



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

ANÁLISIS DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS, ADSCRITA AL
VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
SOCIAL DE LA UNELLEZ BARINAS.AÑOS:2022.

TRABAJO DE APLICACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
AL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

Autor:

Carrasco Luis CI: 26342443

Tutor:

Profa. Yusbely Tovar

Barinas, Febrero de 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

ANÁLISIS DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS, ADSCRITA AL
VICERRECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO
SOCIAL DE LA UNELLEZ BARINAS.AÑOS:2022.

TRABAJO DE APLICACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR
AL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

Autor:

Carrasco Luis CI: 26342443

Tutor:

Profa. Yusbely Tovar

Barinas, Febrero de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

ACTA DE EVALUACIÓN FINAL TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurado Evaluador, hoy, primero de Marzo del año 2023, reunidos en el Pabellón B, Aula B-04, se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación Titulado: "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS, ADSCRITA AL VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNELLEZ BARINAS AÑOS 2022.". Presentado por el Bachiller: CARRASCO DÍAZ LUIS LEONARDO C.I. 26.342.443. A los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de Licenciado (a) en Administración. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas, de acuerdo con lo establecido en las Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado otorga la siguiente calificación:

| Apellidos y Nombres | C.I. N° | 30% (Prof. Aula) | 50% (Inf. Esc.) | 20% (Pres. Oral) | 100% TOTAL | CAL DEF (1-5) |
|-----------------------------|------------|------------------------|-----------------------|------------------------|---------------|---------------------|
| Carrasco Díaz Luis Leonardo | 26.342.443 | 30 | 48,66 | 18,67 | 97,33 | 4,89 |

Se emite la presente acta según Resolución de Comisión Asesora Nro. CAPCSyE/12/2022, Acta N° 005, Punto N° 25, de fecha 08/12/2022 y queda asentada en el Subprograma Administración al primer día del mes de Marzo de 2023.

Observaciones _____

| Miembro | Apellidos y Nombres | C.I. N° | Firma |
|------------------|---------------------|----------|-------|
| Tutor (a) | Glover Gisbelly | 15924246 | |
| Jurado Principal | Sergio Darling | 6451024 | |
| Jurado Principal | Roberto Urdano | 15329573 | |



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Aprobación del tutor

Yo, Yusbely Tovar , titular de la cedula de identidad N° V-15.924.246, en mi carácter de Tutor del Trabajo de aplicación titulado **Análisis de la Satisfacción Laboral en el Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social Unellez Barinas Años: 2022.**, presentado por el Bachiller: Luis Carrasco, de la cedula de identidad N° V- 26342443, para optar al Título de **Licenciado en Administración**, por medio de la presente certifico que he leído el trabajo y considero que reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Así mismo, me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

Prof. Yusbely Tovar

C.I. V-15.924.246



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACION

Constancia de ejecución del trabajo de aplicación

Yo, María Zambrano, titular de la cedula de identidad N° 10.057.969, en mi condición de Jefa de Programa Estudios Avanzados, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ Barinas, hago constar por medio de la presente que el bachiller Luis Carrasco CI N. 26342443, autor del trabajo de aplicación titulado “La satisfacción laboral en el Programa de Estudios Avanzados del VPDS UNELLEZ 2022-2023” siendo la tutora la profesora Yusbely Tovar CI, V;15.924.246 para optar por el título de Licenciado en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora “, certifico que el estudiante antes mencionado realizo su trabajo de aplicación en este programa académico.

En la ciudad de Barinas a los 3 días del mes de febrero de 2023.



Dra. María Zambrano

V-10.057.969

Jefa de Programa Estudios Avanzados VPDS UNELLEZ

Designación según Orden Rectoral N° R/1823/11/2022

De fecha 3 de noviembre del 2022

Dedicatoria

A través del recorrido que diariamente hago en mi vida primeramente le agradezco:

A Dios, por permitirme la existencia y regalarme el don de vida, por ser mi gran guía en todo momento, darme salud, voluntad y sabiduría para seguir adelante y poder culminar mis metas.

A mis padres, por guiarme siempre en el buen camino, a quien le debo el ser y todo lo que soy, que con su gran esfuerzo, sus bendiciones he logrado alcanzar mis metas propuestas. Dios les bendiga.

A mis hermanos, por haberme motivado a emprender este camino, son un ser inolvidable que dan lo mejor de sí para apoyarme en todo momento su apoyo siempre será importante.

A todas las personas y demás seres queridos que siempre me demostraron lo importante de caminar junto a ellos, su apoyo incondicional, son admirables, por su sacrificio y paciencia apoyándome en todos los momentos mil gracias.

A todos mil gracias. Que Dios les bendiga.

Agradecimiento

A Dios todopoderoso por brindarme sabiduría, fortaleza, por la familia que me ha dado, gracias por todas las dificultades encontradas, por ser autor de mis logros

A mi madre Miriam Aleida Carrasco Díaz, por darme la vida, por dedicar su tiempo para mi educación, son mi mayor motivo, mi mayor inspiración, por ser tan entregados en mis proyectos son mi motor principal en cada una de mis metas.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ-Barinas) que abrió sus puertas para seguir transitando por el camino de la búsqueda del conocimiento.

A los profesores(as), por sus conocimientos brindados a lo largo de estos años; a ellos que me guiaron por el camino del saber.

Agradezco a toda mi familia, profesores y amigos por su apoyo incondicional, en cada momento Dios los bendiga siempre. A mis compañeros de clases, son un grupo maravilloso si volviera a nacer pediría a Dios que me los coloque en el camino he aprendido de cada uno de ustedes gracias por todas sus enseñanzas, su respeto, su confianza, su cariño en toda mi carrera, viven en mi corazón los Amo.

Índice General

| | pp. |
|--|-----------|
| Contraportada..... | 2 |
| Dedicatoria..... | 5 |
| Agradecimientos..... | 6 |
| Lista de cuadros..... | 10 |
| Resumen..... | 12 |
| Introducción..... | 13 |
| CAPITULO | |
| 1 El problema..... | 15 |
| Planteamiento del problema..... | 15 |
| Objetivo de la investigación..... | 19 |
| Objetivo General..... | 19 |
| Objetivos Específicos..... | 20 |
| Justificación de la investigación..... | 20 |
| Alcance y delimitación..... | 21 |

| | |
|--|----|
| 11. Marco Teórico o Referencial | 22 |
| Antecedentes de la investigación..... | 22 |
| Breve Reseña Histórica del ámbito social objeto de estudio..... | 25 |
| Bases teóricas..... | 26 |
| Satisfacción laboral..... | 26 |
| Importancia de la satisfacción laboral..... | 27 |
| Factores determinantes de la satisfacción laboral..... | 28 |
| Bases legales..... | 29 |
| Constitución de la República Bolivariana de Venezuela..... | 30 |
| Ley Orgánica del trabajo..... | 30 |
| Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y medio Ambiente de Trabajo..... | 31 |
| Definición de Términos Básicos..... | 32 |
| Operacionalización de las Variables..... | 33 |
| 111. Marco Metodológico | |
| Enfoque o Paradigma de la investigación..... | 34 |
| Tipo de Investigación..... | 34 |

| | |
|---|------------|
| Diseño de la investigación..... | 34 |
| Población y Muestra..... | 34 |
| Técnicas e Instrumento de Recolección de datos..... | 35 |
| Validez y Confiabilidad del instrumento..... | 35 |
| Técnicas de Procesamiento Análisis de la Información..... | 37 |
| IV Análisis de la información. | |
| Procesamiento de los datos..... | 38 |
| V Conclusiones y Recomendaciones..... | |
| Referencias..... | 59. |
| Anexos..... | 62 |
| A Instrumento de Recolección de Datos..... | 63 |
| B Validación del instrumento..... | 64 |

Lista de cuadros

| N° | pp. |
|--|-----|
| 1 Sistema de variables..... | 33 |
| 2 Satisfacción laboral..... | 39. |
| 3 Desempeño laboral..... | 40. |
| 4 Remuneración salarial..... | 42 |
| 5 Motivación laboral..... | 43 |
| 6 Salario..... | 45 |
| 7 Estructura organizacional..... | 46 |
| 8 Desarrollo organizacional..... | 47 |
| 9 Reconocimiento laboral..... | 49 |
| 10 Jornada laboral..... | 50 |
| 11 Las normas y procedimientos de trabajo..... | 52 |
| 12 Conflicto laboral..... | 53 |
| 13 Estructura organizacional..... | 54 |

Lista de Gráficos

N°

| | |
|--|----|
| 1 Satisfacción laboral..... | 39 |
| 2 Desempeño laboral..... | 41 |
| 3 Remuneración salarial..... | 42 |
| 4 Motivación laboral..... | 44 |
| 5 Salario..... | 45 |
| 6 Estructura organizacional..... | 47 |
| 7 Desarrollo organizacional..... | 48 |
| 8 Reconocimiento laboral..... | 49 |
| 9 Jornada laboral..... | 51 |
| 10 Las normas y procedimientos de trabajo..... | 52 |
| 11 Conflicto laboral..... | 53 |
| 12 Estructura organizacional..... | 55 |

Análisis de la satisfacción laboral en el programa de estudios avanzados, adscrita al Vicerrectorado de planificación y desarrollo social de la Unellez Barinas Años: 2022

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal el Análisis de la Satisfacción Laboral en el Programa de Estudios avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez Barinas. Durante los años 2022, la investigación se enmarco de tipo cuantitativo, tipo descriptivo, bajo el diseño no experimental; la población considerada fue de diecinueve (19) personas; donde se selecciono como muestra exclusiva de diez (10) jefes de unidades, a los que se aplico una encuesta a través de un instrumento tipo Likert con tres alternativas de respuestas; el cual fue validado su contenido a juicio por tres (3) expertos. Finalmente por el procesamiento y descripción de los datos obtenidos por cada variable, se utilizo la distribución de la frecuencia absoluta como relativa de cada ítem; como técnica de representación grafica se empleo el diagrama circular; así mismo, se analizaron las dimensiones que compone cada variable. Se concluyo que los jefes del programa de Estudios Avanzados no tienen satisfacción con su gestión administrativa, observándose una insatisfacción en su desempeño laboral. Por tanto se recomienda al programa de estudios avanzados realizar jornadas de actualización que le permiten adquirir habilidades destrezas que contribuyan de manera significativa desarrollar una mejor satisfacción laboral de sus empleados en el Programa de Estudios Avanzados.

Palabras clave: Satisfacción laboral.

El presente trabajo investigativo, tiene como objetivo fundamental la descripción de las situaciones sociales relacionadas con el programa de estudios avanzados producidas hoy día a lo largo del estado Barinas, basado en hechos sin ningún tipo de alteración en cuanto a la recopilación de los datos, solo cumpliendo una finalidad, es aportar un granito de arena mas al mundo de la investigación, analizando y proponiendo ideas para diferentes problemáticas presentadas, cada una dependiendo del tiempo y el espacio, pero en fin todo resumido bajo una misma situación, es importante que cada investigador, conozca bien la diferencia entre problemática y consecuencia, siendo esta capacidad una gran ventaja para llevar a cabo la lucha en la práctica y conseguir resultados provechosos. Conocemos hoy día la participación del pueblo Venezolano en diferentes organismos populares para la discusión y análisis de sus problemas en las diferentes comunidades del país, es vital la función de los programas de estudios avanzados en el desarrollo de las comunidades.

Comprender la existencia de los programas de estudios avanzados como herramienta del pueblo para emprender las luchas es vital para su desarrollo, sin embargo también es necesario conocer sus alcances limitaciones. La presente investigación se basara en la información de largas horas de trajo, lo cual se iba estructurando el trabajo, se encontraron situaciones que generaron grandes interrogantes, hubo dudas, mucha documentación para la capacitación teórica.

A medida que se ha ido conociendo acerca del fortalecimiento de los programas de estudios avanzados, se lleva desde lo conocido hasta lo desconocido, por el mundo de la investigación, polémicas, situaciones, no todas problemas, más bien consecuencias, que llamaron la atención para ir a la búsqueda de información de estas, siendo no muy numerosos los problemas, aun así muchas las consecuencias, y el distinguir fue vital para llegar a la raíz de lo que allí estaba sucediendo.

De la manera más idónea y serias investigaciones se pudieron conocer, los jefes que hacen vida, o más llevan la responsabilidad sobre sus hombros de los sectores que ellos representan, manifestaban también dificultades, las cuales en el presente trabajo le describa de cómo fueron estudiadas analizadas, las diferentes problemáticas de estas han surgido a raíz de la ignorancia

que muchos de estos ciudadanos presentan frente al funcionamiento del sistema contable y administrativo. La información presentada, muestra todas las fortalezas y alcances que estos organismos poseen, se conocerá una amplia gama de información acerca de su estructuración, desarrollo de las funciones, y también de la forma como se ha transformado en una herramienta fundamental de las masas populares, como símbolo de expresión y participación, trabajo comunitario y desarrollo social, donde el único protagonista a través de los programas de estudios avanzados, es el pueblo a través de sus ámbitos de estudios, aun así existen grandes limitaciones, que impiden de alguna u otra forma el mejor funcionamiento posible, debido, que los participantes de estos organismos, no están suficientemente capacitados.

El estudio está dividido en cinco (5) capítulos, los cuales se encuentran estructuran de la siguiente manera:

En el capítulo I, se plantea el problema de la investigación, los objetivos generales y específicos, así como la justificación, alcance y delimitación de la misma.

En el capítulo II, se describe el marco teórico que sirve de basamento para la realización del estudio de las variables investigadas, el cual abarca desde los antecedentes de la investigación, antecedentes de la organización, las bases teóricas, las bases legales y operacionalización de las variables.

En el capítulo III, se señala el marco metodológico en el cual se desarrollan las técnicas e instrumentos de recolección de información, igualmente se determina la manera en la que se procesa, analiza el instrumento aplicado.

En el capítulo IV, referente al análisis de la información, donde se ordenaron, codificaron y tabularon los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación para ser presentados los resultados en cuadros estadísticos y gráficos de barra.

En el capítulo V, conclusiones y recomendaciones de parte de los investigadores para la empresa caso de estudio.

Capítulo I

El problema

Planteamiento y formulación del problema

En la actualidad, trabajar y producir de manera coordinada con otros es una necesidad crucial, de ahí el surgimiento de la organización laboral, así como también la vida social se enmarca en patrones culturales que permiten el desarrollo de las personas, las organizaciones cuentan con su cultura que está a su vez debería facilitar la integración y el crecimiento de sus miembros, su grado de solidez y la madurez de la misma. La satisfacción de una organización no está presente desde su inicio, sino que forma gradualmente, y se consolida con la coherencia y la consistencia entre lo que dicen y hacen sus miembros. De acuerdo con Melinkoff (2010:16), quien define las organizaciones como “unidades sociales deliberadamente constituidas o reconstituidas para alcanzar fines específicos”. Esto significa que rigen de manera deliberada y reconstituidas para lograr diferentes objetivos específicos.

Es decir está determinada el buen funcionamiento de sus recursos, estos recursos tanto materiales como humanos para desarrollar objetivos organizacionales, de esto depende que estos individuos luchen por sus objetivos valiéndose de la organización para alcanzarlos. En por ello que los valores organizacionales proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros, lo que a su vez permite que existan criterios unificados que comparten y fortalecen los intereses de todos. En efecto Idalberto Chiavenato (2011) expone que las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de los objetivos específicos. Se rigen de manera organizada y planeada para lograr determinados. (p9).

Por consiguiente, la satisfacción organizacional sirve como marco de referencia para los miembros y las pautas acercadas, como las personas se desempeñan en la organización deben manejar sus creencias, comportamientos, a tratar su ambiente, sus socios y otras ideas que en conjunto, representan la manera cómo funcionan y trabaja una organización.

En concordancia con esto, Lee y Chang (2008:733), la satisfacción laboral es una “actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”. Es decir que este autor plantea que la actitud desarrollada en el trabajo genera satisfacción, no son tangibles ni apreciables, de tal manera que los miembros de la organización conozcan y comprendan estos sistemas para así puedan desarrollar y alcanzar los objetivos de la organización

Hay organizaciones dentro de su departamento que han obtenido satisfacción laboral como RRHH que han sido objeto de generar gran satisfacción a los empleados uno de ellos Microsoft (2017), esta organización “tiene un desarrollo interno donde se puede trabajar desde espacios compartidos modernos con diseño de interiores de vanguardia en oficinas corporativas. Es normal trabajar e sofás suelos y aire libre. Esto demuestra la amplia forma de trabajo de las oficinas del mundo moderno, donde prevalecen la flexibilidad y los espacios amplios y coloridos. Que han dado grandes resultados en la productividad, innovación y expansión de la organización.

Caso contrario de algunas empresas españolas que como expone Galán (2018), no puede seguir creciendo por que prevalece la satisfacción laboral familiar antes que la profesional. En este sentido el autor sostiene que la mayoría de las empresas españolas tiene: un proceso de cierta inspección y cambio cultural, competitivos globalmente. Empresas grades pero poco profesionalizada no se puede delegar en terceros y pesa mucho más la cadena de confianza que vínculos en base a eficiencia.

En este sentido, se puede decir que e estas organizaciones, la satisfacción laboral se convierte en un obstáculo para su crecimiento y pon ende competir para escalar global, ya que no hay adaptación externa (innovación, desarrollo, uso de las nuevas tecnologías, profesionalización en la mano de obra entre otros) y la integración interna de sus miembros.

Según López (2016), los trabajadores europeos manifiestan altos niveles de insatisfacción con su trabajo, ya que más del 20% se declaran estar insatisfechos. Por ejemplo, en España, el personal que trabaja tienen un nivel medio de satisfacción global, en un 74,59%, lo que hace notar que la satisfacción laboral es intermedia los estreso res están más elevados que lo encontrado en bibliografías.

En el caso de Latinoamérica según Sánchez (2018) afirma que en Estados Unidos muestran una sucesiva reducción en los niveles de satisfacción laboral, hasta situarse en alrededor de un 50% de empleados satisfechos en el año 2015 frente de un 58,6% en el año 2000. Por otro lado, estudios en 3 países sudamericanos (Chile, Argentina y Brasil) y 2 del este europeo (Hungría y Ucrania), muestra como la satisfacción laboral tiene a ser alta, tanto en los países iberoamericanos como en las economías de transición europeas. Así pues, Chile presenta el nivel más alto de satisfacción y Ucrania el más bajo.

Así mismo, Contreras (2017) nos muestra que, en un estudio realizado en Colombia, los resultados exponen que el 58% de los trabajadores presentan un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 31% que presenta un nivel alto y finalmente el 11% con un nivel bajo. Pues en líneas generales se podría afirmar que la satisfacción laboral de los trabajadores en general es un fenómeno multidimensional asociado a una variedad de componentes que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios ofrecidos.

Todo esto conlleva a la reflexión de que la satisfacción laboral es un tema complejo y no se alcanza exclusivamente en organizaciones de países premundistas, sino en aquellas que empiezan a valorar, generar y poner en práctica estrategias que promuevan el bienestar del recurso humano, sea cual sea el espacio geográfico que ocupen en el globo terrestre. Castro (2016). También expresa que: la globalización y la liberación de los mercados mundiales no solo evidencian ser incapaces de proporcionar una mayor equidad social y mejores condiciones laborales, sino que llevan a un relajamiento de las condiciones contractuales y al crecimiento del empleo atípico.

En el caso de Venezuela hay organizaciones exitosas, que a pesar de la crisis actual aun se mantiene dentro de las mejores. Como es el caso de la Polar C.A. Según Gallup (2015). En Venezuela el 12% de los trabajadores tienen sentido de la pasión por su trabajo, una profunda conexión con el empleador y pasan sus días impulsando a la empresa, en tanto los no comprometidos se encuentran fuera de sintonía con la organización y realizan su diario desempeño con desinterés.

En otros términos, la satisfacción percibida por el trabajador condiciona su compromiso organizacional, término que hace referencia al grado con que el recurso humano genera valor contribuyendo de manera eficiente a alcanzar los objetivos de la empresa. Ciertamente, en palabras de Martin y Bennett (2013), la integración de los individuos a la organización es de vital importancia, pero su compromiso institucional va a ser mayor en la medida que la satisfacción de sus necesidades y cumplimiento de metas y objetivos personales alcancen un nivel aceptable, permitiendo que la relación empleado-empresa permanezca en el tiempo. De manera pues, los satisfactorios percibidos por el trabajador en su lugar de trabajo condicionan su conducta laboral, aceptando como propias la cultura, metas y valores de la organización.

La Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (Unellez, no está ajena a esta realidad, según la entrevista realizada a la Lic. María Zambrano (2022), coordinadora de post-grado de esta universidad, señaló que los valores organizacionales no están bien definidos, que a su vez solo depende de la coordinación general de recursos humanos y en función a las conductas costumbres, filosofías de vida que son compartidos por el personal que en ella labora. También precisó que se requiere mayor número de talento humano para la realización de las actividades o solo a nivel de coordinarlas adecuadamente sino que también existan las normas, actividades, los valores y el lenguaje técnico del personal, lo cual se evidencia en el desempeño de sus funciones.

Por lo que, las causas que fundamenta la evidencia del problema son las siguientes: 1) inexistencia de un plan de capacitación basado en la detección de las necesidades según los cargos y las funciones y o han hecho énfasis en que conozcan sus valores centrales la visión, misión, objetos organizacionales; 2) inexistencia de identidad corporativa dentro de la coordinación de postgrado es un criterio cuyo valor viene anudado a la falta de sus propias normas de comportamiento, imagen, valores, personalidad ante cualquier circunstancia que se pretende en su entorno laboral; 3) La misión, visión y valores de la coordinación de postgrado no fue un proceso de construcción colectiva con el personal e relación a esto no se implementa la interacción y participación del personal con dichos

aspectos para sintetizar de manera colectiva y eficiente los actos que dan sentido de pertenecía dentro de la organización. 4) Insuficiente personal ocupándose en el intercambio de recursos y al desempeño de sus funciones es decir, no desempeñan correctamente las funciones y responsabilidades que se le asigna a cada empleado, debido a que carecen del suficiente recurso humano en cada área de trabajo.

De acuerdo a las causas descritas traen como consecuencia: la inexistencia de los espacios de comunicación sobre lo que es la gestión de la coordinación de postgrado, bajo sentido de pertenencia, ausentismo laboral, debilidad en los valores compartidos, además de esto pocas veces existe la comunicación frecuente dentro del personal para combatir obstáculos y desafíos en la gestión administrativa que trae como consecuencia lentitud y el retardo en la atención inmediata y eficiencia en el cumplimiento de sus funciones.

Es por ello que en virtud de lo anterior y de la problemática se consideran que existe suficiente evidencia para plantearse las siguientes interrogantes:

- 1) ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral que posee el personal dentro del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez Barinas años: 2022?
- 2) ¿Qué factores influyen en el nivel de Satisfacción Laboral en el personal dentro del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez Barinas años: 2022?
- 3) ¿Qué acciones son necesarias para contribuir a mejorar la Satisfacción Laboral en el Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez Barinas años: 2022?

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Analizar la Satisfacción Laboral dentro del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas Años: 2022.

Objetivos específicos

Determinar la Satisfacción Laboral dentro del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas Años: 2022.

Identificar los factores que influyen en el nivel de Satisfacción Laboral dentro del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas Años: 2022.

Establecer las acciones necesarias que contribuyen a mejorar el nivel de Satisfacción Laboral Dentro del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas Años: 2022.

Justificación:

La presente investigación estuvo vinculada a analizarla la satisfacción laboral debido a que el personal en el Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez Barinas.

No tiene establecido desde sus inicios la satisfacción laboral e identidad corporativa, ya que no fue un proceso de contribución colectiva, donde se pone de manifiesto las necesidades y condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, la comunicación, normas y actitudes que son factores determinantes para su coordinación y desarrollo. Es aquí donde surge la necesidad de implementar los valores laborales que son indispensables para el personal y deben promerse desde el inicio y estar incorporados en los instrumentos de planificación y dirección, tales como la visión, misión, los objetivos estratégicos y la estructura organizativa, con la finalidad realizar sus labores de una manera más eficiente.

Desde el punto de vista teórico, dicha investigación se justifica ya que permite conocer los factores que generan el desequilibrio en los procesos de comunicación, participación e integración de los miembros de la organización, entre otros.

elementos que hacen vida al funcionamiento dentro del programa de estudios avanzados, adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez Barinas. De igual manera, desde el punto de vista metodológico va a favorecer con material bibliográfico a los estudiantes en el área de ciencias sociales interesados en documentarse y formarse en el área administrativa, brindando así la información necesaria para conocer el desarrollo de una gestión administrativa adecuada.

Alcances y delimitación

Alcances

Esta investigación estuvo dirigida a desarrollar un análisis sobre la Satisfacción Laboral dentro del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez Barinas, fundamentado en un diseño bibliográfico y de campo, para determinar los aspectos que radican, en los valores del personal y su comportamiento, en este sentido, los resultados de la presente investigación constituyan las bases sobre los cuales este departamento pueda mejorar su gestión de manera eficiente e inclusive a las distintas oficinas de vicerrectorados que conforman la Unellez.

Delimitación

Luego de haber descrito la problemática objeto de estudio de la presente investigación, se delimita a “La satisfacción laboral dentro del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez”, ubicada en el municipio Barinas, Estado Barinas, Venezuela durante el transcurso de los años: 2022.

Capítulo II

Marco teórico o referencial

A continuación se da paso a todo lo referente al marco teórico, que constituye el corazón del trabajo de la investigación, pues sobre este se concluye una plataforma para el análisis de los resultados obtenidos en la investigación. Según Supo (2015), define al marco teórico, es una construcción teórica que permiten sostener el planteamiento del estudio, con conceptos y antecedentes sólidos que no dejen duda que el estudio a realizarse se ha ubicado adecuadamente dentro de un nivel investigativo.

Antecedentes de la investigación:

Según Supo (2015), hace una comparación con el plano cartesiano y afirma que la línea vertical llamada línea de investigación se cruza con la línea horizontal llamada nivel investigativo y es en este punto donde se desarrolla el estudio. Por lo tanto, todo estudio se debe realizar desde el punto de nuestra línea de investigación, es aquí donde se presentan los primeros vacíos de su conocimiento, esto lo podemos detectar cuando realizamos contribuir con la línea de investigación.

Al momento de desarrollar esta investigación, se obtendrá información de diferentes trabajos vinculados directamente a la satisfacción laboral, cuyos aportes se consideran significativos y de provecho dado que enfatiza la importancia de los valores organizacionales, entre estos estudios se pueden destacar los siguientes:

Sánchez (2018), en su trabajo de aplicación presentado como requisito para optar el título de licenciado en administración (U.T.P); universidad tecnológica del Perú; Lima; Perú, titulado: Relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre de personas Cruz del Sur S.A.C. año 2015. El trabajo trata de identificar el modo de relación entre satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en una empresa de transportes. La investigación emplea un diseño correlacional, pues mide una correlación entre 2 variables. A través de un cuestionario estructurado, se intentó la medición de las variables internas (intrínsecas) que producen satisfacción y motivación; con las externas (higiénicas), sustentadas en la teoría

de bifactorial de Frederick Herzberg, se aplico una encuesta a 167 tripulantes, mientras llegan o partía de viaje, hallándose que los entrevistados son mayoría jóvenes, solteros, hombre (aunque existe un balance con una dotación representativa de personal femenino), todos ellos provenientes de provincias de la capital.

La investigación anterior se relaciona con el actual trabajo de aplicación, debido a la similitud en cuanto a la percepción del ambiente social de una organización, con un significativo aporte de las características que influyen a nivel laboral, que son unidades claves para el análisis del comportamiento y que constituyen la base de la satisfacción laboral.

Lomas (2017), en su trabajo de aplicación presentado como requisito para optar el título de licenciado en administración (P.I.U.R.A). Universidad politécnica industrial de la municipalidad distrital de Buenos Aires, Argentina, titulado: “satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Buenos Aires, Argentina. En ella, se busco el objetivo general de determinar la relación entre variables satisfacción laboral y productividad. El tipo de investigación aplicado fue no experimental, el diseño, descriptivo correlacional. El estudio se baso en una muestra de 70 trabajadores de la municipalidad distrital de Buenos Aires, en el año 2017, a quienes se aplicaron cuestionarios para recolectar información, llegando a la siguiente conclusión: existe una relación directa, positiva muy alta entre las variables satisfacción laboral y productividad, debido a que el valor P (sig.(bilateral)) es a 0,005 de decir 0,000; donde la correlación r de Pearson es de 0,944, la cual indica que la variable satisfacción laboral es un 89%. Los resultados provenientes de la muestra indican que el 34% indican que su nivel de satisfacción es bajo, pues, la organización no otorga las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades.

Este estudio se tomo como referencia, debido a su contenido teórico y en relación con nuestra investigación ya que su elemento principal es la satisfacción laboral lo que hace relevancia en que cada trabajador realice sus actividades diarias con motivación, su

capacitación, dentro de un clima laboral adecuado, la comunicación y trato de cada departamento, y el compromiso de cada persona con su empresa.

Pérez y Rondón (2014), en su estudio realizado para optar al título de licenciado en administración en la Unellez Barinas. Titulado análisis de la satisfacción laboral en la empresa industrias alimenticias Italia, C.A (INAICA). Adopto una metodología de paradigma cuantitativo, su nivel de investigación es analítica como diseño de campo, utilizando como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario, lo cual permitió obtener una situación real y deseada de la satisfacción laboral, abordando el problema de la poca participación de los empleados en la toma de decisiones por lo que predomina una cultura orientada al poder de la empresa.

Este estudio se tomo como referencia, debido a las similitudes que existen entre ambos trabajos, dada la importancia de la influencia de los valores, normas y procedimientos que deben conocer los integrantes de una organización y que determinan su comportamiento, en virtud de mejorar en el desarrollo de sus funciones de manera optima y eficaz dentro de la misma, lo que significo un gran aporte para esta investigación.

Pérez, Calderón, y Méndez (2015), en su trabajo de aplicación para optar por al título de licenciado en administración titulado: Ambiente y satisfacción laboral en el hospital nuestra Señora del Carmen, Parroquia Barinas, Municipio Bolívar del estado Barinas, Caso de estudio: Departamento de administración e la universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (Unellez). Barinas.

El trabajo tiene un tipo de investigación de naturaleza descriptiva, enmarcada en un diseño de investigación de estudio de campo, las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la encuesta y la observación directa, el instrumento aplicado fue el cuestionario, para lo cual se fijaron como objetivos específicos, identificar las relaciones personales que actualmente existen en el departamento de administración en la institución, con la finalidad de determinar los elementos el que influyen en el ambiente laboral y el desempeño de los funcionarios que laboran en el departamento de administración, con el fin de conocer la eficiencia en la prestación de los servicios.

Esta investigación descrita anteriormente tiene relación con esta investigación, por cuanto describe la satisfacción laboral como elemento valioso para examinar la dinámica de las relaciones interpersonales que forman parte para obtener el buen desempeño de la organización, en este sentido las organizaciones pueden obtener herramientas que les permitan fortalecer el ambiente en el que labora su personal y mejorar las funciones que desempeñan de acuerdo a objetivos planteados en su estructura organizativa, lo cual hace que esta investigación tenga información que atañe al presente estudio.

Reseña histórica del ámbito social objeto de estudio:

El crecimiento de la universidad generó la necesidad de crear la Comisión Organizadora de La UNELLEZ, cuyo objetivo era adelantar estudios de Factibilidad, Organización, Funcionamiento, y Desarrollo de la Institución. En el estudio de Factibilidad dicha Comisión Presentó ante el Consejo Nacional de Universidades (C.N.U.) que el desarrollo de la actividad curricular se cumpliría en cuatro ciclos para el nivel profesional, constituyendo el último ciclo, los cursos de Postgrado, Especializaciones, Maestrías y/o Doctorados. En este caso específico, se hace referencia a la creación de la coordinación Área de Postgrado, en el año 1986, según resolución N° CD/86/03366, de fecha 24/09/86.

Con el objetivo de elevar el nivel académico, desempeño profesional y calidad humana de los Egresados del Sub-sistema de educación superior comprometidos con el desarrollo Integral del país. La Coordinación del Área de Postgrado de la UNELLEZ, además tiene también una relación estrecha con administración del VPDS, la cual maneja los recursos propios de Marco Teórico o Referencial 29 Postgrado, conjuntamente con las oficinas del Vicerrectorado Académico, quien avala las solicitudes de las requisiciones de compra, honorarios profesionales de los profesores externos de la universidad que imparten clases en Postgrado, ordenes de servicio y mantenimiento, suministro de equipos, entre otras. La misión de dicha Coordinación consiste en ser una dependencia moderna y eficaz, con capacidad de respuesta inmediata, para desarrollar los estudios de postgrado a nivel nacional e internacional orientados hacia la generación y difusión de conocimientos de alto

nivel, así como también la formación de profesionales especializados que contribuyan a elevar el nivel Socio-Económico y Cultural de la región con proyección nacional e internacional, comprometidos con las demandas de la sociedad venezolana y la interacción permanente con el medio a nivel de investigación y postgrado. La cual debe estar orientada a la consecución de las metas y objetivos de la UNELLEZ.

Bases teóricas

Las bases teóricas son el sustento de una investigación desde el punto de vista conceptual, por lo que se organiza de acuerdo a las temáticas que se investigan. En relación a esto Arias (2012), menciona que las bases teóricas son “el desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107) en este sentido es necesario conceptualizar y definir todos los aspectos o conjunto de concepciones y conocimientos sobre la cual se diseña el estudio que además se relacionan claramente con las variables.

Definición de satisfacción laboral:

Según Zayas, Báez, y Hernández (2015): Determinan que la satisfacción laboral implica los resultados ya experimentados por los colaboradores sobre su entorno laboral.

Según Lupano y Castro, (2018), la satisfacción laboral es un estado emocional, que se genera por la apreciación que la persona tiene de su puesto de trabajo, según si este cubre sus necesidades y expectativas personales.

Según Chiang, Salazar y Martin, (2014): Plantea que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral están relacionados con indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, rotación, rendimiento.

Según Lacayo (2017), la satisfacción laboral en el trabajo considera como actitud, puede sufrir alteraciones en virtud de los factores personales del individuo o de las influencias del medio, es decir la satisfacción en el trabajo estaría en función de la personalidad del individuo.

Según Robbins (2017) define la satisfacción laboral “Sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este”. (pag.78).

Entonces va quedando claro que la satisfacción laboral viene a ser la conformidad que posee un empleado respecto a su trabajo, el cual se manifiesta mediante un conjunto de actitudes, teniendo en cuenta factores intrínsecos extrínsecos, tales como la relación con los superiores y compañeros, condiciones físicas del trabajo, participación en la toma de decisiones, motivación frente a las actividades reales (consecución de objetivos personales), recompensas recibidas, entre otros. Además, “La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador”.

¿Por qué es importante la satisfacción laboral?

Los empleados que están satisfechos ayudan voluntariamente al resto de sus compañeros de trabajo. Así mismo, también cooperan con la organización y respetan las reglas que se impongan dentro del mismo. Ponen su mayor esfuerzo para resolver cualquier tipo de crisis que se presente. Para ellos, la organización siempre será lo primero. No acuden a la oficina solo por dinero sino creen en las metas y objetivos del negocio. Los empleados satisfechos tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo comúnmente encuentran problemas a cada paso que dan.

La satisfacción y la felicidad en el trabajo comportan múltiples beneficios. Combinadas mejoran el estado de ánimo y aumentan las oportunidades para el trabajo en grupo. Para el intercambio de conocimiento y fomentan la comunicación abierta. No hay duda de que el ambiente laboral tiene un gran papel a la hora de determinar el nivel de satisfacción de cualquier empleado. Al colaborador sentirse alegre en su espacio de trabajo, mejora sus resultados. Por ende, mejorar su eficiencia y beneficia económicamente a la empresa.

Cuando los trabajadores de una empresa se sienten cómodos de trabajar en ella, buscan quedarse largo tiempo. Además, también respetan las jornadas laborales y si hay que quedarse un poco más de tiempo, no sería problema. Esto quiere decir que, cuando un colaborador está a gusto en su centro laboral, no tiene en mente buscar nuevas

oportunidades laborales. Ya que donde se encuentra siente que el entorno es ideal y hay buenas condiciones para laborar.

- Teoría Bifactorial de Herzberg (1959): Mediante una encuesta aplicada a un grupo de ejecutivos, encontró que existen dos factores presentes en la satisfacción laboral, los motivadores tales como el logro, los reconocimientos, las implicancias del trabajo, la responsabilidad, el progreso, desarrollo, entre otros; y los de higiene tales como las políticas de la empresa, los sueldos, las interacciones con los compañeros, superiores y subordinados, posición, seguridad, entre otros. Si se matizan con las necesidades de Maslow, los factores motivadores contribuyen a la satisfacción de las necesidades de autorrealización y estima; mientras que los de higiene satisfacen las necesidades fisiológicas, de seguridad y afecto. Los factores de higiene contribuyen a mantener un buen ambiente de trabajo, mientras que los motivadores optimizan el desenvolvimiento del trabajador.

Los factores higiénicos o de mantenimiento (extrínsecos):•

Hacen énfasis en las condiciones que rodean al empleado mientras realiza sus labores, incluyendo las condiciones físicas y ambientales, más específicamente se refiere al salario, los beneficios sociales, las políticas organizacionales, el tipo de supervisión, las relaciones entre los ejecutivos y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, entre otros.

Factores motivadores o satisfactorios (intrínsecos)

Hacen énfasis en el contenido del puesto de trabajo, a las tareas y a los deberes relacionados. Vienen a ser factores motivacionales de efecto duradero en cuanto a satisfacción e incremento de productividad por encima de los niveles comunes. Para Herzberg, la motivación también incluye sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, exteriorizados mediante el cumplimiento de las labores que impliquen desafío y significado. Si los factores motivacionales son óptimos, la satisfacción

crece; en cambio, cuando son precarios, la satisfacción se reduce. Cabe señalar un aspecto particular que menciona el autor, el cual se refiere a que, si los ejecutivos se empeñan en suprimir factores de insatisfacción, obviamente traerán la tranquilidad al centro de trabajo, pero no necesariamente la motivación, ya que es posible que los trabajadores no se encuentren insatisfechos, pero tampoco estarán satisfechos. Es así que recomienda enfatizar aquellos factores relacionados con el trabajo en sí mismo y los resultados directos si se pretende alcanzar una motivación intrínseca en los empleados.

Importancia de la teoría de Herzberg:

La teoría desarrollada por Herzberg contribuyó a la reestructuración de los puestos de trabajo y a la importancia de la motivación en el entorno laboral. Las técnicas de este tipo han evolucionado a lo largo de los años, pero muchas tienen como base los factores de motivación establecidos por el estudioso. A continuación, vamos a ver algunos ejemplos de **cómo aplicar los factores de motivación en la empresa** y, en última instancia, **contribuir así a la mejora del rendimiento y la productividad**.

- “Enriquecer las tareas”: ir otorgando nuevas responsabilidades a los trabajadores, acordes con sus puestos de trabajo.
- Sistema de promoción transparente y accesible
- Dar feedback al trabajador sobre sus resultados mensuales
- Reconocer los logros de los empleados de forma verbal
- Dar facilidades de conciliación o teletrabajo.

Bases legales

La sustentación jurídica del presente estudio, se encuentra contenida en el marco legal que rige para el sector público nacional y, específicamente, para los órganos de control fiscal, los cuales se comenta y analizan seguidamente en el orden establecido:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizará la adopción de medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajos adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (p.17).

Como se aprecia, la carta magna nacional no solo establece en forma amplia el derecho al trabajo de la ciudadanía sino también a realizarlo en condiciones tales que le provea bienestar, así como también las responsabilidades y deberes que en tal sentido competen a los empleadores y al Estado, entendiéndose que en tal ámbito se comprende la satisfacción laboral.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT).

Publicado en gaceta oficial N° 6076 De fecha 07/05/2012

Artículo 6°. Los funcionarios públicos y funcionarias públicas nacionales, estatales y municipales se regirán por las normas sobre la función pública en todo lo relativo a su ingreso, ascenso, traslado, suspensión, retiro, sistemas de remuneración, estabilidad, jubilaciones, pensiones, régimen jurisdiccional; y los beneficios acordados por esta Ley en todo lo no previsto en aquellos ordenamientos. (p.4)

Artículo 156. El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos. (p.68).

Desde los artículos citados, se advierte la voluntad del legislador de garantizar los derechos consagrados constitucionalmente a los trabajadores y trabajadoras venezolanos,

entendiéndose incluso los que amparan a los funcionarios y funcionarias cuando los ordenamientos específicos del sector público no los prevean, como es el caso de las condiciones establecidas en el artículo 156, que se considera invalidaría la categoría de cargos de libre remoción a quienes laboran en los órganos de control fiscal.

La ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (Lopcymat):

Con anterioridad a la carta política, en 1986, se promulgo la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (Lopcymat), que tuvo poca o ninguna eficacia, hasta su reforma promulgada el 26 de julio de 2005 en Gaceta oficial N38236.

Artículo 53: Derechos de los trabajadores y las trabajadoras: Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

Ser informado, con carácter previsto al inicio de su actividad, de la presencia de sustancias toxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

Artículo 54: Deberes de los trabajadores y las trabajadoras.

Son deberes de los trabajadores y las trabajadoras:

1)Ejercer las labores derivadas de su contrato de trabajo con sujeción a las normas de seguridad salud en el trabajo no solo e defensa de su propia seguridad y salud sino también con respecto a los demás trabajadores y trabajadoras y en resguardo de las instalaciones donde labora.

A la vista de lo descrito, lo relacionado con cargos, remuneración y demás aspectos vinculados, así como el derecho de los funcionarios a ser debidamente informado acerca de las características del cargo; igualmente, contempla una serie de conceptos que aclaran porque un funcionario es considerado personal de confianza.

Definición de términos básicos

- Satisfacción: Entiéndase como un sentimiento de bienestar o placer que resulta de un deseo cumplido o una necesidad satisfecha.

- Satisfacción laboral: Entiéndase como un estado placentero o de conformidad, resultante de la valoración positiva del trabajo o de las experiencias laborales que tiene una persona; el cual se manifiesta a través de un conjunto de actitudes, tanto intrínsecas como extrínsecas

- Trabajador: Entiéndase como una persona que presta servicios de alguna índole, los cuales son retribuidos por otra persona, empresa o entidad, pudiendo ser pública o privada. Un trabajador puede ser independiente o estar bajo las órdenes de un superior, llamándose así subordinado.

Factores motivacionales: Elementos de satisfacción bajo el control del individuo, relacionados con su desempeño en el trabajo.

Factores higiénicos: Conjunto de elementos satisfactorios que ofrece el ambiente donde se desarrolla el trabajo.

Satisfactores: Elementos de índole material y psicológica que cumplen las necesidades y expectativas del ser humano.

Actitudes: Es la predisposición del individuo para valorar de manera favorable o desfavorable algún símbolo, objeto o aspecto del mundo que nos rodea, incluyendo el núcleo afectivo o sensible del agrado o desagrado, y los elementos cognoscitivos o de creencias que describen el efecto de la actitud.

Desempeño: Se denomina desempeño el grado de desenvoltura que una entidad cualquiera tienen con respecto a un fin esperado; pudiéndose utilizar el término “productividad” como sinónimo, en la medida en que se referencia a una escala para medir una determinada actividad en relación a la concreción de resultados.

Cuadro 1 Operacionalización de las variables

Cuadro n 1.

Operacionalización de las variables:

| Variable nominal | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | ítem |
|----------------------|---|----------------------|--|------|
| Satisfacción laboral | Satisfacción laboral es un factor a nivel individual, que refleja los afectos y las emociones del empleado hacia su trabajo. (LI ET AL.2020). | Factores intrínsecos | 1.Satisfacción | 1 |
| | | | 2.Oportunidades | 2 |
| | | | 3.Remuneracion | 3 |
| | | | 4.Metas,objetivos | 4 |
| | | | 5. Salario. | 5 |
| | | | 6. Adaptación De la misión y Visión | 6 |
| | | Factores Extrínsecos | 7. Ambiente | 7 |
| | | | 8.Reconocimiento | 8 |
| | | | 9. Horario | 9 |
| | | | 10.Normas | 10 |
| | | | 11.Enfrentamiento | 11 |
| | | | 12.Relacion entre El jefe y el subordinado | 12 |

Fuente: Carrasco L. (2023).

Capítulo III

Marco metodológico

Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo básica porque se pretende expandir los aportes para enriquecer el conocimiento científico. Tiene un enfoque cuantitativo, pues se otorgaron valores numéricos a la variable y se realizara con formulas estadísticas para las mediciones. Además, fue de corte transversal o transaccional, ya que se ha desarrollado en un solo periodo de tiempo determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de la investigación:

La presente investigación será de diseño no experimental, puesto que no se han manipulado ningún tipo de variables, únicamente se ha analizado las incidencias en su contexto natural. Así mismo, fue descriptiva simple, debido a que se trato de detallar los acontecimientos tal y como ocurren, sin la influencia directa en la variable, ni la comparación de grupos poblacionales, ni la predicción de comportamiento (Ato, López, Benavente, 2013).

Población, muestra:

En función del fenómeno a estudiar, estos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio. Por tanto, la población es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, características observables en un lugar y momento determinado, para lo cual recomiendan que se establezcan claramente sus características y así poder determinar los parámetros de la muestra” (Hernández et al., 2014). La población considerada fue de (19) personas, para la investigación la cual está conformada por el programa de estudios avanzados, adscrita al vicerrectorado de planificación y desarrollo social de la Unellez Barinas. Una vez definido el tema a investigar, formulado los objetivos y admitidas las

variables es necesario determinar los elementos o unidades con quienes se llevan a cabo el estudio, en lo que respecta, a la muestra. La muestra viene a ser un “subgrupo de la población de interés, sobre la cual se realiza la recolección de datos, y para que tenga mayor precisión, tiene que ser definido y delimitado; asimismo se entiende que debe ser representativa de la población” (Hernández et al., 2014).

En este sentido el estudio de la investigación se tomó como muestra de diez (10) jefes de unidades del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo social de la Unellez, Barinas. Años, 2022.

Distribución de la población según su modalidad de trabajo:

| Entidad pública | Modalidad de trabajo | Total N° De trabajadores |
|------------------------|---|---------------------------------|
| Área de post-grado | 1 jefe de estudios. 6 jefes de sub-programa. 3 jefes de unidades. 6 Asistentes 1 aseador 2 Resolución. | 19 |

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información:

En la presente investigación se utilizó como técnica para la recolección de la información la encuesta, definida según Grasso, (2006) La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez para Angulo (2004) “se aborda desde la lógica en uso, busca dar cuenta de los procedimientos efectuados para demostrar los criterios deben anclarse dentro

del proceso de investigación” (p.127). En consecuencia, el instrumento fue valido mediante el juicio de tres (3) expertos permitiendo determinar que las alternativas de respuestas que se formularon en el cuestionario, son los más adecuadas para resolver la situación, de búsqueda de la información.

Confiabilidad

La confiabilidad para Elliott, Fischer y Rennie (1999) “está conformada por la estabilidad de su rendimiento para fomentar un mejor control de calidad de la investigación a través de una prueba piloto a una población diferente a la de estudio” (p.56). Los cálculos se hicieron mediante la fórmula del coeficiente de consistencia interna: Alpha de Cronbach, el cual permitió obtener una medida del grado de homogeneidad de los ítems del instrumento, así como también su consistencia interna. Toma valores entre 0 y 1; cuanto más se acerque al coeficiente a la unidad, mayor será la consistencia interna de los indicadores en la escala evaluada. El cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach se realizó mediante la siguiente fórmula:

Donde:

α = Coeficiente de Confiabilidad

n = Número de ítems.

\sum_1^2 = Sumatoria de las Varianzas de cada ítems.

S^2 Total = Varianza total del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

En cuanto a la confiabilidad, esta dio como resultado 0.91. Altamente confiable.

Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información:

Según Hurtado (2009), Las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos...” (p. 153). Una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin, es necesario definir aquellas técnicas que nos permitirán procesarlos, es decir, su ordenación, tabulación y la posterior emisión de resultados.

En la investigación se emplea el análisis crítico a través de las variables internas y externas del programa de estudios avanzados, adscrito al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social Unellez Barinas. En consecuencia se desarrollo un análisis cualitativo que se permite obtener a través de las apreciaciones del autor y conjuntamente con los resultados del cuestionario, los elementos para alcanzar el objetivo propuesto por la investiga.

A su vez, las técnicas de análisis de datos se pueden manejar desde el punto de vista cualitativo ya que se utilizara como instrumento de recolección de datos el cuestionario con preguntas dicotómicas, y estos podrán ser ponderados y representado en forma grafica.

Capítulo IV

Análisis de la información

Una vez concluida la recolección de los datos, a través de la aplicación del instrumento fue sometida a un análisis de estadística descriptiva para cada una de las variables y luego se describió la relación entre ambas. Para Sabino (2003) explica que: “para el análisis e interpretación de datos se deben formular fundamentos porcentuales para la expresión cuantitativa” (p.48). Posteriormente, aplicado el instrumento se procedió a la elaboración de matriz donde tabularon los datos de manera manual, plasmándose las respuestas emitidas por los sujetos de estudio en cada uno de los ítems, y así; proceder a organizar la información en cuadros y gráficos que permitieron mostrar los resultados obtenidos y visualizar mejor su interpretación.

En este capítulo se presentan los resultados de los datos obtenidos de los instrumentos aplicados a los miembros del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez Barinas.

A continuación se presenta la descripción de los resultados obtenidos en la presente investigación de campo mediante la aplicación de una encuesta como instrumento, el mismo fue contestado por diez (10) jefes del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social.

Cuadro N° 2**Satisfacción laboral**

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 8 | 80 |
| Casi siempre | 2 | 20 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023).

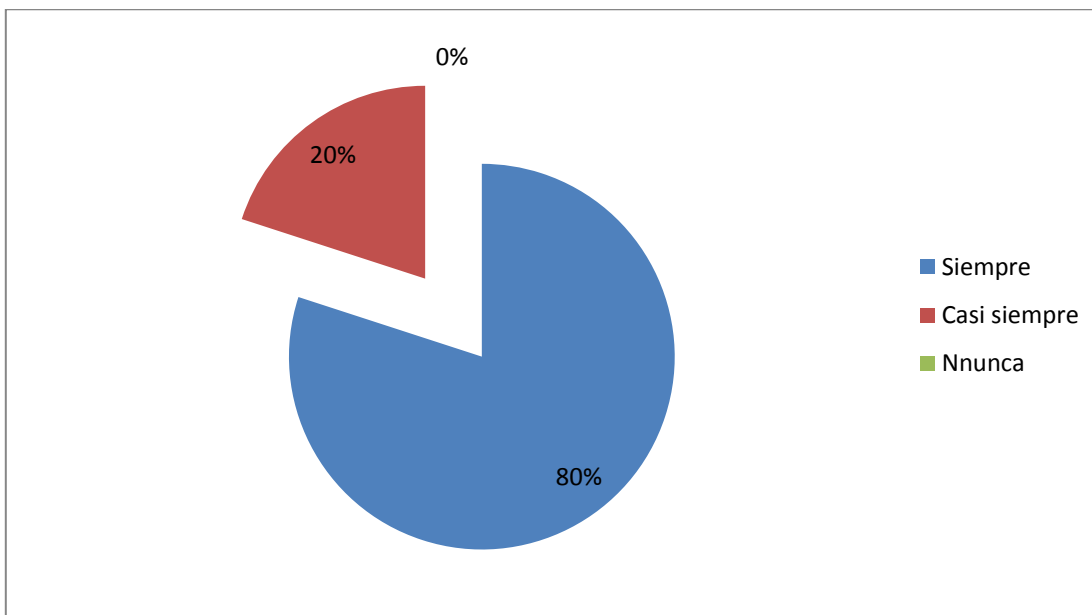


Gráfico 1: Satisfacción laboral.

Grafico 1: Satisfacción laboral

De acuerdo con los resultados obtenidos y reflejados en el cuadro 2 y grafico 1, se puede observar que el 80% de las personas encuestadas señalaron que, “Siempre” tienen satisfacción laboral; el 20% indicó que “Casi siempre”.

Se pudo constatar, que los trabajadores del Programa de Estudios Avanzados determinaron que “Siempre” y “Casi siempre” los trabajadores tienen satisfacción laboral en las diversas actividades que se llevan a cabo en su lugar de trabajo. Según Lupano & Castro, (2018), la satisfacción laboral es un estado emocional, que se genera por la apreciación que la persona tiene de su puesto de trabajo, según si éste cubre sus necesidades y expectativas personales.

Cuadro N°3**Desempeño laboral**

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 6 | 60 |
| Casi siempre | 4 | 40 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023)

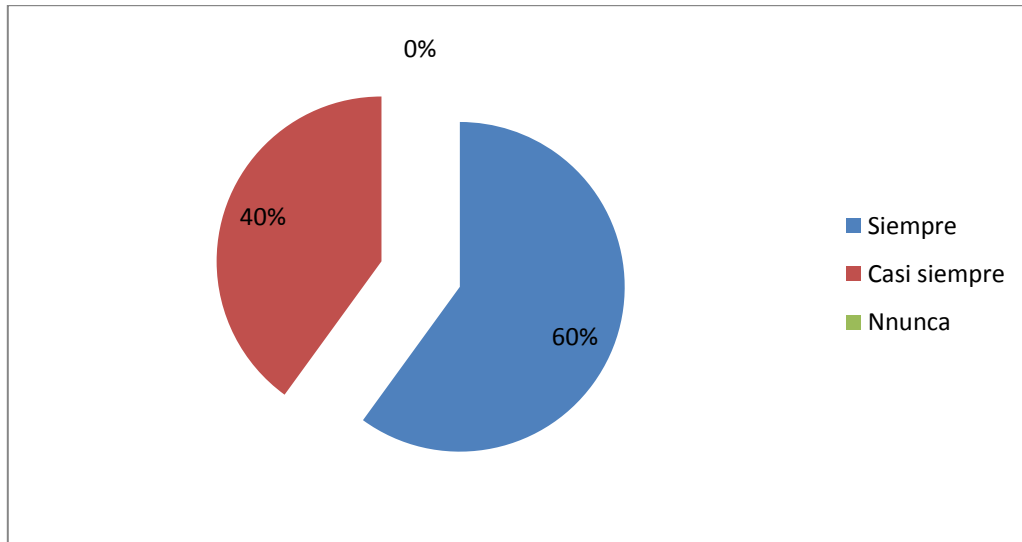


Gráfico 2: Desempeño laboral

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuadro 3 gráfico 2, se aprecia que el 60% de los encuestados respondieron que “Siempre” tiene desempeño laboral; el 40% “Casi siempre”.

Los trabajadores del Programa de Estudios Avanzados señalaron que “Siempre” y “Casi siempre” tienen desempeño laboral. El desempeño laboral representa el comportamiento del trabajador al efectuar su cargo para contribuir al cumplimiento de los objetivos (Guzmán, 2018).

Cuadro N°4

Remuneración salarial

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 0 | 0 |
| Nunca | 10 | 100 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023)

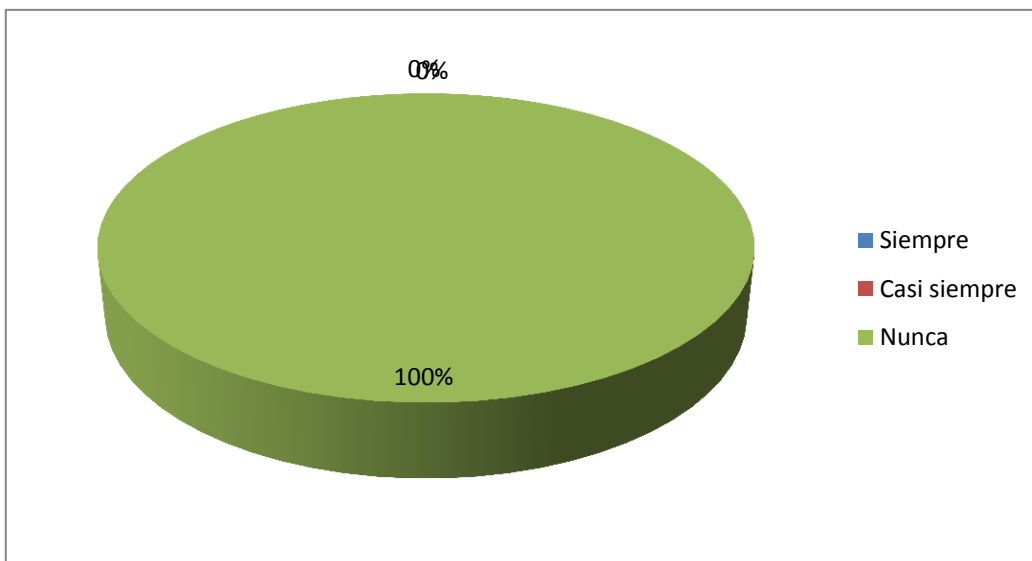


Grafico 3: Remuneración salarial

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuadro 4 gráfico 3, se aprecia que el 100% “Nunca” tiene satisfacción con la remuneración salarial.

Los trabajadores del Programa de Estudios Avanzados señalo que “Nunca” tienen satisfacción con las remuneraciones salarial. Chiavenato (2009) el proceso que involucra todas las formas de pago o recompensas que se entregan a los trabajadores y que se derivan de su empleo (pág. 311).

Cuadro N° 5

Motivación laboral

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 10 | 100 |
| Casi siempre | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023).

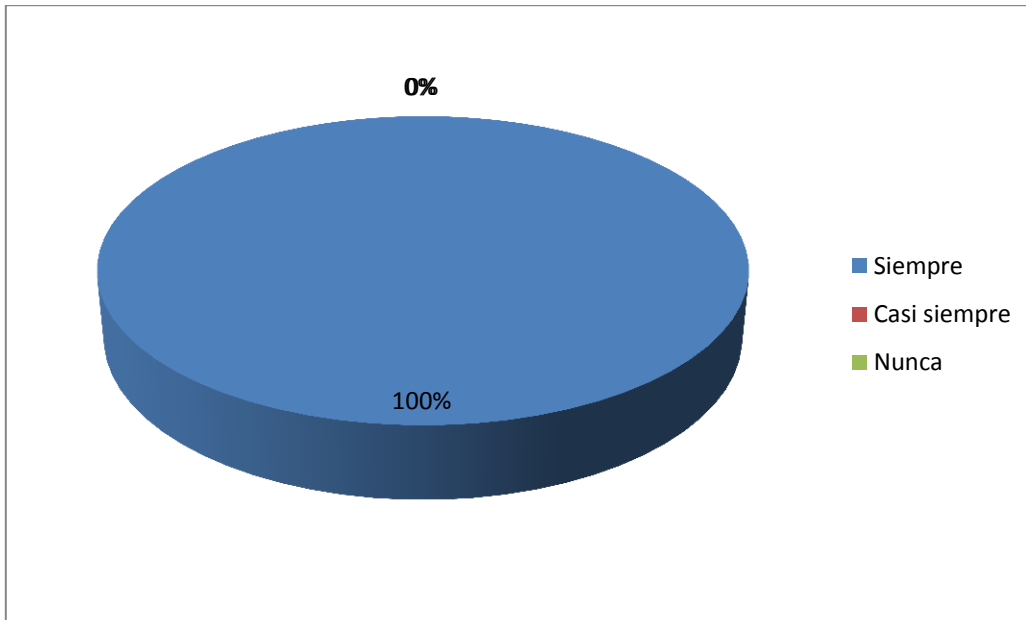


Grafico 4: Motivación laboral

De acuerdo con los resultados obtenidos cuadro 5 grafica 4, se aprecia que el 100% “Siempre” tienen motivación laboral. Peña y Villon (2018) la motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo.

Cuadro N°6

Salario

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 0 | 0 |
| Nunca | 10 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023)

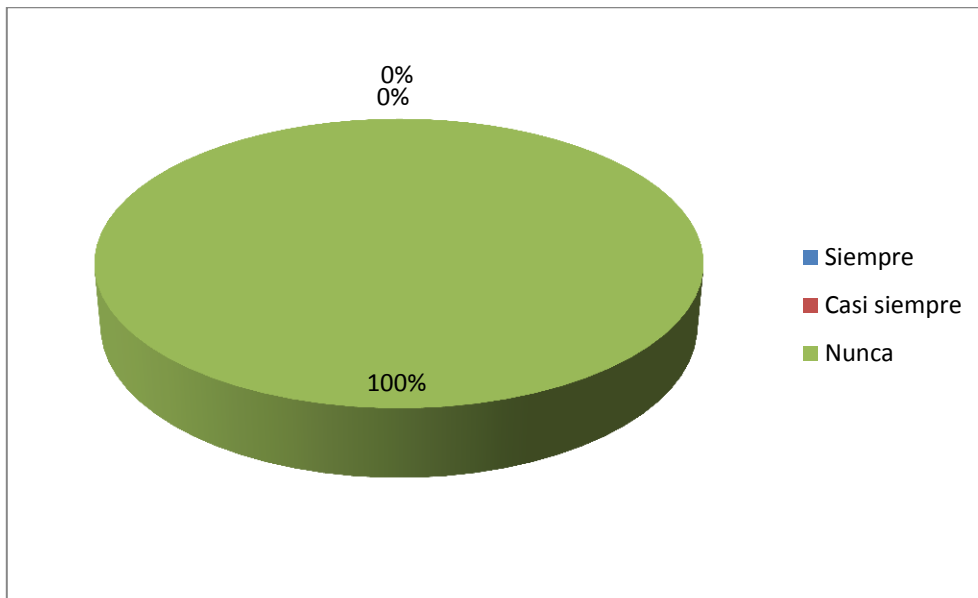


Grafico 5: Salario.

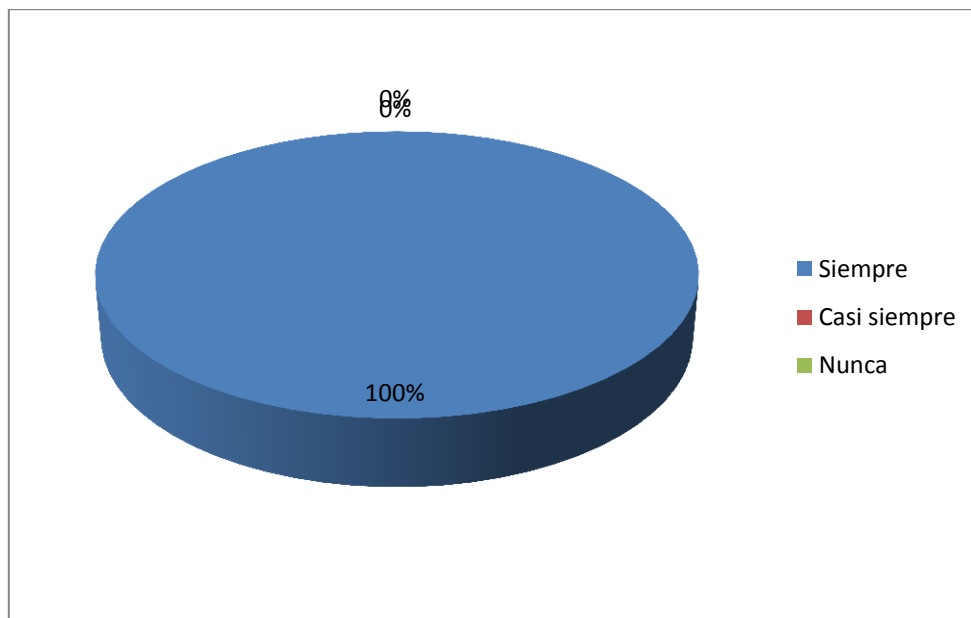
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuadro 6 grafica 5, se aprecia que el 100% “Nunca” tiene satisfacción con su salario. Chiavenato (2010): Salario es el pago total de dinero que se le entrega a un empleado por el cargo que ejerce y los servicios que presta por un determinado tiempo.

Cuadro N°7

Estructura organizacional

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 10 | 100 |
| Casi siempre | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023).



Grafica 6: Estructura organizacional

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 7 grafico 6, se aprecia el 100% “Siempre” tiene estructura organizacional emitido en su trabajo. Estructura organizacional es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (Robbins, 2005, p234)

Cuadro N°8

Desarrollo organizacional

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 8 | 80 |
| Casi siempre | 2 | 20 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023).

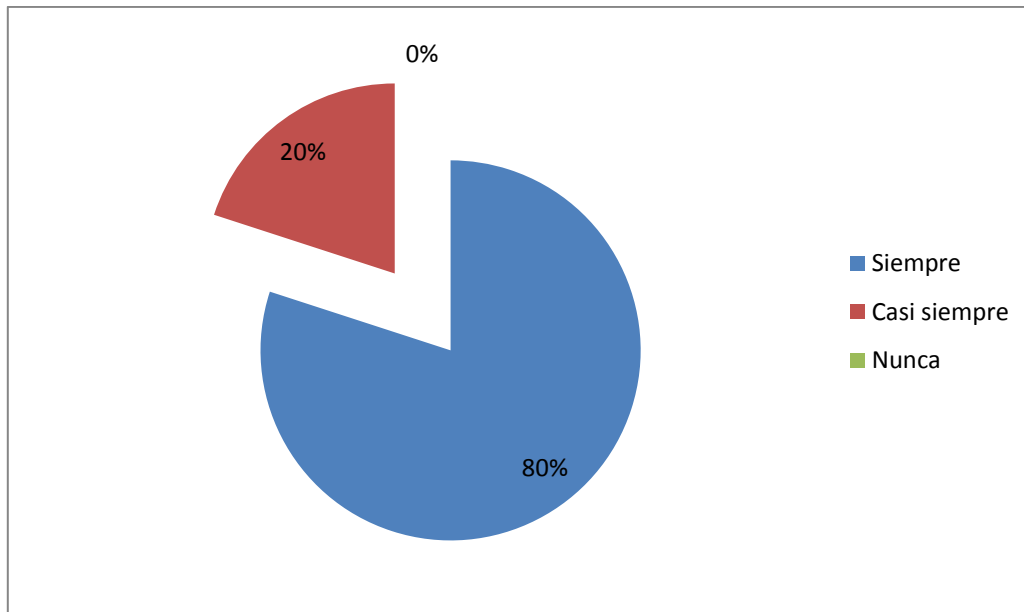


Gráfico 7: Desarrollo organizacional.

De acuerdo con los resultados obtenidos en cuadro 8 gráfico 7 el 80% “Siempre” tiene un buen desarrollo organizacional en su lugar de trabajo mientras que el 20% “Casi siempre” tiene un buen desarrollo organizacional en su trabajo. Chiavenato (2009) Está profundamente asociado con los conceptos de cambio y de capacidad de adaptación de la organización a los cambios.

Cuadro N° 9

Reconocimiento laboral

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 4 | 40 |
| Casi siempre | 0 | 0 |
| Nunca | 6 | 60 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023).

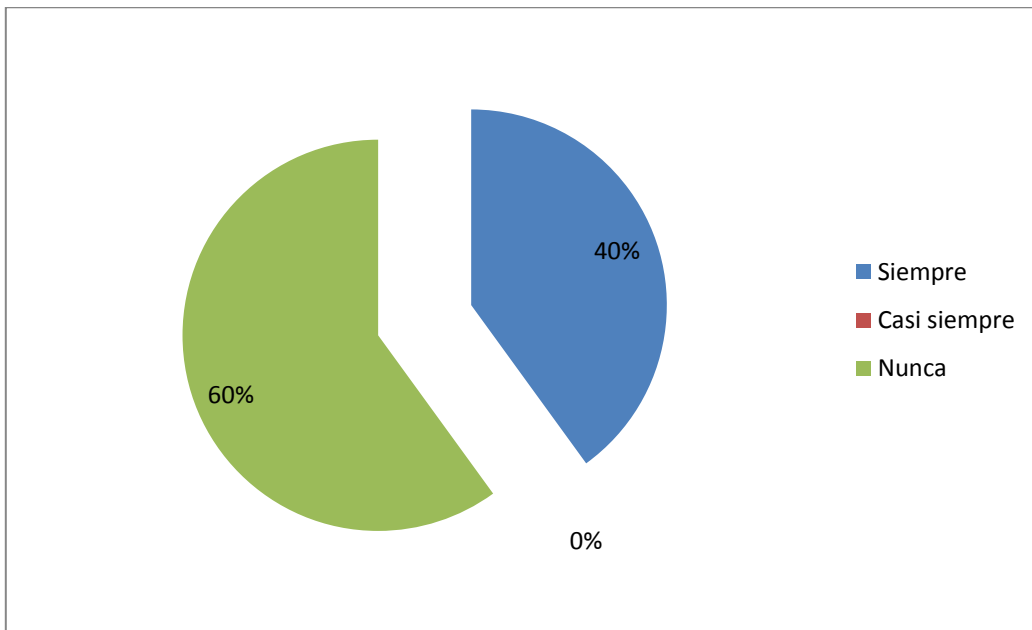


Grafico 8: Reconocimiento laboral

Análisis de la información 50

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuadro 9 grafico 8 el 40% “Siempre” reciben un reconocimiento y el 60% “Nunca” recibe un reconocimiento laboral. Según Cepeda y Sánchez (2015): Es el conjunto de estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus trabajadores, con el fin de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica.

Cuadro N°10

Jornada laboral

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 10 | 100 |
| Casi siempre | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023)

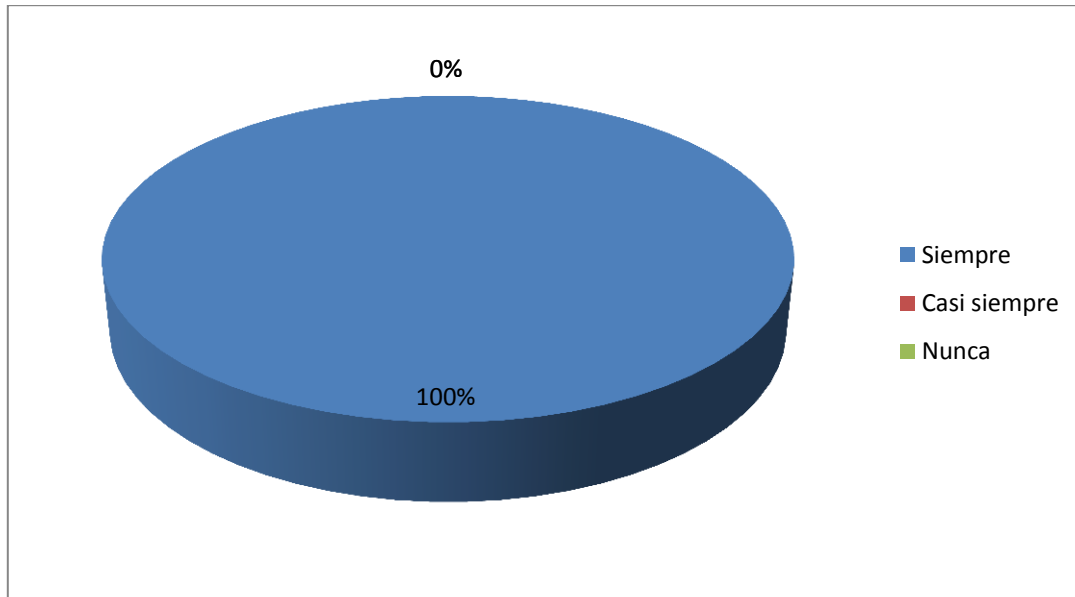


Grafico 9: Jornada laboral

De acuerdo con los datos obtenidos en el cuadro 10 grafico 9, el 100% “Siempre” reciben satisfacción con su jornada laboral. Artuñez (2012) la jornada laboral es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo.

Cuadro N° 11**Las normas y procedimiento de trabajo**

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 10 | 100 |
| Casi siempre | 0 | 0 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023).

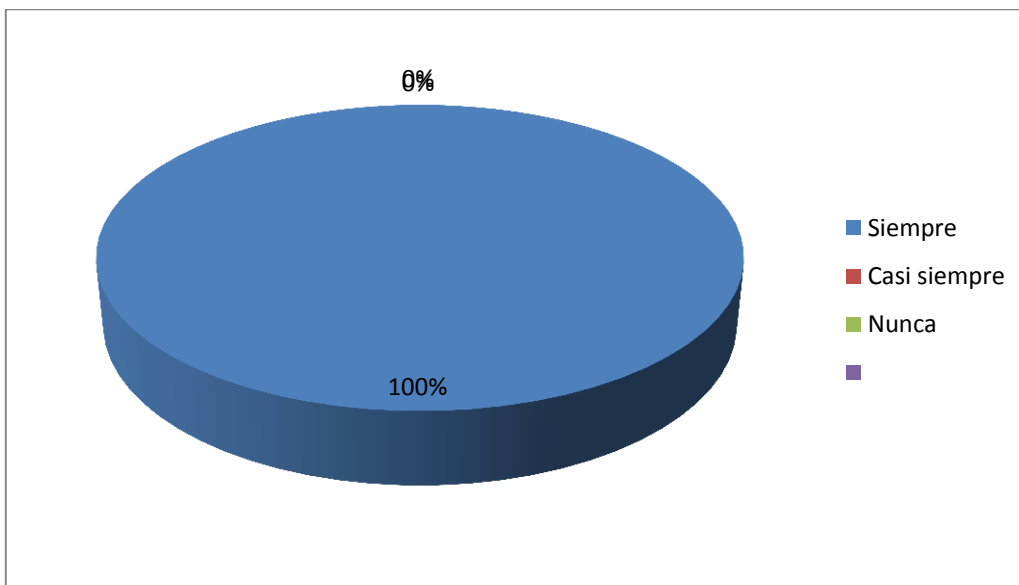


Gráfico 10: Las normas y procedimiento de trabajo.

De acuerdo con los datos obtenidos en el cuadro 11 grafico 10 el 100% “Siempre” realizan las normas procedimientos en su lugar de trabajo. Según Melinkoff (1990); Consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral.

Cuadro N° 12

Conflicto laboral

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 0 | 0 |
| Casi siempre | 0 | 0 |
| Nunca | 10 | 100 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023).

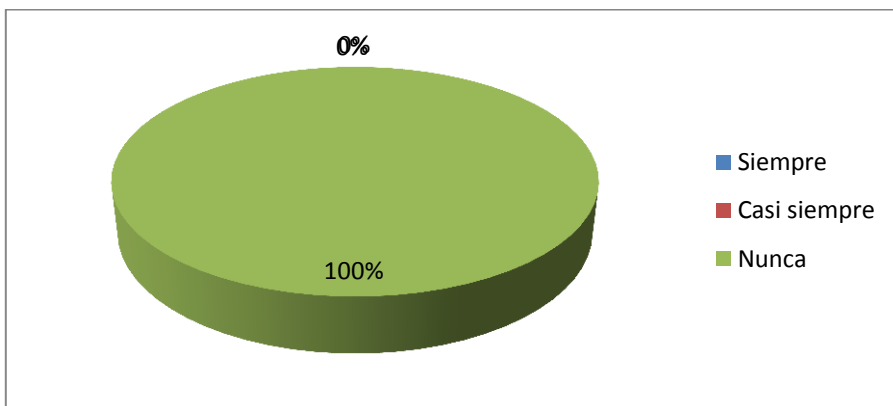


Grafico 11: Conflicto laboral

De acuerdo con los datos obtenidos en el cuadro 12 grafico 11 el 100% “Nunca” tiene conflicto laboral. Según Osorio (2002) Se refiere a los antagonismos, enfrentamientos, discrepancias, y pugnas laborales que constantemente se promueven entre patrones y trabajadores.

Cuadro N° 13**La estructura organizacional**

| Alternativas | F | % |
|---------------------|-----------|------------|
| Siempre | 8 | 80 |
| Casi siempre | 2 | 20 |
| Nunca | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100 |

Fuente: Carrasco L. (2023).

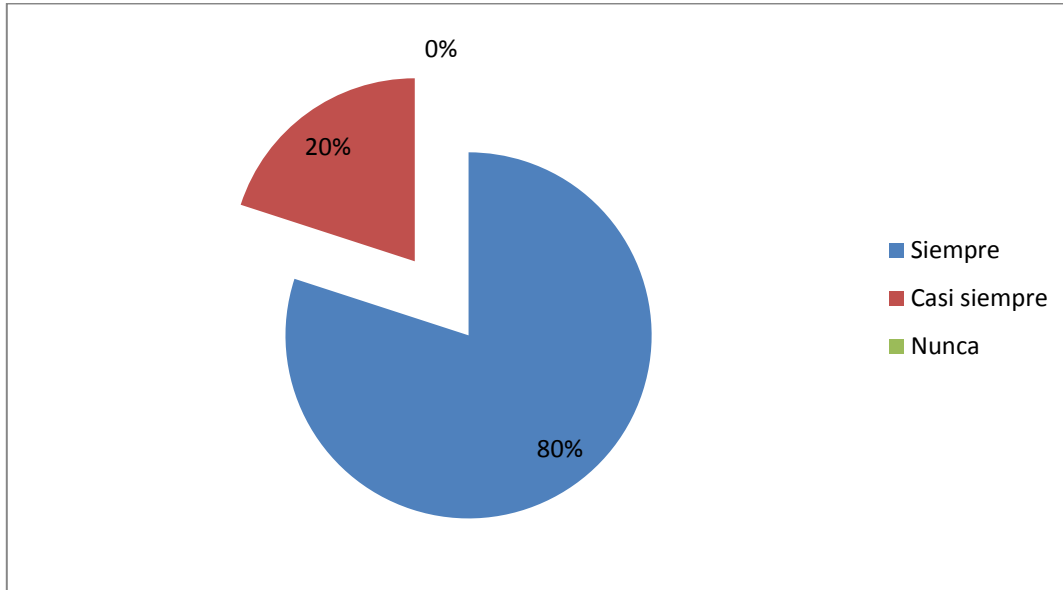


Grafico 12: La estructura organizacional.

De acuerdo con los datos obtenidos en el cuadro 12 grafico 13 el 80% “Siempre” tienen una estructura organizacional entre el jefe y el subordinado y el 20% “Casi siempre”. Chiavenato (2006) Establece autoridad, jerarquía y cadena de mando en su estructura departamental.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

Después de haber realizado la investigación sobre el análisis de la Satisfacción Laboral en el Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas años: 2022. Se concluye que los factores clave determinan la satisfacción laboral del personal administrativo del Programa de Estudios Avanzados, Adscritos al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social son: asignación del trabajo, la comunicación, remuneración, asignación de sueldos, relaciones interpersonales, el reconocimiento del trabajo, oportunidades de formación y crecimiento personal entre otros. Es por ello que la satisfacción laboral organiza el logro de los objetivos propuestos en Programa de Estudios Avanzados Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas años: 2022. En la investigación realizada los resultados muestran que los empleados del personal de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas, presentaron niveles altos de satisfacción, ya que cubren sus necesidades de recompensa por las actividades que realiza, reflejándose que el aspecto económico sigue siendo la fuente de motivación y la guía en parte de la satisfacción de las personas que laboran en el Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas.

El problema con la inconformidad con la remuneración, no es fácil de solucionar ya que depende directamente del gobierno Nacional, quien es una de las partes interesadas en mejorar las debilidades de la satisfacción, por esta razón, aunque se ponga un sistema de compensación o incentivos por desempeño, no es suficiente para los trabajadores lograr satisfacción laboral, ya que el poder adquisitivo sigue siendo muy bajo para el sustento económico; según esto, se hace necesario reforzar el reconocimiento y la motivación para suavizar esta inconformidad.

Se determino que los empleados se desenvuelven en un ambiente cómodo y seguro para trabajar. Esto es positivo en cuanto al desempeño del empleado se refiere, ya que influye directamente en sus actividades y se relaciona directamente con la actitud con la que las lleva a cabo su trabajo, y por lo consiguiente con la rentabilidad de la empresa ya que para que el Programa de Estudios Avanzados, Adscrito al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social pueda lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en un ambiente sumamente motivador, participativo con un personal altamente motivado e identificado con el Programa de Estudios Avanzados, es por ello que el empleado debe ser considerado, como un activo vital, dentro de ella. Los directivos deben tener presente en todo momento la complicitad de la naturaleza humana para alcanzar índices de eficiencia mucho más elevado; ya que la fuerza determinante en las organizaciones radica en la forma que los empleados se identifican y se manifiestan dentro de las mismas.

Se concluye que la satisfacción laboral en el programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas, presenta una relación entre el jefe y el subordinado en determinantes características de los puestos, tareas y la supervisión, entre otros. Los resultados indican que el más importante determinante de la satisfacción laboral en los subordinados está en la relación con el estilo del liderazgo, la consideración, la posibilidad de reconocimiento y la tolerancia a la incertidumbre.

La satisfacción en el trabajo se relaciona positivamente con el bienestar personal y el entorno físico del puesto. Los resultados muestran que la satisfacción laboral es una variable independiente entre sí, aunque el factor relaciones interpersonales correlaciona con las dimensiones de satisfacción.

Recomendaciones

Los diferentes análisis respecto a los cuadros estadísticos permitieron precisar algunas situaciones y deficiencias los cuales son objeto de sugerencias. En este sentido se recomienda lo siguiente:

A la junta del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la Unellez Barinas.

- Realizar una revisión de las estrategias de motivación dirigida a los empleados, en particular reforzar las necesidades de reconocimiento y autorrealización. Se sugiere proponer mecanismos que motiven a los empleados en este nivel de necesidades.
- Realizar un diagnóstico de satisfacción laboral más profundo en este departamento y en toda la organización con el fin de tomar las medidas pertinentes sobre las debilidades que presenta la organización.

Mantener los canales de comunicación y retroalimentación más abiertos para poder conservar la motivación y el buen desempeño por parte de las parte de las personas que trabajan para esta empresa.

- Considerar la implementación de programas sobre evaluación del desempeño (diagnóstico de necesidades de capacitación para los cuales será necesario un estudio específico al tema.
- Capacitar permanentemente al personal.
- Brindar breves charlas de capacitación a los jefes del Programa de Estudios Avanzados, Adscrita al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ Barinas.

Referencias bibliográficas

- Arias, G. (2012). El proyecto de investigación, Caracas Venezuela, ed. (6ta ed.).
- Artuñez, S. (2012). Diversidad en la población estudiantil, EE.UU. ed. (1ra ed.).
- Ato, M (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología, España, ed. (3ra ed.).
- Angulo, E. (2004). Investigación y postgrado, Caracas Venezuela, ed. (6ta ed.).
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, City University of los Ángeles California, imprenta (9na ed.).
- Chiang, L. (2014). Satisfacción laboral y desempeño laboral, Madrid, España, ed. (7ta ed.).
- Chiavenato, J. (2009). Desempeño Laboral, Nicaragua, ed. (9na ed).
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Caracas. Publicación Oficial.
- Chiavenato, J. (2010). Administración de salarios como herramienta para el capital humano, México D.F, ed. (3ra ed.).
- Chiavenato, J. (2009). Administración de recursos humanos, México, ed. (9na ed.).
- Cepeda, C. (2015). El reconocimiento laboral y el compromiso organizacional, Lima, Perú, ed. (3ra ed.).

- Chiavenato, J. (2006). Gestión del talento humano, México, ed. (3ra ed.).
- Elliot, J. (1999). El cambio educativo desde la investigación, Madrid, España, ed. (3ra ed.).
- Gasso, A. (2006). Economía internacional, Madrid, España, ed. (7ma ed.).
- Guzmán, J. (2018). Desempeño laboral, Caracas Venezuela, ed. (7ma ed.).
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación, México, ed. (6ta ed.).
- Hurtado, J. (2009). Metodología de la investigación, Madrid, España, ed. (3ra ed.).
- Herzberg, F. (1996). Teoría de la motivación e higiene.
- Lee, C. (2008). Administración de operaciones, México, ed. (8va ed.).
- Lomas, P. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Buenos Aires.
- Lupano, W. (2018). Clima y satisfacción laboral, México, ed. (1ra ed.).
- Lacayo, J. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral, Caracas Venezuela, ed. (5ta ed.).
- Ley Orgánica del trabajo, los trabajadores y las trabajadoras (LOTTT).
- Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT).
- Melinkoff, R. (1990). Procesos administrativos, Caracas, ed. (1ra ed.).

Melinkoff, R. (2010). La estructura de la organización, Caracas, emprenta; panapo.

Ed. (2da ed.).

Osorio, J. (2002). Patrón de reproducción del capital, Rio de Janeiro Brasil, ed. (17ta ed.).

Peña, H. (2018). Motivación, Ecuador, ed. (2da ed.).

Pérez, A. (2014). Análisis de la satisfacción laboral en la empresa industrial alimenticias Italia, C.A. Trabajo de grado, Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (Unellez), Barinas.

Pérez, S. (2015). Ambiente y Satisfacción laboral en el hospital nuestra Señora del Carmen, Parroquia Barinas. Trabajo de grado, Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (Unellez), Barinas.

Robbins, S. (2005). Administración, México, ed. (8va ed.).

Robbins, S. (2017). Comportamiento Organizacional, México, ed. (13ra ed.).

Supo, J. (2015). Como empezar una tesis, Arequipa. Perú, ed. (1ra ed.).

Sánchez, P. (2018). Relación entre la Satisfacción Laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre de personas Cruz del Sur S.A.C. Trabajo de grado publicado, Universidad Tecnológica del Perú.

Sabino, C. (2003). El proceso de investigación, Caracas Venezuela, ed. (1ra ed.).

ANEXOS

Anexo A

Instrumento de recolección de información (cuestionario)

Instrumento que será aplicado a los trabajadores en el programa de “Estudios avanzados del VPDS UNELLEZ”.

| ITEMES a los trabajadores del programa en el programa de “Estudios Avanzados del VPDS UNELLEZ” | | Siempre | Casi Siempre | Nunca |
|--|---|---------|--------------|-------|
| 1 | ¿Considera que al momento de realizar su trabajo se siente satisfecho? | | | |
| 2 | ¿Su trabajo le ofrece oportunidades para destacarse en las funciones que usted realiza? | | | |
| 3 | ¿Los ingresos que usted devenga cubren sus gastos satisfactoriamente? | | | |
| 4 | ¿Se formula los objetivos y metas al momento de realizar su trabajo? | | | |
| 5 | ¿El salario que recibe actualmente satisface todas sus necesidades? | | | |
| 6 | ¿El conocimiento de la misión y visión establecida en su lugar de trabajo es de su interés? | | | |
| 7 | ¿El entorno físico y el espacio donde se desarrolla su lugar de trabajo es agradable? | | | |
| 8 | ¿Ha recibido un reconocimiento por su buen desempeño laboral? | | | |
| 9 | ¿Cumple con su horario de trabajo y sus funciones asignadas? | | | |
| 10 | ¿Cumple con las normas y procedimientos de la institución al momento de realizar su trabajo? | | | |
| 11 | ¿Existen rivalidades personales muy frecuentes en su lugar de trabajo? | | | |
| 12 | ¿La retroalimentación que recibe de su jefe inmediato en su lugar de trabajo es objetiva y frecuente? | | | |

Anexo B

Validación de Instrumento de Recolección de Datos

Anexo B



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN
CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, **Tahiz E. Guerrero G.**, titular de la cedula de identidad N° 12.207.754, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado **“Análisis de la satisfacción laboral en el programa de estudios avanzados, adscrita al vicerrectorado de planificación y desarrollo social UNELLEZ Barinas año 2022”**, presentado por el bachiller: **Luis Leonardo Carrasco Díaz**, titular de la cedula: 26.342.443, para optar al título de **Licenciado en Administración**, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 19 del mes de enero de 2023.

Firma del experto

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tahiz E. Guerrero G.', written in a cursive style.

Cedula de identidad

CI: 12.207.754

Anexo B (cont.).

Cuadro de validación para el cuestionario que será aplicado al personal del programa de estudios avanzados, adscrito al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ Barinas Año 2022.

Datos del Experto

Nombre y apellido: Tahiz E. Guerrero. G., C.I.N° 12.207.754

Profesión: Contador Público y MSc., en Administración.

Fecha de la validación: 19/01/23.

| | Pertinencia | | Coherencia | | Claridad | | Recomendación | | |
|---|-------------|----|------------|----|----------|----|---------------|-----------|----------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | Aceptar | Modificar | Eliminar |
| 1 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observación: -----

Firma:



Anexo C



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN
CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Superlano., titular de la cedula de identidad N° 16515849, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado **“Análisis de la satisfacción laboral en el programa de estudios avanzados, adscrita al vicerrectorado de planificación y desarrollo social UNELLEZ Barinas año 2022”**, presentado por el bachiller: **Luis Leonardo Carrasco Díaz**, titular de la cedula: 26.342.443, para optar al título de **Licenciado en Administración**, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 19 del mes de enero de 2023.

Firma del experto

Cedula de identidad:16515849

Anexo C (cont.).

Cuadro de validación para el cuestionario que será aplicado al personal del programa de estudios avanzados, adscrito al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ Barinas Año 2022.

Datos del Experto

Nombre y apellido: Luis Superlano


Profesión: Contador público.

Fecha de la validación: 19/01/23.

| | Pertinencia | | Coherencia | | Claridad | | Recomendación | | |
|---|-------------|----|------------|----|----------|----|---------------|-----------|----------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | Aceptar | Modificar | Eliminar |
| 1 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observación: -----

Firma:



Anexo D



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Armando Chiquin, titular de la cedula de identidad N° 14.799.689, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado: La Satisfacción Laboral en el Programa de Estudio Avanzados, adscrito al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social Unellez Barinas año 2022, presentado por el bachiller: Luis Leonardo Carrasco Díaz, titular de la cedula: 26342443, para optar al título de licenciado en administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 24 días del mes de Enero de 2023

A handwritten signature in black ink that reads "Armando Chiquin".

14.799.689

Anexo D (cont.).

Cuadro de validación para el cuestionario que será aplicado al personal del programa de estudios avanzados, adscrito al Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ Barinas Año 2022.

Datos del Experto

Nombre y apellido: Armando José Chiquin

Profesión: Contador público.

Fecha de la validación: 19/01/23.

| | Pertinencia | | Coherencia | | Claridad | | Recomendación | | |
|---|-------------|----|------------|----|----------|----|---------------|-----------|----------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | Aceptar | Modificar | Eliminar |
| 1 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observación: -----

Firma

