
Definición de Términos Básicos	67
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	69
1° Naturaleza de la Investigación	69
2° Estrategia Metodológica.....	70
3° Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	80
4° Población y Muestra.....	83
5° Validez y confiabilidad del Instrumento	84
CAPITULO IV	
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	86
CONCLUSIÓN	110
RECOMENDACIONES.....	113
LISTA DE REFERENCIAS.....	115
ANEXOS	120

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 1 NECESIDADES SEGÚN MASLOW	40
CUADRO N° 2 SATISFACCIÓN LABORAL	45
CUADRO N° 3 FACTORES DE LA MOTIVACIÓN PARA PRODUCIR	47
CUADRO N° 4 CUADRO COMPARATIVO DE LOS SUPUESTOS DE TEORÍA X Y LA TEORÍA Y.....	50
CUADRO N° 5 FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL	56
CUADRO N° 6 EFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	60
CUADRO N° 7 CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO	73
CUADRO N° 8 DISTRIBUCIÓN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS ADSCRITOS A LA BIBLIOTECA CIENCIAS DE LA VIDA.....	83
CUADRO N° 9 NIVELES DE SATISFACCIÓN.....	87
CUADRO N° 10 INDICADOR: REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES	89
CUADRO N° 11 INDICADOR: PUESTO.....	95
CUADRO N° 12 INDICADOR: OPORTUNIDADES DE ASCENSO.....	99
CUADRO N° 13 INDICADOR: SUPERVISOR.....	102
CUADRO N° 14 INDICADOR COMPAÑEROS DE TRABAJO	106
CUADRO N° 15 RESUMEN RESULTADOS POR INDICADOR.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 1 INDICADOR: REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES .	91
TABLA N° 2 INDICADOR: PUESTO.....	96
TABLA N° 3 INDICADOR: OPORTUNIDADES DE ASCENSO.....	100
TABLA N° 4 INDICADOR: SUPERVISOR.....	103
TABLA N° 5 INDICADOR: COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	107

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA N° 1 PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES DE MASLOW	39

INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral desde el descubrimiento del hombre como factor principal de las actividades organizacionales surge la constante necesidad de investigar la relación existente entre los individuos y las organizaciones, buscando explicaciones cada vez más precisas que lleven a conocer cuáles son los elementos que mantienen a las personas satisfechas, con la finalidad de alcanzar el bienestar integral de individuo alineado con el logro de los objetivos de la organización donde se desenvuelve. Es por ello que la presente investigación se basa en analizar el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores administrativos de una biblioteca pública universitaria ubicada en el estado Carabobo.

Esta investigación está conformada bajo una estructura de cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema, para así definir los objetivos que se desean alcanzar y también la justificación; seguidamente en el Capítulo II se expone el marco teórico referencial, antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos que sustentan la investigación; el Capítulo III está conformado por el marco metodológico, tipo y diseño de investigación, población, confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de información. Finalmente en el Capítulo IV se presentan el análisis e interpretación de los resultados, conclusiones y

recomendaciones a las que se llegaron después de culminada la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

A lo largo de la historia el hombre se ha orientado a satisfacer diferentes necesidades que pueden ser de tipo social, económico, político, cultural, tecnológico, entre otras, las cuales varían dependiendo del individuo, el medio donde se desenvuelve y delo que percibe y recibe del mismo.

Actualmente se vive en un mundo cada vez más exigente, competitivo y globalizado, donde la gestión de intangibles resulta uno de los elementos clave de la función organizativa. Y dado que el capital humano es uno de los intangibles más importantes, especialmente a la hora de valorar el crecimiento de la empresa, se convierte en fuente de ventaja competitiva a la que es necesario prestar una especial atención, principalmente la satisfacción que posee al momento de realizar sus actividades dentro de la empresa.

Tomando en cuenta que el trabajo abarca en gran parte la vida de un individuo, porque es allí donde pasa la mayor parte de su tiempo, es muy importante que se sientan cómodos y motivados para lograr un desempeño exitoso. Vroom (1999:234), señala que “la combinación de tres variables como son la motivación, la capacitación y la percepción del rol determinan el

nivel de desempeño esperado de un trabajador, y que ese desempeño conduce a la recompensa que generará satisfacción en el individuo”.

Naturalmente los gerentes se interesan por las actitudes relacionadas con el trabajo, teniendo como una de las más populares la satisfacción laboral. Gibson, et al. (2009:102), la definen como “la actitud que los individuos tienen acerca de sus empleos y que resulta de la percepción del trabajo”, y es a través de ello, que se conectan ciertos factores fundamentales como lo son: el salario, el puesto, el reconocimiento, la oportunidad de ascensos, supervisión recibida y las relaciones interpersonales, existen otros factores que repercuten en la satisfacción que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo: la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc.

Cuando estos factores no cumplen con las necesidades, expectativas y aspiraciones del trabajador para realizarse genera como consecuencia la insatisfacción y desmotivación que se traduce en ausentismo, reducciones en el ritmo de trabajo y excesiva rotación del personal; afectando negativamente su desempeño y desmejoras en el servicio prestado.

El nivel de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción

laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Así mismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas.

Puede decirse, entonces, que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

Partiendo de lo anteriormente expresado, que en toda organización el principal factor importante es su recurso humano, en este caso en una biblioteca pública universitaria, son ellos quienes conforman la parte más sensible de la misma, sobre todo cuando se les percibe como personas y no como mobiliario que puede ser movido de un lugar a otro por la sola decisión del jefe. Es por ello que mantenerlos satisfechos logrará que las actividades de éste se realicen de manera eficiente y se sienta bien al ejercerlas.

Dentro de este contexto es ideal que al personal de la biblioteca pública universitaria se le considere como alguien que puede aportar ideas para desarrollarlas en el entorno laboral donde se desenvuelve y pueda manifestar su satisfacción o insatisfacción al realizarlas y así conocer cuáles son sus percepciones con respecto al trabajo.

Dentro de las universidades autónomas más importantes del país se encuentra la Universidad de Carabobo (UC) con su sede principal en la Ciudad Universitaria Bárbula al norte del Municipio Naguanagua, en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo.

Es la primera casa de estudios universitarios del que alberga una población estudiantil aproximada de más de 65.000 estudiantes. Ofrece estudios de pregrado y posgrado, en siete facultades divididas de la siguiente manera:

- Facultad de Ciencias de la Educación (FACE)
- Facultad de Ciencias de la Salud (FCS)
- Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES)
- Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (FCJP)
- Facultad Experimental de Ciencia y Tecnología (FACYT)
- Facultad de Ingeniería (FIUC)
- Facultad de Odontología (FOUC)

Particularmente en las facultades de Ciencias de la Salud y Odontología se crea en Agosto de 2005 en un pabellón del antiguo psiquiátrico que fue recuperado en su totalidad la Biblioteca "Ciencias de la Vida", cuenta con un área de préstamo circulante, con capacidad para 170 personas, y también con una biblioteca con estantería abierta, con capacidad para unas 80

personas más. Además consta de una sala de telemática, una de computación y una sala audiovisual.

En consecuencia de lo antes expuesto, esta investigación pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la biblioteca pública universitaria?

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal?

¿Qué estrategias desarrolla la biblioteca pública universitaria en pro de la satisfacción laboral?

¿Qué acciones se pueden sugerir para mejorar o mantener la satisfacción laboral encontrada?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores administrativos de una biblioteca pública universitaria ubicada en el estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias que se desarrollan en pro de la satisfacción laboral en una biblioteca pública universitaria.
- Describir los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una biblioteca pública universitaria.
- Señalar las acciones de mejoras o mantenimiento del nivel de satisfacción laboral encontrada.

Justificación de la investigación

Actualmente las organizaciones reconocen el recurso humano como el eje central para lograr sus objetivos con mayor efectividad, puesto que es el único recurso que posee conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades a fin de lograr sus beneficios individuales y de las organizaciones.

La satisfacción laboral del trabajador juega un papel muy importante en el desarrollo organizacional, dándole una característica muy especial a la institución, creando un ambiente propicio para desarrollar planes y metas establecidas.

Por lo antes expuesto un estudio de satisfacción laboral en una biblioteca de una universidad pública es esencial y sumamente interesante, ya que ayuda a comprender en qué medida afectan los diversos factores en las actitudes, motivaciones y aspiraciones del trabajador para poder mejorar el desempeño. La línea de investigación a la que suscribe el presente trabajo es estudio de la conducta y su implicación en el trabajo, adscrita a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, ya que en ella se engloban los estudios acerca de las conductas derivadas de las relaciones entre los seres humanos en el contexto del trabajo, que consideran los diferentes factores de impacto en la personalidad y en la psique de los individuos, y que reconocen al acto laboral como centralidad en las diferentes dinámicas de interacción humana.

El presente trabajo de investigación es un gran aporte a la biblioteca puesto que nunca se ha realizado un estudio de este tipo en la misma, donde sus resultados servirán de referencia para generar acciones y datos para estudios futuros.

Desde el punto de vista académico se obtuvieron datos interesantes que servirán de apoyo y guía a todos aquellos estudiantes e interesados en el tema objeto de estudio. Desde una perspectiva teórica, trata de contribuir con futuras investigaciones, sirviendo como punto de referencia para generar análisis, síntesis, nuevas interrogantes y como estímulo a otros investigadores para ampliar y reforzar conocimientos.

Para finalizar, permitió a las investigadoras adquirir conocimientos y experiencias para así enriquecer su nivel académico y profesional en el área de las Relaciones Industriales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En este apartado se tratan los aspectos significativos y representativos de los antecedentes que sustentan la investigación, lo cual incluye la revisión de trabajos relacionados con el tema, así como el análisis de aspectos teóricos que respaldan el estudio. Por ende Tamayo (2004:146) sostiene que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”.

Está conformado por los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos que darán sustento al contenido de la investigación.

Antecedentes

Como basamento para la investigación, se encontraron diferentes trabajos de grado que guardan relación con el tema de estudio que sirvieron como punto de referencia para la misma; estas se presentan a continuación:

A tal efecto, a nivel internacional Fuentes (2012), para optar al título de Licenciada en Psicología Industrial Organizacional realizó una investigación no publicada titulada, “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo

Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Se presenta una investigación de tipo descriptivo, tomando como población 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango. El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad; la autora concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad y recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

El análisis de éste antecedente es una excelente referencia que nutrió la investigación actual a fin de concretar una primera aproximación con el tema en estudio.

En el ámbito nacional, Navarro (2010), en su trabajo de ascenso no publicado titulado “Satisfacción laboral de los Docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado con relación al clima organizacional”, bajo un enfoque prospectivo. Enmarca su estudio en una investigación de campo de carácter descriptivo, la población estuvo conformada por 181 docentes. Por ser tan extensa se requirió efectuar la selección muestral, la cual quedó conformada por 25 docentes. El objetivo de esta investigación es analizar la satisfacción laboral

de los Docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado con relación al clima organizacional.

Se concluye que los docentes sienten satisfacción laboral, en relación a su capacidad pedagógica para realizar las tareas, ya que sienten que tienen dominio efectivo sobre los contenidos que imparten, conocimiento sobre planificación del proceso educativo y para crear un ambiente favorable en el estudiante, también se concluye que se sienten satisfechos con la labor que realizan en la universidad, al facilitar el acceso de los estudiantes a los nuevos marcos conceptuales para comprender y mejorar el aprendizaje humano potenciado con las herramientas tecnológicas actuales a fin de facilitar el procesamiento de información y la resolución de problemas.

La autora recomienda a las autoridades del Decanato de Administración y Contaduría, deben considerar el presente estudio de la satisfacción laboral docente, como un estudio reflexivo sobre los aspectos y resultados que indican carencias, de esa manera, hacer énfasis en el análisis de sus causas, dirigiendo su atención hacia el compromiso de una actuación más acorde con el interés del docente, reconociendo su labor y su valor, buscando siempre la excelencia educativa.

Este trabajo es un aporte valioso para la investigación en desarrollo ya que guarda estrecha similitud con el mismo en su contenido sirvió como guía y contrastación de teorías y enfoques.

En el ámbito regional, Sandoval y Valbuena (2010), en su Trabajo de Grado titulado “Satisfacción de los trabajadores de nómina diaria con los programas de bienestar social integral de una empresa procesadora de alimentos ubicada en Valencia, Estado Carabobo”, para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, Valencia, Estado Carabobo. Presentan una investigación de tipo descriptiva; con un diseño de campo. La población estratificada objeto de estudio estuvo conformada por 896 personas, extrayéndose como muestra un total de 209 personas, todas pertenecientes a la nómina de la empresa.

El objetivo de la investigación fue analizar la satisfacción de los trabajadores con los programas de bienestar social integral de una empresa procesadora de alimentos ubicada en Valencia, Estado Carabobo. De acuerdo con los análisis realizados por los autores se concluyó que una gran parte de los trabajadores señaló asistir a las actividades implementadas por la organización, además se obtuvo que más de la mitad de los trabajadores se encuentran satisfechos; sin embargo un porcentaje menor se mostró neutral o en desacuerdo con los mismos por lo que se recomendó reforzar las campañas informativas sobre las diferentes actividades de los programas de bienestar social, dirigidas tanto al trabajador de nómina diaria como a su familia, motivar la participación de los trabajadores y sus familias en las actividades y eventos, incentivar la participación familiar de los trabajadores, entre otras.

Por consiguiente dicho estudio sirve como referencia a la presente investigación ya que refleja la importancia de la satisfacción laboral en contraste con los programas de bienestar social integral.

Jurado (2005), en su trabajo de especialización no publicado titulado "Satisfacción laboral de los docentes adscritos a los departamentos de la escuela de Bioanálisis, de la Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Carabobo, Valencia". Presenta un estudio enmarcado dentro del enfoque cuantitativo y el tipo de estudio descriptivo, con un diseño no experimental transeccional. La población fue conformada por 71 docentes adscritos a los departamentos de la Escuela de Bioanálisis.

El objetivo de la investigación fue describir el grado de satisfacción laboral de los docentes que integran los Departamentos adscritos a la Escuela de Bioanálisis. Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Carabobo. Valencia. De acuerdo con los análisis realizados por la autora, está concluye su investigación manifestando que la tendencia de los indicadores valorados desde la perspectiva docente en cuanto al grado de satisfacción, mostró una tendencia negativa o de insatisfacción, lo que resulta alarmante debido a que si un docente no participa dentro del grupo y de los cambios de las condiciones de trabajo, no aportarán soluciones si las relaciones entre la organización y los trabajadores son insatisfactorias.

Las personas que obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades establecen actitudes muy positivas y benéficas. En tal sentido los

individuos que conviven en una institución reciben la influencia del ambiente institucional presente a través de las personas o grupos que influyen en su conducta, quienes a su vez filtran estas relaciones interactivas y hacen su síntesis personal, crean una imagen de la situación que definirá o condicionará su actuación dentro de la institución o grupo, lo cual se manifiesta en su forma de actuar.

La mentalidad constructiva, la solidaridad social con los compañeros, la espontaneidad y autenticidad, así como el reconocimiento del esfuerzo y la participación apoyan un ambiente positivo en la organización, mientras que las frecuentes críticas hacia los compañeros, los colegas y las políticas de la organización lo enrarecen.

Debido a que los resultados reflejan un alto grado de insatisfacción en los docentes y es objetivo de la institución, establecer programas tendientes al mejoramiento profesional que les permita desarrollarse como ser humano, se presentan recomendaciones, enmarcadas dentro del ámbito de las necesidades resultantes de la investigación tales como: fomentar el tipo de liderazgo participativo que refuercen la autoestima del docente por reconocimiento del trabajo y sea un basamento eficiente para otorgar los méritos; reforzar la comunicación del jefe hacia el docente, donde se promueva la información de la labor que el docente desempeña; incentivar el trabajo en equipo, entre los miembros de los diferentes departamentos a través del diseño de actividades conjuntas; reforzar la motivación personal, por medio del diseño e implantación de un sistema de que mida los logros alcanzados, en el trabajo y / o estudios del personal docente.

El motivo por el cual se seleccionó este trabajo de especialización como antecedente a la actual investigación, se debe a sus objetivos y a las conclusiones obtenidas que denotan la importancia de la satisfacción laboral para el desenvolvimiento favorable de la empresa, el cual fundamenta aspectos esenciales para el desarrollo de la presente investigación.

Hernández, Rojas y Sánchez (2005), en su trabajo de grado titulado “Satisfacción de los trabajadores con el entorno laboral y su influencia en la atención y servicio prestado al usuario”. Caso: personal del departamento de oficialía de guardia de la sub-delegación las acacias del cuerpo de investigaciones científicas y penales y criminalísticas (CICPC) Valencia Estado Carabobo, para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, Valencia, Estado Carabobo, dicha investigación tiene como finalidad, Determinar la influencia de la Satisfacción con el Entorno Laboral en la Atención y Servicio prestado al usuario, por parte de los funcionarios del departamento de Oficialía de Guardia del (CICPC) Sub-delegación las Acacias, dicha investigación, es de carácter exploratoria, descriptiva y de campo, el instrumento utilizado fue el cuestionario, según el instrumento de Lickert.

Los autores llegaron a la conclusión, de que se presenta una relación entre dos variables “Satisfacción y Calidad de Servicio” lo cual es fundamental porque se comprueba de que el comportamiento de una afecta a la otra. Y se recomiendan alternativas para el mejoramiento de la Atención al Usuario.

Este trabajo de grado contiene información para el desarrollo de esta investigación, ya que aborda el tema principal de la misma, la satisfacción laboral lo que sirvió como referente para ampliar nuestra visión sobre el tema abordado.

La información obtenida en la revisión de los estudios señalados, permitió obtener mayor conocimiento, comprensión, y orientación del tema en estudio para poder realizar similitudes, comparaciones y críticas en la continuidad del mismo.

Bases Teóricas

Las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado. Arias (1999:52) refiere que “el mismo está dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. En esta investigación se desarrolló la conceptualización de varios autores en referencia a la satisfacción laboral.

Con miras a obtener mejores recompensas en cuanto a la satisfacción laboral, las organizaciones deberán estar atentas a establecer políticas y prácticas innovadoras en el campo laboral para así ofrecer un servicio de calidad. Es por ello, que es de mucha importancia cubrir las necesidades de

los trabajadores y que estas estén alineadas con los objetivos organizacionales.

En este sentido, los argumentos presentados en esta investigación van dirigidos a conceptualizar técnicas sobre el fenómeno de estudio.

Teoría de las Necesidades de Maslow

Esta teoría básicamente afirma que es la fuerza interior del hombre aquella que impulsa y busca satisfacer las necesidades que éste tiene.

También afirma que el hombre en ocasiones está consciente de la necesidad y busca por medio de diversos comportamientos cómo satisfacerla. Es así, como un individuo que pudo satisfacer una necesidad, inmediatamente busca satisfacer otra necesidad, generalmente de un nivel superior aclarando además que son ilimitadas y siempre se generaran nuevas necesidades.

Para Chiavenato (2000), la teoría de Maslow explica:

“que las necesidades humanas están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. En la base de la pirámide están las necesidades más elementales y recurrentes (denominadas necesidades primarias), en tanto

que en la cima se hallan las más sofisticadas y abstractas (las necesidades secundarias)". (p. 78).

A continuación, se presenta la pirámide de las necesidades planteada por Maslow:

Figura N° 1 Pirámide de las necesidades de Maslow



Fuente: Chiavenato (2000:79).

En el cuadro de las necesidades según Maslow, se muestra lo que el afirma puesto que cree que el hombre a medida que va creciendo, también crece sus necesidades, y éstas como tal nunca estarán totalmente satisfechas, aunque se encuentren en el nivel más alto de la pirámide.

Cabeco y Herrera (2010:30) citando a Chiavenato (2000), donde manifiesta que según Maslow las necesidades son las siguientes:

Cuadro N° 1 Necesidades según Maslow

Necesidades	Referencia
Necesidades fisiológicas	Esta referida a las necesidades innatas o básicas tales como hambre, sed, sueño, reposo, abrigo, sexo, etc.
Necesidades de seguridad	Es el segundo nivel de la pirámide y está referido a la necesidad del individuo de sentirse protegido. En el área organizacional la seguridad es por ejemplo, las prestaciones sociales del individuo, una póliza de seguro de vida, seguro colectivo HCM, etc.
Necesidades sociales	Es la necesidad de relacionarlos con el resto de las personas, amigos, familiares, compañeros laborales. La frustración de estas necesidades lleva al individuo a la desadaptación social y a la soledad.
Necesidad de autoestima	Es la necesidad del individuo a sentirse seguro de sí mismo y reconocido por las personas que le rodean. La frustración de esta necesidad provoca debilidad, dependencia y desamparo.
Necesidad de autorrealización	Esta a diferencia de las anteriores sólo puede satisfacerse por el mismo individuo, ya que está referida al impulso de

	superarse cada vez más. Y llegar a realizar todas las potencialidades del individuo.
--	--

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), a partir de Chiavenato (2000), citando a Maslow.

El autor antes mencionado sostiene que el enfoque de Maslow, a pesar de ser amplio representa un aporte muy valioso modelo del comportamiento de las personas para la administración de recursos humanos.

Así mismo Robbins (2004), nos plantea que:

Maslow separo las cinco necesidades en orden superior e inferior. Definió las necesidades fisiológicas y de seguridad como orden inferior, y las sociales, de es estima y de autorrealización como de orden superior. La distinción entre unas y otras radica en la premisa de que las necesidades de orden superior se gratifican internamente, dentro de la persona, en tanto que la satisfacción de las necesidades de orden inferior tienen un origen sobre todo externo (con elementos como salario, contrato colectivo y antigüedad). (p.157).

Es por esto que se pudo concluir que el ser humano necesita tener casi satisfecha cierta necesidad en su totalidad, para ir subiendo al siguiente nivel, unos dependen del ambiente y otras se establecen en los más internos de la persona, no todos llegan al nivel máximo y de allí surgen ciertos problemas de insatisfacción.

Teoría de la motivación de los dos factores de Herzberg

Creyendo que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actitud hacia el mismo bien puede determinar éxito o fracaso, el psicólogo y administrador Frederick Herzberg desarrollo una teoría de contenido de motivación de los dos factores, los cuales serán satisfactores - insatisfactores o motivadores - higiénico o intrínsecos - extrínsecos, según quien analice dicha teoría.

La satisfacción laboral desde la perspectiva de Gibson, et al. (2009:133) con respecto a la teoría de contenido de motivación de los dos factores de Herzberg es “el resultado de la presencia de motivadores intrínsecos y la insatisfacción derivada de no tener factores extrínsecos”. Manifestando además que el estudio inicial de Herzberg arrojó dos conclusiones específicas. La primera es que existe un conjunto de condiciones extrínsecas, entendiéndose esto, como el contexto del puesto en el que se incluyen:

- El salario: es la remuneración recibida por la contraprestación de servicio, incluye beneficios socioeconómicos que contribuye con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- El estatus: es la precepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre cargos iguales, como entre jefes y subordinados.

- Las condiciones de trabajo: referido al área donde el trabajador desarrolla habitualmente su labor como iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio, instalaciones, etc. Entendiendo que un ambiente cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño.

La presencia de estas condiciones no necesariamente motiva al empleado, pero su ausencia sí produce insatisfacción; es por ellos que son llamados insatisfactores o factores de higiene.

Segunda, existe un conjunto de condiciones intrínsecas, el contenido del puesto, que incluyen:

- sentimientos de logro: es la sensación de compartir y cumplir los objetivos profesionales y personales con los de la organización.
- mayor responsabilidad: referido al aumento de la exigencia en el cumplimiento de las funciones, de la autonomía y compromiso para la toma de decisiones relacionadas al trabajo.
- Reconocimiento: reforzador positivo al trabajo bien hecho, virtudes y cualidades de los trabajadores. Dándose en todos los niveles de la organización.

El autor antes mencionado refiere que no se ha demostrado que la ausencia de estas condiciones produzca mucha insatisfacción, pero cuando están presentes desarrollan fuertes niveles de motivación que dan como

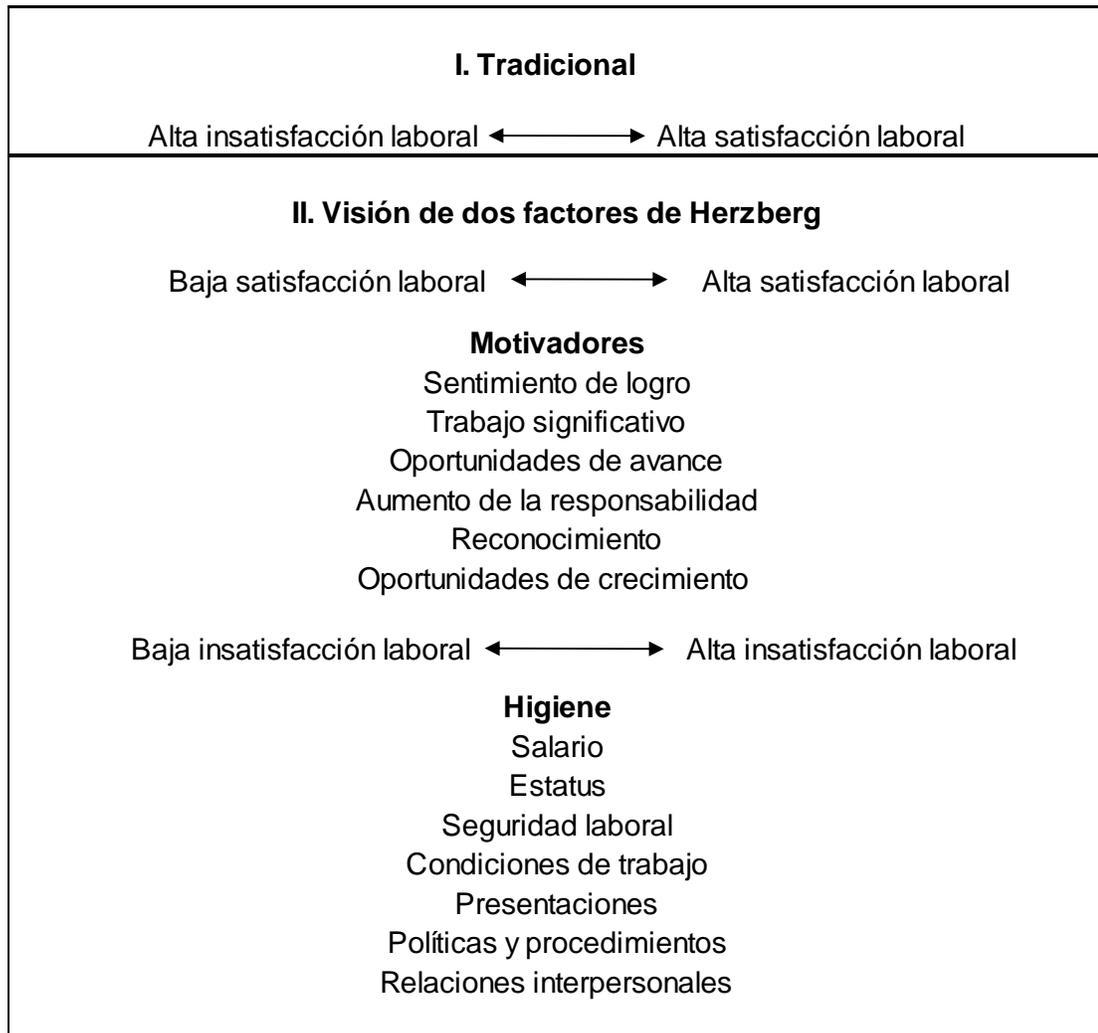
resultado un buen desempeño laboral; Por lo tanto, son llamados satisfactores o motivadores.

El mismo autor expresa que:

antes del estudio de Herzberg quienes estudiaban la satisfacción consideraban la satisfacción laboral como un concepto unidimensional, es decir la ponían en el extremo de un continuo y a la insatisfacción laboral en el otro. Si una condición producía satisfacción, quitarla ocasionaría insatisfacción; de igual manera, si una condición laboral producía insatisfacción, quitarla ocasionaría satisfacción. El modelo de Herzberg asume que la satisfacción laboral no es un concepto unidimensional; su investigación lleva a concluir que se requieren dos continuos para interpretarla correctamente. (p.135).

Cuadro N° 2 Satisfacción laboral

Puntos de vista Tradicional y de Herzberg



Fuente: Gibson, et al. (2009:134).

En el cuadro N° 2 se muestran dos diferentes puntos de vista de la satisfacción laboral en el mismo se colocan en evidencia varios alcances

administrativos importantes de la teoría de los dos factores de Herzberg, los cuales se pueden resumir en lo siguiente:

- Baja insatisfacción laboral, alta satisfacción laboral.
- Baja insatisfacción laboral, baja satisfacción laboral.
- Alta insatisfacción, baja satisfacción laboral.

Robbins (1996:533), para referirse al estudio realizado por Herzberg, lo llama teoría de la motivación-logro y la define como: “la teoría que ciertos factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción en el empleo, en tanto que ciertos factores externos se asocian con la insatisfacción”.

Sustentando la misma teoría, se entiende por factores que producen satisfacción a los intrínsecos (motivadores) y a los factores que producen insatisfacción a extrínsecos (higiene).

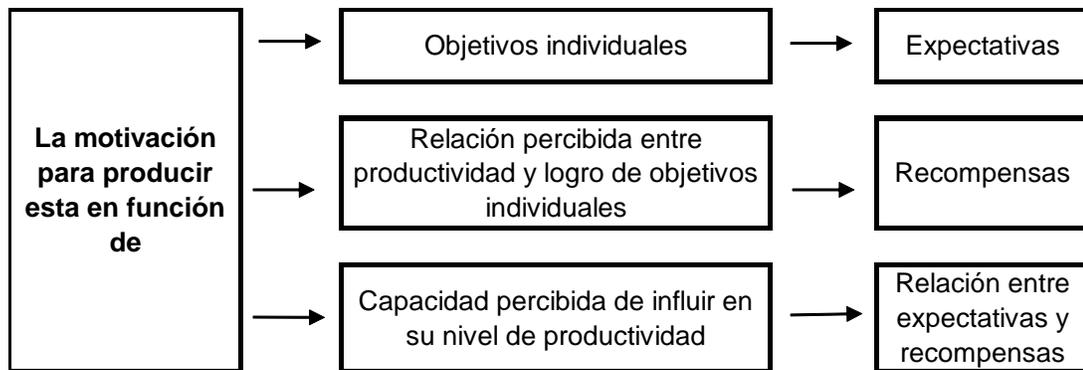
Modelo Situacional de motivación de Vroom

Cabeco y Herrera (2010:32), citando a Chiavenato (2000), donde expone que Victor H. Vroom desarrolló una teoría de motivación la cual está referida únicamente a la motivación para producir. En esta el individuo es parte fundamental, ya que todo se centra en él mismo y en sus capacidades.

El autor antes mencionado hace referencia a esta teoría de la forma siguiente:

en cada individuo existen tres factores que determinan la motivación para producir: 1.- Los objetivos individuales, es decir, la fuerza de voluntad para alcanzar los objetivos 2.- La relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales y 3.- La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad, en la medida en que cree poder hacerlo. (p. 80).

Cuadro N° 3 Factores de la motivación para producir



Fuente: Chiavenato (2000:80).

En el cuadro anterior se observa que la relación motivación-producción en algunos individuos representa los beneficios que puede llegar a obtener. De acuerdo a los objetivos individuales, la relación percibida entre productividad y logro de objetivos y la capacidad percibida de influir en su nivel de productividad.

La Teoría X y la Teoría Y de McGregor

Chiavenato (2000), citando a Douglas McGregor quien presenta dos concepciones opuestas de administración, basadas en ciertos presupuestos acerca de la naturaleza humana: la tradicional (a la que denominó teoría X) y la moderna (a la que llamó teoría Y). La teoría X se basa en ciertas concepciones y premisas erróneas, las cuales predominaron durante décadas pasadas, por ej.: el único incentivo del hombre es económico (el salario), el hombre es un agente pasivo, las emociones son irracionales y no deben afectar el propio interés del individuo, el hombre sólo se estimula con incentivos externos. Vemos entonces una teoría obsoleta, ya que en ella lo primordial son los beneficios de la organización sobre el hombre, visto como una máquina. Dentro de esta concepción tradicional del hombre, la labor de administración se ha restringido al empleo y control de la energía humana, únicamente en dirección a los objetivos de la organización.

Chiavenato (2000), se expresa en relación a la Teoría Y, se cita lo siguiente:

Se basa en un conjunto de supuestos de la teoría de la motivación humana: El hombre común no siente que es desagradable trabajar, el hombre debe auto dirigirse y auto controlarse para ponerse al servicio de los objetivos que se le confían. En ciertas condiciones, el hombre común aprende no sólo a asumir responsabilidades sino también a aceptarlas. (p. 134).

En conclusión se observa que esta última teoría está acorde a la realidad toda vez que ve al hombre como un individuo que asume en la mayoría de los casos el trabajo como un medio para obtener fines, fines personales y fines económicos.

Según Chiavenato (2000), dentro de la concepción moderna del hombre, a partir de la teoría Y la labor de la administración es:

- La administración es responsable de la organización de los elementos productivos de la empresa, dinero, materiales, equipos, personas, para que ésta alcance sus fines económicos.
- Las personas no son pasivas por naturaleza ni renuentes a colaborar con las necesidades de la organización, sino que pueden volverse así como resultado de su experiencia en otras organizaciones.
- La administración no crea la motivación, el potencial de desarrollo ni la capacidad de asumir responsabilidades, de dirigir el comportamiento para alcanzar el objetivo de la organización, puesto que éstos están presentes en las personas. La administración es responsable de proporcionar las condiciones para que las personas reconozcan y desarrollen por sí mismas esas características.
- La labor primordial de la organización es crear condiciones organizacionales y métodos de operación mediante los cuales las personas puedan alcanzar sus objetivos individuales con mayor facilidad y dirigir sus propios esfuerzos hacia los objetivos de la organización. (p.135).

Cuadro N° 4 Cuadro comparativo de los supuestos de Teoría X y la Teoría Y

TEORIA X	TEORIA Y
A los seres humanos no les gusta el trabajo y tenderán a evitarlo, siempre que ello sea posible.	El trabajo puede ser una fuente de satisfacción o de sufrimiento, dependiendo de ciertas condiciones.
Toda organización tiene objetivos, cuyo logro requiere que se obligue, controle y hasta se amenace con castigos a las personas que en ella trabajan para que sus esfuerzos se encaminen hacia la consecución de estos hechos.	El control externo y las amenazas no son únicos medios para estimular y dirigir los esfuerzos. Las personas pueden ejercer el autocontrol y auto dirigirse, si pueden ser convencidas de comprometerse a hacerlo.
El ser humano prefiere ser dirigido, en vez de dirigir.	Las recompensas en el trabajo se hallan ligadas a los compromisos asumidos.
El ser humano procura evitar las responsabilidades siempre que sea posible.	Las personas pueden aprender a aceptar y asumir responsabilidades.
El hombre común es, relativamente, poco ambicioso.	La imaginación, la creatividad y el ingenio se hallan en la mayoría de las personas.
Las personas se preocupan sobre todo por su propia seguridad y bienestar.	El potencial intelectual del ser humano normal esta lejos de ser utilizado en su totalidad.

Fuente: Chiavenato (2000:137).

En el cuadro presentado se puede determinar que ambas teorías son opuestas entre sí, ya que de modo muy puntual evalúan y comparan dos visiones del pensamiento administrativo organizacional. Para la teoría x se ve a un hombre apático al que no le gusta el trabajo y en la teoría y se ve el mismo hombre como un ser independiente capaz de asumir riesgos.

Satisfacción Laboral

Son muchos los autores que definen satisfacción laboral entendiéndola como propia de cada individuo dependiendo de sus necesidades y perspectiva hacia el trabajo, coincidiendo así los siguientes:

Según, Gibson, et al. (2009:366), la definen como “expresión de bienestar personal de un individuo que se relaciona con la realización del puesto que le es asignado”. Esto quiere decir, que el significado de satisfacción laboral para cada individuo podrá variar dependiendo de los valores que represente su puesto en la organización; para algunos, el trabajo responsable y desafiante tiene un valor neutral o incluso negativo; para otros, tienen valores positivos altos. Desarrollando así actitudes positivas o negativas dependiendo de su nivel de satisfacción o insatisfacción laboral el mismo autor afirma que aunque se han asociado numerosas dimensiones con la satisfacción laboral, hay cinco en particular que tienen características fundamentales, siendo estas las siguientes:

- 1.- Pago: La cantidad recibida y la equidad de la retribución percibida.
- 2.- Puesto: Grado en que las tareas laborales son consideradas interesantes y proporcionan oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.
- 3.- Oportunidades de ascenso: La disposición de ocasiones para progresar.
- 4.- Supervisor: Las capacidades del supervisor para demostrar interés y preocupación por los empleados.
- 5.- Compañeros de trabajo: Grado en que los compañeros de trabajo son amigables, competentes y cooperadores. (p.103).

Por otra parte, Robbins (1996:462), define la satisfacción en el empleo como “la actitud general de una persona hacia su trabajo”. Queriendo dar por entendido que es el grado en que el empleado se siente identificado con su trabajo, participando activamente y considerando que su desempeño es importante para su autoestima.

Duran y Ramírez (2009), citando a Lares (1998), manifiestan que:

“La satisfacción en el trabajo, es la consecuencia de varias actitudes que el trabajador guarda hacia sus trabajos, hacia factores afines y hacia la vida en general, surgirá y dependerá de las diferencias y discrepancias entre las aspiraciones que el trabajador tiene y las oportunidades que presenta la organización, así como las diferencias existentes entre las expectativas y los logros, afectando la conducta del trabajador hasta el extremo que este se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando” (p.24).

De esta manera, se puede decir que la satisfacción en el trabajo, realmente va a depender de la persona, es decir, es exclusivamente inherente a ella, ya que se basa en la actitud frente a sí mismo, ya que una persona que ocupa un determinado puesto se puede sentir satisfecho, mientras que otra persona en el mismo puesto puede llegar a sentir que desea un puesto mejor o que sencillamente no se siente preparado para tal puesto.

Robbins (2004:181), coincide con Weinert (1985), a la hora de precisar la satisfacción en el trabajo, definiéndola como “la actitud general de un

individuo hacia su trabajo, una persona con alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; y una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

Esta concepción de satisfacción en el trabajo, como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que derivan de él.

En el mismo orden de ideas la satisfacción laboral es definida por Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005:118), como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”.

Dos elementos cabe destacar en ésta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido.

Por otro lado, Davis y Newstrom (2003:246), estiman que la satisfacción laboral es “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”.

Ésta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

Por último, para profundizar mejor esta definición, se seleccionó un artículo de Márquez, sin fecha de publicación, que define la satisfacción laboral 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. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser"(lo que desea un empleado de su puesto) son: las necesidades, los valores, los rasgos personales. (p.1).

Márquez (s/f), también afirma lo siguiente:

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución.
- Condiciones de trabajo.

- Supervisión- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- 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.

Factores indicadores de la satisfacción laboral

Robbins (2004:192), sostiene que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: “un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad-puesto”.

Según Werther y Keith (1995:356), como factores determinantes expresan los siguientes: “la participación de los empleados en los grupos de calidad y grupos autónomos de trabajo”. Otros factores determinantes en la satisfacción laboral son los identificados por Locke citado por Guillén y Guil (2000:197), entre ellos: “satisfacción con el trabajo en sí mismo, con el salario, con las promociones, con el reconocimiento de los demás, con los beneficios, con las condiciones de trabajo, con la supervisión, con los compañeros y con la empresa y la dirección”.

Con la recopilación de los diversos factores que determinan la satisfacción laboral, Guillen (2005:28), destaca los siguientes como más importantes:

Cuadro N° 5 Factores que determinan la satisfacción laboral

Factor	Característica
La edad	El factor edad incide directamente en la satisfacción laboral, esto va a depender de lo novedoso que resulte el trabajo o no. Cuando la persona ingresa a la vida laboral y más cuando es a temprana edad, el trabajo se percibe como algo nuevo e interesante, aun cuando las exigencias de la empresa sean mínimas y no ofrezcan un sistema de compensaciones confortables. Este factor inicialmente trae como consecuencia altos niveles de desempeño y por ende altos niveles de satisfacción.
El género	Los niveles de satisfacción laboral varían tanto en el hombre como en la mujer. Estudios han demostrado que la satisfacción en la mujer va a depender de factores tales como: sentirse a gusto con su trabajo, tener un buen jefe, sentirse reconocida, ser valorada como persona, como profesional, se preocupan más por mantener excelentes relaciones interpersonales y calidad en las condiciones de trabajo.
La experiencia laboral	Se comporta de la misma manera que el factor edad. Cuando la persona empieza a ejecutar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo le parece todo nuevo e

	interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y los niveles de satisfacción son altos.
El nivel ocupacional	Aquí se presenta una variable; donde hay una mayor complejidad en el trabajo, mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los trabajadores menos tecnificados y con menores grados de experiencias, tienden a obtener una satisfacción más baja.
Trabajo mentalmente desafiantes	Hay una gran tendencia en las empresas, donde los trabajadores prefieren trabajos que les brinden la oportunidad de demostrar sus habilidades y puedan retroalimentarse a través de diversas tareas. Cuando el trabajo presenta pocos desafíos provocan aburrimiento en los trabajadores, y se crea un clima de conformismo en el ambiente laboral.
Recompensas justas	Los trabajadores inicialmente cuando ingresan en una empresa lo primero que evalúan y hasta cierto punto exigen, son justos sistemas de salario y políticas de ascenso, sin ambigüedades y acorde con sus expectativas. Donde, la relación directa entre el salario y la satisfacción, no es la cantidad absoluta que el trabajador recibe, sino la percepción de justicia. De igual manera, cuando el trabajador percibe que las políticas de ascensos se realizan con rectitud y justicia se incrementan los niveles de satisfacción.
Condiciones favorables de trabajo	Cuando los directores dan prioridad a mantener condiciones físicas confortables para el trabajador, contribuye a incrementar la satisfacción. Los estudios demuestran que los trabajadores prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos ni incómodos, también prefieren instalaciones limpias, modernas y que cuenten con herramientas y equipos adecuados.
Trabajo en equipo	La necesidad de interacción social es un elemento que está tomando auge en las culturas de las empresas. Los trabajadores muestran altos niveles de satisfacción cuando logran integrarse a excelentes equipos de trabajo, donde exista la cooperación, la armonía, comprensión, comunicación abierta y fluida.
Desarrollo profesional	Diversos estudios han comprobado, que los trabajadores muestran altos niveles de satisfacción cuando las organizaciones se interesan por su desarrollo tanto personal como profesional. En las últimas décadas, las organizaciones han asumido de forma sistemática su parte de responsabilidad en esta materia, promocionando a los trabajadores tanto en su proyecto personal de vida como para las funciones específicas que habrá que cumplir, sin perder de vista el compromiso con los objetivos organizacionales.

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde Guillen (2005).

Efectos de la satisfacción laboral en el trabajo

Guillén (2005:31), relata que “cuando el trabajador presenta una actitud positiva ante su puesto de trabajo, los efectos que produce en la organización suelen ser favorables”. Es por esto que se puede deducir que todo trabajador al mejorar su desempeño aumentará la productividad y se obtendrá un mejor clima organizacional.

La caída de la productividad influye en el nivel de vida de las personas y de la comunidad en general, así como la pérdida de competitividad en las empresas.

La necesidad de mejorar la productividad, coincide con un aumento, en la cual, la fuerza laboral se siente satisfecha. Los trabajadores prefieren no ser tratados como una pieza más de una máquina, por lo cual surge la necesidad de la creación de nuevos enfoques que incrementen los niveles de satisfacción de los trabajadores y la productividad.

Todas estas metas, requieren de una aportación importante de los gerentes de recursos humanos, quienes tienen asignados el papel de agentes de cambio a la hora de introducir y apoyar innovaciones en la gestión. De hecho, son éstos los responsables junto con los demás directores, de promover y validar enfoques nuevos de pensamientos y les

corresponde aplicar sus conocimientos y habilidades para dirigir el cambio y superar la resistencia ante el mismo. Cuando el trabajador presenta una actitud negativa ante su puesto de trabajo, los efectos que produce son desfavorables. Los efectos negativos guardan relación con el ausentismo, donde se ha demostrado que los trabajadores insatisfechos faltan más al trabajo.

De igual manera, cuando un trabajador está insatisfecho, los índices de rotación por lo general se incrementan, aunque esta variable tiene algunas restricciones a la hora de que el trabajador decida dejar su trabajo actual, tales como las expectativas de oportunidades de trabajo, las condiciones del mercado laboral y la antigüedad dentro de la organización.

Cuando un trabajador está insatisfecho puede quejarse, ser insubordinado, aminorar sus responsabilidades e incluso puede llegar a cometer actos imprudentes.

Cabeco y Herrera (2010:59), manifiestan que “el interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados”. Los investigadores saben de éste interés y por eso existen muchos estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación. Según Robbins (2004:18), estos diseños son:

Cuadro N° 6 Efectos de la Satisfacción Laboral

Efectos	Referencia
Satisfacción y productividad	Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en una organización, más que en el plano individual, encontramos que las empresas con más empleados satisfechos son más eficientes que aquellas con menos empleados satisfechos.
Satisfacción y ausentismo	Existe una relación constante entre satisfacción y ausentismo, los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidad de faltar al trabajo.
Satisfacción y rotación	La satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación, de hecho, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Sin embargo, factores como las condiciones de mercado de trabajo, esperanza de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en la organización también son restricciones importantes para decidir si se deja o no en el trabajo actual. Un moderador importante de la relación entre satisfacción y rotación es el nivel de desempeño del trabajador. En particular del grado de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que mejor se desempeñan. La organización hace esfuerzos considerables por conservar a estas personas, elogios, reconocimientos, oportunidades, etc..

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), a partir de Robbins (2004).

En el cuadro anterior refleja algunas características que se pueden tomar en cuenta para detectar los efectos de la satisfacción laboral en el trabajo, las cuales serán de gran importancia para la organización.

El autor antes citado además manifiesta que los empleados expresan su insatisfacción de la siguiente manera:

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

Vocear: tratar activa y constructivamente de mejorar condiciones, como al sugerir mejoras analizar los 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: dejan que las condiciones empeoren como por ausentismo o retardos crónicos, poco desempeño o tasa elevada de errores. (p.20).

Lo anteriormente expuesto son algunas de las actitudes negativas que un trabajador podrá manifestar a causa de estar insatisfecho.

Comportamiento Organizacional

Luego de presentar la conceptualización de satisfacción laboral y las teorías que contienen sus factores, se puede entender que los trabajadores

traducen todo su sentir en sus actitudes y comportamiento es por eso que el tema en estudio también se relaciona con el comportamiento organizacional.

Según y cómo señala Gordon (1997:3), se define el comportamiento organizacional como “los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones”. La autora también destaca que el campo del comportamiento organizacional es el conjunto de conocimientos que resultan del estudio de dichos actos y actitudes

En este sentido Robbins (1996:460), define el comportamiento organizacional como “el estudio de acciones de las personas en su trabajo”. Basando sus contribuciones en dos aspectos como lo son el comportamiento individual que abarca las actitudes, personalidad, percepción, aprendizaje y motivación; y por otro lado el comportamiento grupal que comprende las normas, papeles, integración de equipos y conflictos.

Para Gibson, et al. (2009), el comportamiento organizacional es el:

Campo de estudio que se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización: y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, visión, misión, objetivos y estrategias. (p.5).

El mismo autor sostiene que:

se puede entender que esta definición abarca distintas disciplinas del comportamiento organizacional, el primero, permite identificar los niveles de análisis que se utilizan en las conductas individual, grupal y organizacional de las personas, el segundo, es multidisciplinario ya que incluye los principios, modelos, teorías y métodos de otras disciplinas. El estudio del comportamiento organizacional no es una disciplina con base teórica establecida, es un campo que apenas comienza a crecer y desarrollarse, el tercero, es que existe una orientación humana dentro del comportamiento organizacional, tomando en cuenta que las personas, sus actitudes, percepciones, habilidades de aprendizaje sentimientos y metas son importantes para la organización, el cuarto, está orientado al desempeño, en su medición, valoración y mejoramiento, el quinto, considera que el ambiente externo tiene un efecto importante en el comportamiento organizacional, el sexto, el comportamiento organizacional apoya al método científico siendo necesario estudiar las variables y relaciones; aplicándolo al conocimiento dará lugar al surgimiento de un conjunto de lineamientos y principios por ultimo tiene orientación a las aplicaciones, ya que se encarga de proporcionar respuestas útiles a las preguntas que surgen en el contexto de las administración de operaciones.(p.5).

Por último, para Chiavenato (2009:6), el comportamiento organizacional es “una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”. Además retracts la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones, el autor afirma que las organizaciones no son lo que muestran su comportamiento sino las personas que hacen vida en ella.

Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción laboral

Resulta significativo y necesario estudiar cómo se puede gestionar el recurso más importante de la organización asociado con estrategias que generen motivación, aprendizaje y en consecuencia efectividad.

Según Del Canto (2011:4), citando a García y Sabater (2004), definen la gestión de recursos humanos como, “conjunto de actividades y medidas concretas, adoptadas por los directivos en línea de la empresa, o encargados de determinadas funciones del departamento de recursos humanos, y que tiene un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes, satisfacción de una persona o un grupo reducido de personas dentro de la organización”.

Entendiéndose que dependiendo del desarrollo de la gestión que realiza recursos humanos se desencadenan una serie de consecuencias que pueden ser positivas como negativas por lo cual es de suma importancia su buen funcionamiento para así garantizar la satisfacción laboral.

Por otra parte, Jorge (2004:439), afirma que la gestión de recursos humanos en biblioteca incluye prever las necesidades de personal, su selección, forma de incorporación, asignación a puestos, formación y desarrollo, engloba todo lo que sirve activamente a que las personas

desarrollen todo su potencial tanto individual como en el grupo de trabajo. Los objetivos perseguidos respecto del personal, según esta autora, serían:

- La utilización óptima de los recursos humanos disponibles, orientándolos hacia los puestos de mayor rendimiento.
- Favorecer la flexibilidad para poder ir adaptando la organización a las necesidades futuras.
- Conseguir la adhesión del personal al proyecto de la biblioteca, evitando fracturas y potenciando la dimensión cualitativa del personal.
- Establecer sistemas de control para corregir errores.

La gestión del personal es fundamental; su resultado es una plantilla eficiente y motivada, y la efectividad de la organización. Debe tratar los siguientes aspectos:

- Lograr la implicación de todo el personal en el plan de gestión.
- Desarrollo del trabajo de equipo.
- Establecimiento y desarrollo de sistemas de comunicación interna.
- Realización de reuniones periódicas que hagan posible la participación de todo el personal.
- Fomento de la creatividad y el espíritu de iniciativa para aprovechar las competencias y habilidades y experiencia de todos los miembros de la plantilla
- Establecimiento de un sistema de delegación de funciones.

La situación, tipos y modos de trabajo y organización del personal dependen de muchos factores. Hay algunos internos: el tamaño y tipo de biblioteca, la cultura corporativa, entendida como el sistema de valores,

creencias, normas y comportamientos que crean un determinado clima en la organización, la tecnología disponible, etcétera, y otros externos: la legislación laboral, el papel de los sindicatos o las organizaciones profesionales, las condiciones económicas, la situación del mercado de trabajo o el sistema de formación.

Es por ello que se puede decir que la gestión de los recursos humanos en biblioteca es una herramienta fundamental para contribuir en el logro de los objetivos organizacionales y los mismos deben buscar mantener una definición clara de las actividades a desarrollar dentro de la misma, fomentar la participación, el desarrollo de los trabajadores, mantener canales de comunicación efectivos, condiciones laborales adecuadas entre otros, de modo que esto aumente la competitividad de los trabajadores.

Definición de Términos Básicos

Según Tamayo (2004:311), la definición de términos básicos "es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema".

Actitud: forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. .

Capacitación: preparación de una persona para que sea apta o capaz para hacer una cosa.

Comportamiento: es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.

Desempeño: Es la forma en que un trabajador realiza sus actitudes y cumple con sus obligaciones para el logro de los objetivos propuestos dentro del organización.

Gestión: acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Intangible: no tiene realidad física. No debe o no puede tocarse.

Motivación: son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas para su culminación. Término relacionado con voluntad e interés.

Percepción: forma en que una persona entiende o comprende algo.

Reconocimiento: la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos.

Satisfacción: es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Trabajo: labor, deber, relación y responsabilidad que debe realizarse para el logro de un fin determinado y por el cual se percibe una remuneración.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Toda investigación necesita una delimitación metodológica, es por ello que el objeto de este capítulo es indicar la estrategia que permitirá cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación. El marco metodológico está conformado por: naturaleza de la investigación, estrategia metodológica, población y muestra y técnicas e instrumentos de recolección de información.

1° Naturaleza de la Investigación

Existen distintos tipos de investigación, esta diversidad la asigna la manera como se lleva a cabo la misma. Una vez revisados, se puede afirmar, según Sierra(2001), que el presente estudio es considerado por su alcance como seccional, ya que es realizado en un tiempo determinado, para los efectos de esta investigación se ha definido el año 2015, a su vez según su profundidad es descriptiva ya que Delgado (2013:249), señala que “las investigaciones descriptivas están dirigidas a reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio”, entendiéndose esto como el cálculo exacto de una o más variables dependientes de una población delimitada o de una muestra de una

población, es decir, evaluar los diversos aspectos relacionados a la satisfacción laboral para describirlos.

Por otro lado, según su marco es considerada de campo puesto que Balestrini (2006:132), señala que “los diseños de campo permiten establecer una interacción de objetivos y la realidad de la situación de campo, observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en situación natural.

2° Estrategia Metodológica

Para el desarrollo del presente trabajo se planteó trabajar con los objetivos específicos. Por su parte, Delgado (2013:261), indica que en la estrategia metodológica “se debe aclarar el procedimiento que se tiene previsto transitar”, es decir, se describen las técnicas, instrumentos, variables, entre otros, que se deben utilizar para lograr las metas propuestas dentro de una investigación.

En relación a la investigación la cual estuvo orientada en Analizar el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores administrativos de una biblioteca pública universitaria ubicada en el estado Carabobo, se consideraron las siguientes fases:

- Recolección de información, concerniente a la revisión de estudios previos sobre el tema, revisión documental.
- Definición de términos básicos, a fin de facilitar al lector el significado que se le quiere dar a los mismos.
- Determinación de la naturaleza de la investigación, partiendo de los objetivos planteados.
- Elaboración del Cuadro técnico metodológico, que muestra claramente al lector de forma resumida el contenido del trabajo de investigación.
- Determinación de validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos, validado por un experto.
- Aplicación del instrumento, realizado personalmente por las investigadoras al personal administrativo que trabaja en una biblioteca pública universitaria.
- Recolección y tabulación de la información.
- Análisis e interpretación de resultados.

Para dar respuesta a los objetivos específicos de la investigación, se operacionalizó las variables en el cuadro técnico metodológico., el cual es definido por Hurtado y Toro (2007:76), como “la descomposición de los objetivos o las hipótesis de investigación en unidades de contenido más precisas que el enunciado general que los define”, en otras palabras, es una matriz donde se describe de manera clara y detallada todo lo planteado en la investigación, permitiendo llevar lo estudiado desde lo más general a lo más específico.

A continuación se muestra la operacionalización de los primeros dos objetivos específicos por considerar que el tercero: señalar las acciones de mejoras o mantenimiento del nivel de satisfacción laboral encontrada, no aplica para dicha estrategia metodológica puesto que se generó directamente en el desarrollo de la investigación. (Ver cuadro N° 7).

Cuadro N° 7 Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo Especifico	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
<p>Identificar las estrategias que se desarrollan en pro de la satisfacción laboral en una biblioteca pública universitaria</p>	<p>Las actividades que se desarrollan en pro de la satisfacción laboral en una biblioteca pública universitaria</p>	<p>1. Remuneración y beneficios sociales.</p>	<p>1.1 Salario percibido. 1.2 Salario y trabajo. 1.3 Estimulo años de servicio. 1.4 Útiles escolares. 1.5 beneficio de juguetes. 1.6 Bono de alimentación. 1.7 Beneficio prima por antigüedad. 1.8 Beneficio prima de profesionalización. 1.9 bono por nacimiento de hijos.</p>	<p>Técnicas: Revisión documental Entrevista Instrumento: Guía de entrevista semi estructurada</p>	<p>Convención Colectiva Única de Trabajadores del sector Universitario Coordinador de Biblioteca Convención</p>

		<p>2. Puesto</p> <p>3. Oportunidad de ascenso.</p>	<p>1.10 Prima por hijo.</p> <p>1.11 Bono por matrimonio.</p> <p>1.12 Permiso para impartir clases.</p> <p>1.13 Beneficio de adiestramiento.</p> <p>1.14 beneficios de salud.</p> <p>2.1 Condiciones de trabajo.</p> <p>2.2 Volumen de trabajo.</p> <p>2.3 Responsabilidad de tareas asignadas.</p> <p>3.1 Posibilidades.</p> <p>3.2 Normativa.</p> <p>3.3 Perfiles de cargo.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Revisión documental</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento:</p> <p>Guía de entrevista semi estructurada</p>	<p>Colectiva Única de Trabajadores del sector Universitario</p> <p>Coordinador de Biblioteca</p>
--	--	--	--	---	--

		4. Supervisor	4.1 Interés de trabajo. 4.2 Información oportuna. 4.3 Preocupación por trabajadores 4.4 Resolución de conflictos. 4.5 Reconocimiento. 4.6 Evaluación de desempeño. 4.7 Resultados de evaluación. 4.8 Gestión. 4.9 Relación basada en respeto.	Técnicas: Revisión documental Entrevista Instrumento: Guía de entrevista semi estructurada	Convención Colectiva Única de Trabajadores del sector Universitario Coordinador de Biblioteca
		5. Compañeros de trabajo	5.1 Satisfacción entre compañeros. 5.2 Relaciones		

			<p>Interpersonales.</p> <p>5.3 Cooperación.</p> <p>5.4 Relación basada en respeto.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Revisión documental</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento:</p> <p>Guía de entrevista semi estructurada</p>	<p>Convención Colectiva Única de Trabajadores del sector Universitario</p> <p>Coordinador de Biblioteca</p>
<p>Analizar los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de</p>	<p>Los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos.</p>	<p>1. Remuneración y beneficios sociales.</p>	<p>1.1 Salario percibido.</p> <p>1.2 Salario y trabajo.</p> <p>1.3 Estimulo años de servicio.</p> <p>1.4 Útiles escolares.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>(cuestionario)</p>	<p>Trabajadores administrativos</p>

<p>una biblioteca pública universitaria.</p>		<p>2. Puesto</p>	<p>1.5 beneficio juguetes. 1.6 Bono de alimentación. 1.7 Beneficio prima por antigüedad. 1.8 Beneficio prima de profesionalización. 1.9 bono por nacimiento. 1.10 Prima por hijo. 1.11 Bono por matrimonio. 1.12 Permiso para impartir clases. 1.13 Beneficio de adiestramiento. 1.14 beneficios de salud. 2.1 Condiciones de</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: (cuestionario)</p>	<p>Trabajadores administrativos</p>
--	--	------------------	---	---	-------------------------------------

		<p>3. Oportunidad de ascenso.</p> <p>4. Supervisor</p>	<p>trabajo.</p> <p>2.2 Volumen de trabajo.</p> <p>2.3 Responsabilidad de tareas asignadas.</p> <p>3.1 Posibilidades.</p> <p>3.2 Normativa.</p> <p>3.3 Perfiles de cargo.</p> <p>4.1 Interés de trabajo.</p> <p>4.2 Información oportuna.</p> <p>4.3 Preocupación por trabajadores</p> <p>4.4 Resolución de conflictos.</p> <p>4.5 Reconocimiento.</p> <p>4.6 Evaluación de desempeño.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>(cuestionario)</p>	<p>Trabajadores administrativos</p>
--	--	--	---	---	-------------------------------------

		5. Compañeros de trabajo	<p>4.7 Resultados de evaluación.</p> <p>4.8 Gestión.</p> <p>4.9 Relación basada en respeto.</p> <p>5.1 Satisfacción entre compañeros.</p> <p>5.2 Relaciones Interpersonales.</p> <p>5.3 Cooperación.</p> <p>5.4 Relación basada en respeto.</p>		Trabajadores administrativos
--	--	--------------------------	---	--	------------------------------

Elaborado por: Naranjo y Yáñez (2015).

3° Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Las técnicas de recolección de datos según Arias (1999) son las distintas formas o manera de obtener información. Para esta investigación se utilizaron la revisión documental, la entrevista y la encuesta; para asistir a estas técnicas fue hacer uso de los instrumentos el guion de entrevista y el cuestionario.

La Revisión documental, según Delgado (2013:282), “se trata del acopio de los antecedentes relacionados con la investigación, se realiza por consulta de documentos escritos, sean formales o no, en los que se plasmó un conocimiento que fue avalado por autores que realizaron una investigación previa”.

Según Acevedo y López (1986:10), la entrevista es “una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo”. Entendiéndose como el encuentro personal entre el investigador y uno o varios de los individuos que conforma la población estudiada y que serán puntos claves para la obtención de valiosa información. Para ello se desarrolló como instrumento un guion de entrevista (Ver anexo N°1), que se aplicó a la Coordinadora de la Biblioteca Ciencias de la Vida, es importante resaltar que para Acevedo y López (1986) es importante que dentro del guion de entrevista se indique las áreas que se desean indagar, llevar el orden secuencial de la conversación y establecer

que tipos de preguntas se van a realizar, la misma fue elaborada tomando como referencia los indicadores de Gibson que son: remuneración y beneficios sociales, puesto, oportunidades de ascenso, supervisor y compañeros de trabajo. Cabe destacar que estuvo conformada por 10 interrogantes, y que por ser un guion de entrevista semi estructurada permitió realizar preguntas adicionales.

Otra técnica utilizada fue la encuesta, definida por Zapata (2005:189), como “un conjunto de técnicas destinadas, a reunir de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada”, es decir, una encuesta es la interacción del investigador con las personas involucradas dentro del fenómeno de estudio, a través de una lista de afirmaciones relacionadas al tema que se investiga, pudiendo así dar respuesta a los objetivos planteados y conocer directamente desde los protagonistas la situación que allí se presenta, es decir, los trabajadores que hacen vida diaria en la biblioteca; para ello fue elaborado un cuestionario conformado por 40 ítems (Ver anexo N°2), aplicado a los trabajadores administrativos de la Biblioteca Ciencias de la Vida y que de acuerdo a Delgado (2013:284), consiste en “la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rangos, de opción múltiple, etc”.

El cuestionario elaborado es de tipo Lickert, a lo que Hogg y Vaughan (2008:177), la definen como “la escala que evalúa cuan intensamente la

gente coincide/disiente en afirmaciones favorable/desfavorables acerca de un objeto de actitud”.

Es de hacer notar que se tomó como base para su elaboración las dimensiones de satisfacción laboral establecidas por de Gibson (2009):

- Remuneración y beneficios sociales
- Puesto
- Oportunidades de ascenso
- Supervisor
- Compañeros de trabajo

En relación a las opciones de respuesta utilizadas se establecieron las siguientes:

Totalmente de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)

En desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

4° Población y Muestra

La población según Hurtado y Toro (1999:79), es “el total de individuos o elementos a quienes se refiere la investigación” es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello que también se le llama universo.

La muestra para este estudio estuvo representada por la totalidad de la población, considerando muy importante la opinión de cada uno de los trabajadores, por conocer el tamaño de la misma y por encontrarse en el mismo lugar se consideró que es finita y contable.

En tal sentido, la población de esta investigación está conformada por un total de 15 trabajadores administrativos adscritos a la biblioteca, clasificados de la siguiente manera:

Cuadro N° 8 Distribución Trabajadores administrativos adscritos a la Biblioteca Ciencias de la Vida

Departamento	N° de trabajadores
Coordinación	1
Préstamo en Sala	2

Tesis	2
Publicaciones Periódicas	3
Procesos Técnicos	3
Préstamo Circulante	4
Total	15

Fuente: Naranjo y Yáñez (2015)

5° Validez y confiabilidad del Instrumento

La validez de un instrumento es de suma importancia para una investigación, dicha validación debe ser realizada por una serie de expertos en la materia. La finalidad de la validación es que antes de aplicar los instrumentos, éstos sean revisados por especialistas, los cuales podrán hacer sus observaciones y correcciones.

En la presente investigación se solicitó la valiosa colaboración de tres expertos, cada uno de ellos está calificado en un área específica, las cuales a su vez se relacionan con el contenido del tema estudiado. Los mismos indicaron que el instrumento era válido para redactar los datos. (Ver anexo N° 3).

En cuanto a la confiabilidad Delgado, Colombo y Orfila (2015:1), plantean que ésta “se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecida como sea posible”.

Para el cálculo de la confiabilidad se contó con la colaboración de un profesor de la Cátedra de Estadística de la Escuela de Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, el mismo utilizó el Método Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.

Aplicado el Método Coeficiente Alfa de Cronbach para la confiabilidad este arrojó un 0,9357 que representa un 93,57% de confiabilidad. (Ver anexo n° 4).

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de información mencionados en el marco metodológico permitieron dar respuesta a cada uno de los objetivos.

Para dar respuesta a los objetivos específicos 1 y 2 planteados en la investigación que son:

- Identificar las estrategias que se desarrollan en pro de la satisfacción laboral en una biblioteca pública universitaria.
- Describir los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una biblioteca pública universitaria.

Fueron utilizadas las técnicas de la revisión documental, la entrevista y la encuesta. Para ello se realizó la revisión documental de la I Convención Colectiva Única de Trabajadores del Sector Universitario 2013-2014, se elaboraron una guía de entrevista semi estructurada aplicada a la Coordinadora de la Biblioteca Ciencias de la Vida y un cuestionario tipo Lickert aplicado a los trabajadores administrativos, tomando en consideración los siguientes indicadores según los establecidos por Gibson (2009):

- 1.- Pago
- 2.- Puesto

- 3.- Oportunidades de ascenso
- 4.- Supervisor
- 5.- Compañeros de trabajo

A continuación se presentan los resultados obtenidos producto de las técnicas aplicadas, reflejando lo establecido en la referida convención, lo indicado por la Coordinadora de Biblioteca en la entrevista y por los trabajadores en el cuestionario.

Para medir el nivel de satisfacción del personal administrativo se construyó un cuadro que servirá como referente de comparación el cual se muestra a continuación:

Cuadro N° 9 Niveles de Satisfacción

%	NIVEL	VALORACIÓN
1 a 20	Muy Bajo	Debilidades
21 a 40	Bajo	
41 a 60	Moderado	
61 a 80	Alto	Fortalezas
81 a 100	Muy Alto	

Elaborado por: Naranjo y Yáñez (2015).

Para tener una mejor comprensión de la escala se describe el significado de cada nivel, entendiendo que un nivel de satisfacción “Muy Bajo”, significa

una actitud que denota descontento, inconformidad y rechazo hacia ciertos aspectos vinculados al trabajo. Siendo este nivel el que más perjudica a la organización donde se deben tomar acciones de mejoras inmediatas.

Continuando con la descripción, un nivel de satisfacción “Bajo” no difiere mucho del anterior, ya que se evidencia que persisten factores de insatisfacción, pero no con el impacto del nivel antes descrito. Pero que obviamente necesita ser atendido con carácter de prioridad, brindar una solución rápida y oportuna.

El tercer nivel denominado “Moderado”, es un nivel muy importante ya que puede ser el inicio de una satisfacción baja como una satisfacción alta. Es considerado por los investigadores como un nivel de alerta, debido a que el personal no está insatisfecho, pero tampoco satisfecho.

El cuarto nivel de satisfacción es “Alto”, donde se encuentra un personal satisfecho que se siente a gusto. Es el nivel mínimo deseado en una organización.

El último nivel de satisfacción es el “Muy Alto”, en donde demuestran emociones positivas en relación a la labor que desempeñan, a la organización y al entorno. Es el nivel que toda organización aspira.

Cuadro N° 10 Indicador: Remuneración y beneficios sociales

Beneficios	Características
Salario percibido	Es la remuneración que percibe el trabajador por la prestación de sus servicios en la institución, el mismo se cancela de manera quincenal o semana dependiendo del tipo de trabajador que sea.
Útiles escolares	Ayuda para la adquisición de útiles escolares para los hijos de las trabajadoras y trabajadores universitarios que cursen estudios de educación inicial, primaria, secundaria y pregrado universitario, la cantidad de Mil ochocientos Bolívars (Bs. 1.800) por cada hija o hijo (hasta un máximo de seis (6) hijas o hijos). Dicho aporte será incrementado a partir del primero de enero de 2014, a la cantidad de Dos mil doscientos Bolívars (Bs. 2.200). Este monto será entregado antes del 30 de julio de cada año.
Juguetes navideños para los hijos de los trabajadores universitarios	Contribución o ayuda que permita la adquisición de juguetes. Dicha contribución o ayuda para el año 2013, será por la cantidad de Un Mil Quinientos Bolívars (Bs. 1.500), y se incrementará para el año 2014 a Un Mil Ochocientos Bolívars (Bs. 1.800) por cada hijo o hija.
Ticket alimentario	Se cancela el valor de cero coma cincuenta de la unidad tributaria (0,50 UT) por treinta (30) días al mes, que a los efectos presupuestarios en ningún caso excederá o superará de treinta (30) días calendario.
Prima por hogar	Prima por hogar por la cantidad de Quinientos Sesenta Bolívars (Bs. 560), la cual será incrementada a partir del primero (01) de enero de 2014 a la cantidad de Seiscientos Veinte Bolívars (Bs.620). Esta prima tiene carácter salarial.
Prima por antigüedad	Prima mensual de antigüedad a los trabajadores universitarios equivalente al tres por ciento (3%) del salario normal del trabajador universitario, multiplicado por los años de servicio. Esta prima forma parte del salario integral.
Prima de profesionalización	Prima por título universitario de Técnicos Superior Universitario, Licenciado o equivalente y postgrado, una prima mensual a partir de enero de 2013 seiscientos (600), setecientos (750) y ochocientos (850) bolívars respectivamente y a partir de enero 2014 setecientos (700), ochocientos (800) y novecientos (900) bolívars respectivamente.
Prima por hijos	Prima por hijas e hijos de las trabajadoras y los trabajadores universitarios en condición de activos la cantidad de Trescientos Veinte Bolívars (Bs.320), la cual será incrementada a partir del 1° de enero de 2014, a la cantidad de Trescientos Sesenta Bolívars (Bs. 360). Esta prima tiene carácter salarial.
Aporte por matrimonio	Aporte único a la trabajadora o al trabajador universitario que contraiga matrimonio, por la cantidad de Dos Mil Bolívars (Bs.

	2.000). Dicho aporte será incrementado a partir del primero de enero de 2014 a la cantidad de Dos Mil Quinientos Bolívares (Bs. 2.500).
Permiso para funciones docentes	Las trabajadoras y los trabajadores universitarios administrativos y obreros, tendrán derecho a desempeñar funciones docentes y de investigación hasta un máximo de quince (15) horas semanales.
Formación continua y permanente	Desarrollo de programas permanentes de formación para todas y todos los trabajadores, al fortalecimiento de sus capacidades. Los programas de formación serán adecuados a las distintas funciones de las y los trabajadores e incluyen: programas de formación universitaria de grado y postgrado, cursos, talleres, seminarios, prácticas dirigidas, círculos de discusión y cualquier otra actividad formativa.

Elaborado por: Naranjo y Yáñez desde la I Convención Colectiva Única de Trabajadores del Sector Universitario 2013-2014.

Con relación a este indicador la Coordinadora de la Biblioteca Ciencias de la Vida expresó que los trabajadores manifiestan constantemente su inconformidad con la remuneración y otros beneficios económicos recibidos, mientras que existe una aprobación por ciertos beneficios sociales y uso absoluto de los mismos.

Tabla N° 1 Indicador: Remuneración y beneficios sociales

No.	ITEMS	FRECUENCIA					PUNTAJACIÓN					TOTAL	PERSONAS	PUNTOS MAX	PUNTOS TOTAL	PUNTOS OBTENIDOS	%	VALORACIÓN
		TDA	DA	NAND	ED	TED	TDA	DA	NAND	ED	TED							
1	Me siento satisfecho con el salario que percibo			1	5	9		0	3	10	9	22	15	5	75	22	29%	DEBILIDAD
2	El salario que percibo está acorde con el trabajo que ejecuto				9	6	0	0	0	18	6	24	15	5	75	24	32%	DEBILIDAD
3	Me siento satisfecho con el estímulo recibido por años de servicio		2	3	2	8	0	8	9	4	8	29	15	5	75	29	39%	DEBILIDAD
4	Estoy conforme con el beneficio correspondiente por útiles escolares			2	3	10	0	0	6	6	10	22	15	5	75	22	29%	DEBILIDAD
5	El beneficio social de juguetes para mis hijos cumple con mis expectativas			2	4	9	0	0	6	8	9	23	15	5	75	23	31%	DEBILIDAD
6	El monto de bono alimenticio cubre mis necesidades básicas			1	2	12	0	0	3	4	12	19	15	5	75	19	25%	DEBILIDAD
7	La prima por hogar constituye una ayuda	1	1		8	5	5	4	0	16	5	30	15	5	75	30	40%	DEBILIDAD
8	La prima por antigüedad está acorde con el tiempo laborado	1	2	2	3	7	5	8	6	6	7	32	15	5	75	32	43%	DEBILIDAD
9	La prima de profesionalización es adecuada			3	6	6	0	0	9	12	6	27	15	5	75	27	36%	DEBILIDAD
10	Me siento satisfecho con la prima por hijos		1	3	5	6	0	4	9	10	6	29	15	5	75	29	39%	DEBILIDAD
11	El aporte de matrimonio es satisfactorio			4	4	7	0	0	12	8	7	27	15	5	75	27	36%	DEBILIDAD
12	Estoy conforme con el permiso para impartir clases	3	7	2	1	2	15	28	6	2	2	53	15	5	75	53	71%	FORTALEZA
13	Me siento conforme con el beneficio que tengo de recibir adiestramiento	3	6	3	1	2	15	24	9	2	2	52	15	5	75	52	69%	FORTALEZA
14	Estoy satisfecho con los servicios prestados por la Unidad de Atención Médica Integral (UAMI)	2	9	3	1		10	36	9	2	0	57	15	5	75	57	76%	FORTALEZA
PROMEDIO TOTAL																42%	DEBILIDAD	

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde cuestionario aplicado a los trabajadores.

De acuerdo con los resultados plasmados en el ítem 1 arrojo que solo un 29% está satisfecho con el salario percibido, ubicándolo según la escala de niveles de satisfacción en un nivel bajo. Por lo que se deduce que este no cumple con las necesidades, expectativas y realidad social del trabajador, siendo el mismo caso para el ítem 2 en correspondencia al salario percibido acorde con el trabajo que se ejecuta el cual tuvo un resultado de 32% traducido en un bajo nivel e interpretando el descontento de los trabajadores por su remuneración.

Para el ítems 3 se evidencia que un 39% de la población se siente satisfecho con el estímulo percibido por años de servicio, coincidiendo esto con el nivel bajo, entendiendo que dicho estímulo no logra satisfacerlos.

En el caso del beneficio por útiles escolares ítem 4, manifiestan un 29% de satisfacción posicionándolo nuevamente en un bajo nivel. De igual manera ocurre en el próximo ítem 5, que se refiere al beneficio social de juguete para los hijos de los trabajadores el cual constituye un 31% de satisfacción, descifrando que la remuneración recibida no es la deseada.

Para el ítem 6 se obtuvo un 25% de satisfacción en relación al bono alimenticio indicando un bajo nivel, esta afirmación es relevante puesto que se trata de las necesidades básicas de cada persona donde prevaleció el desacuerdo de los trabajadores al realizar el cuestionario.

El ítem 7 referido a la prima por hogar arrojo un 40% de satisfacción que se traduce en un bajo nivel prevaleciendo esta constante.

Para el ítem 8 aumentó el nivel de satisfacción ubicándose en moderado con un 43% en relación a la prima por antigüedad coherente con el tiempo laborado, indicando que los trabajadores tienen una postura neutra puesto que no están satisfechos pero tampoco insatisfechos.

En el próximo ítem 9, de prima por profesionalización resulto de 36% de satisfacción considerado como nivel bajo ya que no cubre las expectativas de los empleados, manteniéndose el mismo nivel en el ítem 10 con un 39% por beneficio de prima por hijos.

El ítem 11 muestra un 36% de satisfacción para el aporte por matrimonio, mintiéndose la tendencia de los anteriores con bajo nivel de satisfacción descifrando que los trabajadores no consideran significativo dicho aporte.

En el caso del ítem 12 sobre el permiso para impartir clases se evidencia un 71% de satisfacción logrando ser el primer ítem de este indicador con alto nivel, entendiendo que los trabajadores valoran positivamente este beneficio y los hace sentir a gusto.

Para el ítem 13 corresponde el beneficio por recibir adiestramiento resultando un 69% de satisfacción considerado como nivel alto, demostrando que a los trabajadores les gusta prepararse y actualizarse profesionalmente.

Por último el ítem 14 obtuvo un 76% de satisfacción sobre el servicio prestado por la Unidad de Atención Medica Integral (UAMI), traducido en un

alto nivel del mismo. Puesto que este beneficio es fundamental por garantizar la salud de los trabajadores y su familia.

El análisis general del indicador esta soportado en la teoría de las necesidades de Maslow, desde Chiavenato (2000), la cual afirma que es la fuerza interior del hombre aquella que impulsa y busca satisfacer las necesidades que este tiene, específicamente en las necesidades de seguridad ya que está referida a la necesidad del individuo de sentirse protegido. En el área organizacional estas necesidades están presentes en la seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud, propiedad privada, etc.

Es importante destacar que el promedio total del indicador es de 42% situándolo en un nivel moderado, siendo esto un alerta negativa ya que los resultados de las afirmaciones se destacaron hacia un nivel bajo en especial aquellas relativas a remuneración, que según Gibson, et al (2009:102) afirma que el pago “es la cantidad recibida y la equidad de la retribución recibida”, entendiéndose que los trabajadores no aprueban dicha equidad. La tendencia positiva de este indicador se evidencio en aquellos ítems sobre los beneficios sociales.

Cuadro N° 11 Indicador: Puesto

Beneficios	Características
Condiciones de trabajo	Las instituciones de educación universitaria no podrán ordenar ni instruir a las trabajadoras y los trabajadores universitarios obreros o administrativos la ejecución de labores distintas a las señaladas específicamente para el cargo que ocupan en el Manual de Cargos y Manual Descriptivo de Clases de Cargos.
Útiles de protección y seguridad	Se conviene en dotar a las trabajadoras y trabajadores universitarios de todos los materiales de protección y seguridad necesarios a los fines de facilitar la realización del trabajo asignado con la debida protección y seguridad y los demás implementos necesarios para el mejor desempeño y seguridad de sus labores. Las instituciones de educación universitaria velarán por la entrega y uso obligatorio de este material. La entrega no oportuna de este o cualquier otro beneficio será responsabilidad absoluta de la institución de educación universitaria.

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde I Convención Colectiva Única de Trabajadores del sector Universitario.

Particularmente al indagar en el indicador de puesto se pudo denotar según su percepción que a pesar que los trabajadores demuestran desgano y desmotivación cumplen en la mayoría de los casos con sus tareas.

Tabla N° 2 Indicador: Puesto

No.	ITEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL	PERSONAS	PUNTOS MAX	PUNTOS TOTAL	PUNTOS OBTENIDOS	%	VALORACIÓN
		TDA	DA	NAND	ED	TED	TDA	DA	NAND	ED	TED							
15	Me siento satisfecho con mi puesto de trabajo	6	4	2	3		30	16	6	6	0	58	15	5	75	58	77%	FORTALEZA
16	Las tareas asignadas son interesantes y motivadoras	6	4	1	3	1	30	16	3	6	1	56	15	5	75	56	75%	FORTALEZA
17	Mis conocimientos se incrementan por las tareas que realizo	5	5		4	1	25	20	0	8	1	54	15	5	75	54	72%	FORTALEZA
18	La carga o tareas asignadas me satisfacen	4	6	4		1	20	24	12	0	1	57	15	5	75	57	76%	FORTALEZA
19	Cumplo con responsabilidad las tareas asignadas	6	7	2			30	28	6	0	0	64	15	5	75	64	85%	FORTALEZA
20	Las condiciones de trabajo son adecuadas	1	3	6	5		5	12	18	10	0	45	15	5	75	45	60%	DEBILIDAD
21	Me siento satisfecho con los equipos y materiales de trabajo	1	3	4	6	1	5	12	12	12	1	42	15	5	75	42	56%	DEBILIDAD
22	Los equipos de protección personal son adecuados	1	1	5	7	1	5	4	15	14	1	39	15	5	75	39	52%	DEBILIDAD
PROMEDIO TOTAL																69%	FORTALEZA	

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde cuestionario aplicado a los trabajadores.

En el ítem 15 arrojó un 77% de satisfacción con su puesto de trabajo, situándolo dentro de la escala de niveles de satisfacción como alto, esto se puede traducir en que los trabajadores se sienten a gusto con esta afirmación.

Por su parte en el ítem 16, con un 76% de satisfacción los trabajadores manifiestan un nivel alto con respecto a la realización de las tareas las cuales consideran motivadoras e interesantes, en este mismo nivel de satisfacción alto se encuentra el ítem 17, con un 72% de satisfacción afirman que sus conocimientos se incrementan por las tareas que realizan, en el ítem 18 los trabajadores aseveran que la carga o tareas asignadas los satisfacen proyectando esto en un 76% lo que se coloca a esta afirmación en un nivel alto también.

Por su parte en el ítem 19, con un 85% de satisfacción certifica que cumple responsablemente con las tareas asignadas y que esto se traduce en un nivel de satisfacción muy alto dentro de la escala, siendo esto de gran importancia ya que es el nivel ideal que toda organización desea.

El ítem 20 con un 60% de satisfacción respecto a las condiciones de trabajo adecuadas, el ítem 21 con un 56% de satisfacción con los equipos y materiales de trabajo y el ítem 22 con un 52% de satisfacción respecto a los equipos de protección personal adecuados, se sitúan en el nivel moderado dentro de la escala de niveles de satisfacción lo que proporciona a la organización una incertidumbre por ser este nivel el que se conoce como de

alerta y lleva a pensar que los trabajadores pueden poseer poca satisfacción con los mismos.

De manera general en este indicador se evidencia que en promedio un 69% se siente satisfecho con los ítems relacionados al mismo, lo cual lleva a interpretar que las actitudes de los trabajadores frente al puesto de trabajo son percibidas de manera positiva, y esto se sustenta al contrastarlo con el concepto de satisfacción laboral expuesto por Márquez en su artículo, sin fecha de publicación, que define la satisfacción laboral 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. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".(p.1).

A pesar de existir tres ítems en nivel moderado esto no contrarresta la actitud del trabajador frente a sus tareas, las cuales aprueba y le agradan, destacando un nivel alto de satisfacción laboral.

Cuadro N° 12 Indicador: Oportunidades de ascenso

Beneficios	Características
Ingreso y ascensos de los trabajadores	Se conviene en mantener y aplicar, las políticas y condiciones existentes en las instituciones de educación universitaria para cubrir los cargos vacantes, dándole prioridad a la promoción interna.

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde I Convención Colectiva Única de Trabajadores de Sector Universitario 2013-2014.

En el aspecto de oportunidades de ascenso, se pudo interpretar que el proceso para los ascensos presenta debilidades por una gestión poco efectiva y que genera atrasos en los mismos.

Tabla N° 3 Indicador: Oportunidades de ascenso

No.	ITEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL	PERSONAS	PUNTOS MAX	PUNTOS TOTAL	PUNTOS OBTENIDOS	%	VALORACIÓN
		TDA	DA	NAND	ED	TED	TDA	DA	NAND	ED	TED							
23	La institución me ofrece oportunidades de ascenso	2	11	1		1	10	44	3	0	1	58	15	5	75	58	77%	FORTALEZA
24	Tengo la posibilidad de concursar para lograr un ascenso	2	10	1	1	1	10	40	3	2	1	56	15	5	75	56	75%	FORTALEZA
25	Los tiempos para los concursos son adecuados	1		5	7	2	5	0	15	14	2	36	15	5	75	36	48%	DEBILIDAD
26	Se cumple cabalmente la normativa para los ascensos	1		6	7	1	5	0	18	14	1	38	15	5	75	38	51%	DEBILIDAD
27	Poseo conocimiento sobre los perfiles necesarios al momento de optar a un ascenso	2	8	2	3		10	32	6	6	0	54	15	5	75	54	72%	FORTALEZA
PROMEDIO TOTAL																65%	FORTALEZA	

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde cuestionario aplicado a los trabajadores.

En el ítem 23 se encuentra la afirmación correspondiente a las oportunidades de ascenso que ofrece la institución, por lo cual un 77% se siente satisfecho con la misma y la ubica en un nivel alto.

El ítem 24 se refiere a la posibilidad de concursar para lograr un ascenso, obtuvo un 75% de satisfacción y se ubica en el nivel alto dentro de la escala de niveles de satisfacción, demostrando que los trabajadores se sienten aptos y preparados para este logro.

El ítem 25 trata sobre lo adecuado que son los tiempo de los concursos con un resultado de 48% de satisfacción, se ubica en el nivel moderado lo que se traduce en que no hay la completa certeza de saber si comienza un alto nivel de satisfacción o uno bajo, en este mismo nivel se encuentra el ítem 26 con un 51% de satisfacción plantea que se cumple cabalmente la normativa para los ascensos. Interpretando que los trabajadores tienen una postura neutral y desinterés en estos aspectos.

El ítem 27 arrojó un 72% de satisfacción en relación con poseer conocimiento sobre los perfiles necesarios para optar a un ascenso, logrando así situarse en la escala de niveles de satisfacción como alto. Es decir que los trabajadores conocen cuales son las exigencias y requisitos para poder ascender.

Para el análisis general de este indicador nos apoyamos nuevamente en la teoría de las necesidades de Maslow, citado por Chiavenato (2000), centrado en la necesidad de autorrealización afirmando que esta sólo puede satisfacerse por el mismo individuo, ya que está referida al impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas sus potencialidades. Definiendo las oportunidades de ascenso según Gibson, et al (2009:102), como “la disposición de ocasiones para progresar”. El promedio del indicador resulto ser de 65% posicionado en la escala de satisfacción como nivel alto, demostrando que en estos aspectos los trabajadores tienen expectativas que son garantizadas por la institución.

Cuadro N° 13 Indicador: Supervisor

Beneficios	Características
Respeto mutuo	Las relaciones entre los trabajadores deben desenvolverse en el marco de la armonía y el respeto mutuo.

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde I Convención Colectiva Única de Trabajadores de Sector Universitario 2013-2014.

En consecuencia debido a la falta de personal, este indicador también demostró que no hay un flujo adecuado en la comunicación lo que esto perjudica el desempeño del supervisor, además de que la Coordinadora de la Biblioteca Ciencias de la Vida asume como factor principal la confianza que brinda a su personal.

Tabla N° 4 Indicador: Supervisor

No.	ITEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL	PERSONAS	PUNTOS MAX	PUNTOS TOTAL	PUNTOS OBTENIDOS	%	VALORACIÓN
		TDA	DA	NAND	ED	TED	TDA	DA	NAND	ED	TED							
28	Mi supervisor muestra interés por mi trabajo	3	6	3	2	1	15	24	9	4	1	53	15	5	75	53	71%	FORTALEZA
29	Mi supervisor muestra preocupación por los trabajadores	3	5	6		1	15	20	18	0	1	54	15	5	75	54	72%	FORTALEZA
30	Recibo información oportuna por parte de mi supervisor	4	3	7		1	20	12	21	0	1	54	15	5	75	54	72%	FORTALEZA
31	Mi supervisor resuelve de manera asertiva las situaciones de conflicto	3	5	6		1	15	20	18	0	1	54	15	5	75	54	72%	FORTALEZA
32	Recibo reconocimiento por parte de mi supervisor	3	5	6		1	15	20	18	0	1	54	15	5	75	54	72%	FORTALEZA
33	Mi supervisor me evalúa oportunamente	3	6	5		1	15	24	15	0	1	55	15	5	75	55	73%	FORTALEZA
34	Recibo información sobre los resultados de mi evaluación	2	8	4		1	10	32	12	0	1	55	15	5	75	55	73%	FORTALEZA
35	Me siento a gusto con la gestión de mi supervisor	2	4	8		1	10	16	24	0	1	51	15	5	75	51	68%	FORTALEZA
36	La relación supervisor-supervisado esta basada en el respeto	3	7	2	2	1	15	28	6	4	1	54	15	5	75	54	72%	FORTALEZA
PROMEDIO TOTAL																72%	FORTALEZA	

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde la I Cuestionario aplicado a los trabajadores.

El ítem 28 muestra un 71% de satisfacción ante la afirmación sobre el interés que demuestra el supervisor hacia sus trabajadores, ubicándolo en un nivel alto lo que lleva a concretar que los trabajadores se sienten a gusto con que su supervisor les demuestre interés hacia sus actividades.

En el ítem 29 se puede observar que un 72% de satisfacción está referido a la aprobación que poseen los trabajadores con respecto a que su supervisor muestre preocupación por ellos, dando esto a entender que hay una percepción positiva en cuanto a esta afirmación y que la ubica en un nivel alto dentro de la escala. Asimismo en el ítem 30 recibo información oportuna por parte de mi supervisor, la satisfacción se ubica en un nivel alto con igual porcentaje permitiendo apreciar que este rasgo es aceptado y reconocido de modo positivo por los trabajadores.

En el ítem 31, mi supervisor resuelve de manera asertiva las situaciones de conflicto no cambia el panorama, ya que la satisfacción se ubica en un nivel alto con un 72%, esta aseveración puede dar por sentado que las situaciones que se puedan suscitar en el ambiente laboral serán resueltas en buena lid y que eso mantiene satisfechos a los trabajadores.

El ítem 32 arrojo un 72% de satisfacción con respecto al reconocimiento que reciben los trabajadores por parte de su supervisor, ubicándolo en un nivel alto en la escala y permite una vez más percibir que los trabajadores se sienten a gusto con esta manifestación.

El ítem 33 que corresponde a las evaluaciones oportunas realizadas a los trabajadores por parte de su supervisor, arrojó un 73% de satisfacción por lo que se ubica en un nivel alto, permitiendo distinguir nuevamente que los trabajadores se sienten satisfechos con la acción planteada en esta afirmación, la misma ubicación y porcentaje de satisfacción es compartido con el ítem 34 sobre la información que reciben los trabajadores de los resultados de su evaluación, permitiendo decir que esta acción propia de los recursos humanos es aprobada por los trabajadores.

El ítem 35 proyectó un 68% de satisfacción que sienten los trabajadores con respecto a la gestión del supervisor, este nivel se sitúa en el alto, sin embargo, es un poco incongruente que esté por debajo de los valores anteriores los cuales están alineados con la gestión del supervisor, a no ser que los trabajadores posean expectativas más elevadas con respecto al tema en cuestión.

El ítem 36 nos muestra un 72% de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales entre el supervisor y los trabajadores basada en el respeto, ubicando al igual que el resto de las afirmaciones en un nivel alto, lo cual permite evidenciar que uno de los valores presentes en esta relación laboral es el respeto por lo que se puede garantizar una satisfacción laboral en este aspecto.

Cuadro N° 14 Indicador Compañeros de trabajo

Beneficios	Características
Respeto mutuo	Las relaciones entre los trabajadores deben desenvolverse en el marco de la armonía y el respeto mutuo.

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde I Convención Colectiva Única de Trabajadores de Sector Universitario 2013-2014.

La última parte de la entrevista se basa en el indicador de compañeros de trabajo que según la visión de la Coordinadora de la Biblioteca Ciencias de la Vida existen relaciones interpersonales armoniosas, con una cultura basada en valores y dispuestos a cooperar en el área laboral.

Tabla N° 5 Indicador: Compañeros de trabajo

No.	ITEMS	FRECUENCIA					PUNTUACIÓN					TOTAL	PERSONAS	PUNTOS MAX	PUNTOS TOTAL	PUNTOS OBTENIDOS	%	VALORACIÓN
		TDA	DA	NAND	ED	TED	TDA	DA	NAND	ED	TED							
37	Me siento satisfecho con mis compañeros de trabajo	5	7	3			25	28	9	0	0	62	15	5	75	62	83%	FORTALEZA
38	Las relaciones entre los compañeros de trabajo son adecuadas	4	9	2			20	36	6	0	0	62	15	5	75	62	83%	FORTALEZA
39	Cuento con la cooperación de mis compañeros de trabajo en caso de que los necesite	3	7	2	3		15	28	6	6	0	55	15	5	75	55	73%	FORTALEZA
40	Las relaciones entre los compañeros de trabajo está basada en el respeto	3	10	1	1		15	40	3	2	0	60	15	5	75	60	80%	FORTALEZA
PROMEDIO TOTAL																80%	FORTALEZA	

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015), desde cuestionario aplicado a los trabajadores.

El ítem 37 sobre la satisfacción que sienten los trabajadores con sus compañeros de trabajo resulto ser de 83% de satisfacción ubicado en el nivel muy alto, siendo esto lo desea por toda organización puesto que las buenas relaciones interpersonales facilitan la jornada de trabajo volviéndola más placentera.

El ítem 38 en relación a si son adecuadas las relaciones entre los compañeros obtuvo un 83% de satisfacción dando continuidad al nivel muy alto, este resultado permite corroborar el ítem anterior puesto que los porcentajes tienen coherencia, describiendo nuevamente las buenas relaciones existentes en la biblioteca.

Para el ítem 39 sobre contar con la cooperación de los compañeros de trabajo cuando se necesite arrojó el 73% de satisfacción, teniendo un nivel alto, se considera que se brindan apoyo entre los trabajadores cuando la situación lo amerite.

El ultimo ítem 40 relacionado con las relaciones entre los compañeros de trabajo está basada en el respeto obtuvo una puntuación de 80% de satisfacción considerado como un nivel alto, entendiendo que al mantenerse activo este valor las buenas relaciones prevalecerán.

Este indicador resulto tener el mayor nivel de satisfacción ubicado en alto con respecto a los anteriores, con un promedio total de 80%. Basándonos en la definición de Gibson et al (2009:102), que lo expresa como el “Grado en que los compañeros de trabajo son amigables, competentes y

cooperadores”. Se demuestra que en la biblioteca las relaciones interpersonales se manejan en óptimas condiciones lo que contribuye positivamente al clima organizacional.

CONCLUSIÓN

Tomando en cuenta los objetivos del estudio realizado y los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información se diagnosticó el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores administrativos de una biblioteca pública universitaria ubicada en el Estado Carabobo, concluyendo con lo siguiente:

Para dar respuesta al objetivo 1, identificar las estrategias que se desarrollan en pro de la satisfacción laboral en una biblioteca pública universitaria, se realizó una revisión documental de la I Convención Colectiva Única de Trabajadores del Sector Universitario 2013-2014 donde se describen los conceptos y beneficios que amparan a los trabajadores.; cabe señalar que para el momento de la investigación la mencionada convención se encontraba vencida y a la espera de renovación, también se aplicó una entrevista semi-estructurada a la Coordinadora de la Biblioteca Ciencias de la Vida, llegando a la conclusión que dichas estrategias son plenamente identificadas por los trabajadores administrativos y que algunas de ellas son satisfactorias; entre los indicadores satisfactorios se encuentran puesto, oportunidades de ascenso y supervisor; mientras que el indicador remuneración y beneficios sociales es insatisfactorio por no cumplir con sus expectativas.

Para dar respuesta al objetivo 2 Describir los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una biblioteca

pública universitaria, se procedió a realizar un cuestionario contentivo de los cinco indicadores antes mencionados con un total de 40 ítems aplicándolo a los trabajadores de la Biblioteca, para una comprensión general de todos los indicadores sirvió de apoyo la siguiente cita de Robbins (2004:192) quien sostiene que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: “un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad-puesto”. Haciendo la comparación de los resultados obtenidos por los indicadores la remuneración y beneficios sociales reflejó el promedio más bajo con un 42% de satisfacción lo cual es alarmante para un desempeño exitoso ya que se deduce que este indicador no cumple con las expectativas, necesidades y contexto social del trabajador, en continuidad las oportunidades de ascenso arrojaron un 65% de satisfacción indicando que estas expectativas son cubiertas por la institución y bien valoradas por los trabajadores sin embargo dentro del mismo arrojó descontento en los tiempos que demanda el proceso, mejorando así la perspectiva en comparación al indicador anterior.

Con un 69% de satisfacción se ubica el puesto dando a entender que hay que aspectos a mejorar en cuanto a los equipos y materiales de trabajos, los equipos de protección personal y las condiciones en general. Aumentando los resultados en 72% de satisfacción está el supervisor, generando una aceptación y compatibilidad en el personal a su cargo. Finalmente se presenta el indicador compañeros de trabajo con un 80% de satisfacción entendiéndose que existe un alto grado de compañerismo y compenetración en las relaciones interpersonales.

Cabe destacar que estos resultados presentan contraste al ser comparados con la entrevista semi-estructurada donde muestran similitud los indicadores remuneración y beneficios sociales, oportunidades de ascenso y compañeros de trabajo. Caso contrario en los indicadores puesto y supervisor que arrojan diferencias bajo la perspectiva de la coordinadora de biblioteca puesto que los percibe como debilidades mientras que los resultados de los trabajadores al respecto proyectan fortalezas.

Como resultado final se considera que los trabajadores están satisfechos en algunos aspectos mientras que en otros existe la insatisfacción.

Para finalizar se presenta un cuadro resumen por indicador refiriendo si el mismo es una fortaleza o debilidad, facilitando así la información para realizar las recomendaciones respectivas.

Cuadro N° 15 Resumen resultados por indicador

Indicador	Debilidad	Fortaleza
Remuneración y beneficios sociales	X	
Puesto		X
Oportunidades de ascenso		X
Supervisor		X
Compañeros de trabajo		X

Elaborado por Naranjo y Yáñez (2015).

RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones se presentan a continuación una serie de recomendaciones a ser tomadas en cuenta por la institución y la Coordinación de la Biblioteca Ciencias de la Vida a fin de garantizar un óptimo nivel de satisfacción para sus trabajadores, entre ellas tenemos las siguientes:

Para el indicador de remuneración y beneficios sociales que en su mayoría representa una debilidad, en esta dependencia se puede recomendar establecer en conjunto con las asociaciones sindicales, mesas de trabajo donde sean evaluadas las condiciones económicas de los trabajadores y que a su vez los beneficios valorados como fortaleza prevalezcan siempre en pro de garantizar la satisfacción de los trabajadores, ya que el aspecto social y económico juega un papel fundamental en sus vidas.

En el indicador puesto, las actividades y tareas realizadas por los trabajadores se logran evidenciar como fortaleza, sin embargo, se sugiere dotar al personal de equipos de seguridad adecuados, realizar un análisis de trabajo seguro, promover la prevención, actualizar las notificaciones de riesgo y evaluar periódicamente las distintas áreas de trabajo que conforman la Biblioteca Ciencias de la Vida afín de minimizar los riesgos presentes, previniendo accidentes y enfermedades ocupacionales, garantizando el

bienestar físico y mental de los trabajadores ya que esto representa dentro de este indicador un factor de debilidad.

En cuanto a las oportunidades de ascensos que ofrece la institución, se puede recomendar capacitar continuamente al personal de modo que al momento de existir la promoción de cargos que permitan el continuo crecimiento personal y desarrollo profesional, estos se sientan motivados y preparados para asumirlos. Además se recomienda minimizar los tiempos y hacer cumplimiento obligatorio de la normativa en cuanto al proceso.

Las acciones y gestión realizadas por el supervisor forman parte del indicador supervisor, el cual se valoró como una fortaleza en su totalidad lo que permite sugerir que se mantengan y prevalezcan las mismas ya que garantizan un ambiente de confianza entre los trabajadores y su jefe.

Como último indicador está compañeros de trabajo, el cual también obtuvo en su totalidad una valoración de fortaleza, donde se recomienda mantener y consolidar un clima de armonía y lazos amigables mediante actividades extra muro y estrategias de integración que puedan asegurar un alto nivel de satisfacción entre ellos, lo cual se verá reflejado en el continuo ejercicio de sus funciones.

LISTA DE REFERENCIAS

Acevedo, Alejandro y López, Alba (1986). **El proceso de la entrevista : conceptos y modelos.** Limusa. México.

Arias, Fidas (1999).**El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica.** Episteme. Caracas.

Balestrini, A. (2006). **Metodología : diseño y desarrollo del proceso de investigación.** Editorial Spersing. España.

Cabeco, Patricia y Herrera, Ana. (2010). **Satisfacción de las consejeras con directrices del área comercial para la venta de productos cosméticos accesorios. Caso: zona Los Guayos, Estado Carabobo.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales. Facultad de Ciencias Económicas Sociales. Universidad de Carabobo. Campus Barbula.

Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos.** Editorial McGraw-hill. Bogotá, Colombia.

Chiavenato, Idalberto (2009).**Gestión del talento humano.** Editorial McGraw-Hill. Bogotá, Colombia.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003).**Comportamiento Humano en el Trabajo.** McGraw-Hill, México.

Del Canto, Ero.**Gestión del capital humano, competencias sociedad del conocimiento.** Observatorio laboral revista venezolana, 4 (8) 89-113: julio/diciembre 2011

Disponible:<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/index.htm> Consulta: 2015, marzo 3.

Delgado de Smith, Yamile (2013). **La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas**. Biblioteca de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Delgado de Smith, Yamile, Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2002). **Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala. Caracas

Disponible: <http://yamilesmith.blogspot.com/2012/06/confiabilidad-y-validez-de-los.html> Consulta: 2015, mayo 15.

Durán, Virginia y Ramírez, Mariangel (2009). **Calidad de vida en el Trabajo**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciadas en Relaciones Industriales. Facultad de Ciencias Económicas Sociales. Universidad de Carabobo. Campus Barbula.

Fuentes Navarro, Silvia María (2012). **Satisfacción laboral y su influencia en la productividad : estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Disponible:<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
Consulta: 2014, diciembre 8

Gibson, James; Ivancevich, John ; Donnelly, James y Konopaske, Robert (2009). **Organizaciones**. McGraw Hill. México.

Gordon, Judith (1997). **Comportamiento organizacional**. Prentice-Hall Hispanoamericana. S.A. México.

Guillén C., Gabriela C. (2005). **La satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Siderúrgica del Turbio S.A.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Facultad de Ciencias Económicas Sociales. Universidad de Carabobo. Campus Barbula.

Disponible:<http://produccionuc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/630012EC.pdf> Consulta: 2015, mayo 29.

Hernández, Miguel.; Rojas, Ramón. y Sánchez, Johiber. (2005). **Satisfacción de los trabajadores con el entorno laboral y su influencia en la atención y servicio prestado al usuario". Caso: personal del departamento de oficialía de guardia de la sub-delegación las acacias del cuerpo de investigaciones científicas y penales y criminalísticas (CICPC) Valencia Estado Carabobo.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Facultad de Ciencias Económicas Sociales. Universidad de Carabobo. Campus Barbula.

Hogg, Michael y Vaughan, Graham (2008). **Psicología social.** Panamericana. Madrid.

Disponible:

<https://books.google.es/books?id=7crhnqbQIR4C&pg=PA177&dq=escala+de+lickert&hl=es&sa=X&ei=athvVdakGtKHsQSbo4PoAw&ved=0CEsQ6AEwBQ#v=onepage&q=escala%20de%20lickert&f=false> Consulta: 2015, mayo 29.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios :modelos de conocimientos que rigen los procesos de investigación y los métodos científicos expuestos desde la perspectiva de las ciencias sociales.** Los libros de El Nacional, Colección Minerva. Caracas.

I Convención Colectiva Única de Trabajadores del Sector Universitario 2013-2014.

Jorge Garcia-Reyes, Carmen(2004) **Tratado básico de biblioteconomía** José Antonio Maganwals (coordinador) Editorial Complutense, Madrid.

Disponible:<https://books.google.es/books?id=jkliDqeYOiAC&pg=PA437&dq=carmen+jorge&hl=es&sa=X&ei=UrRsVeqSJZHsQT32YHoCg&ved=0CCUQ6AEwAQ#v=onepage&q=carmen%20jorge&f=false> Consulta: 2015, Mayo 18.

Jurado Machado, Beatriz (2005). **Satisfacción laboral de los docentes adscritos a los Departamentos de la Escuela de Bioanálisis, facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Carabobo. Valencia.**

Disponible:<http://produccionuc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/70001488.pdf> Consulta: 2014, diciembre 8.

Márquez, Mónica (s/f). **Satisfacción laboral.**Asociación de graduandos y egresados PUCP.

Disponible:

http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general_marquez.pdf
Consulta: 2015, mayo 12.

Navarro, Carmen Alicia (2010). **Satisfacción laboral de los docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA con relación al clima organizacional : bajo un enfoque prospectivo.** Trabajo de Ascenso no publicado. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

Disponible:http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/T184D.pdf
Consulta: 2014, diciembre 8.

Robbins, Stephen y Coulter Mary (1996).**Administración.**Pearson.México.

Robbins, Stephen (2004). **Comportamiento organizacional.** Pearson. México.

Sandoval, Nestor y Valbuena,Mariana. (2010). **Satisfacción de los trabajadores de nómina diaria con los programas de bienestar social integral de una empresa procesadora de alimentos ubicada en Valencia Estado Carabobo.**Trabajo de grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales. Facultad de Ciencias Económicas Sociales. Universidad de Carabobo. Campus Barbula.

Schermerhorn, J; Hunt, J y Osborn, R. (2005). **Comportamiento Organizacional**. Limusa. México:

Sierra Bravo, Restituto (2001). **Técnicas de investigación social : teoría y ejercicios**. Paraninfo. Madrid.

Tamayo, Mario (2004). **El proceso de investigación científica**. Limusa. México.

Vroom, V y Deci, E (1999) **Motivación y alta dirección**. Trillas. México.

Werther, Williams y Keith, Davis (1995). **Administración de personal y Recursos Humanos**. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.

Zapata, Oscar (2005). **Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socio educativas**. Editorial Pax México.

ANEXOS

ANEXO N° 1

Guion de Entrevista para ser aplicado a la Coordinadora de la Biblioteca
Ciencias de la Vida

ANEXO N° 2

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Biblioteca Ciencias de la Vida

ANEXO N° 3

Validez del instrumento

ANEXO N° 4

Confiabilidad del instrumento