



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL  
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA” BARINAS MUNICIPIO BARINAS  
PARA EL PERIODO 2024.**

**Autor (a):**

Puentes Puentes Jacqueline Coromoto

C.I. V-17.769.007

Sáez Ortiz Dayna Yaneth

C.I.: V-22.985.033

**Tutor:** Prof. Vegas Luis

Barinas, MARZO de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL  
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA” BARINAS MUNICIPIO BARINAS  
PARA EL PERIODO 2024.**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de Licenciado en  
Administración

**Autor (a):**

Puentes Puentes Jacqueline Coromoto

C.I. V-17.769.007

Sáez Ortiz Dayna Yaneth

C.I.: V-22.985.033

**Tutor:** Prof. Vegas Luis

Barinas, MARZO de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

EZEQUIEL ZAMORA

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

### **Aprobación de Tutor**

Yo, **Luis Vegas**, titular de la cédula de identidad N° **V.-14.340.293**; en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado: **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA” BARINAS MUNICIPIO BARINAS PARA EL PERIODO 2024**. Presentado por las Bachilleres; **Puentes Jacqueline Coromoto C.I.: V-17.769.007** y **Sáez Ortiz Dayana Yaneth C.I.: V- 22.985.033** para optar al **Título de Licenciado en Administración**, por medio de la presente certifico que he leído dicho Trabajo de Aplicación y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado designado para tal efecto.

En la ciudad de Barinas a los 15 días del mes de Mayo del 2024.

#### **Datos del Tutor**

**Nombre y Apellido: Luis Vegas**

**Teléfono: 0424-5713839**

**E-Mail: vegasluis22gmail.com**

**Firma:**

## **Dedicatoria**

A Dios Todopoderoso, creador del cielo, la tierra y la vida entera; por estar con nosotras en cada momento y nunca abandonarme, por ayudarnos a alcanzar esta meta propuesta. A él sea toda la Gloria y la Honra por los siglos de los siglos.

A nuestros padres, por apoyarnos, e inculcarnos el deseo de superación, gracias a Dios por darnos unos padres tan ejemplares; Siempre ocuparan un lugar especial en nuestros corazones muchas Bendiciones.

A todos nuestros amigos a los que recordaremos y a los que no, a los que creyeron en nosotras; a todas las personas que de alguna manera aportaron un grano de arena para contribuir a esta formación como profesionales ahora, a todos ellos por sus sabios consejos y a tantos otros, gracias por acompañarnos en los momentos importantes de nuestras vidas, siempre estuvieron presente cuando más se necesitaron y pudimos contar con sus apoyos incondicionales y su cariño. Muchísimas gracias por eso.

Este triunfo es para todos ustedes...

## **Agradecimientos**

Primeramente y ante todo damos gracias a Dios por darnos la oportunidad de vivir, y haber cumplido con este éxito. Gracias Padre Santo.

Al Profesor Msc. Luís Vegas, nuestro estimado y amigo tutor académico por su inducción y enseñanza en el área de estudio; por su atención esmerada en este trabajo de investigación; gracias por su ayuda, su apoyo incansable. Muchas gracias Profesor. Dios lo Bendiga.

A la Universidad Nacional experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora; por ser mi casa de estudios, ayudarme a obtener los conocimientos sobre esta carrera y formarnos como profesional.

**Nuestro eterno agradecimiento a todas aquellas personas  
Por su contribución para alcanzar esta meta...**

## Índice General

Contraportada	2
Carta Aprobación del Tutor	3
Dedicatoria	4
Agradecimientos	6
Índice General	7
Lista de Cuadros	10
Lista de Gráficos	11
Resumen	12
Introducción	13
<b>Capítulo I</b>	18
<b>El Problema</b>	18
Planteamiento del Problema	18
Formulación de problema	22
Objetivos de la Investigación	24
Objetivo General	24
Objetivos Específicos	24
Justificación	24
Alcance y Delimitación	26

	7
Alcance	26
Delimitación	27
<b>Capítulo II</b>	28
<b>Marco Teórico</b>	28
Antecedentes de la Investigación	28
Reseña Histórica del Departamento	31
Bases Teóricas	33
Satisfacción Laboral	33
Factores de la Satisfacción Laboral	36
Factores Internos: Definición	37
Perseverancia en el trabajo	37
Condiciones de trabajo	38
Reconocimiento	38
Nivel de aspiración	39
Trabajo	39
Motivación	40
Factores Externos: Definición.	40
Relación con los salarios	40
Evaluación del desempeño	41
Relaciones interpersonales y el trabajo justo	41

	8
Beneficios	42
Supervisión	43
Estrés laboral	43
Teoría de los Dos Factores de Herzberg	43
Teoría de los Tres Componentes de Meyer y Allen	44
<b>Bases legales</b>	46
Constitución De La República Bolivariana De Venezuela (2009)	46
Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT)	47
Ley de Educación Universitaria	48
Ley del Estatuto de la Función Pública (2002)	50
Definición de Términos Básicos.	52
Operacionalización de Variables	54
<b>Capítulo III</b>	57
<b>Marco Metodológico</b>	57
Enfoque O Paradigma de la Investigación	57
Modalidad De La Investigación	58
Tipo de Investigación.	58
Diseño de Investigación.	59
Población y Muestra	59
Población	59

	9
Muestra	60
Fórmula De Muestra	61
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	61
Confiabilidad y Validez del Instrumento	62
Validez	62
Confiabilidad	63
Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach	64
<b>Capítulo IV</b>	67
Análisis e Interpretación de los Resultados	67
<b>Capítulo V</b>	91
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b>	91
Conclusiones	91
<b>Referencias</b>	96
<b>Anexos</b> .....	100

## Lista de Cuadros y Tablas

<b>Cuadro</b>	<b>p.p</b>
1. Operacionalización de las Variables.....	56
2. Criterios para evaluar el alpha de cronbach.....	66
<b>Tabla</b>	
1. Alpha de Cronbach.....	64
2. Edad del personal.....	69
3. Sexo del personal.....	70
4. Perseverancia en el trabajo.....	71
5. Condiciones de trabajo .....	73
6. Reconocimiento.....	74
7. Nivel de aspiración.....	75
8. Trabajo.....	76
9. Relación con los compañeros.....	77
10. Experiencia del personal.....	79
11. Motivación.....	80
12. Relación con los salarios.....	81
13. Evaluación del desempeño.....	83

14. Relaciones interpersonales y el trabajo justo.....	84
15. Condiciones de salud.....	85
16. Beneficios.....	87
17. Supervisión.....	88
18. Estrés laboral.....	89

## Lista de Gráficos

<b>Gráfico</b>	<b>p.</b>
	<b>p</b>
1. Edad del personal.....	69
2. Sexo del personal.....	70
3. Perseverancia en el trabajo.....	72
4. Condiciones de trabajo .....	73
5. Reconocimiento.....	74
6. Nivel de aspiración.....	75
7. Trabajo.....	76
8. Relación con los compañeros.....	78
9. Experiencia del personal.....	79
10. Motivación.....	80
11. Relación con los salarios.....	82
12. Evaluación del desempeño.....	83
13. Relaciones interpersonales y el trabajo justo.....	84
14. Condiciones de salud.....	86
15. Beneficios.....	87
16. Supervisión.....	88
17. Estrés laboral.....	89

**ANALIZAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA UNELLEZ SEDE BARINAS MUNICIPIO BARINAS PARA EL AÑO-2024.**

**Resumen**

La importancia de estudiar este fenómeno está relacionada al desarrollo de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho. De tal motivo, el objetivo principal del presente Trabajo de Aplicación fue analizar la satisfacción laboral de los empleados del Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ), del Municipio Barinas Estado Barinas 2024. El Departamento de Planificación y Presupuesto (DPP) se encuentra conformado por 32 empleados profesionales en el área del conocimiento, de los cuales se tomó una muestra de 10 personas para detectar si los mismos se ven afectados por distintos factores de la satisfacción, estableciendo si estos son internos o externos que llegasen a influir en la ejecución de sus labores, ocasionando de esa manera una baja eficiencia en su trabajo, la falta de comunicación, insatisfacción u otros que pueda existir dentro del departamento. Más aún la falta de equipos para realizar sus trabajos, la situación económica del país también forma parte esencial en este tema como lo es el salario, el servicio de transporte público. De este modo, los resultados obtenidos para la investigación fueron a través de una encuesta; donde se logró identificar factores tanto positivos como negativos que repercuten en el objeto de estudio afectando a los empleados en esta división.

Palabras Claves: satisfacción laboral, empleados, factores internos y factores externos.

Es indudable destacar, que el ser humano por naturaleza se entiende como un ser eminentemente social, que igualmente controla y regula cuanto le rodea y le pertenece, de allí, la necesidad de crear métodos y metodologías de control y contabilizar cuanto posee; grandes y antiguas civilizaciones como la Egipcia, Azteca, Sumeria entre otras. Los cuales crearon sistemas alfabéticos y numéricos, que facilitaron al hombre, plasmar y resumir, transacciones como compras ventas de distintas índoles, la implementación del número cero (0), permitió al hombre llevar un control más exhaustivo de toda clase de operaciones aritméticas, dando origen a complejos sistemas contables, que por sí solo no garantiza el éxito de una pequeña o gran organización laboral, es por ello que la aplicación de paradigmas contables y planificaciones organizacionales a través de metodologías aplicadas da igualmente origen a la Administración de empresas, que se aplica a través de fundamentos de control, que conllevan al buen proceso dentro de una entidad laboral.

Existen factores ajenos al buen control funcional de una empresa o entidad laboral que afecta su rendimiento o buen funcionamiento, como seres humanos, es difícil acoplar distintos caracteres en un solo espacio físico de trabajo, por esto es de importancia resaltar que se debe mantener un ambiente que sea propicio para el hombre, en aspectos tan sensibles y simples como la psiquis misma de los empleados, generando niveles de satisfacción que inciden positivamente en el desarrollo de sus actividades diarias, ejemplo de ello, el buscador de internet google, que adecua entornos laborales agradables a la vista, acústica, temperatura, horarios flexibles, vestimenta, salarios e incentivos por creatividad. Durante los últimos años la satisfacción laboral ha sido parte fundamental en las organizaciones de numerosos sectores laborales, puesto que debe existir una comunicación

activa por parte del superior jerárquico y los empleados u obreros, en cada uno de los departamentos de la organización laboral, ya que si no existe, puede llegar a influir en el agrado profesional y funcional de los individuos que la conforman, lo que produce en el personal emociones de frustración con la empresa, indisciplina, poca colaboración, baja productividad; al ver que sus esfuerzos no obtienen el beneficio esperado.

La satisfacción laboral ha estado relacionada al estado emocional o actitudes que los individuos experimentan para lograr el equilibrio que existe entre las necesidades y los fines que la reducen frente al trabajo, este aspecto debe ser medido frecuentemente en toda organización, pues permite a la personas ser más, eficaces y eficientes, proactivos y de igual manera brindar un mejor desempeño de acuerdo a las responsabilidades que le competen a cada individuo, de manera que se puedan llegar a cumplir con altos índices de producción.

Las actitudes tomadas por cada trabajador se determinarán simultáneamente de acuerdo a las particularidades del puesto que ocupará, eso será resultado según las percepciones que este tenga de él. Una vez que el trabajo va más allá de la remuneración económica y de la ocupación diaria, se puede lograr la autoconfianza, la realización personal y profesional.

Por lo tanto, la realidad laboral no siempre es el medio de gratificación de necesidades y pueden convertirse en un problema, “es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto refleja resultados positivos en la productividad” (Fuentes, 2012, p. 56) al darse una relación negativa entre la satisfacción laboral y la productividad puede afectar a los trabajadores, el departamento y la organización donde laboran, y así mismo la sociedad donde se ubican. El estudio de los hábitos de vida y las apreciaciones de los empleados es de relevancia en la toma de

decisiones que incurren en la calidad de vida de las personas, el desempeño de organizaciones y en las dinámicas sociales, siendo este un fenómeno que trasciende en la individualidad que trasciende en la colectividad.

En el ámbito organizacional, la investigación sobre satisfacción laboral permite que las instituciones y empresas conozcan cómo sus políticas implican en las condiciones de la organización y de las personas que participan en la misma. Desde esa perspectiva, la gestión se convierte en un factor crítico, ya que según Eslava (2018):

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Por ello, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados además de hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de pobres resultados. (p. 1)

Desde el punto de vista educativo, el estudio sobre la satisfacción laboral permite a los centros de educación superior contar con información para verificar la formación profesional del personal que allí se desenvuelve. De esta manera las instituciones pueden recapacitar sobre su participación, la ocupación y desempeño en el ámbito laboral de sus egresados. Las universidades necesitan conocer cuáles son las demandas del mercado de trabajo, para brindar las herramientas y construir los conocimientos requeridos para que los graduados consigan convertirse en trabajadores productivos y satisfechos.

A nivel personal los estudios sobre este fenómeno han resultado ser necesarios ya que influyen sobre el grado de lealtad de los trabajadores con respecto a su organización y como consecuencia, sobre los comportamientos tanto positivos como negativos que puedan desarrollar dentro de la misma. Todas estas observaciones se relacionan también ya que cada persona se forma en un actor protagónico en la determinación de la satisfacción desde

sus experiencias, su manera de enfrentar las situaciones y su personalidad, dando a conocer factores como las aspiraciones personales, necesidades profesionales y beneficios del ambiente de trabajo.

El estudio de la satisfacción laboral de la presente investigación estudia la satisfacción laboral desde los factores intrínsecos y los factores extrínsecos tomando como referencia el Modelo Bifactorial de Herzberg, la información se trabajará de manera lógica teniendo como base datos estadísticos que permitan hacer deducciones. Por ello, tanto el proceso como el resultado tendrán el mismo nivel de importancia. Considerando los parámetros para la elaboración y presentación de trabajos de investigación establecidos por la Universidad Fermín Toro (2016) formulados para la elaboración y presentación de trabajos de aplicación, el contenido de esta investigación es el siguiente:

Capítulo I. El Problema: Esta sección está comprendida por la descripción general del objeto a investigar, responde el qué, para qué y por qué de la investigación y establece el eje de la investigación y la base fundamental para los siguientes capítulos. En él se encuentran otros aspectos: planteamiento y formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación, alcance y delimitación.

Capítulo II. Marco Teórico o Referencial: Describe detalladamente los antecedentes del problema, las consultas teóricas interrelacionadas que fundamentan y explican los aspectos reveladores de la investigación. Así mismo, lo conforma, la breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio, bases teóricas y bases legales.

Capítulo III. Marco Metodológico: Representa y explica detalladamente los procedimientos científicos utilizados en la ejecución de la investigación, los cuales permitirán alcanzar los objetivos propuestos. Los elementos que lo conforman son:

enfoque o paradigma de investigación, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV. Análisis de la información: Consiste en la exposición de los resultados obtenidos en la ejecución de la investigación, con base en el marco teórico o referencial y los criterios de análisis de los autores.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones: Constituye el último capítulo de la investigación, debe apoyarse directamente sobre los resultados obtenidos.

En el caso de las conclusiones estas se presentan de manera resumida y de igual forma, se refleja cuáles fueron los principales hallazgos expresados en los resultados obtenidos y conformes a los objetivos planteados. En las recomendaciones se presentan situaciones concretas relacionadas con el ámbito de la investigación tales como la aplicación de correctivos o formulación de nuevos proyectos.

## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### **Planteamiento y formulación del Problema**

Es importante decir, que los bajos niveles de rendimiento laboral de partes de los miembros del Departamento de Planificación y Presupuesto de la UNELLEZ, alcanzados en periodos pasados, producto de diversos factores, tales como el incumplimiento de los deberes simples como puntualidad, respeto a superiores jerárquicos, interrelación personal entre los empleados, mantuvieron a este Departamento, en un letargo laboral considerable.

Actualmente, los empleados del Departamento de Planificación y Presupuesto de la UNELLEZ sede, se encuentran afectados no solo por el aspecto económico, sino que manifiesta insatisfacción por otra serie de factores involucrados en el desenvolvimiento diario de sus funciones. Cabe destacar, que pese a el presupuesto acreditado a la Universidad Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), puede ser considerado suficiente por las autoridades nacionales, en el campo diario se refleja todo lo contrario, generando ello, limitantes en el funcionamiento y mantenimiento de instalaciones, lo cual afecta igualmente de manera directa tanto a la población estudiantil como al personal educativo y administrativo que hace vida en nuestra alma mater.

Esta situación, ha generado un ambiente propicio desarrollando problemáticas, como deserciones, insatisfacción y bajo rendimiento laboral, desmotivación para ejercer funciones diarias, irrespeto a autoridades superiores entre otras manifestaciones personales que exteriorizan un sentimiento individual y colectivo.

Hoy en día, existe un gran interés para comprender este fenómeno de satisfacción o

insatisfacción en el trabajo, por lo que se considera de provecho fundamental determinarlo mediante un análisis descriptivo hacia algunos factores que la predicen. El grado de satisfacción que poseen los trabajadores tienen relación con los salarios, la constancia del empleo, las condiciones del trabajo, el reconocimiento según su capacidad, evaluación justa del desempeño, las relaciones interpersonales y el trabajo justo, En tal sentido, la importancia de tomar en cuenta los factores como la edad de los empleados, condición de salud, sus deseos y el nivel de aspiraciones de cada uno de ellos.

Se han realizado investigaciones que permiten describir, analizar la motivación y satisfacción en diversos ámbitos laborales, aunque todas hacen uso de cuestionarios diferentes para su medición, este estudio representa muy valiosa información, pues podría ayudar a identificar puntos críticos como las causas y efectos que se están presentando en el Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas y establecer estrategias que permitan alinear los objetivos individuales a los objetivos institucionales, incrementando el valor social y económico de la organización.

Actualmente, la satisfacción laboral forma parte fundamental del motor de una organización. En diversas entidades la interacción de jefe y empleado, incide en los resultados frente a las actividades que les corresponden; para alcanzar este objetivo deben de tener claro la motivación hacia su personal; de manera que ellos se sientan satisfechos con su trabajo y le tengan amor en seguir con él. En toda directiva debe existir la iniciativa de poder llenar expectativas favorables a los miembros de su empresa u organización, para lograr una buena satisfacción en el plano tanto laboral como personal porque es el punto clave para su mayor éxito en los objetivos y metas que se desea proyectar.

Tal como lo señala Scientia et Technica. Para la satisfacción de un trabajador con su trabajo y su entorno laboral, es un espacio sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa o institución (2017). Cabe mencionar, que es una de las principales causas que afectan a cada organización, porque ocurre cuando el personal se encuentra insatisfecho, es muy evidente que las personas no se esfuerzan en realizar un mejor trabajo y que piensen en alejarse de la empresa. Las afirmaciones anteriores determinan que los individuos deben encontrarse bien en los distintos niveles sean físicos, ambientales, sociales, psicológicos, económicos y espirituales, que de igual forma afectan directamente el bienestar individual en la organización. Asimismo, la satisfacción percibida por parte del trabajador se relaciona claramente con su compromiso organizacional que puede ayudar de manera eficiente a alcanzar los objetivos de la institución.

Es importante resaltar, que la satisfacción laboral es el punto clave para toda organización pública y privada, ya que con un personal satisfecho se puede alcanzar las metas establecidas dentro de esa institución. El desempeño del trabajador está asociado con el nivel de satisfacción que posee, cuanto más elevada sea la satisfacción más calidad de vida va a tener el empleado y por ende tendrá valores profesionales hacia la organización y de igual manera; un alto grado de responsabilidad, logrando que se sienta más libre en cuanto a su expresión y elevará sus niveles de aspiración en todo al cumplimiento de metas y objetivos.

En la situación actual que estamos viviendo en Venezuela, se logró probar que la insatisfacción laboral afecta a los empleados del Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas provocándose una baja eficiencia, ya que esto puede

expresarse por medio de conductas, agresiones, negligencias y el propio retiro a propia voluntad de los mismos.

Para esto, se pudo analizar la insatisfacción en cuanto a la motivación dentro de su trabajo; esto conlleva a la afectación del rendimiento productivo en forma rápida, La cotidianidad económica del país, una inflación que a diario se manifiesta y multiplica de manera exponencial, en relación a sus salarios percibidos por los empleados públicos, es un criterio importante en el día a día de cada trabajador; siendo el salario, insuficiente para poder adquirir la canasta básica, debido a la inflación que vivimos a diario en nuestro país. Otro factor vinculante que afecta a estos trabajadores es el servicio de transporte público, que no siendo menos que insuficiente la prestación de este dentro de la colectividad Barinesa, igualmente golpea el bolsillo del empleado, es una de las tantas causas que puede existir en este entorno de trabajo. La falta de comunicación que pueda existir en este departamento, la falta de equipos tecnológicos adecuados para realizar sus trabajos, el espacio en que trabajan puede ser que no esté acorde para lograr sus objetivos.

Es por ello, que se decidió realizar este Trabajo de Aplicación en esta organización para conocer lo relacionado a la satisfacción laboral. Indudablemente los factores de satisfacción laboral han sido una fuerza interna de suma importancia cuando se han aplicado en el ámbito laboral, ya que sin duda alguna se ha logrado que los empleados satisfechos o motivados se esfuercen más para obtener un mejor desempeño y productividad dentro de la institución.

Por lo anterior, se quiere dar a conocer que este es un tema de interés que se manifiesta en todo entorno empresarial e institucional, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la finalidad de determinar cómo influye los múltiples factores endógenos como exógenos, en los empleados y en su ambiente laboral.

A demás, de lo observado en el ámbito laboral del Departamento de Planificación y Presupuesto, se logró observar que existe un conjunto de problemas relacionados al bajo salario, las condiciones de trabajo, la carencia de recursos indispensable para trabajar, insatisfacciones y conflictos que no permiten el cumplimiento eficiente y eficaz de sus funciones y responsabilidades, todo esto repercute en la vida de los trabajadores universitarios originando fastidio, cansancio, inconformidad, ausentismo, al mismo tiempo generando un deterioro en el rendimiento laboral y por ende en la calidad de vida del personal que labora allí.

Considerando lo anteriormente expuesto y de acuerdo con la problemática presentada se plantea en este Trabajo de Aplicación, la cual pretende dar respuestas a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la situación real del personal en el Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas?
- ¿Cuáles son los factores internos y externos que inciden en la satisfacción laboral del personal en el Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas?
- ¿Cómo se puede mejorar la satisfacción laboral del personal en el Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Analizar la satisfacción laboral del personal en el Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas 2024.

### **Objetivos Específicos**

- Conocer la situación real del personal en el Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas 2024.
- Precisar los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal en el Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas 2024.
- Priorizar los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral del personal en el Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas 2024.

### **Justificación**

El Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ) Sede Barinas, debería tener presente los aspectos laborales y motivacionales que poseen los individuos como ejes principales para el desarrollo de un entorno laboral propicio para el éxito de su gestión en la organización, así como generar ventajas competitivas. Las personas deben ser tratadas como individuos y no una maquinaria única de procesamiento de un producto primario para obtener un producto terminado, respetando sus individualidades de acuerdo a

diferencias y aspiraciones, con la suficiente responsabilidad y capacidad para alcanzar las metas necesarias, ya que trabajadores desmotivados no realizarán de forma adecuada sus compromisos.

El estudio de la satisfacción laboral en la administración resulta interesante porque permite alcanzar las metas requeridas, estimula la toma de decisiones, aumenta la productividad y mejora la eficiencia administrativa. Los empleados del departamento expresaran conformidad sobre cómo funciona la organización y cómo se sienten con ella, ya sea de manera intrínseca o extrínsecamente; es decir, podrán expresar si están satisfechos con su trabajo, si deciden quedarse o también no laborar en este departamento; esto con la finalidad de poder mejorar su múltiple productividad y lograr alcanzar sus objetivos deseados.

De acuerdo a lo anterior, cualquier estructura que desee alcanzar las metas planteadas y ser productiva, es preciso que desde los niveles jerárquicos superiores, estén capacitadas para encauzar y desarrollar cada una de las actividades respecto a su cargo, siempre y cuando el personal tenga un alto grado de satisfacción laboral y motivación, ya que, al analizar la vinculación de este tema, se proporcionan evidencias que mostrarán la necesidad de mejorar las relaciones laborales para optimizar la gestión de estos órganos de control.

En estos tiempos es preciso que las organizaciones se encuentren favorecidas con una satisfacción laboral positiva para quienes forman la estructura organizativa, considerando los factores tanto internos como externos. El avance de las capacidades sobre la satisfacción permite identificar comportamientos y aptitudes que pueden propiciar un liderazgo efectivo y constituir una herramienta muy útil para la conducción de grupos y procesos organizacionales que permite el logro de los objetivos.

El análisis que se realizó en este Trabajo de Aplicación es una aportación al campo gerencial y administrativo, resaltando la satisfacción laboral y de igual forma, permitirá conocer la situación actual del Departamento de Planificación y Presupuesto en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas 2024, con el fin de identificar los factores que inciden en él, para que pueda facilitar el desarrollo de programas diferenciados para cada uno de los grupos estudiados (trabajadores, personal administrativo, entre otros), en donde se consideren estímulos distintos, que vayan de acuerdo a las expectativas promedios de cada uno de los grupos, con el fin de mejorar el desempeño y el rendimiento en las tareas propias.

Por otra parte, este estudio aportó información de suma importancia sobre la exploración y evaluación de las diferentes formas en que actúan los trabajadores que hacen vida en dicha organización objeto de estudio y de igual manera contribuyendo en beneficios como flexibilidad en el manejo de los empleados y posibilidad de contar con personal motivado y orientado al logro de los objetivos de la empresa; así como también permitir a las investigadoras cumplir con el último de los requisitos para alcanzar el título de Licenciado en Administración.

### **Alcance y Delimitación**

#### **Alcance**

Este Trabajo de Aplicación permitió analizar la satisfacción laboral e identificar los factores que inciden en ella, esto con el objetivo de lograr un ambiente laboral saludable y una gestión adecuada que permita ofrecer un servicio más eficaz y eficiente en el ámbito de estudio. En base a esto, se analizó la situación real del Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel

Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas de 2024 del Municipio Barinas, en lo que se refiere a la motivación y satisfacción que les produce el cargo que cada individuo ocupa.

### **Delimitación**

Este Trabajo de investigación abarca diferentes teorías estudiadas, actualizadas y aplicadas durante los últimos años por diferentes autores, buscando la mejor forma de encontrar la satisfacción que existe en el trabajo para así alcanzar un mayor sentido de pertenencia y a su vez un mayor rendimiento en las labores realizadas. Dicho análisis se realizó en el Departamento de Planificación y Presupuesto en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas Municipio Barinas.2024. La cual se encuentra centrada en los empleados que hacen vida allí en dicho Departamento.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

Según Casal (2019) manifiesta: “El marco teórico consiste en la recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y prácticas que sirven de base a la investigación por realizar”.

Por tanto, en este capítulo se establecerán los elementos del estudio, teniendo en cuenta los conocimientos en la explicación de las variables del mismo, resaltándose cada uno de los elementos en función de la relación objeto de estudio. Realizar el marco referencial es de suma importancia pues aclara los puntos que otros trabajos ya han tocado, del mismo modo permite el acceso a información básica para vislumbrar el tema y, entre otros puntos, sitúa el proyecto en un marco general de la ciencia y la técnica.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio.

De acuerdo a ARIAS (2018) “Los antecedentes investigativos son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él”. (p.29). Conocer estos términos nos permitirá elaborar una investigación novedosa, asimismo tendrá una temática con mayor claridad, sustentada de conocimientos científicos.

En otras palabras, resulta interesante en vista que tiene relación con el objeto de

estudio, es decir, desarrolla el tema de la satisfacción laboral que precisamente conforma uno de los componentes que simboliza gran fuerza para que exista compromiso organizacional por parte de los trabajadores, siendo la remuneración y las condiciones del ambiente, factores que inciden en la satisfacción laboral.

A nivel Internacional, Aguilar, Araya, Bolaños, Luna, Monge y Ramírez (2014) en su tesis titulada “Situación laboral de las personas egresadas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva de la Universidad de Costa Rica entre 1991-1995”. Dentro de esta investigación señala que el grupo de egresados se encuentran a gusto con su profesión, de los 121 egresados.

En sus resultados 109 personas inclinaron grados de máxima satisfacción profesional. No obstante, plantean inquietudes sobre el salario, la poca disponibilidad de tiempo para la vida personal, aspiran en tener su propio negocio y lamentan la saturación del mercado laboral, reflejando factores laborales que pueden afectar la satisfacción laboral de los empleados.

Al respecto, José Lacayo (2019) en la investigación que realizó, la titula como "Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala," estuvo dirigida a determinar el nivel en los factores de satisfacción laboral e higiene y seguridad sobre el trabajo.

Así mismo, se estableció que los niveles pueden ser medidos por la calidad e implementación encontrada en los factores de higiene, de acuerdo a los resultados que presentó la muestra. Resultó importante que la gerencia en dicha empresa pueda mejorar los

niveles de pulcritud y motivación laboral del área administrativa, creando e implementando políticas y la creación de actividades periódicas para el reconocimiento al desempeño.

El aporte del antecedente anteriormente citado, se refiere a los factores precisos que se encuentran relacionados con la satisfacción laboral, esto con la finalidad de lograr determinar los índices de motivación y carga que poseen los empleados del Departamento de Planificación y Presupuesto (DPP) el cual es objeto de estudio.

Mientras que a nivel Nacional, Elizabeth López (2017) con su tesis, “análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías municipales del estado Carabobo”. Estudió la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios, fundamentándose en las teorías; los dos factores de Herzberg, los tres componentes de Meyer y Allen y satisfacción laboral de Robbins y Coulter. Sus hallazgos llevaron a concluir que respecto a la cantidad y calidad de trabajadores satisfechos en los órganos de control fiscal donde prestan sus servicios, depende su grado de compromiso organizacional.

Por lo tanto, estas investigaciones contribuyen con la escala multidimensional de la satisfacción laboral que comprende extensiones de relaciones interpersonales, desempeño profesional, condiciones laborales, valoración del trabajo desarrollado, participación, factores organizacionales, ambiente físico y equipo.

De modo que se está contribuyendo con elementos relacionados a la motivación, oportunidades de logro, reconocimiento, estímulo, responsabilidad y avances en el desempeño laboral de los profesionales. Además, se tomará como referencia la teoría sobre las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleada.

Cabe considerar que, Villegas Carmen (2017) en su trabajo de grado “Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en

Guacara estado Carabobo”. Manifiesto que la mayoría de problemas y situaciones complejas dentro de las organizaciones tienen que ver con el sentir de los trabajadores.

Por esta razón, la presente investigación se orienta a analizar el impacto cultural y organizacional que ejerce sobre el nivel de satisfacción del personal que labora en ella. Se estudiaron y analizaron las variables en forma unidimensional, por lo que se recurrió a un análisis interpretativo revelador de conocimientos atípicos, dividida en varias subculturas, que ha impactado desfavorablemente la satisfacción del personal.

Dentro de este marco, cada uno de los aportes son tomados, considerados relevantes para las competencias básicas que se realizan en el Departamento de Planificación y Presupuesto, las cuales son dirigidas a las autoridades mediante propuestas de políticas, normas, lineamientos y sistemas de gestión que promoverá el DPP en materia de planificación, presupuesto, organización, estadística y evaluación de los planes.

Así mismo también los promoverá en proyectos institucionales, por esa situación, se considera a este fenómeno de vital valor dentro del ámbito profesional a fin de crear un ambiente laboral más humanizado enmarcado dentro de las exigencias y demandas sociales de nuestro país.

### **Reseña Histórica del Departamento**

El Departamento de Dirección de Planificación y Presupuesto (DPP) forma parte de una dependencia adscrita al Rectorado de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ), y entre sus principales funciones se refiere a materializar las políticas y lineamientos emanados del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología (MPPEUCT), en materia de planificación, presupuesto, organización, evaluación y estadística e información institucional.

Por otra parte el Departamento de Dirección de Planificación y Presupuesto (DPP) gestiona un sistema integral que se expande hacia los Vice-Rectorados de Áreas y Núcleos de la universidad, a través de las Coordinaciones de Enlace como pequeñas instancias independientes unas de otras; coordinadas por el director(a) necesarias para la atención y asesoría inmediata a la comunidad universitaria sobre las políticas, planes, estrategias y lineamientos de cada uno de los procesos que direcciona. De este modo, tiene como objetivo general dirigir la formulación, ejecución y rendición de los planes y proyectos institucionales, coordinando los procesos de Planificación, Presupuesto, Organización, Evaluación y Estadística e Información Institucional en apoyo a las áreas de Docencia, Creación Intelectual, Extensión, Producción Universitaria, Servicios y Administración de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, (UNELLEZ).

En efecto, a lo largo de los últimos años se han realizado investigaciones nacionales e internacionales que así lo demuestran, constituyendo por tanto referencias valiosas para acercarse al fenómeno de estudio desde diversas perspectivas, entre los cuales seleccionamos algunos en razón de su vinculación temática y/o metodológica. La satisfacción laboral ha sido grado de conformidad de los empleados respecto a su entorno y condiciones de trabajo, por ello puede considerarse como un asunto muy importante, parte que está directamente relacionada con el recorrido positivo de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Si bien es cierto, resulta interesante tener en cuenta las funciones como: diagnóstico de necesidades, conocer al personal del Departamento de Planificación y Presupuesto para posteriormente establecer la determinación de sus necesidades. En las perspectivas que allí adoptamos se dan a conocer las características individuales (conocimientos, desarrollo

cognitivo y emocional, intereses, experiencia, historial...) y grupales (coherencia, relaciones, experiencia de trabajo en grupo...) de los individuos que desarrollan sus obligaciones.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son todas aquellas teorías, conceptos, características, funciones que están relacionadas con el tema de estudio, la cual permitirán al investigador recopilar información, (Blog UNERG, 2016). Se plantea entonces, que estas se realizan con el fin de ayudar a la comprensión de la exploración, emitiendo algunos fundamentos teóricos que se consideran necesarios para sustentar el trabajo de estudio, así mismo, se expondrán aportes básicos sobre el tema central como de otros temas claves, los cuales permitirán definir y delimitar conceptualmente términos involucrados en la variable de esta investigación.

### **Satisfacción Laboral**

La autora Villegas Carmen (2017) señala que la satisfacción laboral: “posee un conjunto de actitudes que vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por como esta considera dicha labor por el sujeto. Así como existen otros factores que repercuten en la satisfacción y 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, entre otras. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización”. P.46

Por lo tanto, este tema también se considera como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base a la cual los empleados consideran su responsabilidad, describe la manera de cómo se siente la persona en el cargo, de esa misma

forma involucra diversos aspectos como salario, estilo de supervisión, condiciones del ambiente, entre otros. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder al trabajo, está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia el trabajo.

Este prodigio ha sido estudiado como una consecuencia de la capacidad que tienen las organizaciones y sus administradores por generar un contexto adecuado de trabajo para sus empleados, también ha sido utilizado como una determinante de diversos indicadores de desempeño individual, tales como salud y expectativas de vida, o bien basados en resultados organizacionales, como tasas de ausentismo y rotación o indicadores de productividad.

Por su parte, Zúñiga (2015) afirma que “la satisfacción laboral es un grupo de emociones y sentimientos positivos hacia el trabajo que realiza un empleado, implicando directamente en las labores diarias, incluso llegando a influir en su vida cotidiana.” Es importante que las personas pasen una parte considerable de este tema a sus vidas en las organizaciones, puesto que el grado de satisfacción laboral impacta en cómo los individuos se sienten cerca de otras porciones de su vida, como el ámbito familiar, vecinal y comunitario. La literatura sobre este fenómeno sugiere que ésta varía en función de una diversidad de variables, tanto individuales como organizacionales. Finalmente, el nivel de satisfacción en el trabajo afecta al comportamiento laboral de los individuos, particularmente la rotación y el ausentismo.

Se debe tener en cuenta que en la satisfacción laboral coexisten factores que quebrantan negativamente a los trabajadores de una organización, los cuales pueden llegar a producir un gran nivel de insatisfacción, algunas de sus orígenes principales son el salario bajo, mala relación con los compañeros o jefes, personas inseguras, ambiente laboral tenso

y malas condiciones de trabajo. De esta forma, también presenta consecuencias como la desmotivación, la cual puede afectar el rendimiento y productividad de la empresa. De este estudio sobresale que la satisfacción laboral tiene una correlación positiva y significativa con el buen estado de ánimo, actitudes positivas, salud física y psíquica, conductas laborales que presentan los trabajadores.

De acuerdo con Manosalva Rodríguez (2015), la motivación y la satisfacción: Son dos conceptos que van tomados de la mano, pues la motivación repercute directamente en el comportamiento que se tiene para poder alcanzar algún objetivo o meta en específico, mientras que la satisfacción es la emoción que deriva del éxito o el fracaso alcanzando el proceso de motivación.

Otro autor como Martínez-Garrido (2017) argumenta que, la satisfacción laboral: Se refiere a la disposición hacia los roles que desempeñan en su trabajo, sabiendo que las causas de esta sensibilidad tienen varias dimensiones, de igual forma, los mismos aspectos que causan la satisfacción pueden ser causa de la infelicidad en otros.

De igual manera autores como Zayas Agüero, Báez Santana, Zayas Feria y Hernández Lovaina (2015) mencionan que “entre los factores socio-psicológicos más importantes está la satisfacción del trabajador, el cual considera que este punto debe ser uno de los principales objetivos de una organización”. Dentro de una organización cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales suele crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades están sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de

diferentes formas, entre las que destacan insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad de concentración, entre otras que puede tener consecuencias en la organización, como el aumento de incidentes y de accidentes, el absentismo laboral, la rotación, la intención de cambio, etc.

La importancia y la necesidad del estudio de la satisfacción laboral, radica en analizar los factores hombre-trabajo pertenecidos para el desarrollo de la actividad laboral, lo que permite una realización más eficiente de la misma, induciéndose a una competencia sana en la organización, así como proyectando avances de mayor calidad; esto tiene una influencia en las ausencias, llegadas tardes, rotación de personal, ineficiencia, relaciones interpersonales y otras. Así, en el caso de nuestra muestra de grupo de trabajo en instituciones públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que forman al interior de su institución.

### **Factores de la Satisfacción Laboral**

Dentro de los factores de la satisfacción laboral tanto internos como externos en una organización se encuentra: Perseverancia en el trabajo: constancia, firmeza, dedicación y capacidad de luchar por un objetivo al cien por cien más allá de los obstáculos y de la debilidad. Relación con los salarios: sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución. Las condiciones de trabajo: está relacionada con el ambiente laboral ventilación, ruido, temperatura, entre otras. Reconocimiento según su capacidad: son los elogios recibidos en el trabajo. Evaluación del desempeño: valora las aptitudes y conocimientos de los empleados para posteriormente mejorarlos. Relaciones interpersonales y el trabajo justo: contacto social con los compañeros y comunicación fundamental para lograr el éxito en todas las actividades. Edad de los empleados, condición

de salud, sus deseos y el nivel de aspiraciones: objetivos y metas que cumplir de acuerdo a sus inquietudes personales y su modo de ser.

Los beneficios: hace referencia a las pensiones, vacaciones y otras. La supervisión: está referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas. El trabajo: variedad, cantidad, el éxito, el interés interno del trabajo. Satisfacción con los compañeros: incluye tanto la relación como el apoyo y la competencia entre ellos, como su apoyo, comunicación, amistad. Experiencia del personal: conocimientos, habilidades provenientes que suceden dentro del departamento. Motivación: desempeño y compromiso por parte de los empleados. Estrés laboral: ansiedad, angustia, agobio, tensión ante las responsabilidades asignadas.

De acuerdo a la **Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg**, se pueden diferenciar los factores higiénicos los cuales están relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; variables que se encuentran administradas por la organización como, relaciones con el jefe, relaciones con compañeros de trabajo, prestigio o status, buenas condiciones laborales, políticas y directrices de la organización y seguridad de trabajo.

En segunda instancia se encuentran los factores motivacionales, los cuales están relacionados más directamente a la satisfacción de la persona como el trabajo en sí mismo como estímulo positivo, reconocimiento profesional, desarrollo profesional, responsabilidad, oportunidad de crecimiento y autorrealización personal.

**Factores Internos: Definición.**

**Perseverancia en el trabajo**

Es un valor importante que forma parte del desarrollo de la persona y de las relaciones interpersonales. En toda relación se presentan conflictos y es necesario tener perseverancia y control para resolverlos y no tener miedo al fracaso o a los errores para superarlos y así mejorar y crecer personalmente. Generalmente también consiste en mantener una constancia hacia el cumplimiento de una meta u objetivo, conservando el mismo tesón y compromiso del inicio. Por otro lado, está es sinónimo de persistencia, firmeza y dedicación, pues se aplica tanto en las ideas, como en las actitudes, en la realización de algo, en la ejecución de propósitos o en las resoluciones del ánimo que posean en el área donde se trabaja.

**Condiciones de trabajo**

De acuerdo a estudios realizados, se ha determinado que los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo, es decir, los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos como; la temperatura, luz, el ruido y otros factores ambientales que no deberían tampoco estar en el extremo, por ejemplo tener demasiado calor, muy poca luz, etc. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de casa, en buenas instalaciones, modernas y con equipamiento adecuado.

El ambiente en el cual trabajan los individuos tiene un gran efecto en el orgullo que sienten consigo mismos y con su trabajo. Por ello, se debe hacer lo más posible por mantener las instalaciones y los equipos actualizados. Incluso una silla comfortable puede hacer la diferencia para un sujeto.

**Reconocimiento**

El reconocimiento es conceptualizado como cualquier acción de apreciación de otro,

se aplica a todos los tipos de reconocimiento como el contacto físico, verbal y no verbal entre las personas. Dentro del ámbito laboral, los individuos actúan en función de las consecuencias que tienen sus acciones, esperando recibir beneficios que pueden ser reforzadores concretos como el salario o sociales como el reconocimiento ya antes mencionado, verbal.

El ser humano requiere y espera una retribución por las acciones que realiza, tanto es que los trabajadores al recibir reconocimientos les permiten sentirse realizados personalmente y profesionalmente sin importar en el nivel en que se encuentren en la organización, desean ser reconocidos por sus trabajos y el esfuerzo dedicado.

### **Nivel de aspiración**

Es el horizonte o los objetivos que un individuo traza en su vida y que se modifican por lo general con el paso del tiempo. En algunas personas este nivel es elevado, y en otras es bajo, pero lo que realmente le pone freno a este horizonte y limita el alcance de los objetivos, es el nivel de aptitud real que se posee.

### **Trabajo**

Respecto a este término (Romero Martha, 2015, citado por Crespo, Bergére, Torregrosa y Álvaro, 1998) p.65. Señala que el trabajo:

“se considera como una actividad que vincula a las personas a situaciones sociales, económicas, históricas y políticas. Debido a la relación que se establece, entre trabajo y economía, por ejemplo, los cambios o crisis que sucedan a nivel económico (distinguiendo algunas de ellas como la gran depresión de los años treinta, crisis del desempleo en los años noventa y crisis económica mundial del 2008), han conllevado consecuencias diversas que se reflejan a nivel económico, por supuesto y a su vez en las persona que realiza la actividad de trabajar desde hace años (trabajadores)”.

En relación con el contexto anterior las políticas neoliberales en los años '80 y '90 trajeron como resultados beneficios laborales, como por ejemplo fue la flexibilización laboral: por medio de esa política, el Estado beneficiaría a los capitalistas, pudiendo éstos desvincular a un trabajador de su empresa, pagando una indemnización menor a las que antes se otorgaban al momento de dar un corte al contrato de trabajo.

### **Motivación**

De acuerdo a la Revista Contribuciones a la Economía (2015) citan las palabras de Maslow, “la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades”. Conviene subrayar que en la base de la pirámide se encuentran las necesidades básicas, que son referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquellas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización.

Se debe agregar que, la idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de la parte inferior, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores.

### **Factores Externos: Definición.**

#### **Relación con los salarios**

Para los autores, Arrieta y Díaz (2016) citado por Juárez (2000), la palabra compensación:

Es lo que se recibe de una organización por la labor realizada en la misma. Es por ello que observamos que las empresas entregan a los trabajadores por su labor realizada salarios,

premios o incentivos, prestaciones económicas, entre otras. Asimismo el otro elemento importante de la compensación, corresponde a la satisfacción del trabajador de forma directa, con la realización de su labor y en las condiciones que las efectúa (p.25).

De acuerdo a lo anteriormente citado, se puede llegar a determinar que a través de una correcta administración de compensaciones esta puede ser vital para el Departamento de Planificación y Presupuesto ya que garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

### **Evaluación del desempeño**

Los objetivos principales de la evaluación del desempeño es informar a los trabajadores sobre la condición con respecto al puesto de trabajo y lo que se espera de ellos, reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos, corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, respecto a las metas establecidas; por una parte permite al evaluado conocer y contrastar su proyección al futuro al ver con claridad la trayectoria de su carrera, detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores, por otra parte se encarga de adecuar con más eficacia a la persona con el puesto de trabajo.

Actualmente, los procedimientos de evaluación del desempeño han ido quedando obsoletos a medida de que la sociedad avanza, por considerar que tal y como se conocen son anticuados e inadecuados y requieren de una reforma de 180°. No obstante, tiene muchas finalidades entre ellas se encuentran el de conocer las pretensiones y demandas de los empleados, descubrir las carencias y necesidades de formación que pueden presentar para realizar de forma correcta su trabajo, servir de referencia para incrementos salariales, entre otros.

## **Relaciones interpersonales y el trabajo justo**

Las relaciones interpersonales en una organización ocupan un lugar específico en la sociedad, debido a la convivencia que existe diariamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar de calidad de vida. Así mismo la Revista Contribuciones a la Economía (2015) manifiesta que la Relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”. “Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”.

Toda organización puede ser guiada a través de ellas debido a que se establecen con el fin de complementar información que permita estrechar vínculos amistosos inclinados en el área de trabajo y de igual manera fuera del ámbito. Así mismo, se cree que las relaciones interpersonales, podrían tomar en cuenta diversos aspectos como lo son honestidad y sinceridad, respeto y afirmación, compasión, comprensión y sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas.

En el trabajo se requiere establecer comunicación constante con las personas, generando así relaciones interpersonales sanas, aprovechando los medios que se encuentran actualmente, no dejando a un lado la comunicación cara a cara, ya que hoy en día se utiliza la comunicación virtual en mayor medida, en donde el lenguaje no verbal no se percibe, como son los gestos corporales o las emociones, y por lo tanto la interpretación del mensaje puede variar.

## **Beneficios**

Los beneficios en una organización forman parte de la gestión y la estrategia de los Recursos Humanos; en otras palabras estudia los principios y técnicas para lograr que la

compensación total que percibe el trabajador por su trabajo sea la adecuada, están suelen ser apreciadas en un periodo de largo y mediano plazo.

A su vez, los sistemas de compensación y beneficios se originan con el objetivo de obtener mejores resultados en la organización, ya que la falta de esto puede perturbar la productividad de la organización, producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, conducir a los empleados a buscar otro empleo, a que aumente el ausentismo y en algunos casos puede llevar a protestas.

### **Supervisión**

Para disminuir la insatisfacción en esta área, aconsejan ser sabios a la hora de asignar a alguien el rol de supervisor, pues se debe ser consciente de que un buen trabajador no siempre será un buen supervisor, pues es un rol extremadamente difícil. El supervisor debe tener habilidades de liderazgo y la capacidad de ser justo con todos los empleados.

### **Estrés laboral**

El estrés laboral está relacionado con la responsabilidad que se tiene, se encuentra determinada por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales. Generalmente, es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. En otras palabras, se origina debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno laboral, aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

### **Teoría de los Dos Factores de Herzberg**

Esta teoría propuesta por Herzberg en 1959, citado por Rubio (2012:123), también conocida como teoría de la motivación, parte del hecho que el ser humano tiene un doble sistema de necesidades: la de evitar el dolor o situaciones desagradables y la de crecer emocional e intelectualmente. De allí que, por ser cualitativamente distintas, en el mundo del trabajo cada tipo de necesidad requiere incentivos diferentes y, por ello, “...se habla de dos tipos de factores”. Identificados por el autor como dos factores que influyen en la motivación en el trabajo, identificándose como ambientales y motivadores: el primero, se puede considerar como el ámbito o contexto del trabajo (antecedente), y el segundo, el contenido de este (consecuente).

Al respecto, entre los factores higiénicos se encuentran el sueldo y beneficios, políticas y organización de la empresa, relaciones de trabajo, ambiente físico, supervisión, estatus del cargo, crecimiento laboral (promociones, ascensos) y seguridad o estabilidad laboral. En paralelo, los factores motivacionales incluyen: logros y reconocimientos, responsabilidad y autonomía.

Ante lo señalado, se considera que los dos factores anteriormente mencionados se complementan para integrar la satisfacción del empleado y por ello, cuando alguno de sus respectivos indicadores falla se producen síntomas de apatía, inquietud, descontento, pereza, errores, absentismo y falta de puntualidad, lo cual encuentra consistencia son los síntomas relatados al inicio del presente estudio.

En definitiva, la teoría de los dos factores de Herzberg es fundamental para la presente investigación, pues convalida que la satisfacción laboral involucra el enriquecimiento humano a través del trabajo, en donde el sujeto siente genuino interés en

ejercer su cargo y coopera voluntariamente en el desarrollo de la empresa, siempre que esta última eleve los factores higiénicos y motivacionales como vía para alcanzar el éxito.

### **Teoría de los Tres Componentes de Meyer y Allen**

La teoría formulada por Meyer y Allen (2021), se basa en un constructo multidimensional, en donde bajo la denominación de compromiso común existen diferentes tipos de compromiso independientes entre sí, de manera que una persona puede desarrollar uno u otro tipo de vínculo e identificación para con la empresa. En efecto, para estos teóricos, el compromiso organizacional o grado en que un empleado se identifica con la organización y sus metas, deseando mantener su relación con ella, se divide en tres componentes claramente diferenciados: a saber:

- **Compromiso afectivo:** Adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de cómo esta satisface sus necesidades y expectativas.
- **Compromiso de continuación:** Consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si la abandona.
- **Compromiso normativo:** Deber moral o gratitud que siente el trabajador, traducido como respuesta recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos.

En tal sentido, sintetizando el significado de las afirmaciones previas, el compromiso afectivo se refiere al apego emocional, a la identificación e involucramiento del trabajador para con la organización, el de continuación implica la asociación de los beneficios y la estabilidad que posee el trabajador dentro de la organización y las

inversiones que esta realiza y, finalmente, el normativo es también de carácter emocional, pues conlleva desarrollar sentimientos de obligación hacia la empresa.

En definitiva, la teoría de los tres componentes de Meyer y Allen es oportuna desde la perspectiva de la investigación, debido a que postula principios clave para la comprensión del compromiso organizacional afectivo, de continuidad y normativo, los cuales condicionan no solo el sentido de pertenencia del trabajador hacia la empresa, sino también su desempeño diario, aspectos clave para relaciones laborales exitosas.

### **Bases legales**

Según Palella y Stracruzzi (2017), las bases legales son: “las normativas jurídicas que sustentan el estudio desde la carta magna, las leyes orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros” (p.55). De acuerdo a lo dicho en la cita, las bases legales deben guardar una relación con la investigación de estudio, los artículos deben ser copiados tal como son y cómo últimos objetivos parafrasearlo con la relación que tiene con la investigación.

En este orden de ideas Pérez, define las bases legales como "el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, que establecen el basamento jurídico que sustenta la investigación” (p.60). Por consiguiente, el concepto de bases legales se define como el conjunto de normativas legales desde las leyes, reglamentos, decretos entre otros que guarde relación con la investigación de estudio.

### **Constitución De La República Bolivariana De Venezuela (2009)**

**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 trabajo 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 compete a los empleadores y al Estado, entendiéndose que en tal ámbito se comprende la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

**Artículo 91:** Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

El Estado garantizará a los trabajadores y trabajadoras del sector público y del sector privado un salario mínimo vital que será ajustado cada año, tomando como una de las referencias el costo de la canasta básica. La ley establecerá la forma y el procedimiento.

**Artículo 92:** Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a las prestaciones sociales que les recompensan la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía. El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad

inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

**Artículo 96:** Todos los trabajadores y trabajadoras del sector público y del privado tienen derecho a la negociación colectiva voluntaria y a celebrar convenciones colectivas de trabajo, sin más requisitos que los que establezca la ley. El Estado garantizará su desarrollo y establecerá lo conducente para favorecer las relaciones colectivas y la solución de los conflictos laborales. Las convenciones colectivas amparan a todos los trabajadores y trabajadoras activos y activos al momento de su suscripción y a quienes ingresen con posterioridad.

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

**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 18.** El trabajo es un hecho social y goza de protección como proceso fundamental para alcanzar los fines del Estado, la satisfacción de las necesidades del pueblo y la justa distribución de la riqueza. La interpretación y aplicación de esta Ley estará orientada por los siguientes principios:

1. La justicia social y la solidaridad.
2. La intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales, por lo que no sufrirán desmejoras y tenderán a su progresivo desarrollo.
3. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.
4. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o

convenio que implique la renuncia o menoscabo de estos derechos.

**5.** Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas o en la interpretación de una determinada norma se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad. (p. 8)

**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 invalidará la categoría de cargos de libre remoción a quienes laboran en los órganos de control fiscal.

### **Ley de Educación Universitaria**

**Artículo 1.** Esta Ley tiene por objeto desarrollar los principios, valores, fines y procesos fundamentales de la educación universitaria, así como regular la organización, estructura, gestión y funcionamiento del subsistema de educación universitaria, como parte integrante del Sistema Educativo de la República, cuya rectoría ejerce el Estado Docente, para garantizar los fines de la educación universitaria.

**Artículo 2.** Esta Ley se aplica a la sociedad y, en particular, a las personas naturales y jurídicas, instituciones universitarias de carácter oficial, las de gestión popular, las de gestión privada y demás organizaciones que componen el subsistema de educación universitaria.

**Artículo 5.** La educación universitaria tiene como fines los establecidos en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Educación, así como:

3. Formar en, por y para el trabajo creador y liberador, que proporcione la mayor suma de felicidad posible al pueblo que consolide el modelo productivo endógeno y sustentable.

**Artículo 11.** El Estado, por órgano del Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de educación universitaria, ejercerá las competencias establecidas en la Ley Orgánica de Educación, así como las siguientes:

**1. Garantizar:**

d. La asignación de recursos económico-financieros, a las instituciones de educación universitaria oficiales de acuerdo con la Ley de Presupuesto para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

**Artículo 17.** Para el desarrollo de los procesos fundamentales de la educación universitaria, las universidades gozan de autonomía, conforme a lo establecido en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Educación y en la presente Ley. En consecuencia la autonomía será ejercida:

3. Mediante la democracia participativa y protagónica, ejercida en igualdad de condiciones por estudiantes, trabajadores académicos, trabajadoras académicas, trabajadores administrativos, trabajadoras administrativas, obreros y obreras, en la definición de sus planes de gestión y programas de formación, creación intelectual e interacción con las comunidades, en la planificación y gestión del presupuesto, en su rendición de cuentas y demás recursos universitarios, en sus estructuras académicas, administrativas y en las prácticas educativas.

**Artículo 30.** Los núcleos académicos son unidades básicas de las instituciones de

educación universitaria, donde confluyen trabajadores universitarios, trabajadoras universitarias y estudiantes de los diferentes programas de formación e integrantes de las comunidades quienes se integran en torno a proyectos para la creación intelectual y elaboración de propuestas, a partir de áreas temáticas y líneas de investigación priorizadas según los problemas de las comunidades y objetivos estratégicos de desarrollo para cada Eje Territorial.

**Artículo 68.** Los trabajadores administrativos, trabajadoras administrativas, obreros y obreras, cumplen funciones fundamentales para el desarrollo de los procesos de la educación universitaria, mediante el ejercicio de las actividades técnicas, administrativas y de servicios en sus instituciones.

#### **Ley del Estatuto de la Función Pública (2002)**

**Artículo 1.** La presente Ley regirá las relaciones de empleo público entre los funcionarios y funcionarias públicos y las administraciones públicas nacionales, estatales y municipales, lo que comprende:

1. El sistema de dirección y de gestión de la función pública y la articulación de las carreras públicas.

2. El sistema de administración de personal, el cual incluye la planificación de recursos humanos, procesos de reclutamiento, selección, ingreso, inducción, capacitación y desarrollo, planificación de las carreras, evaluación de méritos, ascensos, traslados, transferencia, valoración y clasificación de cargos, escalas de sueldos, permisos y licencias, régimen disciplinario y normas para el retiro. (p.1)

**Artículo 12.** Los planes de personal serán los instrumentos que integran los programas y actividades que desarrollarán los órganos y entes de la Administración pública

para la óptima utilización del recurso humano, tomando en consideración los objetivos institucionales, la disponibilidad presupuestaria y las directrices que emanen de los órganos de gestión de la función pública. (p.2)

**Artículo 13.** Los planes de personal deberán contener los objetivos y metas para cada ejercicio fiscal en lo relativo a estructura de cargos, remuneraciones, creación, cambios de clasificación, supresión de cargos, ingresos, ascensos, concursos, traslados, transferencias, egresos, evaluación del desempeño, desarrollo y capacitación, remuneraciones y las demás materias, previsiones y medidas que establezcan los reglamentos de esta Ley. Los planes de personal estarán orientados al cumplimiento de los programas y metas institucionales. (p.2)

**Artículo 19.** Los funcionarios o funcionarias de la Administración Pública serán de carrera o de libre nombramiento y remoción. Omissis Serán funcionarios o funcionarias de libre nombramiento y remoción aquellos que son nombrados y removidos libremente de sus cargos sin otras limitaciones que las establecidas en esta ley. (p.3)

**Artículo 21.** Los cargos de confianza serán aquellos cuyas funciones requieren un alto grado de confidencialidad en los despachos de las máximas autoridades de la Administración Pública, omissis. También se considerarán cargos de confianza aquellos cuyas funciones comprendan principalmente actividades de seguridad del estado, de fiscalización e inspección, rentas, aduanas, control de extranjeros y fronteras, sin perjuicio de lo establecido en la ley. (p 3)

**Artículo 22.** Todo funcionario o funcionaria público tendrá derecho, al incorporarse al cargo, a ser informado por su superior inmediato acerca de los fines, organización y funcionamiento de la unidad administrativa correspondiente y de las atribuciones, deberes y responsabilidades que le incumben. (p.3)

A la vista de lo descrito, se advierte no sólo el objeto de la ley, sino especialmente lo relativo a los planes de personal, en 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 y por ende de libre nombramiento y remoción, siendo por tanto otro instrumento jurídico que fundamenta y justifica los objetivos de la investigación a realizar en las Contralorías Municipales del Estado.

### **Definición de Términos Básicos.**

**Actitud:** “las actitudes son aquellas tendencias o predisposiciones aprendidas y relativamente fijas, que orientan la conducta que previsiblemente se manifestará, ante una situación u objeto determinado”. Por lo tanto, pueden ser de carácter positivas o negativas según la situación u objeto. (Cortes, Didier, Castejón y Francisco, 2016, pág. 252. Citado por Puig, 1995, p. 125).

**Creencias:** Ruiz D. (2015) cita por la Real Academia Española (RAE) a la creencia como el firme asentimiento y conformidad con algo. La creencia es la idea que se considera verdadera y a la que se da completo crédito como cierta. De igual manera, también puede ser considerada como un paradigma que se basa en la fe, ya que no existe demostración absoluta, fundamento racional o justificación empírica que lo compruebe. Por eso la creencia está asociada a la religión, la doctrina o el dogma.

**Motivación:** la motivación es como el nivel de temperatura del aire de un globo aerostático. Algunos motivados tienen el aire caliente y vuelan por los horizontes. Otros,

con el aire frío, están paralizados en el piso para que alguien los arrastre (Fishman, 2014, p.15).

**Satisfacción:** Casidy (2014), la satisfacción en el área de la educación superior ha sido empleada como una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante, lo cual coincide con la tendencia actual de la literatura que hace hincapié en la necesidad de considerar el proceso de satisfacción de los consumidores desde una perspectiva global (Citado por Wirtz y Bateson, 1999; Bigné et al., 2005)

**Satisfacción laboral:** Este texto es una de las variables más estudiadas en el ámbito del comportamiento organizacional, y se ha convertido en los últimos años en un tema de gran atención para algunos investigadores. Esta creciente atención es motivada por el reconocimiento de una serie de componentes asociados al trabajo, los que no solo incluyen ingresos, sino los beneficios complementarios, oportunidades de promoción, calidad de la relación con los compañeros y supervisores y los beneficios intrínsecos del mismo trabajo realizado. (Citado por RUIZ Carol, 2017, pág. 9)

**Trabajo:** se considera como cualquier actividad que haga un ser humano y que implique un esfuerzo, este no solo permite a la persona cubrir sus necesidades básicas, sino también desarrollar sus capacidades básicas. Dicho de otra manera, es visto como actividad central e instrumental para acceder a las demandas de la sociedad capitalista y a su vez como medio para adaptarse. En la sociedad salarial, implicaba una relación económica, jurídica y política de adscripción formal e incorporación a un modelo económico, social e institucional.

**Valores:** son importantes para el estudio del comportamiento organizacional y constituyen la base para el entendimiento de las actitudes, motivaciones y por qué influyen

en nuestras percepciones, se pueden clasificar según la RVS2 que consiste en dos series de valores:

**Valores Terminales:** Se refiere a las finalidades deseables de existencia, es decir, a las metas que a un individuo le gustaría lograr durante su vida.

**Valores Instrumentales:** Se refiere a modos preferentes de comportamiento o medios de lograr los valores terminales.

El interés que se tiene por esta investigación es evaluar la satisfacción que tienen los trabajadores de este departamento, puesto que está ligada al desarrollo que poseen como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y finalmente, porque un empleado satisfecho presentan más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho. En este punto nos enfocaremos en tres puntos fundamentales: el nivel de satisfacción, los factores que influyen en la misma, y finalmente los aspectos a mejorar para incrementar la satisfacción de los empleados, con el objetivo de que se traduzca en un mejor desempeño.

### **Operacionalización de Variable**

Con respecto a este tema, el autor Tamayo (2018) define a la variable como:

Un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativa o cualitativamente... Este fenómeno puede ser medido. La característica principal de una variable es distinguir entre la presencia o la ausencia de la propiedad que expresa. (pág. 32).

De acuerdo a la cita escrita anteriormente una variable puede fluctuar y su variación es susceptible de medirse u observarse, adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o

una teoría, pues suelen transformarse en conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores. Las variables utilizadas son:

- a. **Variable:** satisfacción Laboral
- b. **Dimensión:** Factores internos
- c. **Indicador:** Datos demográficos: Sexo, edad, perseverancia en el trabajo, condiciones de trabajo, nivel de aspiración, reconocimiento de su capacidad, nivel de aspiración, trabajo, satisfacción con los compañeros, experiencia del personal, motivación.
- d. **Variable:** satisfacción Laboral
- e. **Dimensión:** Factores externos
- f. **Indicador:** relación con los salarios, evaluación del desempeño, relaciones interpersonales, el trabajo justo, condición de salud, beneficios, supervisión, estrés laboral.

**Cuadro 1 Operacionalización De Las Variables.**

Analizar la Satisfacción Laboral Del Personal En El Departamento De Planificación Y Presupuesto De La UNELLEZ Sede Barinas. Año-2024.

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Satisfacción Laboral	Es un grupo de emociones y sentimientos positivos hacia el trabajo que realiza un empleado. Zúñiga (2015)	Factores internos	Perseverancia en el trabajo	1
			Condiciones de trabajo	2
			Reconocimiento	3
			Nivel de aspiración	4
			Trabajo	5
			Relación con los compañeros	6
			Experiencia del personal	7
			Motivación	8
		Factores Externos	Relación con los salarios	9
			Evaluación del desempeño	10
			Relaciones interpersonales y el trabajo justo	11
			Condición de salud	12
			Beneficios	13
			Supervisión	14
			Estrés Laboral	15

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

Según Balestrini (2014) señala que:

El marco metodológico es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (pág.125).

#### **Enfoque O Paradigma de la Investigación**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014 pág. 4), señalan que la investigación cuantitativa considera, que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones (Citado por Bryman, 2004:19).

Los autores también afirman que, mediante el principio de verificación de las proposiciones, sólo tienen validez los conocimientos que existen ante la experiencia y observación; todo debe ser comprobado para ser válido para la ciencia. En este paradigma

La experimentación ha constituido la principal forma para generar teoría formal. Por lo tanto, este Trabajo de Aplicación está basado en este paradigma.

### **Modalidad de la Investigación**

El estudio se realizó en la investigación bajo la modalidad de campo, entendida esta como lo plantea el Manual de Trabajo Especial de Grado del Tecnológico Coronel Agustín Codazzi, (2016):

Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de un determinado problema con el objeto de describirlo, explicar sus causas y efectos, comprender su naturaleza y elementos que lo conforman, o predecir su ocurrencia. Una de las características básicas de este tipo de trabajo en la modalidad mencionada, es la siguiente: el estudiante deberá recabar los datos directamente de la realidad, lo cual significa que tales datos han de ser originales o primarios. (p. 06).

El presente trabajo de indagación está basado en una investigación de campo debido a que los datos aportados para el análisis de la problemática planteada con respecto a la satisfacción laboral del personal en el departamento de planificación y presupuesto de la UNELLEZ sede barinas municipio barinas. Año-2024 fue extraído a partir de la aplicación de un cuestionario dirigido a cada trabajador del departamento antes mencionado, estos datos son tomados directamente del lugar de trabajo, observando, analizando y consultando al personal involucrado en el manejo (la realidad), por lo que se consideran datos primarios.

### **Tipo de Investigación.**

Con respecto al tipo de estudio corresponde al de una investigación descriptiva, ya que consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. Abreu (2014) señala que el tipo de

investigación “se refiere a la clase de estudio que se va a realizar, orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios”

Por tanto, la investigación se encuentra enmarcada en una investigación descriptiva, que permite caracterizar y exponer la problemática existente para de esta manera ir estudiando las causas y efectos de los medios que se encuentran en la satisfacción laboral del personal en el departamento de planificación y presupuesto de la UNELLEZ Sede Barinas Municipio Barinas. Año-2024.

### **Diseño de Investigación.**

El autor Gómez (2016) señala que el diseño de la investigación: Es un planteamiento en el cual se plasman una serie de actividades bien estructuradas, sucesivas y organizadas, para abordar de forma adecuada el problema de la investigación; por lo tanto, en el diseño, se indicarán los pasos, pruebas, y técnicas a utilizar, para recolectar y analizar los datos.

De acuerdo a los objetivos planteados acá, el diseño de investigación en esta exploración es no experimental. Desde el punto de vista Hernández, Fernández y Baptista (2014), la definen como "cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones".

Por lo tanto, el presente estudio se puede ubicar dentro del diseño anteriormente mencionado ya que no busca definir un proceso de causa- efecto, sino que desarrolla una descripción de la situación objeto de estudio, en un tiempo determinado determinando la relación entre las variables involucradas.

### **Población y Muestra**

#### **Población**

La población, según Hernández, Fernández y Baptista, 2014, (pag.174). Es definida

como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está queda limitada por el problema y por los objetivos de estudio”.

Visto de esta forma, la población o universo de estudio puede ser representado como un vinculado de elementos, en los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o por lo general una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la presente investigación. Es decir, la población será considerada como el universo sobre el cual se aplicó el estudio.

Para efectos de esta investigación; será aplicada en una población accesible donde Arias la define como “la porción finita de la población objetivo a la que realmente se tiene acceso y de la cual se extrae una muestra representativa. El tamaño de la población accesible depende del tiempo y de los recursos del investigador” (Arias, 2019, p. 82). La población estará conformada por 32 individuos de estudio que corresponden con la cantidad de empleados del Departamento de Planificación y Presupuesto de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas.

### **Muestra**

En la perspectiva de Colmenares (2014) la muestra: “Es un subconjunto de la población, seleccionada por algún método sobre el cual se realizan las observaciones y se recogen los datos.” (p. 81). Para que la muestra seleccionada sea realmente representativa de la realidad que busca reflejar, las partes que conforman la población a encuestar deben ser respetadas. Esto quiere decir, que la muestra estadística es parte de la población, ella es obtenida con el fin de investigar sus características particulares y propiedades de una población.

**Fórmula De Muestra**

$$\text{Muestra} = \text{Población} * \text{Porcentaje}$$

**Datos:**

$$\text{Población} = 32 \text{ personas}$$

$$\text{Porcentaje} = 30\%$$

$$= 32 * 0.30 = 9.6 \approx 10$$

Para el caso de la presente muestra se seleccionó el 30% de la población, es decir 10 empleados del Departamento de Planificación y Presupuesto de la UNELLEZ Sede Barinas; lo cual nos colaboraron para realizar nuestra encuesta y poder obtener los resultados deseados. Teniendo en cuenta que tanto de satisfechos se sienten ellos en cada departamento por el trabajo a realizar. Donde se da a observar el estado emocional de sentimientos, y el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo cuando a consecuencia del mismo experimenta efectos de bienestar, placer o felicidad, donde el trabajo de cada uno de ellos tiene una gran variedad de consecuencias.

**Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

Después de haberse definido con claridad la población y la muestra, se deriva a determinar en función de los objetivos planteados en la presente investigación, en donde se proyecta el planteamiento de estrategias publicitarias, una serie de técnicas e instrumento correspondiente para recolección de datos, orientada a alcanzar los fines propuestos.

En este sentido, Carrero (2018) cita las palabras de Carlos Muñoz Razo, las técnicas de recolección de datos “son las herramientas utilizadas por el investigador en la

recopilación de los datos, las cuales se seleccionan conforme a las necesidades de la investigación en función de la muestra elegida, y se aplican tanto para hacer la recolección, la observación y/o la experimentación”

Tal como lo mencionan los autores esta técnica resulta ser muy importante en el proceso de toda investigación, puesto que tiene relación con la obtención de la información, de ellas dependen la confiabilidad y validez del estudio. Este proceso requiere de técnicas e instrumentos que suministran la obtención de datos necesarios para alcanzar los resultados. Los datos entonces, deben ser, pertinentes y suficientes, para lo cual es necesario señalar las fuentes y técnicas adecuadas para su recolección.

Cabe destacar que como instrumento de recolección de datos que aplicamos fue el cuestionario, ella es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Según Arias el cuestionario:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (pág. 74)

### **Confiabilidad y Validez del Instrumento**

Para que un instrumento de recolección de datos pueda lograr su objetivo, debe cumplir con los requisitos de validez y confiabilidad.

#### **Validez**

La validez se constituye en el procedimiento que permite determinar la consistencia interna de los instrumentos en cuanto a que midan lo que se proponen medir, de ahí que Hernández, Fernández y Baptista (2014), quien al respecto expresa “la validez, en términos

generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.236). Por su parte validar un documento según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 236).

La validez hace referencia a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. Es decir, que mida la característica (o evento) para el cual fue diseñado y no otra similar. (Blog Educapuntos, 2021)

En este sentido, la validez de contenido se logra a través de la técnica juicio de expertos, conformado por tres (3) profesionales en las áreas de administración y metodología, los expertos tendrán la oportunidad de hacer una serie de correcciones en cuanto a redacción, pertinencia y ambigüedad y otros aspectos que ellos consideraron pertinentes. Una vez hechas las correcciones se les volverá a presentar los instrumentos con el propósito de que aprueben las observaciones en primera instancia. Los validadores en la segunda revisión consideraron la pertinencia de los instrumentos para la recolección de los datos y sugerirá determinar la confiabilidad. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias hechas por los expertos, permitirán el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo al proceso de confiabilidad.

### **Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, referida por conocido autor Arias (2012) quien recomienda “aplicar una prueba piloto, sondeo preliminar, a un pequeño grupo que no forme parte de la muestra, pero que sus características sean semejantes”. (p.223)

### Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach

Este método se encarga de medir la fiabilidad de una escala de medida, pues se encarga de tantear las correlaciones entre las variables que forman parte de la serie y puede ser calculada de dos formas; a partir de las varianzas que es a través del (alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems realizado por medio del (Alfa de Cronbach estandarizado).

Se ha demostrado que este coeficiente representa una generalización de las populares fórmulas KR-20 y KR-21 de consistencia interna

#### Fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] * \left[ 1 - \frac{\sum \delta I}{\delta T} \right]$$

$\alpha$ = coeficiente de alpha de Cronbach

k= número de ítems

$\sum \delta I$ = sumatoria de la varianza individual (ítems)

$\delta T$ = varianza total

Datos:

N=10 personas

$\alpha$ =?

k= 15

$\sum \delta I$ = 3,79

$\delta T$ = 10,69

#### Cálculo:

$$\alpha = \left[ \frac{15}{15 - 1} \right] * \left[ 1 - \frac{3,79}{10,69} \right]$$

$\alpha = [1,07] * [1 - 0,35]$   
 $\alpha = [1,07] * [0,65]$   
 $\alpha = 0,70$

### **Criterios para evaluar al Coeficiente de Alpha de Cronbach**

Como criterios generales, se siguieron las recomendaciones siguientes; para evaluar los resultados del coeficiente del alpha de cronbach:

**Cuadro 2**

<b>&gt; 0,90</b>	<b>Excelente</b>
<b>&gt; 0,80 &lt; 0,90</b>	<b>Bueno</b>
<b>&gt; 0,70 &lt; 0,80</b>	<b>Aceptable</b>
<b>&gt; 0,60 &lt; 0,70</b>	<b>Cuestionable</b>
<b>&gt; 0,50 &lt; 0,60</b>	<b>Pobre</b>
<b>&lt; 0,50</b>	<b>Inaceptable</b>

Este método determina si el instrumento es o no confiable para ser aplicado. El cuadro anterior se le conoce como Criterios del Coeficiente del Alpha de Cronbach allí se observa que los criterios siguientes; si es mayor a 0,90 el resultado es excelente, mayor que 0,80 pero menor que 0,90 el resultado es bueno, si es mayor a 0,70 pero menor que 0,80 es aceptable. También señala cuando el valor es mayor que 0,60 pero menor que 0,70 el resultado de confiabilidad es cuestionable, si es mayor de 0,50 pero menor a 0,60 es pobre y finalmente si la medición de este método da como secuela menor de 0,50 el resultado es inaceptable.

Al aplicar el método de Alpha de Cronbach de confiabilidad interna de un instrumento, aplicados a 10 personas que nos colaboraron se obtuvo como resultado un coeficiente de 0,70 lo que se ubica dentro de la escala del criterio aceptable (0,70 pero menor de 0,80); se puede concluir que el instrumento es aceptable.

## **Capítulo IV**

### **Análisis e Interpretación de los Resultados**

El análisis de los datos sitúa al fenómeno estudiado dentro del marco de conceptos con los que se relaciona; esto es necesario ya que mientras más amplio sea el conocimiento que se posee sobre el tema, es más simple encontrar la explicación de dicho fenómeno. Asimismo, Rangel (2014), expresa que:

Concluida la fase de recopilación de información, el investigador está en una instancia del proceso, definida por la existencia de un cúmulo de información, un conjunto de datos inconexos que por sí solos ni cumplen la función de responder al objeto de estudio. Es indispensable hacerla comprensible, para ello se requiere el cumplimiento de una serie de acciones, conocidas metodológicamente como procesamiento de datos. (p. 145)

En esta parte del análisis de los resultados, tanto el marco teórico como el conceptual adquieren gran importancia y la hipótesis se presentará en esta parte de la investigación. De esta manera, los datos en sí mismos tienen limitado valor, en lo que consiste su esencia, el aspecto especial del análisis de los resultados radica en buscar un significado más amplio a las respuestas proporcionadas mediante sus conocimientos previos.

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos de la población en estudio, por cuanto la información que arrojó es la que indica las conclusiones a las cuales

Llega la investigación, lo cual mostrará la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores y la identificación de los factores que influyen en la satisfacción laboral. Donde los datos resultantes permitieron darles respuestas a los objetivos planteados en esta investigación.

Se procedió a recopilar la información obtenida para su tabulación y cuantificación, apoyándose en técnicas estadísticas para su posterior análisis, en función de las alternativas de respuestas del cuestionario propuesto. Posteriormente los datos se ilustran con tablas y gráficos que pueden explicarse por sí mismos. Cabe resaltar que la categoría empleada fue Siempre, A Veces y Nunca.

Con base, a todo lo expuesto anteriormente se considera la importancia en identificar los factores que inciden a la satisfacción laboral del personal en el Departamento de Planificación y Presupuesto (DPP) de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) Sede Barinas. Tomando en cuenta, la variable satisfacción Laboral, dimensión: Factores internos, indicador: Datos demográficos y profesionales: Sexo, edad, condición de trabajo, Experiencia del personal y los indicadores de factores externos, que son los salarios y compensaciones.

**Variable:** satisfacción Laboral

**Dimensión:** Factores internos

**Indicador:** Perseverancia en el trabajo, condiciones de trabajo, nivel de aspiración, reconocimiento de su capacidad, nivel de aspiración, trabajo, satisfacción con los compañeros, experiencia del personal, motivación-

**Ítem 1:** ¿Asiste usted constantemente a su trabajo?

**Cuadro 3**

Perseverancia En El Trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	5	50	50	50
	A veces	5	50	50	100
	Nunca	0	0	0	
	Total	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 1**



**Análisis:** Según como se puede observar en el gráfico 1 y cuadro 3, la opinión de los trabajadores está dividida el 50% de la población encuestada manifiestan en términos

positivos la alternativa “Siempre”, donde creen que trabajando constantemente tienen posibilidad de progresar en el departamento.

Para Sáez Francisco (2017) la idea de perseverancia es una condición necesaria, aunque no suficiente, para tener éxito en cualquier proyecto que emprendas. El otro porcentaje del 50% de los empleados contesta un tanto negativamente “A Veces” a la pregunta formulada por el investigador. En tal sentido se refiere que el personal que trabaja, expresa en su mayoría que trabajando severo tienen posibilidades de progresar en su departamento. Cabe destacar que el concepto de perseverancia también se encuentra vinculado al de la persistencia que no es algo muy glamuroso, y por lo tanto, nuestra sociedad no habla mucho de ella ni la valora en su justa medida, pero lo cierto es que ninguna historia de éxito ha sido un camino de rosas. Cualquier persona de éxito, que cuente cómo llegó a donde está, hablará de cómo fue sorteando obstáculos y enfrentándose a un revés tras otro durante el camino.

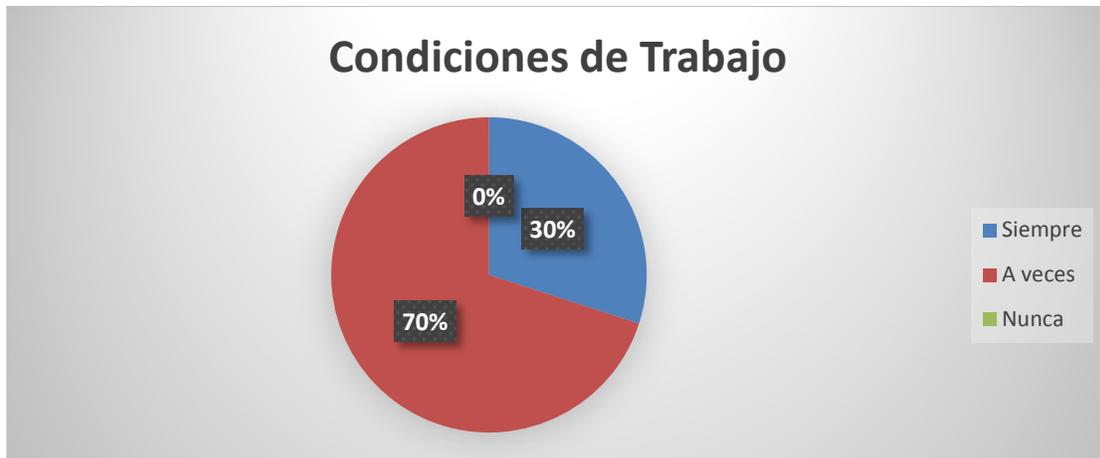
**Ítem 2** ¿La empresa le facilita los recursos necesarios para su trabajo?

**Cuadro 4**

<b>Condiciones De Trabajo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	3	30	30	30
	A veces	7	70	70	100
	Nunca	0	0	0	
	Total	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

## GRÁFICO 2



**Análisis:** Como se puede observar la tabla, gráfico 2, el cual es correspondiente a las condiciones de trabajo, de las 10 personas encuestadas se obtuvo la siguiente información: un 30% respondió en la alternativa “Siempre”, expresando que la empresa le facilita los recursos necesarios para su trabajo. En tanto, un 70% señaló “A veces”. Los resultados obtenidos permiten evidenciar que al personal que ejerce en el departamento le facilitan los recursos necesarios para trabajar.

Blanch (2015) sostuvo que la condición de trabajo es el nivel de agrado y placer físico, psicológico y social vivido por los trabajadores en su centro de labores (p. 176). Esto quiere decir que es el sentimiento de agrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una organización que le resulta atractiva.

**Ítem 3:** ¿Recibes algún reconocimiento por parte del departamento para que tu trabajo sea más eficaz?

**Cuadro 5**

Reconocimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	20	20	20
	A veces	5	50	50	70
	Nunca	3	30	30	100
	Total	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 3**

**Análisis:** De acuerdo a la cuadro 5, gráfico 3, el 20% de la población muestra arrojó que “Siempre” reciben algún tipo de reconocimiento por parte del Departamento para que el trabajo sea más eficaz. Mientras que el 50% de los trabajadores encuestados señaló que solo “A Veces” reciben dicho reconocimiento, mientras que otro grupo de las personas encuestadas que representan el 30% se ubicó en que “Nunca” lo adoptan. Los resultados a través de este cuestionario demuestran lo poco que el Departamento se esfuerza por reconocer el trabajo que recibe por parte de los empleados.

Para Sabater (2019) refirió que el reconocimiento guarda cierta relación directa con la autoestima de cada persona. El respeto que tenemos, se da por iniciativa propia. Si yo me

estimo puedo visualizar mi potencial, mis capacidades y puedo estar satisfecho de hacer lo que se me plazca. Muy por el contrario, si no confío en mí, puedo quedar en zozobra. Ya que “es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores y que origina cambios positivos al interior de una organización”.

**Ítem 4:** ¿La institución promueve el crecimiento profesional de los empleados?

**Cuadro 6**

Nivel De Aspiración					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	80	80	80
	A veces	2	20	20	100
	Nunca	0	0	0	
	Total	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 4**



**Análisis:** Según se puede evidenciar en la cuadro 6, con su respectivo gráfico 4; que el 80% de los trabajadores encuestados apuntan que el Departamento de Planificación y Presupuesto (DPP) “Siempre” promueve el crecimiento profesional de los empleados, así

mismo un 20% de los empleados encuestados se ubicaron en la alternativa “A Veces”. Alcanzando obtener como resultados que un alto porcentaje del personal manifiestan que en la institución promueve su crecimiento profesional. Cabe destacar que el nivel de aspiración es un motivador importante dentro de una organización lo que determina el rendimiento real de la persona.

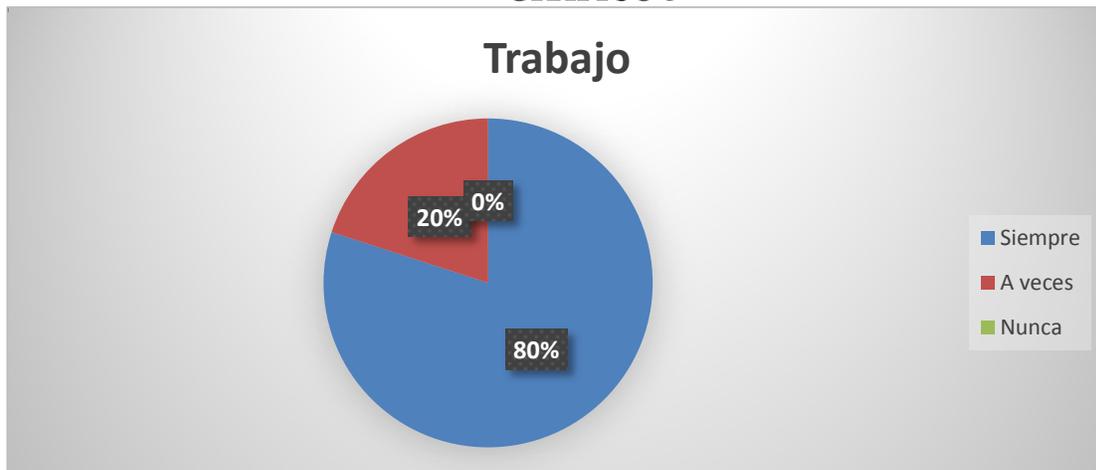
**Ítem 5:** ¿Usted recibe orientación para la realización de sus funciones y cree que con esta pueda lograr sus objetivos propuestos?

**Cuadro 7**

Trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	80	80	80
	A veces	2	20	20	100
	Nunca	0	0	0	
	Total	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 5**



**Análisis:** Como se puede observar anteriormente en el cuadro 7 y gráfico 5, las opiniones de los trabajadores están divididas mientras el que 80% de las personas encuestadas se manifestaron en términos positivos que “Siempre” reciben orientación por

parte del Departamento para la realización de sus funciones y así lograr sus objetivos propuestos el otro porcentaje del 20% contesta negativamente a la pregunta formulada durante la investigación que “A veces”. Estos resultados permitieron demostrar que el personal recibe orientación a la hora de realizar sus actividades asignadas durante la jornada de trabajo.

De esa manera, Romero (2015) considera al trabajo como el conjunto de valores, actitudes y creencias de características flexibles y dinámicas, que son el resultado de la socialización en y con el trabajo, realizado en un contexto socio-histórico, que configuran una identidad con la profesión y que son asumidos por un colectivo de personas. Quiere decir entonces que la persona se describe sola cuando es responsable con sus obligaciones y deberes que tiene en el departamento de presupuesto y planificación institucional sede barinas.

**Ítem 6:** ¿Cree que dentro del Departamento se fomenta el trabajo en equipo?

**Cuadro 8**

<b>Relación Con Los Compañeros</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	60	60	60
	A veces	4	40	40	100
	Nunca	0	0	0	
	Total	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

## GRÁFICO 6



**Análisis:** Según como se puede observar en el cuadro 8 y gráfico 6, el 60% de la población encuestada manifestó positivamente que “Siempre” se fomenta el trabajo en equipo dentro del Departamento, así mismo aseguran que si existe una comunicación efectiva y amigable entre ellos. En cuanto al 40% de los empleados su respuesta un tanto negativa se inclinó en que solo “a veces” la fomentan.

Beiza (2012), citado por Romero (2018), dice que, Sin importar que tipo de relación sea, el ser humano es una pieza fundamental para que dichas relaciones se generen, las mismas se manejan a través de ciertas herramientas que facilitan su uso, tales herramientas son la comunicación, la confianza, la pertenencia, rendimiento, colaboración, entre otros, dependiendo de estos factores para que las relaciones interpersonales y todos los tipos de relaciones existentes den como resultado, ambientes afables para los distintos tipos de organizaciones (p.20).

Cabe destacar que la relación con los compañeros es “el conjunto de las percepciones que tienen las personas que forman parte de la organización.

**Ítem 7:** ¿El departamento promueve el crecimiento profesional de los empleados tomando en cuenta la experiencia del personal?

### **Cuadro 9**

Experiencia del Personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	80	80	80
	A veces	2	20	20	100
	Nunca	0	0	0	
	Total	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 7**



**Análisis:** De acuerdo al gráfico 7, cuadro número 9, el 80% de la población muestra arrojó información acerca de que “Siempre” se impulsa su desarrollo profesional tomando en cuenta la experiencia que estos poseen al momento de ejecutar las asignaciones que les corresponde. Todavía cabe señalar, que el 20% de los encuestados mencionaron “A Veces”, por lo que se evidencia que la mayoría del personal manifiesta poseer el suficiente conocimiento requerido para la ejecución de las actividades a realizar.

Según Fernando Bayón (2015) señala que la experiencia es el conocimiento, pero no del conocimiento adquirido a través del estudio, de la observación o de la investigación, sino de aquel que proviene de las vivencias, de la acción personal y de todo aquello que los años nos han hecho aprender a fuerza de haberlo protagonizado. Es decir, es la forma

de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones.

**Ítem 8:** ¿Cree usted que el departamento debe velar para motivar a sus empleados?

**Cuadro 10**

Motivación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	90	90	90
	A veces	1	10	10	100
	Nunca	0	0	0	
	<b>Total</b>	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 8**



**Análisis:** En cuanto al ítem, motivación, cuadro 10, gráfico 8, de los entrevistados se obtuvo como respuestas, un 90% opinó en la categoría “Siempre”, donde ellos creen que el departamento debe velar para motivar a sus empleados, en tanto un 10% indicaron “A Veces”. Lo que permite concluir que la mayoría del personal en un alto porcentaje expresan que deben velar para motivar a sus empleados.

Para Maslow (2019), psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Este psicólogo humanista sugiere que cada vez que las personas vamos satisfaciendo nuestras propias necesidades, van

apareciendo otras más a lo largo del camino, las cuales también vamos a pretender satisfacer para sentirnos más plenos y realizados.

**Variable:** satisfacción Laboral

**Dimensión:** Factores externos

**Indicador:** relación con los salarios, evaluación del desempeño, relaciones interpersonales, el trabajo justo, condición de salud, beneficios, supervisión, estrés laboral.

**Ítem 9:** ¿Los beneficios económicos que recibes en el empleo satisfacen sus necesidades básicas?

**Cuadro 11**

<b>Relación Con Los Salarios</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>	<b>Siempre</b>	0	0	0	0
	<b>A veces</b>	6	60	60	60
	<b>Nunca</b>	4	40	40	100
	<b>Total</b>	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

## GRÁFICO 9



**Análisis:** Barranco José (2018) manifiesta que el salario es “la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especie por la prestación profesional de sus servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los períodos de descanso computables como de trabajo.

En cuanto al ítem del gráfico 11 y cuadro número 9 se puede observar como es la distribución acerca los empleados entrevistados. El 60% manifestó que los beneficios recibidos en el puesto de trabajo pocas veces suelen satisfacer sus necesidades, en tanto un 40% indicó que esas recompensas “Nunca” llegan hacer suficiente para cubrir sus gastos básicos. Esto nos permite concluir que la mayoría del personal que labora en este Departamento en algunas ocasiones satisface sus necesidades con los beneficios que este les otorga.

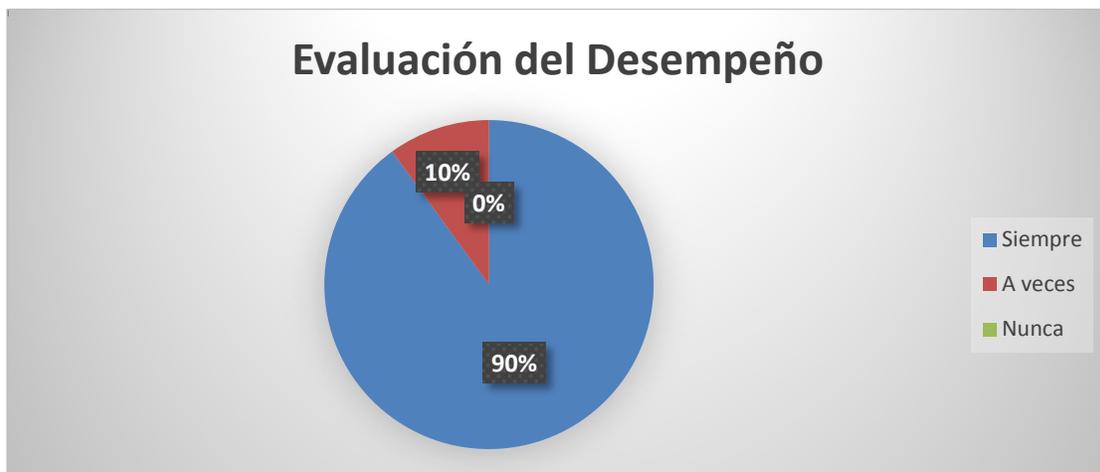
**Ítem 10:** ¿Posee usted nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido?

**Cuadro 12**

Evaluación Del Desempeño					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	90	90	90
	A veces	1	10	10	100
	Nunca	0	0	0	
	<b>Total</b>	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 10**



**Análisis:** en este aspecto el gráfico 10 y tabla 12 muestran que el 90% de los entrevistados señala la categoría “Siempre”, dando a conocer que estos poseen nivel de experiencia y conocimientos para la realización de su trabajo. No obstante, un 10% indica que “A veces” lo tiene. En consecuencia, la mayoría de los trabajadores reflejó que esto sí expresan que tienen buen conocimiento para elaborar sus actividades.

Según Rivero Ramírez (2019) determina que la evaluación del desempeño tiene como objetivos informar a los trabajadores sobre cómo están en su trabajo y lo que se espera de ellos, reconocer los méritos y resultados positivos, corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, respecto a los objetivos

establecidos; permite al evaluado conocer y contrastar su proyección al futuro al ver con claridad la trayectoria de su carrera, detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores... y otros”

**Ítem 11:** ¿Mediante la comunicación puede usted desarrollar relaciones interpersonales laborales?

**Cuadro 13**

Relaciones Interpersonales y el Trabajo Justo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	8	80	80	80
	A veces	1	10	10	90
	Nunca	1	10	10	100
	<b>Total</b>	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 11**



**Análisis:** como se puede observar anteriormente en el cuadro 13 y gráfico 11, la opinión de los entrevistados se alcanzó que un 80% de las personas encuestadas se manifestaron en términos positivos que “Siempre” mantienen una buena comunicación entre ellos y de igual manera desarrollan relaciones interpersonales laborales, otro porcentaje corresponde a un 10% contesta que “A Veces” no suelen hacer ese tipo de relaciones. Por otro lado, tenemos el otro porcentaje del 10% quienes responden

negativamente a la pregunta formulada por el investigador, permitiendo concluir que en el departamento en la mayoría de las ocasiones los individuos presentan tener una comunicación adecuada, permitiendo así crear vínculos entre ellos.

Silviera (2014) conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre dos o más sujetos que estructuran un medio favorable para la comunicación, expresión de emociones e ideas. Son también el origen de oportunidades, esparcimiento y distracción de las personas. Se considera como el origen del aprendizaje, generando muchas veces molestia o incomodidad en las personas, pero estas interacciones constituyen un medio extraordinario de crecimiento personal, relaciones humanas, formas de conducta social y la complacencia de la curiosidad, pues los demás son una fuente inacabable de confusiones, innovaciones, información, cambio de emociones y de opiniones.

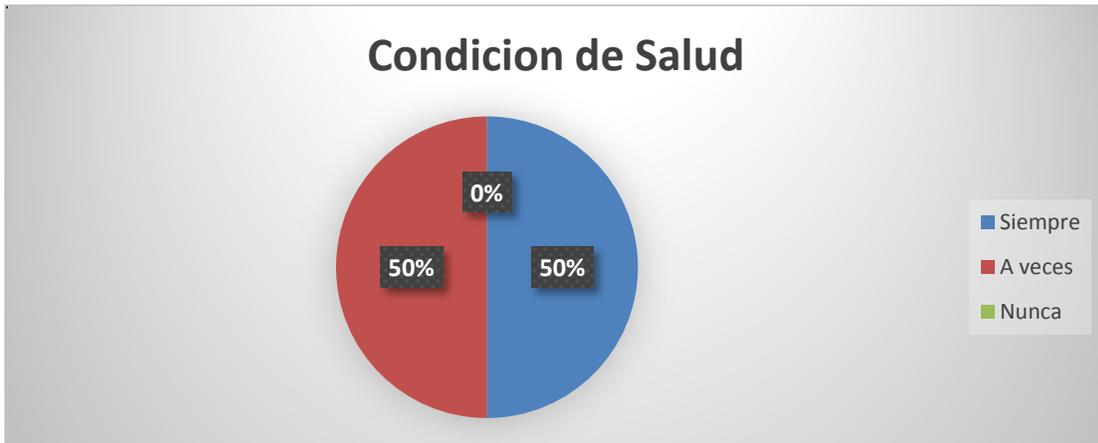
**Ítem 12:** ¿Existe compromiso de la organización en los lineamientos generales de Seguridad y Salud Laboral?

**Cuadro 14**

<b>Condición De Salud</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>	<b>Siempre</b>	5	50	50	50
	<b>A veces</b>	5	50	50	100
	<b>Nunca</b>	0	0	0	
	<b>Total</b>	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

GRÁFICO 12



**Análisis:** con respecto a este gráfico 12, correspondiente al cuadro 14, se puede observar que los entrevistados se encuentran divididos puesto que un 50% de ellos manifestaron en términos positivos que dentro del Departamento de Planificación y Presupuesto (DPP) “Siempre” mantiene compromiso para los lineamientos generales de seguridad y salud, en cambio el otro 50% restante indicó denegadamente a la pregunta formulada en que solo “A Veces” lo aplican.

Se puede decir que la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social, las organizaciones deben velar para que los empleados gocen de este beneficio importante, y así puedan sentirse ellos satisfechos y con más seguridad en su trabajo.

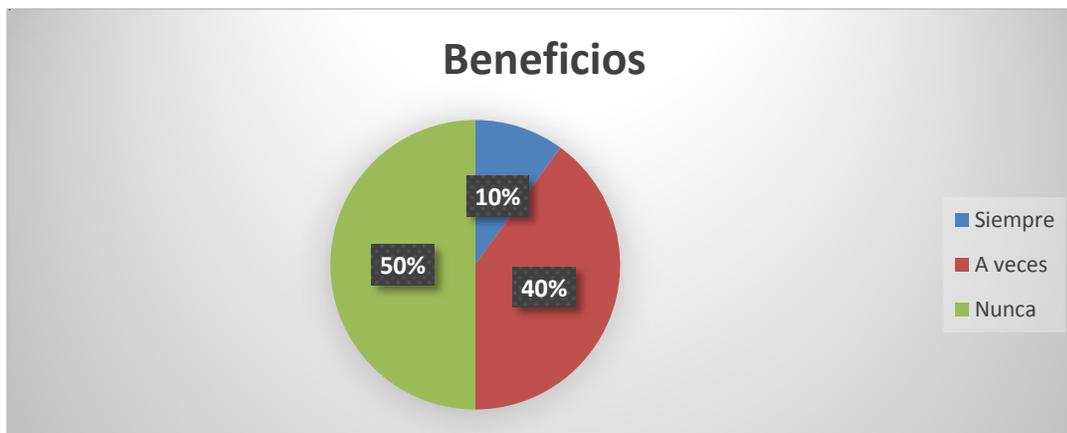
**Ítem 13:** ¿Recibe algún incentivo monetario por parte del Departamento cuando hace algún trabajo bien hecho?

**Cuadro 15**

Beneficios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	10	10	10
	A veces	4	40	40	50
	Nunca	5	50	50	100
	<b>Total</b>	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 13**



**Análisis:** por lo que se refiere al gráfico 13 y cuadro 15, como se puede observar, de los empleados que fueron entrevistados se obtuvo como resultado que un 10% consideró que “Siempre” se le otorga a un incentivo monetario cuando ejecutan un buen trabajo. Mientras que por otro lado un 40% señaló de manera simultánea la alternativa que “A Veces” dando a conocer que son pocas las ocasiones que reciben dicho beneficio. Ahora bien, los empleados del Departamento de Planificación y Presupuesto arrojaron con un porcentaje del 50% manifestaron negativamente que nunca suele recibir estos tipos de beneficios en cuanto a la realización de cada una de sus actividades, bien realizadas.

Alexandra F. (2015) explica que; “Los beneficios (sueldos, salarios, prestaciones) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales”.

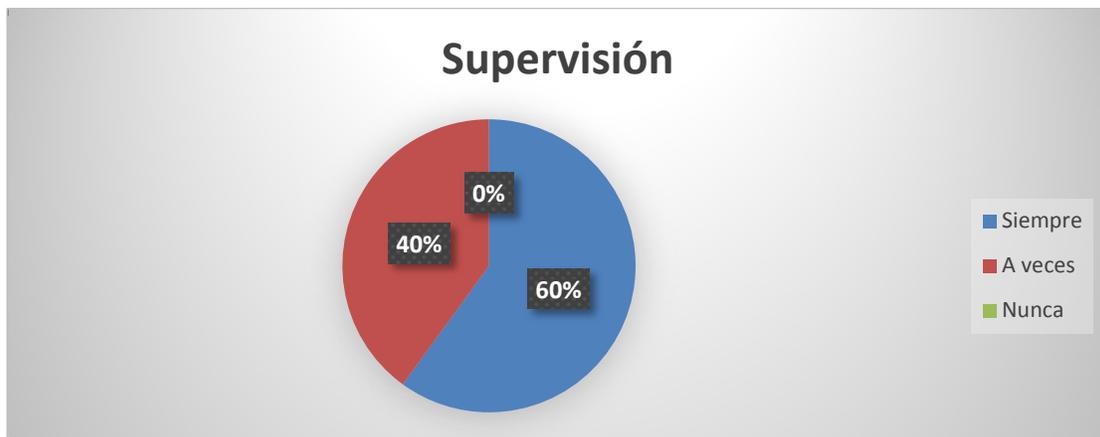
**Ítem 14:** ¿El jefe inmediato crea confianza para la resolución de problemas existentes durante la supervisión?

**Cuadro 16**

Supervisión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	60	60	60
	A veces	4	40	40	100
	Nunca	0	0	0	
	<b>Total</b>	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 14**



**Análisis:** Como se puede observar anteriormente en el gráfico 14, cuadro 16, la opinión de los trabajadores se encontró distribuida de la siguiente manera: un 60% de la población muestra señaló “Siempre”, lo cual hace mención en que el jefe inmediato del Departamento de Planificación y Presupuesto (DPP) crea confianza con sus empleados para la resolución de posibles problemas, por otro lado el 40% de los personas encuestadas manifestaron “A

Veces” lo que hace evidenciar que el encargado no suele crear la suficiente confianza para resolver las dificultades que allí se presentan durante la supervisión.

Alvarado, D. (2014) “La supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas.”

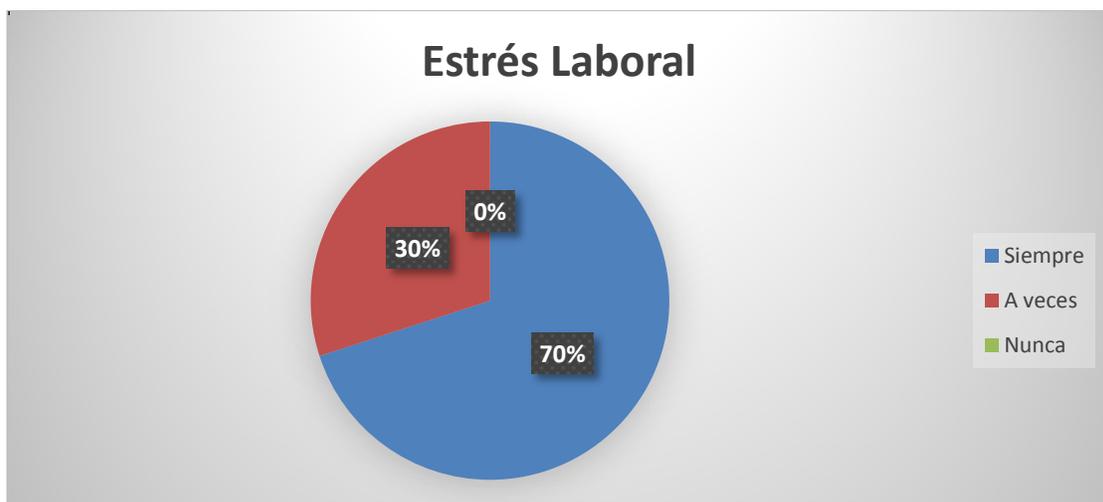
**Ítem 15:** ¿Considera usted que con las personas que trabajan tienen buenas actitudes?

**Cuadro 17**

Estrés Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	7	70	70	70
	A veces	3	30	30	100
	Nunca	0	0	0	
	<b>Total</b>	10	100	100	

**Fuente:** Instrumento aplicado de la encuesta

**GRÁFICO 15**



**Análisis:** Quiroga, Garza, Molina, Villalpando & Martínez (2016), citan las palabras de B & Sue (2010), ellos manifiestan que el estrés laboral “son situaciones

externas que conllevan a una serie de consecuencias físicas como psicológicas para la salud de una persona, que van de una irritación crónica y frustración a eventos agudos y traumáticos, y con ello, desencadena una serie de alteraciones considerables en la productividad y la competitividad de las organizaciones empresariales.

Así mismo, como se observa anteriormente en el cuadro 17, gráfico 15, en esta se encuentra lo que sería la distribución de la población muestra. En ella se establece que el 70% de los empleados encuestados, manifestaron positivamente que las personas que laboran en el Departamento de Planificación y Presupuesto (DPP) “Siempre” poseen buenas actitudes, en tanto un 30% se refirió en que solo “A veces” la asientan.

Estos resultados, nos permiten evidenciar que los empleados aseguran que la mayoría de sus compañeros de trabajo mantienen una buena relación en cuanto a la actitud que estos conllevan a su puesto de trabajo y que generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.

## Capítulo V

### Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones

En una sociedad moderna, abrumada de tantas problemáticas diarias, como lo está nuestra nación, es destacable el ímpetu y ánimo de superación que permanece inmutable en gran parte de la sociedad misma, sujeta a presiones internas y externas de carácter político y económico, degenerando paulatinamente el poder adquisitivo del ciudadano común, debido a los índices inflacionarios campantes en una economía agobiada y asfixiada, por medidas de bloqueo financiero internacional y una producción nacional en sus menores niveles, no comparables tan siquiera en los periodos históricos más nefasto de nuestro país.

Lógicamente la política jamás debe estar supeditada a la economía, pero es de necesaria preeminencia que se tome en cuenta, el aporte del sector económico privado nacional e internacional para de esta manera lograr dinamismo económico generador de recursos y reactivador de una economía sana y eficiente. Esto traerá como consecuencia la nivelación del poder adquisitivo y una menor inflación, que permita a la población satisfacer necesidades básicas como alimentación, salud y esparcimiento. Con la implementación del salario mínimo para los sectores público y privado del país, a principio de la década pasada, y con una inflación controlada esto beneficio a gran parte de la población laboralmente activa del país, pero al generarse conflictos políticos internos y externos generadores de niveles de devaluación sin precedentes de la moneda nacional, el

salario mínimo pasó a ser menos que insuficiente.

En el particular de los empleados del sector público, pasan a ser de los considerados esclavos modernos, donde un salario actual equivalente a siete dólares americanos (\$ us) al mes, queda muy por debajo de los ocho dólares americanos (\$ us) semanales de algunas sociedades consideradas manos de obra esclava en regiones distantes como El Congo Africano.

Ciertamente, el dinero no lo es todo, pero en una sociedad en donde adolecemos de tantas necesidades, pasa a ser el factor fundamental en la motivación laboral, que generará o no, un alto rendimiento y productividad dentro de cualquier entidad laboral, la satisfacción como conceptualización de la conformidad y aceptación positiva del entorno laboral se tornara oscuro a cualquier empleado al momento de percibir su remuneración y que esta no sea suficiente para la adquisición de la canasta básica alimentaria correspondiente a un mes de consumo.

A pesar de ello en la presente investigación es importante recalcar, los valores éticos y mística de trabajo del venezolano, que, a pesar de tantas dificultades, mantiene altos niveles de iniciativa y responsabilidad con su entidad laboral, esperanzados en un mejor futuro, pero que el día a día persiste en mitigar dicho fuego y acrecienta el frío de una sociedad sumida en una debacle económica y social.

Una vez concluida la investigación relacionada con la satisfacción laboral del personal del Departamento de Planificación y Presupuesto de la UNELLEZ Sede Barinas, se llegó a las siguientes conclusiones: Después de la aplicación del instrumento al objeto de estudio se obtuvo como respuestas que la satisfacción laboral del personal de dichos departamentos, de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que existe poca satisfacción en este ámbito, lo cual hace relación a la motivación de sus labores en el

departamento de planificación y presupuesto de la UNELLEZ Sede Barinas.

En base, al primer objetivo evaluar la satisfacción del personal del Departamento de Planificación y Presupuesto de la UNELLEZ Sede-Barinas. En las respuestas dadas por el objeto de estudio se determinó que el personal de la UNELLEZ poco toman en cuenta los factores internos y externos, evidenciándose que la satisfacción laboral del personal no cumple con las condiciones de trabajo, ya que no se promocionan aspectos como compensaciones, salarios tan necesarios para determinar si se ejecuta el trabajo que debe ser.

Se puede decir, que la UNELLEZ-Barinas, debe preocuparse de cómo el personal de los departamentos desarrolla su trabajo, para ello, es necesario tomar en cuenta los factores internos y externos, las habilidades, y satisfacción, y así poder determinar cómo se realiza el ejercicio del personal de manera que se determine la satisfacción laboral.

La insuficiencia de recursos propios por parte de la Universidad, debería permitir generar ideas y planes propios de desarrollo verdadero, en materia de proyectos científicos que han sido archivados en nuestra Institución universitaria, solo cumpliendo deberes formales de estudio, debemos poner en práctica ese nuestro eslogan de la universidad que siembra, aportando planificación y desarrollo de modelos productivos desde lo artesanal al nivel industrial, poseyendo, el material humano necesario, para innovar en materias agrícolas y sociales.

El estudio de esta fenomenología, presentada en el colectivo laboral no solo regional sino nacional debe de ser uno de los primeros enfoques de investigación, para lograr un reimpulso de la productividad y eficiencia dentro del plano productivo, aunado a una serie de medidas económicas que busquen satisfacer aspectos fundamentales de los individuos.

Finalmente, en lo relacionado a seguir estrategias correctivas orientadas a la satisfacción laboral del departamento de planificación y presupuesto institucional sede barinas; tomando como referencia las conclusiones ya expuestas anteriormente se presenta a continuación algunas recomendaciones que podrán contribuir a incrementar el nivel de satisfacción del personal:

Fomentar gestiones por parte del personal de supervisión donde se pueda estimular el sentido de oportunidad de los colaboradores con el fin de mantener y fortalecer la satisfacción con el trabajo en sí. A pesar de tantos elementos y factores que están en contra de un buen nivel de satisfacción del personal del DPP, estos han demostrado su calidad humana y de compromiso con esta Institución Universitaria.

Realización de talleres de crecimiento personal, desarrollo intelectual, de manera que puedan adquirir nuevos conocimientos enfatizados en sus respectivas áreas de trabajo.

En referencia a la satisfacción con los ingresos; se sugiere realizar estudios comparativos de costos de la vida con el salario otorgado por la organización, esto ayudará a determinar si la calidad del salario le puede brindar al trabajador que supla sus necesidades básicas.

Realizar una campaña de concientización; donde se recalque a las personas encargadas del pago; que los empleados del departamento forman parte del mercado laboral y por esto se les debe la compensación salarial.

Ejecutar campañas en las que se les demuestre a los empleados que el emprendimiento propio y la formación personal forma parte de las políticas de ascenso y que son valoradas por la dirección que integran al Departamento de Planificación y Presupuesto Sede Barinas.

Todo lo expuesto anteriormente debería ser un factor de preponderancia, para que de esta manera puedan existir altos índices de productividad y eficacia sobre la base de satisfacción laboral y puedan tener una mayor recompensa los jefes de este departamento, no solo en lo económico sino también en lo motivacional.

### Referencias

- Alvarado, D. (2014). Supervisión educativa CTGURM: disponible en: <http://supervisioneducativactgurm.blogspot.com/2014/08/supervision-educativa.html>
- Alexandra F. (2015). Recursos humanos/Compensación/y beneficio. Recuperado de: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/30/recursos-humanoscompensacion-y-beneficios/>
- Antónimos de trabajo. Disponible en: <https://designificado.com/trabajo/>
- Análisis de las consecuencias de la satisfacción de los trabajadores con sus beneficios sociales y efectos sobre su compromiso y sus intenciones de abandonar la organización.
- Barranco José (2018): “El salario. Aspectos generales”, Biblioteca virtual de Derecho, Economía, Ciencias Sociales y Tesis Doctorales (junio 2018). En línea:<https://www.eumed.net/libros/1751/index.html>
- Blog Educapuntos. Disponible en: <http://educapuntos.blogspot.com/2015/03/validez-y-confiabilidad-ejemplos.html>
- Blog Metodología de la Investigación UNERG. Recuperado de <https://metinvest.jimdofree.com/marco-te%C3%B3rico/>
- Carrero Elisa (2018). ¿Qué técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizo? Investigación Cuantitativa y Cualitativa.
- Casidy, Riza. (2014). Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. Journal of

Nonprofit & Public Sector Marketing, 26(2), 142–161.

- Castro Celmira. Disponible en: <file:///C:/Users/Pablo%20Guerrero/Downloads/DialnetBeneficiosYMotivacionDeLosEmpleados-4287381.pdf>.
- Cortes, Didier, Castejón y Francisco (2016). Desarrollo de valores y actitudes a través de la clase de educación física.
- Crespo, E.; Bergére, J.; Torregrosa, J. y Álvaro, J.L. (1998). Los Significados del Trabajo: un análisis lexicográfico y discursivo. *Sociología del trabajo*, 33, 51-70. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/313236/mprc1de1.pdf;sequence=1>
- Concepto definición de Redacción. (Última edición: 4 de noviembre del 2016). Definición de Alfa de Cronbach. Recuperado de: <https://conceptodefinition.de/alfa-de-cronbach/>. Consultado el 25 de enero del 2020
- Fidias G. Arias, El Proyecto de Investigación, 5ta. Edición.
- Fischman, D. (2014). (1ra ed.) Motivación 360°. Perú: Editorial Planeta.  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1803/yantunez.pdf?sequence=1>
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C, Baptista Lucio, C. (2014). Metodología de la investigación. 6a ed. McGraw Hill, México. Págs. 33-57
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México: McGraw Hill Education. Hernández, R., Méndez, S. y Mendoza, C. (2014).
- José Pérez (2014). Cómo calcular el coeficiente de alfa de cronbrach. Recuperado de: <https://asesoriatensis1960.blogspot.com/2014/07/coeficiente-alfa-de-cronbach.html>
- Maslow (2019). Teoría de la motivación humana. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-motivacion-humana-de-maslow-4284.html>

NORMAS APA 2016 - 6ª Edición & Referencias Y Bibliografía

Revista: CE Contribuciones a la Economía... <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

Rivero-Remírez (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales

Rivero Yuraidy (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales.

Romero, M. (2015). Significado del Trabajo y Sentido de la Profesión en la Academia. Tesis Doctoral.

Ruiz Carol (2017). “Nivel De Satisfacción Laboral En Empresas Públicas Y Privadas De La Ciudad De Chillán”

Torres, A. (2018). Preguntas de investigación: cómo plantearlas, y ejemplos. Psicología y Mente. Recuperado de <https://psicologiaymente.net/miscelanea/preguntasde-investigacion>.

Universidad Fermín Toro (2016). Normas para la elaboración y presentación de trabajos de investigación.

Villegas, C. (2017). Impacto de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral. Caso empresa farmacéutica ubicada en Guacara Estado Carabobo.

Wirtz, Jochen y Bateson, John E. G. (1999). Consumer satisfaction with services: Integrating the environment perspective in services marketing into the traditional disconfirmation paradigm. *Journal of Business Research*, 44(1), 55–66.

**ANEXO A**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**

**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

**“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES**

**SUBPROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN**

**Cuestionario dirigido al personal del departamento de planificación y presupuesto de  
la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora  
(UNELLEZ) Barinas Edo Barinas.**

**Instrucciones:**

Marque con una (x) los aspectos según el grado de frecuencia (S): Siempre, (AV):  
Algunas Veces, Nunca (N) con la mayor sinceridad posible.

<b>Nº</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>S</b>	<b>AV</b>	<b>N</b>
1	Asiste usted constantemente a su trabajo			
2	La empresa le facilita los recursos necesarios para su trabajo			
3	Recibes algún reconocimiento por parte del departamento para que tu trabajo sea más eficaz			
4	La institución promueve el crecimiento profesional de los empleados			
5	Usted recibe orientación para la realización de sus funciones y cree que con esta pueda lograr sus objetivos propuestos			
6	Cree que dentro del Departamento se fomenta el trabajo en equipo			

7	El departamento promueve el crecimiento profesional de los empleados tomando en cuenta la experiencia del personal			
8	Cree usted que el departamento debe velar para motivar a sus empleados			
9	Los beneficios económicos que recibes en el empleo satisfacen sus necesidades básicas			
10	Posee usted nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido			
11	Mediante la comunicación puede usted desarrollar relaciones interpersonales laborales			
12	Existe compromiso de la organización en los lineamientos generales de Seguridad y Salud Laboral			
13	Recibe algún incentivo monetario por parte del Departamento cuando hace algún trabajo bien hecho			
14	El jefe inmediato crea confianza para la resolución de problemas existente durante la supervisión			
15	Considera usted que con las personas que trabaja tienen buenas actitudes			

**ANEXO B**

**CARTAS DE VALIDACIONES Y HOJAS DE VALIDACIÓN**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**

**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

**“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN**

### **Carta de Validación**

José **Vegas**, Titular de la Cédula de Identidad Nro. **V-12839271**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado, **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA” BARINAS MUNICIPIO BARINAS PARA EL PERIODO 2024**. Presentado por el Bachilleres: Puentes Jacqueline titular de la cédula de identidad N° V. 17.769.007 y Sáez Ortiz Dayana, titular de la cédula de identidad N° 22.985.033. para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 5 días del mes abril de 2024

A handwritten signature in black ink, followed by the ID number 12839271 written below it.

### **Hoja de Validación**

**Nombre y Apellido: José Vegas**

**C.I. V- 12839271:**

**Fecha de Validación: 5/04/2024**

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		

*[Handwritten signature]*  
12839271

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”



**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

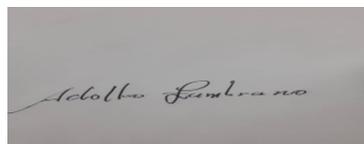
**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN**

**Carta de Validación**

Yo, **Adolfo Zambrano**, Titular de la Cédula de Identidad Nro. **V-15.967.585**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado, **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA” BARINAS MUNICIPIO BARINAS PARA EL PERIODO 2024**. Presentado por el Bachilleres: Puentes Jacqueline titular de la cédula de identidad N° V. 17.769.007 y Sáez Ortiz Dayana, titular de la cédula de identidad N° 22.985.033. para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 5 días del mes abril de 2024

A rectangular box containing a handwritten signature in cursive script that reads "Adolfo Zambrano".

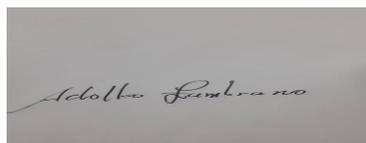
**Hoja de Validación**

**Nombre y Apellido: Adolfo Zambrano**

**C.I. V- 15.967.585**

**Fecha de Validación: 5/04/2024**

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”



**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN**

**Carta de Validación**

Yo, **Ender Tovar**, Titular de la Cédula de Identidad Nro. **V-16.980.160**, por medio de la presente certifico que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado, **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA” BARINAS MUNICIPIO BARINAS PARA EL PERIODO 2024**. Presentado por el Bachilleres: Puentes Jacqueline titular de la cédula de identidad N° V. 17.769.007 y Sáez Ortiz Dayana, titular de la cédula de identidad N° 22.985.033. para optar al Título de Licenciatura en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 5 días del mes abril de 2024

**Hoja de Validación**

**Nombre y Apellido: Ender Tovar**

**C.I. V- 16.980.160**

**Fecha de Validación: 5/04/2024**

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
<b>1</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>2</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>3</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>4</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>5</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>6</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>7</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>8</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>9</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>10</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>11</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>12</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>13</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>14</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>15</b>	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

**ANEXO C**  
**HOJA DE CONFIABILIDAD**

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	total
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	20
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	18
3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	19
4	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	24
5	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3	27
6	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	22
7	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	25
8	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	26
9	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	1	2	3	28
10	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	22
<b>Var I.</b>	0.54	0.1	0.3	0.2	0.4	0.3	0.2	0.3	0.2	0.1	0.3	0.1	0.5	0.3	0.5	
<b>K</b>	<b>15</b>															
<b>Variabilidad T.</b>	<b>10,69</b>															
<b>Suma Var I.</b>	<b>3,79</b>															
<b>Alpha</b>	<b>0.76</b>															

Nota : El Resultado final fue de 0.70 generando que el instrumento es confiable para ser aplicado.